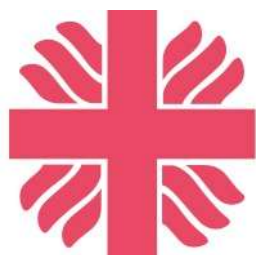




BILANCIO ETICO-SOCIALE

AL 31/12/2024

Caritas
Diocesana
Veronese



Cooperativa
Sociale
il Samaritano

INDICE

Lettera del Vescovo
Lettera agli stakeholder
Premessa metodologica

SEZIONE IDENTITÀ

Carta d'identità
Mission e valori
Storia
Attività svolta
Strategie e politiche
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile
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
La dinamica del capitale spirituale

CONCLUSIONE

Politiche di sviluppo futuro
Strumenti per l'invio di feedback

“MI AMI TU?”

Lettera del vescovo di Verona

Con gioia e gratitudine introduco questo primo Bilancio Etico Sociale unitario di Caritas Diocesana Veronese, uno strumento che ci permette di guardare con trasparenza e con gioia all'operato di chi, ogni giorno, incarna nelle nostre comunità il mandato evangelico dell'amore inteso come prossimità.

«In verità io vi dico: tutto quello che avete fatto a uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me» (Mt 25,40). Queste parole di Gesù, che troviamo al centro della narrazione del presente Bilancio, rappresentano il cuore pulsante di ogni azione di Caritas. Non sono semplicemente un richiamo alla solidarietà che alleggerisce il peso delle nostre responsabilità verso gli squilibri del mondo, ma costituiscono il fondamento profondo di un'antropologia cristiana capace di leggere in ogni vita, specialmente in quella più fragile, il volto stesso di Cristo e la promessa della sua Risurrezione.

Sfogliando queste pagine, emerge con chiarezza come l'azione della nostra Caritas non si limiti a un'efficiente erogazione di servizi, ma si configuri come una vera e propria “pedagogia dei fatti”, che evangelizza attraverso gesti concreti di prossimità. Gli Empori della Solidarietà, l'housing sociale, i Centri di Ascolto, i progetti per migranti e detenuti, le Officine Culturali: ogni attività narrata in questo Bilancio si pone come “opera-segno” che testimonia l'amore creativo di Dio per l'umanità.

Mi colpisce profondamente vedere come nel 2024 la rete delle persone volontarie si sia ampliata in modo significativo: significa che la carità continua ad attirare. C'è gente di ogni età, e in particolare ci sono giovani, ragazze e ragazzi che hanno risposto con entusiasmo nell'esperienza di Young Caritas. Questo conferma che quando proponiamo un cammino autentico di fede incarnata nel servizio, i cuori si aprono e sentono con chiarezza che «si è più beati nel dare che nel ricevere» (At 20,35).

Le sfide che ci attendono sono certamente complesse. Le povertà si fanno sempre più multidimensionali e intrecciate: alla mancanza di risorse materiali si accompagnano solitudine, fragilità relazionali, difficoltà educative e spirituali. Il Bilancio Etico Sociale evidenzia come Caritas abbia saputo leggere questi cambiamenti, sviluppando risposte innovative che non separano mai l'aiuto materiale dall'accompagnamento umano e spirituale della persona.

In questo tempo sinodale che la Chiesa sta vivendo, Caritas rappresenta un esempio concreto di quella Chiesa "in uscita" che cammina insieme agli ultimi. L'inserimento di Caritas nell'Ambito della Prossimità e nel servizio Fragilità, nell'ambito del "riassetto" della Chiesa veronese, non è solo un cambiamento organizzativo, ma il riconoscimento che la dimensione della carità non è un'appendice della vita ecclesiale, bensì una sua componente essenziale.

Vorrei esprimere la mia personale gratitudine a Don Matteo Malosto, che ha assunto il ruolo di Direttore mantenendo anche l'incarico di responsabile del Centro di pastorale adolescenti e giovani, rendendo ancora più evidente il legame tra l'annuncio del Vangelo ai giovani e la testimonianza della carità. Ringrazio tutti gli operatori, i volontari, i benefattori e quanti, a vario titolo, rendono possibile questa straordinaria opera di amore.

Il futuro che ci attende richiede coraggio e creatività. Come ricorda spesso Papa Francesco, non basta "dare da mangiare ai poveri", occorre lavorare per un cambiamento delle strutture che generano ingiustizia e disuguaglianza. In questo senso, l'impegno di Caritas nella formazione, nella sensibilizzazione delle comunità e nella promozione di una cultura della solidarietà rappresenta un investimento prezioso per il futuro.

Mentre consegno alla lettura questo Bilancio Etico Sociale, invito ciascuno a lasciarsi interpellare non solo dai numeri e dalle attività descritte, ma soprattutto dalle storie di vita che vi sono narrate. Sono volti, nomi, esistenze in cui possiamo riconoscere il volto del Signore che continua a chiederci: "Mi ami tu?" (Gv 21,16).

La carità non è delega ma responsabilità di tutti i battezzati, chiamati a fare della propria vita un dono d'amore. Questo Bilancio ci ricorda che siamo tutti chiamati ad essere "Caritas": occhi che vedono le sofferenze

nascoste, orecchie che ascoltano il grido silenzioso dei poveri, mani che accarezzano le ferite, piedi che percorrono le strade della prossimità.

Il Signore Risorto, che ha fatto della sua vita un dono d'amore, accompagni il cammino della Chiesa veronese e ci renda sempre più testimoni credibili della sua misericordia.

Con affetto

Domenico, vescovo

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il sentimento più vivo in me nel presentare il Bilancio Etico Sociale di Caritas Veronese è sicuramente quello della gratitudine: innanzi tutto per il bene che racconta, reso possibile grazie alla fede, alla passione, alla testimonianza e al lavoro di tanti che si sono fatti dono per il prossimo; poi, per la storia che lo rende possibile, mosaico stupendo dei volti e delle storie di tutti coloro che dal 1971 hanno reso la parola “Caritas” concreta nella nostra Chiesa e nel mondo intero.

Il 2024 ha rappresentato un nuovo inizio, non tanto per la mia nomina a Direttore, quanto per il “riassetto” della Chiesa di Verona promosso dal vescovo Domenico, con Caritas che è entrata a far parte del Servizio alla fragilità nell’Ambito della Prossimità. La novità non sta tanto nei termini utilizzati, quanto nella scelta di adottare sempre più uno stile sinodale e partecipativo, con la condivisione e la collaborazione che diventano imprescindibili per le diverse componenti ecclesiali: non una strategia, ma una chiamata ad assecondare l’opera dello Spirito Santo oggi.

In questo orizzonte va sottolineato come quello che tenete tra le mani sia il primo BES unitario di tutta la famiglia di Caritas Veronese, che si presenta non a partire dall’operatività che la caratterizza ma dal comune desiderio di essere incarnazione del Vangelo: per questo la Parola è al centro della narrazione, costante garanzia dal rischio, spesso ricordato da Papa Francesco, che la Chiesa diventi una ONLUS o una ONG.

Il Bilancio Etico Sociale di Caritas Veronese è allora il Vangelo che segue: tutto quello che poi troverete nel presente documento non è altro che il limitato tentativo che abbiamo fatto di viverlo. Mi affascina leggere come coloro che hanno amato, provando a trovare la propria felicità nel prendersi cura della felicità di qualcun altro, abbiano fatto esperienza di Dio senza nemmeno accorgersene: donaci allora Signore di incontrarti ogni giorno povero tra i poveri, infinitamente creativo nel continuare a raccontare l’amore che hai per ogni donna e per ogni uomo che abita la Terra.

Don Matteo Malosto

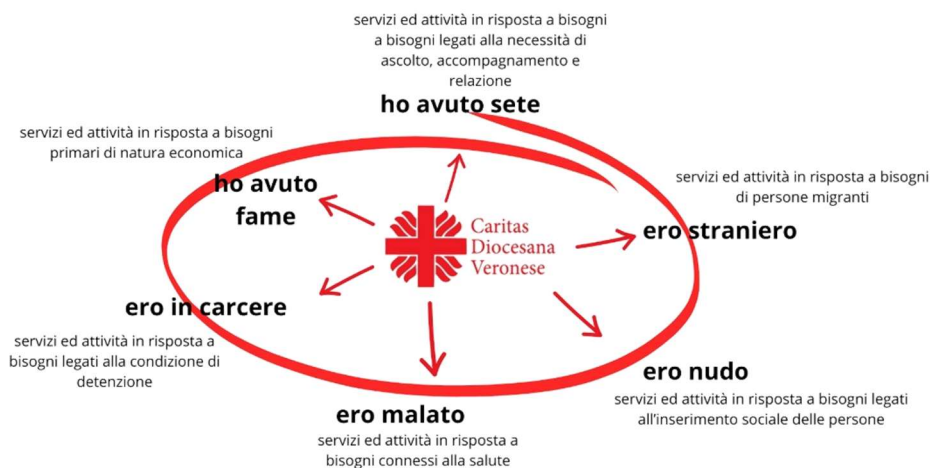
Dal Vangelo di Matteo (25,31-40)

Quando il Figlio dell'uomo verrà nella sua gloria, e tutti gli angeli con lui, siederà sul trono della sua gloria. Davanti a lui verranno radunati tutti i popoli. Egli separerà gli uni dagli altri, come il pastore separa le pecore dalle capre, e porrà le pecore alla sua destra e le capre alla sinistra. Allora il re dirà a quelli che saranno alla sua destra: "Venite, benedetti del Padre mio, ricevete in eredità il regno preparato per voi fin dalla creazione del mondo, perché ho avuto fame e mi avete dato da mangiare, ho avuto sete e mi avete dato da bere, ero straniero e mi avete accolto, nudo e mi avete vestito, malato e mi avete visitato, ero in carcere e siete venuti a trovarmi". Allora i giusti gli risponderanno: "Signore, quando ti abbiamo visto affamato e ti abbiamo dato da mangiare, o assetato e ti abbiamo dato da bere? Quando mai ti abbiamo visto straniero e ti abbiamo accolto, o nudo e ti abbiamo vestito? Quando mai ti abbiamo visto malato o in carcere e siamo venuti a visitarti?". E il re risponderà loro: "In verità io vi dico: tutto quello che avete fatto a uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me".

PREMESSA METODOLOGICA

Il bilancio etico-sociale di Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano, realizzato di concerto con quello dell'intera Caritas Diocesana Veronese, ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2024, secondo i principi di trasparenza e responsabilità, propri dell'accountability.

Nel tracciare il complesso delle attività svolte da Caritas Diocesana Veronese, a rimarcare la sua natura eminentemente pastorale, e, dunque, la sua funzione preminente di animazione alla carità nell'ambito della Chiesa Veronese, l'attività svolta viene descritta con riferimento alle opere di misericordia descritte dal Vangelo di Matteo al capitolo 25:



Il contributo della Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano si dispiega in tutte le aree.

Il bilancio etico-sociale costituisce uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale è in compliance con obbligo di pubblicazione del bilancio sociale prevista dalla Riforma del Terzo Settore ex art. 9 D. Lgs. 112/2017.

Il bilancio etico-sociale è frutto di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di 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 Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano 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.

In merito al capitale ambientale, tema ritenuto di minore significatività rispetto all'attività di Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano, non saranno presentati indicatori, ma verrà considerato nell'analisi qualitativa.

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

Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano

- ✓ Nome dell'ente: Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano ONLUS
- ✓ Forma giuridica: Società Cooperativa
- ✓ Configurazione fiscale: Impresa Sociale (già Cooperativa Sociale)
- ✓ Indirizzo sede legale: lungadige Giacomo Matteotti, 8 – Verona
- ✓ Altre sedi: attività svolta presso varie sedi situate sul territorio della Diocesi di Verona
- ✓ Aree territoriali di operatività: Diocesi di Verona
- ✓ Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi: Caritas Diocesana Veronese, ADOA, Confcooperative, Fio.PSD, Fondazione Esodo
- ✓ Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.: RUNTS n. 16856, Registro Imprese, ONLUS

Mission e valori

Mission e valori della Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano sono in continuità e comunione con quelli di Caritas. Caritas è l'organismo pastorale della CEI nato nel 1971 secondo le indicazioni di San Paolo VI che ha come fine quello di promuovere la testimonianza della Carità nella comunità ecclesiale, in forme consone ai tempi e alle necessità, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica (Art.1 Statuto).

Caritas Diocesana Veronese è lo strumento proprio della Diocesi di Verona istituito dal Vescovo per la promozione e il coordinamento delle iniziative caritative e assistenziali (cfr. *Intima Ecclesiae natura*, art. 8).

Quello della Caritas è un cammino in continuo divenire, perché la situazione della persona e in particolare di chi vive nelle difficoltà è in costante cambiamento. L'opera pastorale che Caritas Diocesana Veronese svolge nell'ambito degli aspetti della Carità e della promozione umana si esplica in animazione, coordinamento, assistenza diretta e formazione, così da sviluppare un'attività pastorale in funzione prevalentemente pedagogica.

Nell'ambito della Chiesa Veronese e della revisione dell'assetto della Diocesi voluto dal Vescovo Domenico Pompili nella prospettiva della sinodalità, della missionarietà e della diaconia, Caritas Diocesana afferisce all'Ambito della Prossimità e, in particolare, al servizio Fragilità, di cui il Direttore di Caritas è uno dei referenti. Ciò testimonia la missione pastorale di Caritas, come parte integrante ed attiva della presenza della Chiesa Veronese nell'animazione delle comunità verso il servizio alle persone fragili sulla scorta del Vangelo.

La prospettiva pastorale di Caritas spinge continuamente a ricercare e sviluppare collegamenti e collaborazioni con tutte le realtà del territorio, sia con le Parrocchie che con gli enti istituzionalmente preposti alla realizzazione delle politiche di *welfare state* (Comuni, ULSS, Prefettura, ecc.) sia, infine, con enti, gruppi ed associazioni, in particolare del Terzo Settore, operanti a favore delle persone che si trovano in situazioni di fragilità. Caritas è quindi un "incubatore di relazioni di prossimità".

Soprattutto grazie ad un incessante ascolto e ad uno stretto e continuo rapporto e confronto con il territorio è perciò possibile, da parte della direzione della Caritas diocesana, individuare e condividere, ai vari livelli istituzionali ed operativi, le linee pastorali da sviluppare in più precisi ambiti e programmi di intervento. Questi ultimi trovano poi attuazione mediante la predisposizione di specifici progetti attuativi che vengono realizzati dai vari enti strumentali che esprimono l'azione operativa della Caritas diocesana.

Storia

1971	→	istituzione della Caritas Italiana e delle Caritas Diocesane
1986	→	nuovo statuto di Caritas Italiana
1989	→	costituzione della Comunità del Roveto Ardente
1992	→	costituzione dell'Associazione San Benedetto
1995	→	nuovo statuto della Caritas Diocesana Veronese
1998	→	trasferimento nella sede di lung. Matteotti 8 – Verona
2000	→	costituzione dell'Associazione San Zeno
2006	→	costituzione della Cooperativa Samaritano
2008	→	nuovo statuto della Cooperativa Samaritano
2015	→	rinnovo statuto della Caritas Diocesana Veronese
2016	→	riorganizzazione delle competenze tra le “opere-segno”
2019- 2022	→	adeguamenti statuti delle “opere segno” al Codice del Terzo Settore
2022- 2023	→	iscrizione al RUNTS di Ass. S. Zeno, Ass. S. Benedetto, Coop. Samaritano
2025	→	primo Bilancio Etico Sociale unitario di Caritas Diocesana Veronese

Attività svolta

HO AVUTO FAME (risposta a bisogni primari di natura economica)

Tipologia di intervento:

- ✓ Distribuzione di aiuti alimentari
- ✓ Raccolta di eccedenze alimentari
- ✓ Raccolta e distribuzione di vestiario
- ✓ promozione di gesti di solidarietà e prossimità

Attività e progetti:

- **Accompagnamento educativo** per persone fragili
Quando le persone fragili riescono finalmente a raggiungere l'obiettivo dell'assegnazione di una casa, che sia di edilizia popolare o sul mercato immobiliare, si pensa che si sia raggiunto un obiettivo. Invece inizia un nuovo percorso, per certi aspetti più insidioso e complicato del precedente se non altro per l'alto grado di solitudine che comporta. In tutti questi anni, come Caritas abbiamo accompagnato e sostenuto le persone che sono uscite dai contesti di accoglienza comunitaria per fare in modo che si costruisse una rete sociale ed affettive sui territori che porti sempre più verso l'inclusione.
- Raccolta di **eccedenze alimentari** presso scuole, supermercati, mercato ortofrutticolo, etc.
Caritas aderisce al progetto Rebus, in collaborazione con Acli: un progetto di raccolta delle eccedenze nelle mense scolastiche e nei supermercati della città. L'obiettivo è quello di dimostrare che le eccedenze, soprattutto alimentari, non sono uno scarto ma una risorsa, se ben gestite e rimesse all'interno del circolo dei bisogni.
Così, vengono raccolte sia nelle mense scolastiche che nei supermercati, moltissimi beni in eccedenza che poi vengono utilizzati nelle varie strutture caritatevoli della città.
A questo progetto si aggiungono tutta una serie di altri contatti di donazioni e di ricerca di beni alimentari e non, che con la rete di Caritas vengono utilizzati per soddisfare i bisogni principali di tutte le persone in difficoltà.
- **Coinvolgimento di volontari** nella:
 - Preparazione, gestione e distribuzione di cibo nelle **mense** per persone accolte nelle strutture
 - **Raccolta** degli aiuti alimentari e delle eccedenze donate
 - Gestione di un **guardaroba** gestito da volontari per le necessità sia degli ospiti in carico sia di altri bisogni del territorio
 - Relazione con gli ospiti delle strutture diocesane e nei territori
I volontari sono un assoluto valore aggiunto nei luoghi di accoglienza. Sono presenti nelle varie strutture diocesane, ma soprattutto sono attivi sui territori, nelle parrocchie dove ci sono appartamenti e case dove vengono accolti vari ospiti. Con il tempo i volontari hanno sperimentato nuove forme di prossimità e di servizio, anche trasversale. Si segnala sempre un maggiore ingaggio nell'ambito dell'insegnamento della lingua italiana per gli ospiti stranieri, una presenza di presidio e di relazione e l'attivazione del servizio di guardaroba presso Il Samaritano. Rimane ampio il bacino di volontari afferenti al servizio della distribuzione dei pasti nella casa accoglienza del Samaritano. Pasti che poi vengono distribuiti anche nelle altre strutture di accoglienza maschile di Caritas. Presente e attiva la squadra di volontari tecnici e traslocatori, che realizza il recupero di numerosi elettrodomestici in donazione. Nelle parrocchie i volontari sono attivi in percorsi di accoglienza, accompagnamento e servizio dei vari ospiti che vengono accolti sul territorio.
I tantissimi ospiti delle strutture di accoglienza di Caritas diocesana hanno bisogno di un sorriso, di una chiacchierata, di una pacca sulla spalla. Non serve tanto, basta esserci: tra il dire e il fare, c'è di mezzo lo stare!
- Azioni di raccolta fondi per campagne di fundraising, attivate da Caritas Italiana, in occasione di gravi emergenze in campo nazionale o internazionale.

HO AVUTO SETE (risposta a bisogni legati alla necessità di ascolto, accompagnamento e relazione)

Tipologia di intervento:

- ✓ Pronto intervento per situazioni di fragilità
- ✓ Valorizzazione della partecipazione giovanile
- ✓ Attività culturali e educative orientate al benessere individuale e collettivo
- ✓ Attività di partecipazione comunitaria per favorire la cura reciproca
- ✓ Ascolto delle problematiche di persone in condizioni di marginalità

Attività e progetti:

- Gestione di 2 **centri di ascolto**. Uno per la città (al Tempio Votivo, zona Stazione Porta Nuova) con il mandato di ascolto e di inserimento in tutte le strutture di accoglienza cittadine; un secondo nella zona di Villafranca per il distretto 4 (Ovest Veronese) con il mandato di ascolto e inserimento nella canonica del Tormine.
- **Pronto intervento Sociale** ATS 1 (Verona) e 2 (Est Veronese) e Pronto intervento sociale ATS 3 (Ovest Veronese). Servizio di pronto intervento sempre attivo per le situazioni di emergenza dei territori. Il Pronto intervento sociale (Pis), è un obbligo dello Stato come servizio sul suo territorio che deve garantire interventi urgenti rivolti ad ogni area di emergenza sociale: famiglia, minori, anziani, senza dimora, immigrati, donne vittime di violenza. Si tratta di un vero servizio sociale d'urgenza, che ha trovato un livello attuativo concreto con la legge di bilancio del 2022. Il Pis è un progetto pubblico di ambito territoriale, fa parte dei cosiddetti livelli essenziali di assistenza, e nell'Ats Ven 20, che vede presenti Verona e altri trentacinque comuni del sud est veronese, è stato assegnato con un bando ad una serie di cooperative che si sono unite in una associazione temporanea di impresa, con capofila Il Samaritano di Caritas diocesana. Nel 2024, il Pis è stato attivato per 336 situazioni: le emergenze sono molteplici. Un fenomeno in continuo aumento è quello dei minori stranieri non accompagnati rintracciati sul territorio o che si presentano direttamente in questura. Altri esempi riguardano le persone o le famiglie che vengono sfrattate senza contratti regolari di affitto. E molto spesso di mezzo ci sono anche qui figli minori. Gli operatori del Pis intervengono ogni qual volta ci siano le condizioni giuridiche che determinano una fragilità: minori e over 65 o persone con problemi di salute fanno parte di queste categorie. Nell'Ats Ven 20 ambito territoriale sociale 1 e 2, il Pis è stato appaltato al Samaritano di Caritas Verona, in associazione con Fondazione don Calabria e le cooperative L'Albero e Comunità dei Giovani. Lo stesso servizio è partito nel 2024 anche nell'Ats Ven 21, con il Comune di Legnago capofila. In questo caso le cooperative coinvolte sono Aretè di San Pietro di Legnago, in associazione con le cooperative L'Albero, Nova società e la Fondazione Don Calabria, con Il Samaritano di Caritas che è coinvolto solo nell'ambito formativo.
- **Centro Servizi ATS 1e 2 e centro servizi ATS 4**. Sportello di ascolto e di presa in carico delle persone e nuclei famigliari fragili. Incontrate 227 persone. Dal 2023, in zona stazione di Verona, è stato aperto anche un nuovo Centro di Ascolto per la grave marginalità e Centro servizi. È stato realizzato da Caritas Diocesana Veronese in collaborazione con il Comune di Verona e la cooperativa Comunità dei giovani e si occupa di dare ascolto e informazioni e di indirizzare tutti i cittadini e in particolare le persone in stato di difficoltà, anche grave, ai vari servizi che la città può offrire, fino ad arrivare ad una prima presa in carico di queste persone, per essere poi segnalati ai servizi sociali territoriali. Inoltre, dopo tanti anni sul territorio del Comune di Verona, Caritas Diocesana Veronese ha deciso nel 2021 di concentrarsi su un **progetto di delocalizzazione dell'accoglienza e della gestione dei senza dimora e di persone fragili e in difficoltà in provincia**. E questa idea si è concretizzata con l'apertura a Villafranca (distretto 4) di uno spazio diurno. In questo spazio sono presenti degli educatori esperti nella relazione con le persone senza dimora o in grave marginalità. Oltre a tenere aperto questo luogo perché possa essere sia un punto informativo ma anche di ristoro e di socializzazione, gli educatori si muovono sul territorio per incontrare le persone che vivono in situazioni molto precarie come ad esempio roulotte, tende o case abbandonate per capirne le fatiche, i problemi e provare insieme a trovare delle soluzioni.
- Valorizzazione della **partecipazione giovanile** mediante progettualità nelle scuole e promozione del Servizio Civile Universale

ERO STRANIERO (risposta a bisogni di persone migranti)

Tipologia di intervento:

- ✓ accoglienza e accompagnamento di persone migranti, specialmente richiedenti asilo e rifugiate
- ✓ Attività culturale e di sensibilizzazione alla mondialità ed ai nuovi stili di vita

Attività e progetti:

- **Centro collettivo per richiedenti asilo.** Centro di accoglienza per 30 persone come punto di primo arrivo, con accoglienza totale nel 2024 di 65 persone
Attraverso una convenzione con la Prefettura di Verona, Caritas Diocesana Veronese, accoglie giovani richiedenti protezione internazionale. La prima accoglienza (30 persone) viene svolta nel centro collettivo della Diocesi di Verona, presso casa Madonna di Guadalupe, in via Bacilieri a San Massimo. In questo contesto Caritas fornisce risposte e accompagnamento sugli aspetti fondamentali della vita delle persone accolte. Aspetti materiali: vitto, alloggio, vestiario, regole; aspetti burocratici: documentazione, ricostruzione dello storico di ciascun ragazzo, carte per uffici pubblici, codice fiscale, libretto sanitario, curriculum vitae; aspetti sanitari: screening completo, monitoraggio continuo, controlli mensili, visite specializzate al bisogno; aspetto scolastici: alfabetizzazione con volontari di Caritas, iscrizioni a scuole esterne per i ragazzi che vivono da più tempo in Italia e raggiungono buoni livelli di lingua. A cui si aggiungono progetti individuali su ciascun ragazzo. Il tutto coordinato da una equipe multidisciplinare e vari volontari e con obiettivo principale quello dell'integrazione delle persone accolte.
- **Accoglienza diffusa** in convenzione con Enti pubblici attraverso appartamenti e strutture attivate coinvolgendo le comunità parrocchiali per un totale di 150 persone.
Dopo il centro collettivo Madonna di Guadalupe, Caritas prosegue le accoglienze nelle parrocchie sul territorio, in nuclei di 3/4 ospiti per favorirne l'inclusione sociale, grazie all'attività delle comunità parrocchiali. Infatti, il progetto di accoglienza iniziato e sostenuto dal Samaritano può trovare un naturale sbocco e completamento presso le comunità parrocchiali, attraverso un percorso di collaborazione reciproca e continuativa e la condivisione di progetti individuali per ciascun ospite. Le comunità parrocchiali in questa attività vivono la concretezza del Vangelo: si fanno compagne di cammino in un progetto lungo di accoglienza, coinvolgono gli ospiti nella vita della comunità, creano il tessuto connettivo tra ospiti e territorio, contribuiscono a costruire la loro autonomia senza vincoli e promesse; camminano insieme a loro.
- Accoglienza di persone provenienti da **Corridoi Umanitari e Universitari** coinvolgendo le comunità parrocchiali per un totale di 24 persone
La Conferenza Episcopale Italiana, attraverso Caritas Italiana e Fondazione Migrantes, ha promosso nel 2018 l'apertura di nuovi corridoi umanitari per persone che fuggono dai loro Paesi per i conflitti in corso e che spesso si trovano bloccati in campi profughi. Da allora Caritas Diocesana Veronese ha aderito al progetto con l'accoglienza diffusa sul territorio diocesano di molti nuclei famigliari diversi. Inoltre, dal 2019 il progetto è stato allargato ai corridoi universitari (Unicore – University Corridors for Refugees) per permettere il rilascio di visti di ingresso per motivi di studio per studenti che siano titolari di protezione internazionale. E anche qui Caritas Verona ha aderito collaborando in varie accoglienze.
- Accoglienza **progetto SAI** (Sistema Accoglienza Integrazione) nel territorio di Fumane per 20 persone.
Il progetto SAI offre la possibilità per i richiedenti asilo di accedere ai percorsi della seconda accoglienza, in un'ottica inclusiva. Si tratta di un progetto gestito da una equipe multidisciplinare che offre un primo livello di attività, destinato ai richiedenti asilo cui sono destinati prestazioni di accoglienza materiale, l'assistenza sanitaria, l'assistenza sociale e psicologica, la mediazione linguistico-culturale, la somministrazione di corsi di lingua italiana e i servizi di orientamento legale e al territorio". E a seguire c'è un secondo livello, destinato ai titolari di protezione internazionale e finalizzato all'integrazione, tra cui si comprendono, oltre quelli previsti al primo livello, l'orientamento al lavoro e la formazione professionale. Oggi il progetto conta un progetto SAI, presso il Comune di Fumane, dove era dapprima iniziato un Centro di accoglienza straordinario in collaborazione con la Caritas locale, che si è trasformato in SAI, in collaborazione con il Comune e con una cooperativa del territorio.
- **Accoglienza Ucraini** in alcune strutture comunitarie e altre comunità parrocchiali per 24 persone
All'indomani dello scoppio della guerra russo-ucraina, Caritas Diocesana Veronese ha avuto la grata responsabilità di veicolare la grande generosità dei veronesi in molti termini, a partire da un grande afflusso di donazioni giunte

da istituti facoltosi, ma soprattutto da molti fedeli che con umiltà e nel nascondimento hanno fatto pervenire copiose offerte. Per settimane i telefoni non hanno smesso di squillare e ricevere disponibilità ad ospitare nelle case private, nelle canoniche, a volte in vera e propria coabitazione qualche persona in fuga o famiglie in pericolo. Nei primi tempi sono state molte centinaia le persone accolte. Si è trattato principalmente di nuclei familiari monoparentali, di donne sole, di giovanissimi, ma non di rado anche di famiglie complete, nei casi in cui gli uomini hanno affrontato il rischio del rifiuto della chiamata alle armi. Alcuni casi di particolare delicatezza sono stati costituiti da persone fragili, con problemi gravi di salute che non avrebbero più potuto trovare adeguata assistenza nel paese natale.

Caritas italiana e Caritas diocesana veronese hanno messo in campo due diverse progettualità di sostegno ai cittadini ucraini ed alle comunità parrocchiali che si sono confermate disponibili all'accoglienza. Il **progetto APRI Ucraina** ha fornito un aiuto, per lo più materiale, di sostegno all'ospitalità, in modo che parrocchie e migranti, sollevati da alcune preoccupazioni economiche immediate, potessero volgere la loro attenzione all'accoglienza ed alla ricerca di autonomia. Il **progetto nazionale articolato da Caritas italiana e dalla Protezione civile**, rinnovato anche per tutto l'anno 2024, invece, ha sostenuto le comunità che si sono affiancate a persone singole e famiglie ucraine in un percorso che ha previsto sia l'accoglienza materiale, sia un cammino di conoscenza, di orientamento, di inclusione nel territorio. Le accoglienze proseguono nelle varie comunità anche in questo momento.

- **Casa Gialla** per minori stranieri non accompagnati

Molti sono i minori stranieri non accompagnati che arrivano quotidianamente a Verona. Le comunità di accoglienza per questi ragazzi sono sature su tutto il territorio italiano e per anni la Polizia si è ritrovata a dover "accogliere" questi minori per alcuni giorni direttamente sulle seggiole della Questura. Individuato il problema, Caritas ha deciso di intervenire mettendo a disposizione un proprio immobile ristrutturato, situato tra Cadidavid e Buttapietra, e denominato Casa Gialla. Così da inizio 2023 è stato avviato il servizio provvisorio di accoglienza per minori stranieri non accompagnati, in attesa di collocamento in comunità a loro dedicate sparse in tutta Italia. I minori vengono segnalati al Pronto Intervento Sociale che li porta alla struttura e che poi si occupa nello spazio di una settimana di trovare una sistemazione adeguata per ciascun ragazzo minore nella comunità libera più vicina. La struttura di Casa Gialla viene gestita da volontari di Caritas e dagli operatori del progetto Casa Solidale Giovani.

- **Progettualità di integrazione sul territorio per migranti** di varia provenienza soprattutto per persone

- **Esperienze estive per giovani** in collaborazione con CPAG e Centro missionario diocesano

Caritas Verona, organizza in collaborazione con altri centri di pastorale diocesani, varie esperienze dedicate ai giovani dai 18 ai 35 anni tra Africa, Asia, Balcani e Italia. Si tratta di giorni di conoscenza della realtà, servizio, fraternità e fede per ritrovare sé stessi e Dio Padre tra i "poveri" del mondo.

- **Attività culturali** con le Chiese sorelle

ERO NUDO (risposta a bisogni legati all'inserimento sociale delle persone)

Tipologia di intervento:

- ✓ Accoglienza per persone in emergenza abitativa
- ✓ Accoglienza e accompagnamento di persone senza dimora
- ✓ Ascolto e orientamento su opportunità, diritti/doveri e servizi del territorio
- ✓ Risposta ai bisogni primari e sostegno post emergenza
- ✓ Inserimento lavorativo di persone fragili

Attività e progetti:

- **Housing sociale**

- ✓ **Corte Melegano** - Casa Solidale giovani. Accoglienza di giovani adulti fragili neomaggiorenni per un totale di 14 persone.

Dal 2018, a fronte di un bisogno in crescita nei dormitori cittadini, è stato avviato un progetto di accoglienza per giovani adulti definiti neomaggiorenni (18-25 anni). Si tratta di una casa di accoglienza emergenziale maschile, pensata per giovani fragili; per *care leavers*, cioè neomaggiorenni che escono da comunità per minori senza avere una rete o una casa dove stare; e per ragazzi stranieri che sono arrivati in Italia minorenni e, una volta usciti dai progetti di integrazione sul territorio, non sono riusciti a inserirsi nella società, a trovare un lavoro stabile e una casa e sono finiti per strada. Tre strutture suddivise in tre step: primissima accoglienza a Corte Melegano, seconda accoglienza, trampolino verso l'autonomia. Il tutto gestito da un'equipe multidisciplinare e un gruppo di volontari affiatato.

- ✓ **Casa Solidale** adulti accoglienza abitativa per senza dimora in appartamenti sparsi per il territorio con il coinvolgimento delle comunità per 24 persone.
Caritas Diocesana Veronese da oltre quindici anni porta avanti il progetto Casa Solidale. L'idea centrale ed ispiratrice è la consapevolezza che non sia sufficiente trovare una soluzione abitativa ed un lavoro per considerare compiuto un percorso di re-inclusione sociale. Elemento cruciale in molte storie di esclusione e marginalità è infatti la solitudine. L'obiettivo principale di questo progetto è quello di aiutare le persone che arrivano da accoglienze in dormitori adulti maschili a costruire uno spazio abitativo in cui possano risiedere dignitosamente con una propria autonomia; sviluppare una rete sociale che supporti il vivere quotidiano; proporre iniziative finalizzate all'integrazione nel territorio di residenza. Perché il passaggio da un dormitorio all'autonomia sia accompagnato.
- ✓ **Albergo Sociale Casa Sant'Angela.** Accoglienza per lavoratori che escono da percorsi di accoglienza, hanno un reddito ma faticano nel reperimento di un alloggio (accolte 45 persone).
Situata in pieno centro storico, Casa Sant'Angela, ricevuta dalla diocesi di Verona come lascito dalle sorelle laiche istituite da Sant'Angela Merici, è parsa il luogo ideale per rispondere ad uno dei bisogni urgenti di oggi: dare casa a quelle persone italiane o con lunga permanenza in Italia e un lavoro regolare, ma che si trovano in emergenza abitativa. La casa è un problema concreto e sempre più difficile da risolvere per molti, ma per chi non può contare su una famiglia d'origine o una solida rete sociale rappresenta, nonostante quanto costruito con impegno e sacrificio, il rischio concreto di cadere nella marginalità sociale e trovarsi in strada. È un tema molto dibattuto anche da Caritas italiana. E così Casa Sant'Angela, questo è il suo nome, ha iniziato una nuova avventura dal primo di agosto 2023. Si tratta di un'accoglienza temporanea, ma che offre ai suoi abitanti la possibilità e il tempo di cercare una sistemazione adeguata senza perdere nel frattempo il lavoro o altri importanti pezzi di vita. Casa Sant'Angela è diventata un albergo sociale con circa 45 ospiti, che consente a Caritas di sperimentare forme di inclusione abitativa destinata a persone in uscita dai vari progetti di accoglienza finanziata. Aver potuto metterla a disposizione di persone in emergenza abitativa, rappresenta senza dubbio un segnale forte da parte della diocesi di Verona a tutta la città.
- ✓ **Senior Housing,** accoglienza abitativa per anziani senza dimora per garantire un ambiente più consono alle proprie esigenze. Per 9 persone.
Casa Senior è una casa dedicata all'accoglienza di persone anziane costrette, a causa di redditi molto bassi o inesistenti, nei dormitori cittadini. È nata nel settembre 2024 grazie alla collaborazione tra Caritas diocesana e il Comune di Verona. Si trova in via Rosmini, proprio nel centro della città. Si tratta di un progetto nato dopo una sperimentazione a fine 2022 a carico di Caritas e che continua oggi in rete con i servizi sociali del Comune scaligero. Questa casa nasce perché dalla casa accoglienza del Samaritano negli ultimi anni si è riscontrato sempre più un bisogno nuovo di persone senza dimora con un'età avanzata, per cui over 65, ma più spesso anche settantenni e oltre. Gli ospiti sono tutte persone con reddito, anche piccolo, che possono compartecipazione alle spese di casa, ovviamente a seconda delle loro entrate e della pensione che percepiscono. Il loro contributo può essere simbolico, ma si tratta di una chiara spinta verso l'autonomia. Compartecipano con una piccola quota mensile, che potrebbe essere quello che poi andranno a pagare in una casa popolare, per cui è un modo anche per abituarci. Questo anche nei pasti: non vengono serviti pasti pronti e non viene fatta la spesa. Ma a ciascun ospite viene data una gift card per il supermercato e possono andare a farsi la spesa che preferiscono. Si tratta di tutti segnali che rispecchiano il modo di Caritas di guardare alla persona: se da un lato è vero che si tratta di persone con fragilità, a volte anche pesanti, dall'altro lato vengono trattati come uomini con i loro diritti e con la possibilità di avere una reale autonomia, ma anche libertà e autosufficienza.
- ✓ **Accoglienza abitativa Canonica Tormine** per il territorio del Distretto 4 (Ovest Veronese). Accoglienza di senza dimora del territorio intorno a Villafranca per 6 persone
La casa è un passaggio importante e fondamentale per le persone che cercano di uscire dalla marginalità e per questo, all'interno del progetto di Caritas nel Distretto 4, è attiva l'accoglienza di persone nella canonica della parrocchia del Tormine. Grazie alla comunità parrocchiale di Tormine è stato concesso l'uso della canonica, ormai disabitata, per inserire sei persone adulte che hanno l'opportunità di trovare accoglienza ma anche e soprattutto la possibilità di innescare dei percorsi che possano farli uscire dalle fatiche che stanno vivendo per poter così rientrare in una società che li veda nuovamente cittadini attivi e non persone invisibili.
- ✓ **Casa Shalom (Marega)** per il territorio del distretto 3 (Legnaghese). Accoglienza di emergenza abitativa per singoli e nuclei familiari in 16 appartamenti per un'accoglienza totale di 64 persone.
Casa Shalom è una struttura di proprietà della Parrocchia di Marega di Bevilacqua composta oggi da 16 appartamenti dedicati a persone e famiglie che si trovano in particolari situazioni di vulnerabilità e fragilità personale e sociale. Casa Shalom vuole essere un supporto sociale per tutta la zona del legnaghese, dove, attraverso l'accoglienza abitativa temporanea presso la casa, possono nascere importanti progettualità da sviluppare prevalentemente in convenzione con gli enti pubblici locali competenti e nell'ottica di un'animazione alla carità delle comunità ecclesiali del territorio.
- ✓ **Gestione di 20 appartamenti per accoglienza e sostegno** di persone in emergenza abitativa con progettualità sociale

- **Sportello Unico Accoglienza**, porta di accesso ai dormitori della città per le persone in situazione di grave marginalità.

Gestito su affidamento del Comune di Verona situato all'interno della Parrocchia del Tempio Votivo di fronte alla Stazione Porta Nuova; allo sportello, nel 2024, sono state incontrate 1.662 persone. Lo Sportello Unico Accoglienza è gestito da operatori di Caritas Diocesana Veronese ed è rivolto a persone prive di un'abitazione o che vivono situazioni di grave marginalità. Gli operatori inoltre offrono informazioni, indicazioni, indirizzano gli interessati verso i servizi di cui hanno bisogno. Infine, lo Sportello funge da osservatorio e punto di monitoraggio sulla grave marginalità cittadina, offrendo anche, dove necessario, ascolto e supporto a persone in difficoltà.

- **Casa Accoglienza e Centro Diurno "Il Samaritano" e Centro Diurno di Villafranca**

Accoglienza residenziale di 60 persone senza dimora inviate in collaborazione con il Comune di Verona e i comuni della provincia. Oltre a ciò, alcune accoglienza vengono gestite direttamente da Caritas. Il Centro Diurno svolge la parte progettuale e di accompagnamento delle persone per l'uscita dalla marginalità. Nel 2024 sono state accolte 109 persone.

Il centro diurno di Villafranca offre il servizio per il territorio dell'ATS Ven_22 (distretto 4).

La struttura è predisposta per accogliere persone in situazione di grave marginalità che non hanno più, per svariati motivi, una casa dove poter abitare e necessitano di un aiuto per riprendere in mano la propria situazione. La Casa Accoglienza deve essere per questo motivo un luogo ospitale, dignitoso, in cui dare risposta ai bisogni primari di cura: un luogo sicuro e pulito dove riposare, un pasto caldo per concludere la giornata, la possibilità di prendersi cura di sé e delle proprie cose. Anche per questi motivi, la Casa Accoglienza è stata rimodernata attraverso uno workshop di design in collaborazione tra studenti della Laurea in Design e Comunicazione Visiva, della Laurea Magistrale in Ecodesign del Politecnico di Torino ed educatori professionali laureati presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Torino, e gli ospiti del Samaritano. Il Progetto, dal titolo "La Bellezza vince sempre" ha visto la progettazione e l'allestimento di tutti gli spazi. Era e rimane necessario creare spazi e progetti concreti di condivisione e di accoglienza affinché lo stare accanto quotidiano consenta alla persona di far emergere il proprio vissuto, le proprie esigenze senza la preoccupazione del giudizio o dell'emarginazione e di individuare anche autonomamente nuove prospettive di vita. È in questa struttura dove si concentrano molti volontari in affiancamento agli ospiti e agli operatori professionisti di Caritas.

- **Accoglienza invernale**

Accoglienza per persone in gravissima marginalità in strutture a bassissima soglia nel periodo invernale:

- Parrocchia di San Giovanni Evangelista per 15 persone in collaborazione con Comunità dei Giovani
- Parrocchia Santa Maria Maddalena per 4 persone
- Rifugio di Domegliara per 9 persone in collaborazione con Ass. Oltre il Confine
- Accoglienza Villafranca per 7 persone in collaborazione con Fondazione Historie

- **Fondi**, I fondi consistono in una dotazione economica annuale associata a misure di accompagnamento dedicate in ambito educativo, alimentare, abitativo e sanitario a cui vengono associati anche dei moduli formativi di approfondimento rivolti ai volontari. Si tratta di misure di contrasto della povertà il cui accesso è garantito sia dai Centri di ascolto territoriali, sia per il tramite della rilevazione dei bisogni effettuata presso i servizi attivi per le persone in grave marginalità e fragilità gestiti da Caritas Diocesana Veronese e dagli enti di propria emanazione, che, implementandole:

- sostengono le persone e nuclei familiari accompagnati;
- promuovono le capacità delle persone e delle famiglie, in una logica di empowerment;
- portano avanti un'azione di advocacy e alleano soggetti esterni nel contrasto delle povertà..

- ✓ Il **Fondo Occhio al futuro!** è stato uno strumento chiave nel 2024, nella misura in cui ha stimolato nei servizi di accoglienza diocesani e nei centri di ascolto territoriali un lavoro educativo molto importante e ha permesso di sollecitare una riflessione sull'accesso alle opportunità culturali/educative quale processo fondamentale per favorire meccanismi di mobilità sociale e interrompere la trasmissione intergenerazionale delle povertà. Concretamente il fondo copre quote di iscrizione ad attività scolastiche ed extra scolastiche (sport, musica, teatro, etc.), centri estivi, laboratori collettivi, kit scuola per minori e corsi formativi per adulti. Nel 2024 sono state attivate 11 doti formative per adulti.

- ✓ Il **Fondo AGSM-AIM** è l'esito di un'alleanza tra la Caritas di Verona, la Caritas di Vicenza e la società partecipata a favore delle persone e nuclei familiari che hanno difficoltà a pagare le utenze o hanno accumulato debito pregresso. Si inserisce in un intervento più ampio di contrasto della povertà energetica, che prevede anche momenti informativi finalizzati ad aumentare la consapevolezza rispetto a consumi e risparmio energetico. Nel 2024 hanno beneficiato di questo fondo 3 persone.

- ✓ Il **Fondo abitare** risponde alla necessità di prevenire situazioni di emergenza abitativa andando a sostenere persone e nuclei familiari attraverso la copertura di costi relativi a utenze, affitto e spese condominiali. È uno strumento fondamentale per aiutare le persone più fragili a mantenere l'alloggio, in un contesto immobiliare che risulta loro sempre più inaccessibile. Nel 2024 sono state sostenute 39 persone.
- ✓ Il **Fondo alimenti** permette di sostenere con card spesa profili che non accedono al cibo né nei progetti di accoglienza finanziati, né presso gli Empori perché beneficiari di accompagnamento personalizzato di altro tipo (anziani che non possono recarsi al market, donne con minori che necessitano di un supporto di breve durata...).

- **Inserimento lavorativo**

La configurazione del Samaritano come cooperativa mista di tipo A e B le permette di erogare servizi in diverse aree con l'intento di creare occasioni di inserimento professionale per persone che, da sole, più difficilmente troverebbero una porta d'accesso al mercato del lavoro, permettendo loro di riacquistare fiducia e compiere i primi passi di un lungo percorso verso l'autonomia.

Al 31/12/2024 Il Samaritano opera in regime di appalto per la gestione dei bagni/servizi igienici pubblici del Comune di Verona. Sono state inserite e accompagnate al lavoro 38 persone.

Da marzo 2015, Il Samaritano gestisce i bagni pubblici del Comune di Verona: Piazza Brà, Piazza Cortile Mercato Vecchio, Arsenale, Piazza San Zeno, Ex Macello (quest'ultimo anche con servizio docce).

Gli ospiti della struttura possono così avere una opportunità lavorativa, legata a progetti di reinserimento socio-lavorativo. Inoltre, questa è per loro occasione di servizio verso la città. L'appalto prevede la guardiana e la pulizia dei servizi igienici oltre che la manutenzione ordinaria degli stessi.

Accanto all'esperienza di inserimento lavorativo vera e propria, vengono realizzati percorsi di terapia occupazionale e prelaborativa ai fini di progetti di reinserimento sociale tra cui: supporto psicologico, orientamento ai servizi presenti sul territorio orientamento lavorativo supporto alla costruzione di una rete di relazioni nel territorio.

ERO MALATO (risposta a bisogni connessi alla salute)

Tipologia di intervento:

- ✓ Accoglienza e accompagnamento di persone senza dimora con problematiche sanitarie
- ✓ Facilitazione di un effettivo esercizio del diritto alla cura

Attività e progetti:

- Accoglienza **Casa Corbella** per persone con problematiche sanitarie.
Comune e Diocesi di Verona insieme per i senzatetto con problemi sanitari. Un immobile rimesso a nuovo con 20 posti letto, suddivisi in piccole camere con bagno, con volontari e operatori professionali a disposizione di persone che si trovano in situazioni di grave disagio.
In questa struttura si accolgono uomini a titolo residenziale in dimissione dalle strutture ospedaliere o comunque con fragilità sanitarie. Nel 2024 sono state accolte 33 persone.
Il centro è stato aperto nel novembre 2019 in via Corbella a Cadidavid dedicato esclusivamente a senzatetto con problemi di salute che non possono uscire di giorno, oppure persone che escono dall'ospedale con un'ingessatura ma non hanno una casa.
E forse non è solo un caso che una struttura dedicata a persone ammalate, si trovi proprio in una via di Verona, che porta il cognome Corbella. Anche per questo Caritas ha ribattezzato il centro Casa Corbella, dedicandolo a Chiara Corbella, morta dopo lunga malattia nel 2012 a soli 28 anni, e per la quale la Chiesa ha aperto la causa di beatificazione e canonizzazione.
- Aiuto all'iscrizione al servizio sanitario nazionale e accompagnamento alla cura della salute di tutte le persone accolte nei diversi servizi.

ERO IN CARCERE (risposta a bisogni legati alla condizione di detenzione)

Tipologia di intervento:

- ✓ Accoglienza e accompagnamento di persone detenute in misura alternativa
- ✓ Sostegno a situazioni di fragilità all'interno del carcere
- ✓ Sostegno e finanziamento di attività formative e lavorative all'interno e all'esterno del carcere

Attività e progetti:

- **Residenzialità "Esodo"** per adulti in percorso giudiziario. Accoglienza di uomini in misura alternativa alla detenzione per 25 persone

Caritas Verona, attraverso la sua Cooperativa Il Samaritano, nell'ambito del Progetto Esodo, si occupa di gestire l'accoglienza residenziale negli appartamenti adiacenti alla Casa Accoglienza e altri sul territorio. L'accoglienza avviene in base ad un progetto personalizzato di reinclusione sociale costruito con le persone coinvolte. Ogni progetto viene elaborato in collaborazione con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna di Verona, con l'Area Trattamentale del Carcere e con i servizi territoriali che conoscono le persone. L'accoglienza è autogestita dalle persone accolte sul piano della gestione quotidiana, ed è seguita da operatori, educatori e volontari che accompagnano gli ospiti nel loro progetto personale. A disposizione degli ospiti ci sono, poi, i vari servizi della Cooperativa: Centro Diurno, Servizio Educativo, Servizio Psicologico, Servizio Sociale.

Vengono inoltre organizzati vari momenti laboratoriali, tra cui alcune attività legate al tema della giustizia riparativa.

Ma il Progetto Esodo si sviluppa in specifici percorsi personalizzati in grado di assicurare un effettivo ed efficace accompagnamento della persona detenuta coinvolta all'interno di quattro aree: formazione, inclusione sociale, lavoro e infine sensibilizzazione, cioè azioni di promozione e di sensibilizzazione sulle tematiche legate alle persone detenute.

La strategia di Caritas

Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano è uno degli strumenti che Caritas Diocesana Veronese ha attivato per la realizzazione dei propri obiettivi. La missione principale di Caritas e dei relativi enti operativi sia quella di svolgere una funzione pedagogica di sensibilizzazione alla carità rivolta alle Comunità (non solo cristiane) ed alle amministrazioni pubbliche, promuovendo la cura ed il rispetto della dignità di ogni persona, soprattutto se fragile e/o in situazione di difficoltà.

Porsi in ascolto delle persone più fragili, osservare i loro bisogni, per tracciare una strada da percorrere insieme, in collaborazione con altri soggetti (ecclesiali, istituzionali, terzo settore) volta a dare loro strumenti di empowerment nello spirito del Vangelo, con creatività generatrice.

L'azione caritativa nelle Comunità parrocchiali / di Unità Pastorale permette di concretizzare l'annuncio del Vangelo, di rafforzare i legami di fiducia all'interno della comunità e di esercitare un'azione di advocacy nei confronti delle istituzioni locali in un'ottica di sussidiarietà

L'intervento della rete Caritas viene sviluppato e strutturato in coerenza con le linee pastorali promosse dal Vescovo e condivise con l'Equipe di Direzione. Tali linee di indirizzo sono frutto di un lavoro di coordinamento e di definizione di strategie ed azioni con la Delegazione Caritas Nord-Est, Caritas Italiana, Caritas Internationalis, che permettono alla Caritas diocesana di avere una visione più ampia e mantenere viva l'attenzione nei confronti dei contesti geograficamente lontani. Questa postura è fondamentale per cogliere la complessità dei fenomeni sociali e i bisogni delle persone accompagnate anche a livello locale.

Rispetto alle priorità espresse nel Bilancio Etico Sociale di Caritas Diocesana Veronese come elementi focali che caratterizzano la sua attività, Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano, pur contribuendo trasversalmente a tutti gli obiettivi strategici, partecipa in modo più diretto ai seguenti:

- il coinvolgimento giovanile
- l'attenzione al mondo del carcere
- Le Nuove Povertà e la Salute

FOCUS: il presente della Chiesa

I giovani al centro del progetto Caritas

Da sempre l'attenzione ai giovani è centrale nell'azione di Caritas Diocesana Veronese, che cerca di diffondere e incarnare l'appello che Papa Francesco ha loro rivolto nell'Esortazione Apostolica "*Christus vivit*": *Giovani, Dio vi ama e la Chiesa ha bisogno di voi*".

Tra le tante proposte che in questi anni hanno coinvolto le giovani generazioni, ricordiamo: il Servizio Civile Universale, per il quale la nostra Caritas fa da capofila per tutta la Regione ecclesiastica del Triveneto; i tantissimi incontri di formazione e testimonianza nelle scuole e nelle parrocchie, che hanno coinvolto migliaia di ragazzi delle superiori; l'accoglienza di numerosi gruppi per una o più giornate di servizio e formazione; Officina Futuro, la declinazione under 18 dell'Officina Culturale, nata per contrastare fenomeni di isolamento, sostenere il desiderio di partecipazione e quindi tutelare il diritto al futuro.

Nel 2024, la nomina a Direttore di Caritas Veronese di don Matteo Malosto, che ha mantenuto anche il ruolo di Incaricato del Centro di pastorale adolescenti e giovani, ha rappresentato un chiaro mandato da parte del Vescovo Domenico: continuare a rendere i giovani protagonisti in Caritas e quindi nella Chiesa.

Due le importanti novità che meritano di essere segnalate, entrambe riguardanti la fascia d'età 18 – 30 anni:

- la collaborazione tra Caritas, Centro di pastorale adolescenti e giovani, Centro missionario diocesano e Centro pastorale immigrati ha permesso la realizzazione di 4 viaggi di servizio in Italia e all'estero: Mozambico,

Guinea Bissau, Castel Volturno e Georgia. Tali proposte, articolate in due o tre settimane, hanno portato ad un incontro con le Chiese, le Caritas e i giovani di un altro Paese e ad una condivisione di vita e di fede che ha avuto la forza di innescare significativi cambiamenti nella vita di chi le ha vissute, generando desiderio e responsabilità in ordine alla cura del prossimo e del creato.

- la costituzione del gruppo Young Caritas, per il rilancio del volontariato giovanile e per una proposta di fede a partire dal servizio. Due i pilastri, il primo obbligatorio e il secondo opzionale: innanzi tutto, scegliere di fare volontariato una o più volte al mese in Caritas; quindi, la possibilità di partecipare a degli incontri di preghiera, ascolto della Parola e condivisione della fede e della vita. Va sottolineato come tale proposta non sia stata calata dall'alto, ma pensata e realizzata direttamente dai giovani: alcuni di loro, dopo aver vissuto i viaggi estivi di servizio, hanno condiviso con altri coetanei il desiderio di continuare anche a casa a camminare nella fede e nel servizio ai poveri, scoprendo le due cose intimamente connesse; compiuti i primi passi, hanno ben presto contagiato decine di altri giovani, toccando con mano la verità dell'intuizione di partenza: il servizio dà verità alla fede e questa dà profondità al servizio. In questi primi mesi stanno vivendo un continuo percorso di discernimento a partire dalla Parola e dal Magistero, che li ha portati, innanzi tutto, a definire la mission fondamentale del gruppo, l'orizzonte che ispira il cammino:

PERCHE' TUTTI SI SAPPIANO AMATI

Non possiamo accettare che qualcuno non conosca l'Amore

Molto significative poi le riflessioni che portano avanti sul volto di Chiesa che sognano essere: fatta di persone che sanno il nome dell'altro, protesa verso l'esterno, decentrata dall'lo e centrata su Dio e sul prossimo, senza giudizio, sincera e senza forzature, che fa esperienza della vita di chi aiuta, con la Parola al centro, nella quale ci si riconosca fratelli tutti.

ALCUNI NUMERI

- Giovani di età 18-30 attivi nel volontariato: 98 (62 nel 2023)
- Media presenze incontri formativi Young Caritas: 48

- Viaggi di servizio: 4
- Numero partecipanti ai viaggi di servizio: 51

- Studenti (11 – 19) incontrati nelle scuole: 11.300
- Giovani (14 – 30) di parrocchie e gruppi incontrati per testimonianze ed esperienze di servizio: 3.900

LA PAROLA AI GIOVANI

Questo progetto che sta nascendo con gli altri ragazzi mi sta facendo un sacco riflettere sulla fragilità, che non è solo la fragilità che vediamo negli altri, ma ci stiamo allenando anche a condividere le nostre e a riscoprirci poveri, ma non in senso negativo. Poveri nel senso di essere bisognosi dell'altro, per sentirci amati e bisognosi soprattutto di Dio, per sentirci figli. Stiamo vedendo appunto che riscoprendoci fragili, possiamo guardare l'altro in modo diverso. (Martina)

Ho sempre pensato che stare con i poveri fosse un gesto di carità che fa "chi ha" verso "chi non ha". Mai avrei pensato invece che scegliere di fare servizio potesse essere il cercare di rispondere gratuitamente all'amore che ho ricevuto e che ricevo ogni giorno, un Amore che conosce le mie povertà e sceglie di abitarle. Ecco, credo che per me fare servizio sia l'occasione per vedere nella quotidianità che la nostra povertà - di qualsiasi povertà si tratti - è amata e per riscoprire nell'altro un fratello a cui volere bene: la sfida è cercare di scorgere in ognuno di noi la scintilla di quell'Amore - che è il Signore - che ci abita e ci rende figli e fratelli. E allora ogni gesto, ogni progetto, ogni parola, ogni risata, ogni cosa diventa il tentativo (più o meno riuscito) di rendere concreto quell'Amore perché chi ho di fronte, prima o poi, possa dire di essere amato. (Anna)

Nel scegliere dove fare volontariato, ho optato per il luogo che sentivo più lontano da me e dalla mia zona comfort: la casa di accoglienza dei giovani richiedenti asilo. Stare con loro, ascoltare le loro storie, mangiare insieme ha riscritto il mio modo di vedere: dove prima vedevo il diverso vedo un fratello, dove giudicavo ora comprendo, dove rifiutavo ora accolgo. (Matteo)

FOCUS: Il Mondo del Carcere: Detenuti e Comunità tra Reinserimento e Giustizia

“Ero in carcere e siete venuti a trovarmi”

Questa frase, tratta dal Vangelo di Matteo (25,36), rappresenta una delle opere di misericordia spirituale più profonde e significative. Con queste parole, Gesù invita i suoi discepoli a prendersi cura di chi vive nella condizione di reclusione, offrendo non solo una presenza fisica, ma anche sostegno umano e spirituale.

Visitare un detenuto non significa soltanto varcare le mura di un carcere, ma abbattere il muro dell'indifferenza e del pregiudizio. Spesso, i detenuti vivono nell'isolamento e nell'emarginazione, dimenticati dalla società e, talvolta, anche dalle proprie famiglie. La visita, l'accompagnamento e il supporto diventano così un gesto di riconoscimento della loro dignità, un'opportunità di ascolto e di incoraggiamento per chi desidera un cambiamento e una seconda possibilità.

Molti volontari, sacerdoti e operatori sociali dedicano il loro tempo a questa missione, portando conforto attraverso la parola, il dialogo e il supporto concreto. La presenza di qualcuno che non giudica, ma che tende la mano, può essere per il detenuto un segno di speranza, un primo passo verso il reinserimento sociale e la riabilitazione.

Su questa importante linea di azione, la Caritas Diocesana è stata attiva per tutto il 2024. Principalmente attraverso la **Fondazione Esodo**, di cui Caritas è ente fondatore e don Matteo ne è vicepresidente, si sono attivate nuove possibilità progettuali per il sostegno e l'attivazione delle persone detenute, sia all'interno degli istituti penitenziari che all'esterno. Il **Progetto Esodo**, infatti, attraverso percorsi di accompagnamento, formazione professionale e inserimento lavorativo, aiuta chi ha vissuto l'esperienza del carcere a ricostruire la propria vita, riducendo il rischio di recidiva.

Un aspetto fondamentale è il coinvolgimento della società civile, affinché cambi lo sguardo verso chi ha commesso errori e si promuova una cultura della seconda possibilità. La visita ai carcerati, in linea con l'opera di misericordia "Ero in carcere e mi avete visitato", diventa così non solo un gesto di solidarietà, ma un passo concreto verso una giustizia più umana e inclusiva.

Nel concreto, nell'anno 2024, la **Fondazione Esodo** è stata capofila di un progetto regionale messo a bando attraverso la **DGR 934**, che per tre annualità finanzia l'accoglienza residenziale di detenuti e detenute che possono usufruire di misure alternative alla detenzione, per essere accolti fuori dal carcere. Queste accoglienze offrono la possibilità di un lavoro di reinserimento e di inclusione sociale per persone che portano con sé lo stigma dell'esclusione e hanno pochissime opportunità di supporto per potersi affrancare dalle situazioni che le hanno portate a delinquere. Il progetto prevede la gestione di **100 accoglienze all'anno**, attraverso il coordinamento di **12 partner** sparsi su tutto il territorio della Regione Veneto. Come sempre, Caritas Diocesana, oltre al coordinamento, mantiene una parte di gestione diretta e operativa per la "pedagogia dei fatti" attraverso la **Cooperativa Il Samaritano**.

Oltre a ciò, sempre nel 2024, si è gestito il **Progetto Carcere**, finanziato dalla **Fondazione Cariverona**. Questo progetto ha permesso di operare su tre linee di intervento: **accoglienza residenziale, formazione e lavoro**. Sono stati accolti in residenzialità a carico del progetto Cariverona 2024 nr. 17 beneficiari per complessivi 809 giornate di presenza.

Sono stati seguiti, a carico del progetto medesimo nr. 2 LPU, con accompagnamenti per complessive 70 ore.

Sono state svolte attività legate al paradigma della Giustizia Riparativa coinvolgendo oltre 120 beneficiari tra detenuti, operatori, volontari e persone delle comunità sensibilizzate sul tema.

Sempre nell'anno 2024, questa volta come **Samaritano**, abbiamo risposto a un bisogno sollecitato dai vari territori delle diocesi. Infatti, attraverso il bando della **Fondazione con i Bambini**, abbiamo attivato un progetto dedicato ai figli dei detenuti e alle loro famiglie. La detenzione di un genitore rappresenta un'esperienza traumatica per i figli, con implicazioni significative sul loro sviluppo emotivo, sociale ed educativo. L'interruzione dei legami affettivi può portare a fenomeni come abbandono scolastico, devianza giovanile e disagio sociale. Le sfide legate alla detenzione di un genitore richiedono un approccio integrato che coinvolga supporto psicologico, politiche di reinserimento sociale e un impegno collettivo per ridurre lo stigma associato a queste situazioni familiari. Così il progetto "**Liberi di Crescere: protagonisti della propria libertà**" ha visto coinvolgere 12 enti sui territori di Verona, Vicenza, Venezia, Treviso e Belluno.

L'obiettivo principale di "**Liberi di Crescere**" è quello di mantenere il legame affettivo tra il genitore detenuto e il figlio. Le difficoltà psicologiche ed emotive legate alla detenzione di un genitore sono enormi: i bambini spesso soffrono di solitudine, vergogna e confusione. Il progetto si impegna, quindi, a favorire incontri regolari tra i genitori e i bambini, creando spazi sicuri dove il legame possa rimanere forte e positivo. Questo è fondamentale per prevenire che il distacco affettivo porti a una serie di problemi più gravi, come l'abbandono scolastico, il disagio emotivo e la possibilità che i bambini sviluppino comportamenti devianti.

Un altro aspetto importante del progetto è il **supporto psicologico** che viene offerto ai bambini. L'obiettivo non è solo permettere che i bambini continuino a vedere i loro genitori, ma anche aiutarli a superare il trauma emotivo legato alla separazione e alla situazione familiare complicata. Attraverso incontri con esperti, counseling individuali e attività di gruppo, i bambini possono imparare a gestire le emozioni e a condividere il loro vissuto con altri che si trovano in situazioni simili. Questo supporto è fondamentale per aiutarli a comprendere meglio la situazione e a vivere una crescita psicologica sana.

Ma il progetto non si limita solo a supportare emotivamente i bambini: mira anche a garantire loro un futuro migliore, mettendo a disposizione opportunità di **formazione e educazione**. Ad esempio, vengono organizzati laboratori creativi e attività educative che non solo migliorano il loro benessere, ma li aiutano a sviluppare competenze sociali, cognitive ed emotive che potrebbero altrimenti essere compromesse dalla difficoltà di vivere con un genitore in carcere. Queste attività sono pensate per offrire loro un ambiente protetto e stimolante, lontano dalla stigmatizzazione sociale che troppo spesso viene associata alla detenzione di un genitore.

In sostanza, "**Liberi di Crescere**" non è solo un progetto di supporto ai bambini, ma è anche un modo per interrompere il ciclo di emarginazione e disagio che spesso si tramanda alle generazioni future. Aiutando i figli di detenuti a crescere in un ambiente più sano e protetto, il progetto offre loro una possibilità di riscatto, promuovendo l'inclusione e la giustizia sociale, e riducendo il rischio che diventino loro stessi emarginati o vittime di pregiudizi.

In definitiva, "**Liberi di Crescere**" rappresenta un'opportunità per i bambini di superare una situazione difficile, mantenendo i legami familiari e accedendo a opportunità che possano aiutarli a diventare adulti equilibrati e felici, nonostante il passato turbolento.

FOCUS: Le Nuove Povertà e la Salute: Quando il Bisogno Diventa Emergenza

"Ero malato e mi avete visitato"

Le nuove povertà, sempre più diffuse nella nostra società, non si limitano solo alla mancanza di risorse economiche, ma si manifestano anche in forme più complesse e invisibili, come la difficoltà di accedere a cure sanitarie adeguate, la scarsità di supporto psicologico e il deterioramento della salute fisica ed emotiva. La povertà, oggi, è un fenomeno multidimensionale che colpisce soprattutto le categorie più vulnerabili: famiglie in difficoltà, anziani soli, migranti e persone con disabilità. In questo contesto, la salute diventa uno degli aspetti più critici.

La mancanza di una rete di supporto, l'impossibilità di accedere a cure preventive e la carenza di informazioni su come tutelare la propria salute possono trasformare un semplice bisogno in un'emergenza. La povertà sanitaria, infatti, non riguarda solo l'incapacità di pagare le spese mediche, ma implica anche l'impossibilità di seguire cure adeguate, di mantenere uno stile di vita sano e di accedere a servizi di assistenza continuativa. La

salute si deteriora quando la povertà rende difficile la gestione quotidiana del benessere fisico e psicologico, creando un circolo vizioso in cui la malattia alimenta ulteriori disagi e difficoltà economiche.

Le conseguenze di queste "nuove povertà" sono devastanti e vanno ben oltre l'ambito fisico: la povertà sanitaria è strettamente legata a un isolamento sociale crescente, a un peggioramento delle condizioni di vita e a una marginalizzazione che colpisce le persone più fragili. In molti casi, la povertà e la malattia si intrecciano creando una spirale di esclusione sociale che sembra senza via d'uscita.

Le politiche sanitarie e sociali devono, dunque, adattarsi a questo nuovo scenario. È urgente intervenire con progetti di inclusione che offrano a queste persone l'accesso ai servizi sanitari, ma anche opportunità di supporto psicologico e sociale. La salute non può essere considerata solo come la cura di una malattia, ma come una parte fondamentale del benessere sociale e individuale. Interventi integrati che coinvolgano sia il sistema sanitario che quello sociale sono essenziali per affrontare le nuove povertà e garantire a tutti una salute accessibile e di qualità, indipendentemente dalle proprie condizioni economiche.

L'obiettivo non è solo curare la malattia, ma prevenire l'emergenza, intervenendo prima che il bisogno diventi cronicità. La salute deve essere vista come un diritto universale e, in quanto tale, deve essere garantita a chiunque, a prescindere dalle difficoltà economiche o sociali. In questo contesto, la solidarietà e l'azione di rete tra enti, istituzioni e associazioni giocano un ruolo fondamentale nel garantire che nessuno venga lasciato indietro.

Nel corso del 2024 ci siamo concentrati sul tema della povertà sanitaria per due categorie fragili: i senza dimora e gli anziani.

Attraverso la Casa Corbella, in coprogettazione con i Servizi Sociali del Comune di Verona, abbiamo attivato ormai cinque anni fa una struttura residenziale di accoglienza per persone senza dimora che hanno problemi sanitari e che necessitano temporaneamente di interventi sanitari difficilmente usufruibili nei contesti di accoglienza di bassa soglia. La novità del 2024 è stata una coprogettazione con il Comune di Verona che ha portato a programmare una ristrutturazione dell'immobile attraverso i fondi PNRR e una nuova gestione collaborativa con l'ente pubblico. Questo vuole essere il primo passo per una maggiore presa in carico da parte del sistema di welfare cittadino di questo particolare bisogno.

Nel corso dell'anno sono state accolte 33 persone.






Il problema dell'accesso alla salute per gli anziani è una delle sfide sociali più rilevanti oggi, poiché con l'invecchiamento della popolazione cresce la domanda di servizi sanitari adeguati e accessibili. Gli anziani, infatti, spesso affrontano una serie di barriere che limitano la loro capacità di ricevere le cure di cui hanno bisogno. Queste barriere riguardano sia le difficoltà fisiche che psicologiche, ma anche le strutture sociali e sanitarie, che non sempre sono sufficientemente preparate a rispondere alle necessità specifiche di questa fascia di popolazione.

Il costo delle prestazioni sanitarie rappresenta una delle principali difficoltà per gli anziani. Nonostante l'assistenza sanitaria pubblica, molte prestazioni o trattamenti necessari non sono completamente coperti, e le spese per farmaci, terapie o esami specialistici possono gravare pesantemente sul bilancio di una persona anziana, soprattutto se non ha una pensione adeguata o altre risorse economiche.

Questa situazione può portare molti anziani a rinunciare a cure necessarie per paura di non poterselo permettere, con conseguenti rischi per la loro salute a lungo termine. Per questo motivo, ma soprattutto per garantire agli anziani che si trovano in strutture di bassa soglia una dignitosa accoglienza rispetto ai loro bisogni, abbiamo sviluppato un progetto denominato "Senior Housing". Questo progetto accoglie persone anziane senza dimora con redditi molto bassi o inesistenti.

Situata in via Rosmini, nel centro della città, la struttura offre un ambiente familiare dove gli ospiti contribuiscono alle spese in base alle loro possibilità e gestiscono autonomamente la spesa alimentare con il supporto e l'accompagnamento di educatori, assistenti sociali e volontari. Le accoglienze si sono strutturate definitivamente alla fine del 2024 ed hanno accolto 9 persone.

Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

	Obiettivo	Azione di Caritas Diocesana Veronese
	<p><i>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo</i></p>	<p>Caritas mette in atto strumenti di contrasto della povertà che contribuiscono a garantire il sistema di protezione sociale, l'esercizio dei pieni diritti e favorire l'empowerment delle persone più fragili.</p>
	<p><i>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile</i></p>	<p>Caritas svolge un'azione di aiuto alimentare e di educazione ad una dieta sana ed equilibrata promuovendo il consumo di prodotti agricoli locali nel rispetto della stagionalità e in un'ottica di riduzione dello spreco.</p> <p>Inoltre, si predilige l'utilizzo di risorse scartate dal mercato perché possano essere riutilizzate come "nuova" risorsa.</p>
	<p><i>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età</i></p>	<p>La cura della persona e della sua salute è fondamentale per garantirne il benessere, promuovendo l'accesso ai servizi sanitari, educando alla prevenzione ed al prendersi cura di sé e dei propri familiari, con uno stile di vita salutare.</p> <p>Caritas svolge un'azione di orientamento ai servizi sanitari (istituzionali ed enti del terzo settore) e attiva laboratori di prevenzione ed educazione alla salute rivolti alle persone accompagnate.</p>
	<p><i>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti</i></p>	<p>Caritas contribuisce a garantire, sia nei bambini e ragazzi, sia nei giovani e adulti in fragilità, l'accesso ad opportunità educative e culturali con l'obiettivo di favorire l'acquisizione di competenze e lo sviluppo di relazioni. Questi interventi sono preziosi per ridurre le disuguaglianze di apprendimento e di crescita.</p>
	<p><i>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze</i></p>	<p>In tutte le attività e servizi, sia per i beneficiari che per i dipendenti e volontari, si garantisce l'attenzione a politiche di uguaglianza, rappresentatività e tutela.</p> <p>In particolare, Caritas coinvolge le donne accompagnate in percorsi laboratoriali volti a rafforzare l'immagine di sé, la solidarietà di</p>

		genere e le competenze in una prospettiva di maggior autodeterminazione.
	<i>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti</i>	L'educazione alla buona gestione delle risorse, in ogni situazione abitativa o similare, prevede anche una sensibilizzazione all'uso efficiente delle fonti energetiche
	<i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</i>	La dignità della persona si concretizza anche nello svolgimento di un lavoro che possa consentire l'equo sostentamento proprio e della famiglia. L'inserimento in ambito lavorativo viene peraltro agevolato sia favorendo la formazione anche in età adulta, sia partecipando a bandi per l'assegnazione di appalti di servizi adatti al lavoro delle persone più fragili e disagiate. Ove possibile si affiancano e supportano le persone nella ricerca del lavoro, soprattutto grazie alla rete relazionale sviluppata da Caritas sul territorio. Particolare attenzione viene prestata agli apprendistati per i giovani adulti.
	<i>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi</i>	Altra area fondamentale dell'intervento di Caritas, attraverso le proprie opere-segno, nella quale si esplica la funzione prevalentemente pedagogica nei confronti delle Comunità, delle istituzioni e della società tutta, per favorire la più ampia e concreta solidarietà, accoglienza, fratellanza tra le persone.
	<i>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</i>	Un'abitazione adeguata e dignitosa è fondamentale per la dignità ed il riscatto sociale delle persone singole e delle famiglie, che vengono supportate nella ricerca dell'abitazione. nel permetterne la sostenibilità economica. Tale attività non può prescindere dalla partnership con le istituzioni pubbliche a ciò deputate, sollecitando e favorendo la realizzazione di politiche attive in tale ambito. Ciò potrà da un lato favorire la stabilità familiare e dall'altro limitare il ricorso ai centri collettivi di ospitalità, contenendone l'utilizzo per quanto possibile alle sole situazioni di urgenza ed emergenza, ma in ogni caso organizzando tali strutture in modo che possano offrire un'ospitalità più che dignitosa e, per quanto possibile, familiare.

 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>	<p><i>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili</i></p>	<p>L'utilizzo etico e consapevole delle risorse si esplicita soprattutto nell'impiego di una rete, costituita principalmente da produttori e distributori, che permetta il recupero delle eccedenze alimentari, impiegate sia nella preparazione dei pasti degli ospiti, sia nel supporto alimentare dei nuclei ospitati in modo diffuso nel territorio. La presenza di un gran numero di volontari nelle cucine, inoltre, permette anche la diffusione capillare di tale obiettivo.</p>
 <p>13 CLIMATE ACTION</p>	<p><i>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici</i></p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato.</p>
 <p>14 LIFE BELOW WATER</p>	<p><i>Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile</i></p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato.</p>
 <p>15 LIFE ON LAND</p>	<p><i>Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre</i></p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato.</p>
 <p>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p>	<p><i>Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli</i></p>	<p>La tutela della persona, Creatura ad immagine di Dio ed il rispetto della sua dignità sono valori centrali dell'antropologia cristiana ed in quanto tali sono al centro dell'attenzione di Caritas, quale organismo pastorale diocesano volto all'animazione, promozione ed attivazione concreta di esperienze di carità.</p>
 <p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p>	<p><i>Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile</i></p>	<p>Le modalità di advocacy verso le istituzioni pubbliche, i partner del terzo settore, le comunità ed i singoli cittadini, porta ad una sensibilizzazione attiva con prassi concrete ed esperienziali di partenariato per sostenere uno sviluppo sostenibile.</p>

Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

La tutela della dignità della persona è un valore centrale per Caritas Diocesana Veronese, che si concretizza anche nel rispetto della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro attraverso:

- la nomina delle figure professionali e di rappresentanza previste
- la buona manutenzione delle infrastrutture e degli impianti
- la redazione dei documenti di valutazione dei rischi
- la prevenzione incendio (ove prevista)
- l'installazione e manutenzione dei sistemi di allertamento e intervento
- l'adozione di adeguate misure organizzative che garantiscano la sicurezza delle persone e dei beni.

Nelle strutture interessate, particolare attenzione viene posta alla sicurezza alimentare, secondo i protocolli HACCP, in particolare per quanto riguarda recupero, conservazione e distribuzione di prodotti alimentari recuperati edibili e non scaduti, utilizzati in particolare per la preparazione degli alimenti nelle principali strutture collettive della cooperativa.

A conclusione si segnala che, per la Cooperativa Samaritano, le attività di vigilanza di cui al D.lgs. 220/2002, sono svolte da Confcooperative Verona.

ANALISI DI MATERIALITÀ

Metodologia adottata per la materialità

In premessa, va specificato che l'analisi di materialità è stata svolta da Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano congiuntamente a Caritas.

L'attività di Caritas Diocesana Veronese è complessa, contribuendo in modi diversi - mediante le sue diverse articolazioni centrali e periferiche - al bene comune. Il suo impatto, quindi, si dispiega su numerosi e svariati ambiti. Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente bilancio etico-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, Caritas Diocesana Veronese 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 quattro fasi:

1. Individuazione dei temi di rendicontazione, mediante un primo confronto con il gruppo di lavoro interno, inclusi il Direttore, il Vice Direttore ed i responsabili delle aree;
2. Svolgimento di due focus group con responsabili di servizio ed operatori di Caritas Diocesana Veronese che direttamente sono a contatto con gli stakeholder; i focus group si sono svolti il 23 settembre ed il 1° ottobre 2020, vedendo la partecipazione di 20 persone;
3. Svolgimento di un focus group con alcuni responsabili di gruppi parrocchiali/vicariali, da intendersi quali stakeholder primari dell'attività di Caritas Diocesana Veronese, con la finalità di confermare e rafforzare l'analisi dei temi materiali messi a fuoco durante i focus group interni; l'incontro si è tenuto il 23 ottobre 2020 ed ha visto la partecipazione di 13 persone;
4. Predisposizione della matrice di materialità e condivisione della stessa tra gruppo di lavoro DIMA ed il gruppo di lavoro interno a Caritas Diocesana Veronese, al fine di chiarire eventuali dettagli.

La matrice di materialità è stata originariamente costruita durante il periodo 2020-2022 e successivamente revisionata in occasione della pubblicazione del presente primo bilancio etico-sociale unitario di Caritas da un gruppo di lavoro accompagnato dall'équipe di lavoro del Dipartimento di Management e composto da:

- ✓ don Matteo Malosto, Direttore Caritas Diocesana Veronese
- ✓ Damiano Conati
- ✓ Daniele Dal Corso
- ✓ Barbara Simoncelli
- ✓ Marco Zampese

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

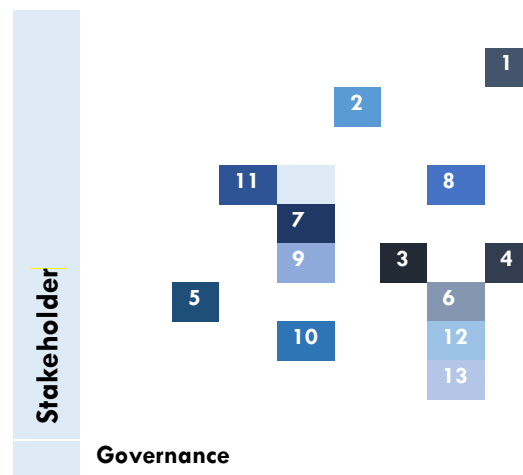
1. Recupero e valorizzazione della dimensione umana delle persone beneficiarie (non si "prende in carico" ma si "accompagna")
2. Efficacia nella risposta ai bisogni
3. Coltivazione di una "cultura del dono"
4. Animazione pastorale delle attività nelle parrocchie
5. Co-progettazione con i partner pubblici e privati
6. Funzione educativa degli interventi
7. Innovazione nei servizi e nelle attività legate alla capacità di leggere la realtà locale ed i suoi bisogni
8. Annuncio del Vangelo
9. Efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse
10. Promozione di un'immagine corretta di Caritas

11. Attenzione ai volontari e promozione del volontariato
12. Servizio al territorio ed alle comunità (parrocchiali)
13. Testimoniare lo "stile Caritas" in ogni ambiente e promuovere percorsi di apprendimento non formale

La matrice di materialità è stata, quindi, usata per redigere la mappa dell'impatto e vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l'impatto di Caritas Diocesana Veronese 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.

È volontà dell'intera Caritas Diocesana Veronese ampliare, per le prossime edizioni del bilancio etico-sociale, il novero degli stakeholder consultati direttamente, al fine di raffinare ulteriormente l'analisi dei temi materiali.

Matrice di materialità



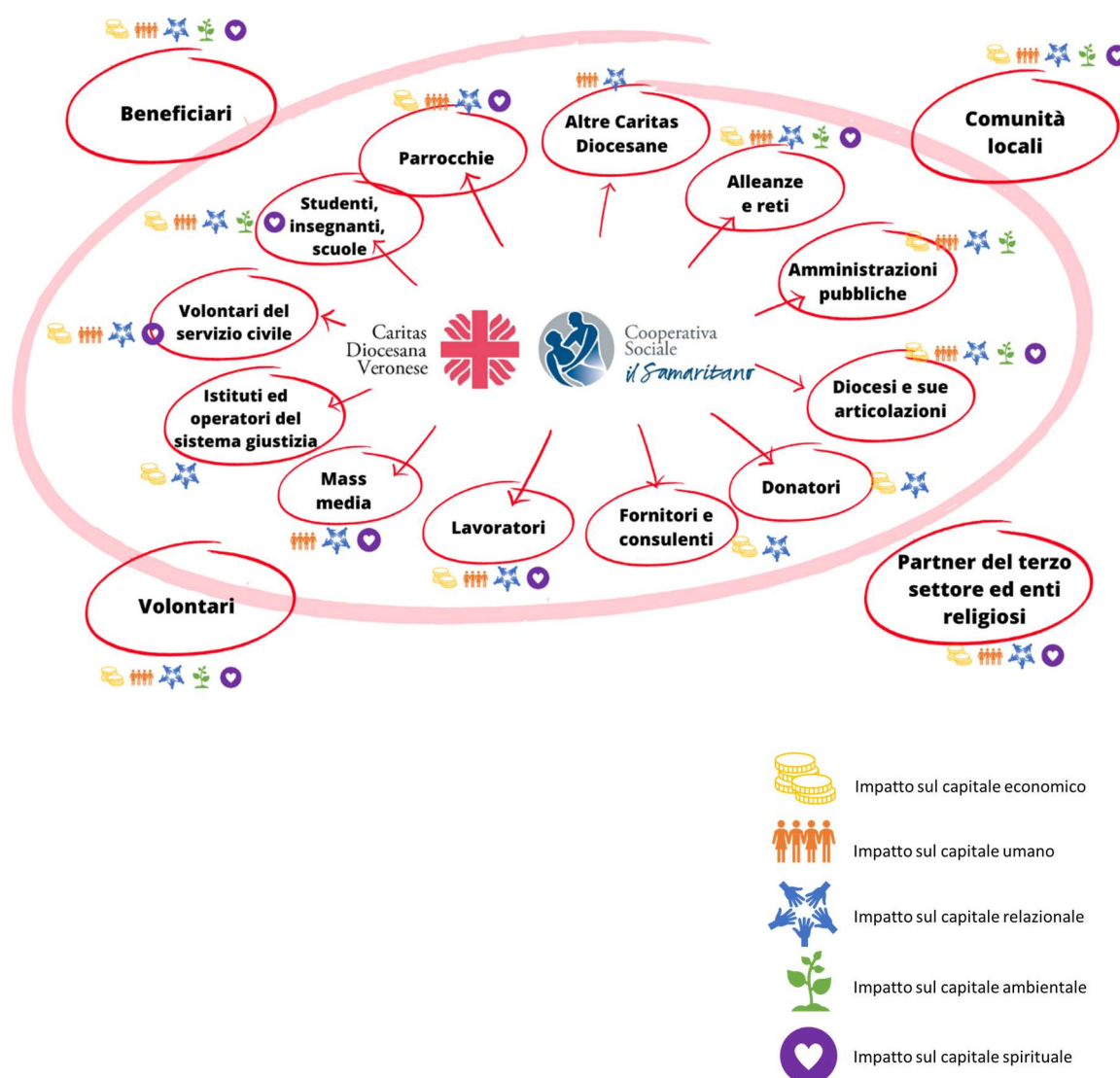
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.

Con l'espressione "stakeholder", che etimologicamente significa "portatore di interesse", si intendono i soggetti e gli enti con i quali Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano intrattiene una relazione di vario tipo, che non sempre si configura come uno scambio economico, ma va intesa, invece, nel significato ampio della relazione: collaborazione, aiuto, cura, ecc.

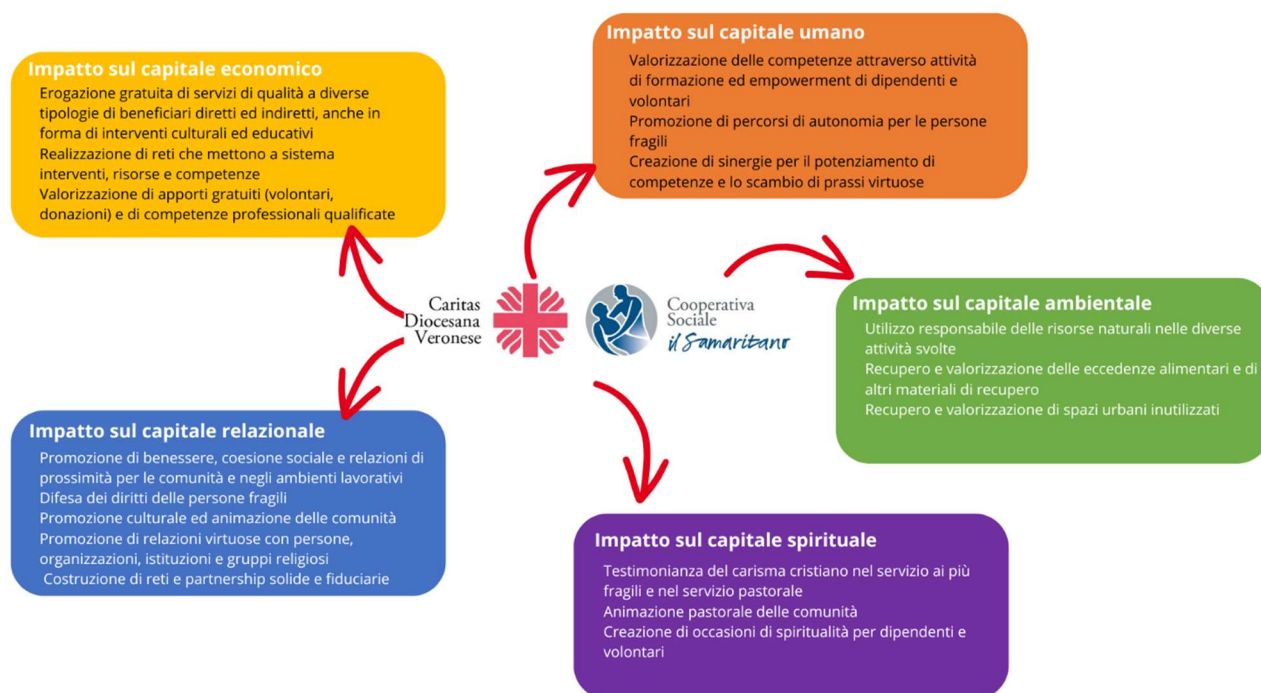
La relazione che Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano intrattiene con gli stakeholder si dipana a diversi livelli, come desumibile dal modello di impatto presentato nella premessa metodologica.



Analisi dell'impatto

Come scritto nella premessa metodologia, l'impatto definisce il cambiamento generato dall'attività di Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano sui diversi soggetti con i quali essa è in relazione diretta o indiretta; in altri termini, è l'espressione tangibile della capacità di Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano di concretizzare il proprio carisma e raggiungere la propria mission generando un effetto positivo sulle condizioni di persone, comunità e territori.

Nello schema seguente, si riporta una sintesi dei principali impatti generati da Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano, organizzato secondo il modello a cinque dimensioni sopra descritto:



Di seguito, per ogni stakeholder, viene proposta, in modo sintetico, la descrizione dell'impatto generato sotto i diversi profili del modello di analisi. In altri termini, per ogni categoria di soggetti in relazione con Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano, viene descritto l'effetto prodotto dall'attività pastorale e di servizio svolta.

ALLEANZE E RETI

	Messa a sistema e valorizzazione di risorse economiche di ciascun nodo della rete
	Messa a sistema di competenze specifiche
	Promozione delle collaborazioni Reciproco rafforzamento nella mission Contributo al dialogo ecumenico attraverso progettualità condivise
	Realizzazione di percorsi di animazione sui temi della cura dell'ambiente e stili di vita Utilizzo delle risorse con attenzione all'ambiente, dinamiche di riuso e di utilizzo di "scarti"
	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili

ALTRE CARITAS DIOCESANE

	Messa a sistema di strumenti per una maggior sostenibilità
	Scambio di competenze su progetti innovativi e trasversali
	Rafforzamento delle reti collaborative Scambio di buone prassi
	Formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità

AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

	Erogazione (a condizioni diverse da quelle di mercato) di servizi tesi alla coesione sociale, alla risoluzione delle emergenze, all'accompagnamento delle persone fragili. Messa a sistema e valorizzazione di risorse economiche
	Creazione di equipe di lavoro multidisciplinari
	Contributo alla coesione sociale delle comunità
	Recupero e cura di spazi inutilizzati

BENEFICIARI

	Strumenti di sostegno ad impatto economico verso persone fragili, come: erogazione di beni e doti economiche, messa a disposizione di alloggi, ecc.
	Potenziamento delle competenze mediante percorsi formativi (officina culturale) Riqualificazione professionale Accompagnamento nei percorsi di autonomia di vita.
	Sviluppo di relazioni di conoscenza, supporto, mutuo aiuto
	Educazione all'uso efficiente delle risorse
	Testimonianza di gratuità

COMUNITÀ LOCALI

	Condivisione di risorse nella gratuità per accompagnare situazioni di fragilità
	Rafforzamento dei percorsi di autonomia dei singoli Attivazione di volontariato locale per l'animazione del territorio, formazione e accompagnamento; sperimentazione di vicinanza alle povertà
	Contributo alla coesione sociale delle comunità, riattivazione di contesti di animazione comunitaria
	Educazione all'uso efficiente delle risorse
	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili

DIOCESI DI VERONA E SUE ARTICOLAZIONI

	Valorizzazione di risorse economiche per contrastare la fragilità Messa a disposizione di risorse nella gratuità per accompagnare situazioni di fragilità
	Concretizzazione della pastorale nelle opere di carità Formazione alla carità
	Contributo alla Chiesa locale nella costruzione di comunità inclusive
	Recupero e cura di spazi inutilizzati
	Servizio pastorale

DONATORI

	Efficiente, efficace e trasparente utilizzo delle donazioni
	Recupero di know-how e valorizzazione di competenze
	Costruzione di relazioni stabili
	Recupero e cura di spazi inutilizzati
	Opportunità di testimoniare il carisma cristiano nella carità

FORNITORI, CONSULENTI E PROFESSIONISTI

	Occasione professionale
	Costruzione di relazioni

LAVORATORI

	Condizioni di lavoro in linea con i contratti collettivi nazionali
	Sviluppo delle competenze e potenziamento delle motivazioni intrinseche

	Clima organizzativo collaborativo
	Formazione spirituale
	Condivisione di momenti di spiritualità

MASS MEDIA

	Occasione professionale
	Fornitura di informazioni chiare, approfondite e trasparenti sui fenomeni della povertà e della marginalità
	Contributo ad una informazione libera e trasparente
	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili

PARROCCHIE

	Condivisione di risorse e strumenti nella gratuità per accompagnare situazioni di fragilità
	Formazione dei volontari
	Sensibilizzazione ai temi della cura della fragilità
	Contributo alla creazione ed al rafforzamento della comunità parrocchiale
	Cura di spazi inutilizzati
	Supporto alla pastorale

PARTNER DEL TERZO SETTORE ED ECCLESIASTICI

	Realizzazione di economie di scala.
	Condivisione di risorse e strumenti nella gratuità per accompagnare situazioni di fragilità
	Scambio di prassi
	Valorizzazione di talenti e messa a sistema di competenze
	Creazione di reti progettuali
	Recupero e cura di spazi inutilizzati

ISTITUZIONI ED OPERATORI DEL SISTEMA GIUSTIZIA (tribunale, ministero, UEPE, garante per i detenuti, legali di parte, ecc...)

	Erogazione di servizi per il supporto del reinserimento lavorativo
	Costruzione di partnership stabili per la realizzazione di attività comuni

STUDENTI, INSEGNANTI E SCUOLE

	Erogazione di budget educativi e culturali
	Formazione sui temi della carità e della cura delle fragilità
	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria
	Realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...)
	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili

VOLONTARI

	Sostenibilità degli interventi e dei servizi dalla rete Caritas
	Formazione delle competenze
	Potenziamento delle motivazioni intrinseche Sviluppo delle capacità di lavorare in team
	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria
	Riqualificazione dei luoghi e dei beni
	Realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...)
	Formazione spirituale
	Condivisione di momenti di spiritualità

VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE



	costi formazione sostenuti da ente capofila e partner
	Potenziamento delle competenze individuali, con particolare riferimento a quelle "soft"
	Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria
	Formazione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità

Indicatori di impatto

Nonostante non sia possibile misurare completamente tutte le dimensioni di impatto generato da Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano, alcuni indicatori possono contribuire a formare un'immagine più approfondita di quanto le attività di servizio ed animazione pastorale e culturale generano in termini di impatto sui diversi interlocutori con i quali Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano è in relazione. Gli indicatori di impatto sono organizzati nelle 4+1 dimensioni del modello di analisi descritto nella premessa metodologica e, insieme all'analisi qualitativa svolta nelle pagine precedenti, consente al lettore di cogliere elementi utili per la valutazione dell'impatto generato.

Nella tabella seguente, viene riportata la corrispondenza tra temi di materialità e indicatori.

Tema materiale	Indicatore/sezione informativa	Capitale
Recupero e valorizzazione della dimensione umana delle persone beneficiarie (non si "prende in carico" ma si "accompagna")	Dinamica del capitale spirituale	Spirituale
	Indicatori di capitale umano	Umano
Efficacia nella risposta ai bisogni	Beneficiari dei servizi	Relazionale
Coltivazione di una "cultura del dono"	Ripartizione delle entrate	Economico
	Valore delle risorse gratuite utilizzate	Economico
	Immobili gestiti a favore delle fragilità	Economico
	Coinvolgimento di donatori	Relazionale
Animazione pastorale delle attività nelle parrocchie	Comunità parrocchiali coinvolte	Relazionale
	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
Co-progettazione con i partner pubblici e privati	Attività in collaborazione con altri partner	Relazionale
Funzione educativa degli interventi	Beneficiari dei servizi	Relazionale
Innovazione nei servizi e nelle attività legate alla capacità di leggere la realtà locale ed i suoi bisogni	Beneficiari dei servizi	Relazionale
Annuncio del Vangelo	Comunità parrocchiali coinvolte	Relazionale
Efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse	Ripartizione delle entrate	Economico
	Ripartizione del valore aggiunto generato	Economico
Promozione di un'immagine corretta di Caritas	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
	Presenza sui media	Relazionale
Attenzione ai volontari e promozione del volontariato	Volontari per genere e tipologia di impegno	Umano
	Formazione erogata a dipendenti e volontari	Umano
Servizio al territorio ed alle comunità (parrocchiali)	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
	Attività in collaborazione con altri partner	Relazionale
Testimoniare lo "stile Caritas" in ogni ambiente e promuovere percorsi di apprendimento non formale	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
	Presenza sui media	Relazionale

Indicatori di capitale economico

Ripartizione delle entrate

L'indicatore permette di comprendere come Caritas Diocesana Veronese sostiene le diverse attività di prossimità svolte.

	2024		2023	
	€	%	€	%
Contributi pubblici diversi dai ricavi in convenzione	281.433,70	7,5%	183.922,33	5,5%
Contributi da 8x1000	50.000,00	1,3%	376.039,02	11,2%
Contributi su progetti privati	369.416,25	9,9%	359.321,18	10,7%
Donazioni ricevute da privati	40.384,60	1,1%	4.080,00	0,1%
Ricavi da servizi in convenzione	3.008.892,80	80,2%	2.440.407,32	72,5%

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.

	2024	2023
Valore aggiunto globale netto	1.673.759,10	1.517.006,00
Valore distribuito al personale	1.638.263,82	1.506.575,00
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	4.689,40	265,00
Imposte	27.591,00	15.756,00
Auto-potenziamento ovvero utilizzi riserve	3.214,88	- 5.590,00

Valore delle risorse gratuite utilizzate

Caritas utilizza in maniera significativa risorse gratuite che la comunità mette a disposizione, consapevole della mission a forte impatto sociale dello stesso. Gli indicatori qui di seguito mostrano il valore proxy delle risorse utilizzate, al fine di misurare la capacità dell'organizzazione di attrarle quindi, indirettamente, la capacità dell'organizzazione di utilizzarle in maniera efficace e coerente con la propria mission.

	2024	2023
Erogazioni in natura	137.000,00	110.000,00
Valore corrispondente del lavoro volontario ^(*)	680.776,20	636.332,00

^(*) per la determinazione del valore si è utilizzato il parametro di €18,57/h, costo orario definito dal CCNL Cooperative per il livello A1.

Immobili gestiti a favore delle fragilità

Attraverso i vari enti che la compongono, Caritas gestisce alcuni immobili – di proprietà di enti diocesani, parrocchie, enti di edilizia pubblica e privati cittadini – che sono devoluti a servizio delle persone in condizioni di fragilità (housing sociale, accoglienza collettiva, accoglienza richiedenti asilo). L'indicatore permette di comprendere come la rete diocesana riesce a generare utilità sociale e valore economico, dando valore ad immobili altrimenti non utilizzati e disponibili gratuitamente. Sono esclusi gli immobili utilizzati dalle Caritas locali (parrocchiali, di unità pastorale)

	Housing sociale		Accoglienza richiedenti asilo	
	2024	2023	2024	2023
Abitazioni	38	33	32	29
Posti disponibili	252	208	194	179

A tali immobili, vanno aggiunti poi quelli in comodato dalla Diocesi di Verona, che comprendono la sede operativa della cooperativa in Via dell'Artigianato 21 a Verona, con Casa Accoglienza (10 camere, bagni), Locanda (8 camere, bagni), Spazi Comuni Centro Diurno e Mensa, un appartamento di 8 vani e due bagni, 8 unità abitative (monolocali con angolo cottura e bagno), nonché gli uffici e tre sale riunioni.

Indicatori di capitale umano

Dipendenti per fascia di età e genere

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età e genere dei lavoratori dipendenti e permettono di apprezzare l'impatto di Caritas e di ogni singolo Ente in termini di creazione di occasioni professionali.

	2024			2023		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Fascia di età						
(<30 anni)	6	7	13	4	3	7
(>30 anni; <50 anni)	12	35	47	10	21	31
(>50 anni)	5	4	9	6	19	25
Totale	23	46	69	20	43	63

Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

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

	2024			2023		
	F	M	TOT	F	M	TOT
N. dipendenti con contratto a t.i.	19	23	42	13	23	36
% dipendenti con contratto t.i.	82,6%	50,0%	60,9%	65,0%	53,5%	57,1%

Nel dato riferito al personale maschile va considerato che sono conteggiate le persone in inserimento lavorativo (pulizia bagni pubblici).

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

L'indicatore esprime l'equità nella distribuzione del valore tra i dipendenti, come rapporto tra livelli estremi di remunerazione, calcolati sull'impegno a tempo pieno. Tale rapporto determina, dunque, come negli enti Caritas l'impegno lavorativo non è fortemente gerarchizzato nella remunerazione, pur nella normale differenziazione dei livelli retributivi legati alle funzioni svolte ed all'inquadramento contrattuale.

	2024		2023	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	1,23	2,46	1,31	2,44

Turn-over

L'indicatore complessivo, determinato come somma tra nuove assunzioni e cessazioni intervenute nell'anno rapportate al numero di dipendenti ad inizio periodo, consente di stimare la durezza e la fidelizzazione delle relazioni lavorative. L'indicatore netto è, invece, determinato come rapporto tra nuovi assunti e dimissioni registrate nell'anno di riferimento

	2024		
	F	M	Tot
Nuovi assunti	3	11	14
Cessazioni	0	8	8
Turn-over complessivo	0,15	0,44	0,35
Turn-over netto	--	1,38	1,75

Volontari per genere e tipologia di impegno

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

Tipo volontari	2024			2023			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Volontari coordinatori	18	25	43	7	22	29	157%	14%	48%
Volontari dedicati sedi centrali	92	81	173	84	75	159	10%	8%	9%
Volontari attivati sul territorio	193	155	348	165	143	308	17%	8%	13%
Totale	303	261	564	256	240	496	18%	9%	14%
Totale ore di impegno annuo	19.695	16.965	36.660	14.336	13.920	28.256	37%	22%	30%
Ore pro-capite attività volontari (valore medio)	65	65	65	56	58	57	16%	12%	14%
Volontari in servizio civile	4	1	5	1	1	2	300%	0%	150%

Formazione erogata a dipendenti e volontari

Gli indicatori misurano la capacità di Caritas e degli Enti collegati di promuovere il capitale umano dei dipendenti e dei volontari mediante percorsi di formazione.

		2024	2023
Dipendenti	Numero complessivo ore di formazione	1.361	1.215
Volontari	Numero complessivo ore di formazione	2.608	354

La Caritas sperimenta un tipo di formazione che integra, alimenta ed è alimentata dalla sua azione pastorale di promozione della testimonianza comunitaria della carità.

È quindi una sua dimensione essenziale e strategica, una delle principali modalità attraverso cui esprime e realizza se stessa nella funzione prevalentemente pedagogica.

Inoltre, la formazione è un investimento per la Caritas, in quanto contribuisce allo sviluppo dell'agire Caritas in forme consone ai tempi e ai bisogni (cfr. Statuto art.1) ad ogni livello, operando per:

- ✓ sviluppare una comunità di pratiche e apprendere dalle esperienze valorizzandole (pedagogia dei fatti);
- ✓ sviluppare, laddove è possibile e necessario, un processo di condivisione (linguaggio, culture, approcci) tra aspetti delle esperienze nel rispetto delle differenze (uniformità e pluralità);
- ✓ promuovere miglior conoscenza della Caritas nella Chiesa al fine di sviluppare la maggior integrazione possibile (non solo per attenzione interna ma per sviluppare interazione con altri).

I percorsi formativi per volontari della Rete Caritas territoriale si sviluppano in quattro ambiti:

- formazione spirituale

- formazione sull'ascolto e la relazione di aiuto
- formazione sugli strumenti operativi per l'animazione
- formazione sull'osservatorio delle povertà e risorse

I dipendenti partecipano alla formazione nazionale e regionale Caritas oltre ad aderire a proposte di animazione di comunità di altre reti con cui abitualmente si lavora.

Misure a favore e sostegno dei lavoratori

Nonostante la qualità degli ambienti di lavoro sia correlata ad un insieme di fattori difficilmente quantificabili, soprattutto in un'organizzazione dove gli obiettivi sociali sono preminenti, gli indicatori di seguito riportati hanno la funzione di restituire un'immagine degli interventi misurabili che Caritas – attraverso i suoi enti dai quali giuridicamente dipendono i lavoratori – ha messo in campo per sostenere l'impegno professionale e favorire la qualità dell'ambiente lavorativo.

	2024			2023		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Costi complessivi per sistemi per la sicurezza ed il benessere dei dipendenti	2.750	3.135	5.885	2.750	3.135	5.885
Costo pro-capite per sistemi per la sicurezza ed il benessere dei dipendenti	119,6	68,2	187,7	137,5	72,9	210,4
Welfare aziendale totale erogato	3.500	2.577	6.077	7.192	3.692	10.884
Welfare aziendale pro-capite erogato	152	56	88	356	86	173

Inoltre, va rendicontato che – negli anni considerati – non si sono registrate segnalazioni per comportamenti discriminatori o altre vertenze legate alla relazione con i lavoratori dipendenti o volontari.

Indicatori di capitale relazionale

Beneficiari dei servizi

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

	2024
ho avuto fame (risposta a bisogni primari di natura economica)	33.266
ho avuto sete (risposta a bisogni legati alla necessità di ascolto, accompagnamento e relazione)	2.406
ero straniero (risposta a bisogni di persone migranti)	292
ero nudo (risposta a bisogni legati all'inserimento sociale delle persone)	177
ero malato (risposta a bisogni connessi alla salute)	33
ero in carcere (risposta a bisogni legati alla condizione di detenzione)	25
Totale beneficiari	36.199

Attività in collaborazione con altri partner

Gli indicatori esprimono la capacità dell'Ente di collaborare nello sviluppo delle proprie attività con altri soggetti partner presenti nel territorio.

Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano opera sul territorio curando e stimolando il coordinamento delle iniziative delle comunità di riferimento. L'attenzione al territorio e alle comunità consente non solo di concertare le risorse disponibili, ma anche di far emergere le interconnessioni e le risorse informali. Vengono perciò promosse o costituite reti formali e informali che hanno l'obiettivo di dare risposte globali ad uno o più bisogni della comunità. I coordinamenti e le reti, oltre ad indurre una conoscenza più approfondita del territorio, generano consapevolezza rispetto al livello corresponsabilità nella realizzazione dell'obiettivo comune.

Caritas agisce in partenariato con diverse tipologie di soggetti, in particolare:

- ✓ Enti pubblici locali e sovralocali (Comuni, Regione Veneto, scuole, università, biblioteche, centri culturali, ambiti territoriali)
- ✓ Aziende municipalizzate
- ✓ Soggetti profit (imprese, piccoli commercianti e artigiani)
- ✓ Associazioni ed enti del terzo settore (sociali, culturali, sportivi, artistiche, sanitarie)
- ✓ Enti e istituzioni culturali (cinema, teatri, musei)

Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità

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

	2024	2023	Δ
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	1.575	1.390	13%

Coinvolgimento di donatori

Gli indicatori esprimono la capacità di Samaritano (e, più in generale di Caritas Diocesana Veronese) di coinvolgere risorse gratuite a servizio della fragilità, generando così una relazione virtuosa con i donatori. L'indicatore fa riferimento ai soli donatori diretti (inclusi quelli tramite legato testamentario) e, in dettaglio, dei singoli Enti collegati, senza considerare i fondi del 5x1000, né il controvalore dei beni in natura.

	2024	2023
Numero di donatori singoli	23	8
Donazioni totali ricevute	40.384,60	4.080

Presenza sui media

Gli indicatori intendono descrivere l'attività di comunicazione sociale della cooperativa sociale e, dunque, l'attività di sensibilizzazione realizzata verso la comunità tramite organi di stampa.

	2024	2023	Δ
Uscite su stampa e media locali	216	203	6%
Accessi ai Social	269.598	235.023	15%

Infine, per questo ambito di impatto, si sottolinea che negli anni di riferimento non si segnalano violazioni delle normative sulla privacy né altre violazioni o sanzioni relative all'attività con i terzi.

CONCLUSIONI

PROSPETTIVE DI LAVORO PER IL 2025

di don Matteo Malosto, Direttore

Consolidare l'esistente, rimanendo attenti ai segni dei tempi

Diverse circostanze sembrano indicare come per l'anno 2025, pur rimanendo attenti ai segni dei tempi, possa essere fecondo non investire su nuove azioni ma sul consolidamento e lo sviluppo delle esistenti: le opere precedentemente presentate indicano infatti come Caritas Veronese stia già abitando le emergenze sociali del nostro tempo, con la creatività che da sempre la contraddistingue; inoltre, molte opere sono di recente istituzione e vanno fatte crescere.

Alla luce di questa prospettiva valida per ogni ambito di intervento, che ha come conseguenza un ideale copia e incolla di tutte le precedenti pagine proprio in questa sezione, alcuni approfondimenti:

- La principale iniziativa giubilare di raccolta fondi sarà destinata all'emergenza abitativa, con l'istituzione di un Fondo che a partire dall'esistente ha questi obiettivi: garantire nuove soluzioni abitative e costruire nuove progettualità, migliorare le strutture già esistenti, sviluppare percorsi di reinserimento per chi vive in situazioni di precarietà, ristrutturare circa 50 appartamenti di Edilizia Pubblica (Agec) per ampliare le opportunità abitative per chi è in difficoltà.
- Proseguirà il sostegno al Territorio, implementando uno stile di lavoro fondato sul confronto continuo tra operatori, volontari e utenti, con tutte le azioni che dovranno nascere dalla storia e dalle esigenze di questi ultimi.
- Sempre più Centri di ascolto si stanno orientando verso il metodo laboratoriale delle officine culturali, che con i laboratori capacitanti che le caratterizzano sono generative perché fanno evolvere positivamente le relazioni di aiuto e superare la frattura tra chi aiuta e chi è aiutato. Alla luce di queste sperimentazioni andrà esplorata la potenzialità per i centri di ascolto di evolvere ulteriormente nel modello di ascolto e relazione di aiuto. Un sostegno particolare sarà dato alle Caritas parrocchiali per l'attività di aiuto ai compiti scolastici per bambini e ragazzi.
- I volontari non sono una necessità ma uno dei fondamenti dell'opera di Caritas: continuerà la cura nei loro confronti, implementando le possibilità formative e con particolare attenzione ad una proposta di servizio personalizzata sulla base del tempo e dei talenti di ciascuno.
- Nel 2025 ci sarà un serio investimento economico e umano sulla comunicazione, per cercare forme sempre più adeguate e significative nel contesto attuale: comunicare bene significa adempiere al mandato di Caritas di promuovere la testimonianza della carità nella e della Comunità diocesana. Il processo comunicativo sarà inoltre responsabilità della Direzione, per esprimere chiaramente che pur nelle diverse articolazioni ed azioni, Caritas Veronese è una realtà unitaria.

Protagonismo dei giovani e alleanza intergenerazionale

L'attenzione ai giovani sarà centrale nel 2025, con un forte investimento su quanto presentato nel focus a loro dedicato e con il desiderio che diventino sempre più protagonisti. Perché questo sia possibile, vanno curati i processi di dialogo e collaborazione tra le generazioni, affinché quanto realizzato sia frutto di sinergia e collaborazione. Centrale sarà il metodo di lavoro proposto a livello internazionale da Young Caritas, che diventa stimolo per tutti per garantire un effettivo protagonismo dei giovani. Questa scelta non è opzionale ma chiaramente indicata da Papa Francesco in occasione delle celebrazioni per il cinquantenario di fondazione di Caritas Italiana:

“Proprio ai giovani vorrei che si prestasse attenzione. Sono le vittime più fragili di questa epoca di cambiamento, ma anche i potenziali artefici di un cambiamento d'epoca. Sono loro i protagonisti dell'avvenire. Non sono l'avvenire, sono il presente, ma protagonisti dell'avvenire. Non è mai sprecato il tempo che si dedica ad essi, per tessere insieme, con amicizia, entusiasmo, pazienza, relazioni che superino le culture dell'indifferenza e

dell'apparenza. Non bastano i "like" per vivere: c'è bisogno di fraternità, c'è bisogno di gioia vera. La Caritas può essere una palestra di vita per far scoprire a tanti giovani il senso del dono, per far loro assaporare il gusto buono di ritrovare sé stessi dedicando il proprio tempo agli altri. Così facendo la Caritas stessa rimarrà giovane e creativa, manterrà uno sguardo semplice e diretto, che si rivolge senza paura verso l'Alto e verso l'altro, come fanno i bambini. Non dimenticare il modello dei bambini: verso l'Alto e verso l'altro".¹

Caritas è la Chiesa

Va fatto crescere il senso di appartenenza di Caritas alla Chiesa: non esiste il binomio Caritas – Parrocchia o Caritas – Diocesi, perché le Caritas parrocchiali fanno parte delle Parrocchie e la Caritas Diocesana è Diocesi. Forse un modo stilisticamente non elegante per evidenziare il fatto che talvolta, quasi sempre per difficoltà relazionali, si creano prassi nelle quali solo formalmente c'è unità. L'invito è quello di fare da subito tutto il possibile a tutti i livelli perché cessino queste situazioni e perché la carità regni innanzi tutto nelle Comunità prima ancora di diventare l'azione delle Comunità.

A livello diocesano, la scelta inedita di nominare l'Economo diocesano, don Nicola Moratello, Presidente delle Associazioni e della Cooperativa va proprio nella direzione di una comunione non ideale ma concreta e viene confermata con convinzione.

Inoltre, Caritas è pienamente parte del processo di riforma della Curia voluto dal Vescovo Domenico, che la colloca nell'ambito della Prossimità e nel Servizio alla Fragilità: guidati dalla delegata del Vescovo per la Prossimità, la teologa Lucia Vantini, si svilupperanno trame sempre più fitte di collaborazione con gli altri Uffici e Servizi e si confermerà lo stile sinodale come essenziale.

Dialogo e collaborazione, senza preclusioni, con tutti gli uomini e le donne di buona volontà

In passato si è molto riflettuto su possibili collaborazioni con Gruppi, Associazioni e Amministrazioni che sembrano non rispecchiare i cosiddetti valori della Chiesa. Si sceglie senza possibilità di fraintendimento di dialogare con tutti e di agire congiuntamente per la costruzione del bene comune laddove si ravvisa rispetto reciproco, pur nelle diversità. Il discernimento relativo a questa operatività è responsabilità a livello diocesano del Direttore e a livello locale del Presidente della Caritas parrocchiale.

Queste sono solo alcune delle piste operative per il prossimo anno, rimanendo sempre attenti come detto ad assecondare quanto sarà necessario fare per adempiere alla missione che abbiamo nella Chiesa e nel mondo. Non voglio tacere, concludendo, **la scelta di continuare ed implementare ogni azione possibile per evitare discriminazioni o violenze di genere e per rendere i nostri ambienti sempre più sicuri**: incontri formativi su queste tematiche saranno da settembre obbligatori per tutti gli operatori; gli uffici competenti stanno inoltre lavorando per una formazione che riguardi anche tutti i volontari, con l'idea che possa diventare obbligatoria in generale per tutti coloro che agiscono in nome di Caritas Veronese.

Infine, riporto quanto detto dal vescovo Domenico in occasione degli auguri di Pasqua alla Curia per la Pasqua del 2025: le sue parole indicano chiaramente la direzione verso la quale vogliamo andare.

"E i poveri? Che dire dei poveri? I cosiddetti discepoli sono qui fuori strada e in realtà non si preoccupano dei poveri. Se ne preoccupa il "vero discepolo" che è la donna, perché i cosiddetti discepoli oppongono erroneamente il servizio reso ai poveri all'adesione personale a Gesù che sta per morire, quasi si dovesse scegliere tra le due opere. Si tratta di un rischio in cui noi spesso incorriamo: dare ai poveri o onorare Gesù raccogliendo la sua morte e risurrezione? Non comprendiamo che è l'accettazione di quella morte, come gesto supremo d'amore per noi, che abilita poi il discepolo a mettersi incondizionatamente al servizio dei poveri. L'aiuto reso ai poveri sarà sempre una delle caratteristiche della comunità che ha scelto di seguire Gesù. Ecco dove il laico cristiano trova la radice anche di ogni suo impegno sociale e civile per i poveri. La donna del Vangelo ha colto l'unità delle scelte. Mi auguro che questa "unità delle scelte" emerga sempre di più anche nei molteplici servizi resi alla Chiesa scaligera e alla società

¹ PAPA FRANCESCO, Discorso ai membri della Caritas Italiana nel 50° di fondazione, 26 giugno 2021.

veronese perché come la donna di Betania la Curia sappia scorgere nel profumo del Vangelo che è Gesù Cristo quel che va partecipato all'umanità"².

Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare Caritas Diocesana Veronese al seguente indirizzo mail:

Direzione Caritas: segreteria@caritas.vr.it

² DOMENICO POMPILI, discorso alla Curia diocesana in occasione degli auguri di Pasqua, 14 aprile 2025.

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
Premessa metodologica	§ 6.1	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
Carta d'identità	§ 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 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 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
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

Mapa 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 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 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
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index