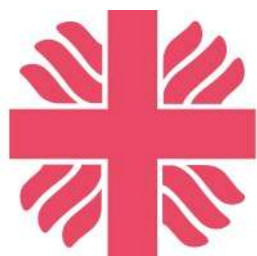


**COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI E
ACCOGLIENZA IL SAMARITANO**

BILANCIO ETICO-SOCIALE

AL 31/12/2025

Caritas
Diocesana
Veronese



Cooperativa
Sociale
il Samaritano

INDICE

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

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Bilancio etico sociale della Cooperativa Sociale Il Samaritano presenta unitariamente le opere che la Chiesa di Verona fa attraverso essa, come diramazione di Caritas Diocesana Veronese, e soprattutto fa intuire la varietà di volti e storie che le caratterizzano.

La lettera pastorale “Sul limite” del vescovo Domenico svela nelle sue pagine la verità di ogni relazione e il suo potenziale creativo: l'intrecciarsi di reciproche povertà e ricchezze, fragilità e talenti racconta che veramente “nessuno si salva da solo” e chiama con sollecitudine a fare dell'amore dato e dell'amore ricevuto il centro della vita, nella consapevolezza che proprio in questo il Signore si manifesta.

Per me è commovente rileggere tutto ciò che abbiamo vissuto nel 2025, anno nel quale il Giubileo ci ha spinti con forza a costruire un mondo più giusto e a cercare di custodire l'indissolubile legame tra la fede e la vita.

Tra le tante immagini, ne custodisco una in modo particolare: la Basilica di San Zeno gremita in occasione delle celebrazioni per il Giubileo dei poveri, con tante persone che dopo aver condiviso un momento di riflessione e preghiera hanno gustato insieme il pranzo. Quel giorno emergevano degli elementi di confusione, che a ben guardarli dicono la chiarezza dei frutti che stanno nascendo dal riassetto dei Servizi di Curia, prologo di ciò che rappresenterà l'assemblea diocesana: impossibile infatti distinguere le famiglie aiutate, gli ospiti delle strutture, le volontarie e i volontari, le operatrici e gli operatori, le autorità civili e quelle religiose, ma semplicemente fratelli e sorelle tutti; e impossibile comprendere i gruppi che hanno organizzato la giornata, perché sta diventando così importante fare rete che l'unico modo che abbiamo per dirlo è dirci “Chiesa di Verona”.

Un grazie sincero a tutti coloro che hanno dato volto all'Amore: *“c'è un oceano di bene nascosto che fa sperare in un mondo di pace”* (Papa Francesco).

Don Matteo Malosto

Direttore Caritas Diocesana Veronese

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".

Il Bilancio Etico Sociale di Cooperativa Sociale Il Samaritano si comprende a partire dal Vangelo: tutto quello che troverete raccontato non è altro che il limitato tentativo che abbiamo fatto di provare a viverlo. Affascina in questo brano leggere come coloro che hanno amato, cercando di 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, infinitamente creativo nel continuare a raccontare l'amore che hai per ogni donna e per ogni uomo che abita la Terra.

PREMESSA METODOLOGICA

Il bilancio etico-sociale di Cooperativa Sociale Il Samaritano ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2025, secondo i principi di trasparenza e responsabilità, propri dell'accountability.

Il processo di rendicontazione è stato svolto, come negli anni passati, in comunione con le altre realtà che si riconoscono nella Caritas Diocesana Veronese.

Il presente bilancio sociale le loro attività - ed il relativo impatto - presenta, nel dettaglio, le attività e i relativi impatti delle attività gestite direttamente dalla cooperativa. Al riguardo, pur consapevoli che il portato dell'attività pastorale di Caritas non è misurabile mediante il solo apprezzamento delle attività concretamente svolte, si adotta un modello di rendicontazione che, attraverso linguaggi diversi, ha l'obiettivo di delineare l'impatto sociale generato da Caritas.

A rimarcare la natura eminentemente pastorale di Caritas Diocesana Veronese e degli enti ad essa afferenti, 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 bilancio etico-sociale costituisce uno strumento di comunicazione, interna ed esterna, finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale ha anche l'obiettivo di adempiere all'obbligo di pubblicazione del bilancio sociale previsto 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 in conformità ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2021 (opzione GRI-referenced claim), con particolare attenzione 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 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 particolare di "capitale" che fa riferimento al carisma originario dell'ente, alla sua custodia come eredità generativa delle opere e alla capacità di preservarlo e attualizzarlo nel contesto contemporaneo.

In merito al capitale ambientale, tema ritenuto di minore significatività rispetto all'attività di Caritas Diocesana Veronese, non saranno presentati indicatori, ma verrà comunque considerato nell'analisi qualitativa.

Infine, nel leggere gli indicatori si ritiene fondamentale sottolineare che – data la natura prevalentemente pastorale di Caritas – essi sono da intendere come elementi di un quadro di impatto sociale ampio e non possono essere considerati in ottica performativa: la qualità della presenza testimoniale di Caritas, infatti, non può essere ridotta a mera performance quantitativa, ma il numero va inteso come espressione sintetica della presenza generativa delle attività di Caritas a fianco della vulnerabilità e ad animazione della comunità.

Il bilancio etico-sociale è uno strumento dinamico che – per sua natura – evolve nel tempo, migliorando 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, inviando osservazioni e suggerimenti.



UNIVERSITÀ
di VERONA
Dipartimento
di **MANAGEMENT**

IDENTITÀ

Carta d'identità



Caritas Diocesana Veronese esprime la propria peculiare attività pastorale mediante varie opere ed attività di animazione del territorio diocesano sviluppate da una serie di enti canonici – la Diocesi di Verona e numerose Parrocchie – e da tre enti civilistici giuridicamente riconosciuti. Tali enti sono i seguenti:

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 non possono essere presentati in modo autonomo rispetto a quelli di Caritas Diocesana Veronese, 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).

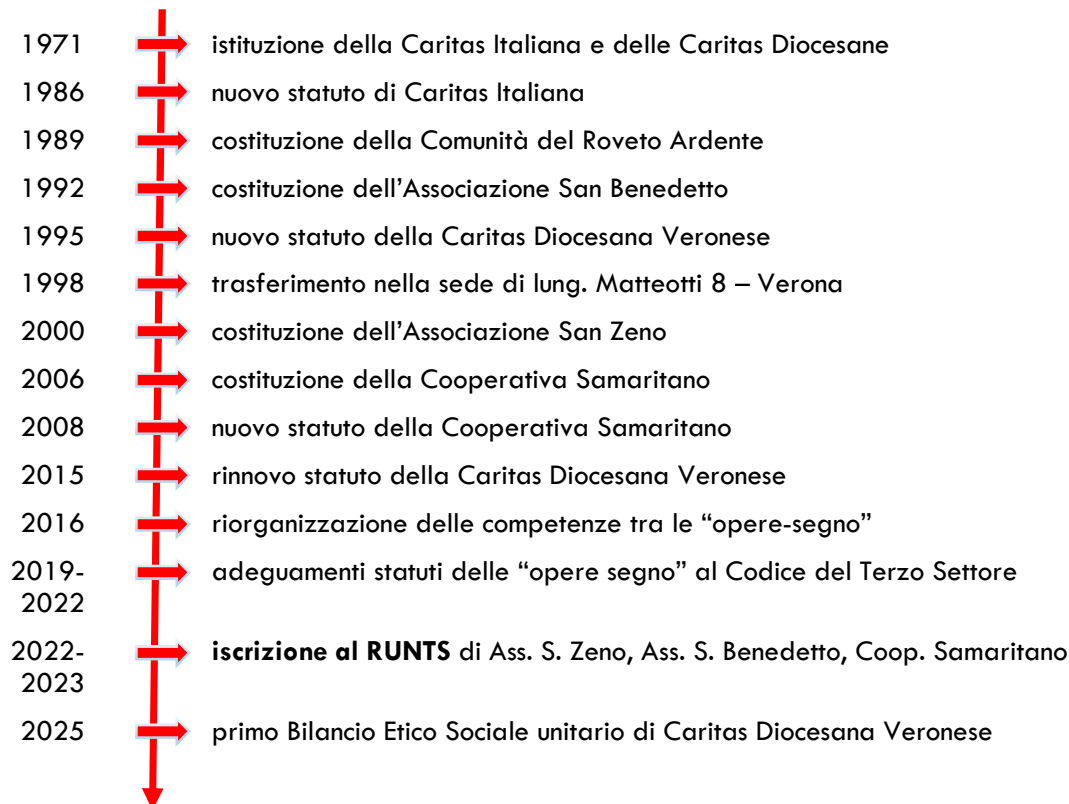
Quello della Caritas è un cammino in continuo divenire, perché la situazione della persona e in particolare di chi vive nelle difficoltà è in costante cambiamento. L'opera pastorale che Caritas Diocesana Veronese svolge nell'ambito degli aspetti della Carità e della promozione umana si esplica in animazione, 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



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 attraverso il mercato immobiliare privato, spesso si ritiene che il percorso di uscita dalla marginalità sia concluso e che l'obiettivo principale sia stato raggiunto. In realtà, proprio in quel momento si apre una fase nuova e delicata del percorso di vita della persona, che per molti aspetti può risultare ancora più complessa e insidiosa della precedente. L'ingresso in una casa rappresenta infatti un passaggio importante verso l'autonomia, ma comporta anche un elevato grado di solitudine e la necessità di affrontare responsabilità quotidiane che non sempre le persone, soprattutto se provenienti da situazioni di fragilità sociale o relazionale, sono immediatamente in grado di gestire.

Per questo motivo, negli anni, come Caritas abbiamo sviluppato e consolidato percorsi di accompagnamento educativo rivolti alle persone che escono dai contesti di accoglienza comunitaria o da situazioni di grave disagio abitativo. **Nel 2025 sono state accompagnate 35 persone** attraverso questi percorsi. L'obiettivo di tali interventi non è soltanto sostenere la permanenza nella casa, ma soprattutto favorire la costruzione di condizioni di vita stabili e inclusive.

L'accompagnamento educativo si realizza attraverso un sostegno personalizzato che aiuta la persona a orientarsi nella gestione della vita domestica, delle relazioni di vicinato, degli impegni amministrativi e delle responsabilità legate all'abitare. Allo stesso tempo, grande attenzione viene dedicata alla costruzione e al rafforzamento di una rete sociale e relazionale nel territorio, coinvolgendo servizi, associazioni, parrocchie e realtà di volontariato.

L'esperienza maturata in questi anni dimostra infatti che la vera inclusione non dipende soltanto dalla disponibilità di un'abitazione, ma dalla possibilità per la persona di sentirsi parte di una comunità, di sviluppare relazioni significative e di costruire progressivamente un progetto di vita autonomo e sostenibile nel tempo.

- **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. Attraverso questo progetto vengono recuperati quotidianamente alimenti ancora perfettamente consumabili che, per ragioni organizzative o commerciali, non possono più essere utilizzati nei luoghi di origine. Tali prodotti, che comprendono pasti non distribuiti nelle mense scolastiche, generi alimentari prossimi alla scadenza o invenduti nei supermercati, vengono raccolti grazie alla collaborazione di volontari e operatori e successivamente redistribuiti alle strutture caritative del territorio. In questo modo è possibile ridurre lo spreco alimentare e, al contempo, sostenere concretamente le persone e le famiglie che vivono situazioni di fragilità economica e sociale. I beni raccolti vengono infatti utilizzati all'interno di mense sociali, empori solidali, centri di accoglienza e servizi di distribuzione alimentare gestiti dalle diverse realtà caritative della città. Nel corso dell'ultimo anno, questa attività ha permesso di raccogliere complessivamente **73.850 kg di donazioni**, confermando l'efficacia e l'impatto della rete solidale attivata sul territorio. A questo progetto si affianca una rete più ampia di relazioni e collaborazioni con aziende, negozi, produttori locali e operatori del mercato ortofrutticolo, che nel tempo hanno scelto di sostenere le attività della Caritas attraverso la donazione di eccedenze alimentari e di altri beni di prima necessità. Grazie a questa rete

solidale è possibile intercettare e recuperare prodotti che altrimenti verrebbero scartati, trasformandoli in una risposta concreta ai bisogni primari delle persone in difficoltà. Queste attività rappresentano anche un'importante occasione di sensibilizzazione della comunità sul tema dello spreco alimentare, promuovendo una cultura della responsabilità, della sostenibilità e della solidarietà.

- **Coinvolgimento di volontari**

I volontari sono coinvolti in diverse attività fondamentali per il funzionamento dei servizi di accoglienza e di sostegno alle persone in difficoltà. In particolare, partecipano a:

- preparazione, gestione e distribuzione dei pasti nelle mense dedicate alle persone accolte nelle strutture diocesane;
- raccolta degli aiuti alimentari e delle eccedenze donate da supermercati, mense e altre realtà del territorio;
- gestione di un guardaroba solidale, organizzato e gestito da volontari, a servizio sia degli ospiti delle strutture sia di altre persone e famiglie in difficoltà presenti sul territorio;
- costruzione e cura della relazione con gli ospiti delle strutture diocesane e con le persone incontrate nei diversi contesti territoriali.

I volontari rappresentano un valore aggiunto fondamentale nei luoghi di accoglienza. Sono presenti nelle diverse strutture diocesane e svolgono un ruolo particolarmente significativo anche nei territori e nelle parrocchie, dove sono attivi negli appartamenti e nelle case in cui vengono accolte persone e famiglie in situazione di fragilità. In questi contesti contribuiscono a costruire relazioni di prossimità, a sostenere i percorsi di autonomia degli ospiti e a favorire una maggiore integrazione nella comunità locale.

Nel tempo i volontari hanno sviluppato e sperimentato nuove forme di servizio e di accompagnamento, spesso trasversali ai diversi ambiti di intervento. Si segnala in particolare un crescente coinvolgimento nell'insegnamento della lingua italiana agli ospiti stranieri, attività che rappresenta un importante strumento di inclusione sociale e di accesso ai servizi del territorio. Accanto a questo si evidenzia una presenza costante nella relazione quotidiana con gli ospiti e nella gestione del servizio di guardaroba presso Il Samaritano. Rimane inoltre molto ampio il bacino di volontari impegnati nella preparazione e nella distribuzione dei pasti presso la casa di accoglienza del Samaritano, pasti che vengono successivamente distribuiti anche nelle altre strutture di accoglienza maschile gestite dalla Caritas diocesana. È inoltre presente e attiva una squadra di volontari tecnici e traslocatori che si occupa del recupero, del trasporto e della sistemazione di elettrodomestici e arredi donati, consentendo così di soddisfare concretamente le necessità degli ospiti e delle strutture.

Nelle parrocchie, infine, i volontari sono protagonisti di percorsi di accoglienza, accompagnamento e servizio rivolti alle persone ospitate negli appartamenti diffusi sul territorio. Il loro contributo non si limita all'organizzazione dei servizi, ma si esprime soprattutto nella capacità di costruire relazioni significative e di offrire una presenza attenta e solidale. Spesso ciò che fa la differenza è proprio questa disponibilità all'incontro: un sorriso, una chiacchierata, una parola di incoraggiamento o una semplice presenza che trasmette vicinanza e fiducia. In questo senso, il volontariato diventa uno spazio concreto in cui la comunità si prende cura delle persone più fragili, trasformando piccoli gesti quotidiani in occasioni di inclusione e speranza.

I numeri fondamentali relativi alla presenza e all'attivazione di volontari nella rete Caritas sono disponibili come indicatori di impatto nella sezione specifica del bilancio etico sociale.

- 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:

• **Lo Sportello Unico Accoglienza**

Situato presso il Tempio Votivo in zona Stazione Porta Nuova, lo Sportello Unico Accoglienza rappresenta un punto di riferimento cittadino per l'ascolto, l'orientamento e il primo accompagnamento delle persone che vivono situazioni di grave difficoltà abitativa o sociale. Il servizio nasce dalla collaborazione tra Caritas Diocesana e il Comune di Verona, con l'obiettivo di offrire un luogo accessibile e qualificato in cui le persone possano trovare accoglienza, ascolto e orientamento sulle possibilità di sostegno presenti sul territorio. Lo Sportello svolge la funzione di centro di ascolto cittadino e di nodo di raccordo tra i diversi servizi di accoglienza presenti in città. Attraverso colloqui individuali, gli operatori e i volontari raccolgono le storie e i bisogni delle persone che si presentano, valutano le diverse situazioni e orientano verso le strutture e i servizi più adeguati, favorendo un utilizzo più efficace e coordinato delle risorse disponibili.

Il servizio si rivolge in particolare a persone senza dimora, a cittadini in condizioni di forte precarietà abitativa, a persone appena arrivate sul territorio o che si trovano improvvisamente in situazione di fragilità sociale ed economica. L'ascolto e l'orientamento rappresentano il primo passo per attivare percorsi di accompagnamento più strutturati, che possono includere l'inserimento nelle strutture di accoglienza cittadine, il collegamento con i servizi sociali e sanitari o l'accesso ad altre opportunità di sostegno.

Nel corso del 2025 lo Sportello Unico Accoglienza ha incontrato complessivamente 1.285 persone, offrendo momenti di ascolto, informazione e orientamento. Di queste, 798 hanno successivamente beneficiato di un'accoglienza all'interno delle strutture cittadine dedicate alle persone in situazione di grave marginalità. Oltre alla funzione operativa, lo Sportello rappresenta anche un importante luogo di osservazione dei fenomeni di povertà ed esclusione sociale presenti in città. Le informazioni raccolte attraverso l'attività quotidiana contribuiscono infatti a migliorare il coordinamento tra i servizi e a sviluppare risposte sempre più adeguate ai bisogni emergenti della popolazione più fragile.

Spazio Diurno Villafranca

È un secondo centro di ascolto per l'area del Villafranchese, dedicato alle persone in condizione di grave marginalità. **Nell'anno 2025 ha incontrato 35 persone**. Nel mese di ottobre 2025 il neocostituito Ambito Sociale Territoriale, dopo quattro anni di attività, ha scelto di integrare il servizio all'interno del sistema pubblico, istituendo un'équipe professionale dedicata alla grave marginalità, con competenza centralizzata su tutto il territorio dei 37 Comuni. L'esperienza di Caritas si è quindi conclusa, avendo raggiunto l'obiettivo di sperimentare il servizio e accompagnarne il successivo passaggio alla gestione pubblica.

• **Il Pronto Intervento Sociale (PIS)**

È un servizio attivo 24 ore su 24 per la gestione delle situazioni di emergenza sociale sul territorio. Rappresenta uno dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS) e costituisce quindi un obbligo per lo Stato, che deve garantire interventi urgenti in tutte le aree di emergenza sociale: famiglie in difficoltà, minori, anziani, persone senza dimora, migranti, donne vittime di violenza e altre condizioni di grave fragilità. Si tratta di un servizio sociale d'urgenza promosso a livello di Ambito Territoriale Sociale, con l'obiettivo di assicurare una risposta tempestiva alle situazioni che richiedono interventi immediati e non differibili, spesso segnalate dalle forze dell'ordine, dai servizi sociali comunali, dalle strutture sanitarie o da altri soggetti istituzionali del territorio.

Nell'ATS Ven 20 – che comprende il Comune di Verona e altri 35 Comuni del Sud-Est veronese – il servizio è stato affidato tramite bando a un'Associazione Temporanea di Impresa con capofila Il Samaritano della Caritas Diocesana di Verona, insieme alla Fondazione Don Calabria e alle cooperative L'Albero e Comunità dei Giovani. **Nel corso del 2025 il PIS è stato attivato per 379 persone**, intervenendo in una pluralità di situazioni di emergenza sociale. Nel complesso, i dati mostrano un moderato aumento degli accessi totali al PIS, guidato principalmente da donne e nuclei familiari, con una leggera riduzione degli arrivi di minori, MSNA e uomini. Il Comune di Verona resta il principale punto di emersione e riferimento territoriale. È tuttavia evidente come uno dei target più rilevanti continui a essere quello dei minori stranieri non accompagnati, spesso provenienti da percorsi migratori recentissimi che si concludono nell'area della Questura di Verona o della Stazione di Verona Porta Nuova. In tali contesti, i minori vengono generalmente accompagnati e lasciati da mediatori o accompagnatori con l'indicazione di rivolgersi alle Forze dell'Ordine per chiedere supporto. Un'ulteriore casistica riguarda minori che hanno già usufruito di percorsi di accoglienza sul territorio nazionale e che successivamente si sono allontanati, alla ricerca di opportunità ritenute più rispondenti ai propri bisogni. Questi elementi evidenziano come il territorio cittadino risulti significativamente più accessibile e attrattivo rispetto alle aree limitrofe. Altri interventi riguardano persone e nuclei familiari coinvolti in procedure di sfratto, spesso in assenza di contratti regolari di locazione e con la presenza di figli minori. Gli operatori del PIS intervengono in presenza di condizioni giuridiche che determinano una fragilità riconosciuta, come nel caso di minori, persone over 65, persone con problematiche sanitarie o situazioni di grave vulnerabilità sociale.

Dal 2024 il servizio è attivo anche nell'ATS Ven 21 (Legnago), con il Comune di Legnago capofila. In questo Ambito il servizio è stato affidato alla cooperativa Aretè di San Pietro di Legnago, in associazione con le cooperative L'Albero e Nova Società e con la Fondazione Don Calabria. Il Samaritano di Caritas Verona è coinvolto in questo Ambito esclusivamente per la parte formativa, mettendo a disposizione competenze ed esperienza maturate nella gestione degli interventi di emergenza sociale. Nel corso dell'anno, nell'ATS di Legnago sono state registrate 34 chiamate, di cui 24 accolte e 10 non accolte in quanto non rientranti nei criteri di attivazione del servizio. Delle 24 situazioni accolte, una parte significativa ha riguardato donne vittime di violenza, con 12 interventi che hanno coinvolto complessivamente 25 persone, spesso nuclei composti da madri con figli. Accanto a queste situazioni, il servizio è intervenuto in 10 casi di adulti in condizioni di grave deprivazione sociale, per un totale di 15 persone, caratterizzate da condizioni di forte fragilità abitativa, economica o relazionale che richiedevano un intervento urgente. Infine, sono state gestite 2 situazioni riguardanti minori, per un totale di 2 persone, nelle quali si è reso necessario attivare tempestivamente percorsi di tutela e protezione. Complessivamente, **nell'ATS di Legnago sono state accolte 42 persone**, con una durata media di accoglienza pari a circa 500 giorni, dato che testimonia la complessità delle situazioni affrontate e la necessità di percorsi di accompagnamento che spesso richiedono tempi lunghi e un forte coordinamento tra servizi sociali, enti del terzo settore e istituzioni del territorio. Il PIS si conferma dunque uno strumento fondamentale per garantire una risposta immediata alle situazioni di emergenza sociale, ma anche per avviare percorsi di presa in carico più strutturati, capaci di accompagnare le persone verso condizioni di maggiore stabilità e autonomia.

- **Centro Servizi ATS 1e 2 e centro servizi ATS 4.**

La progettualità relativa ai Centri Servizi negli Ambiti Territoriali Sociali 1, 2 e 4 si è conclusa al 30 giugno 2025 (per ATS 1 e 2) e al 30 settembre (per ATS 4), a seguito della decisione dei rispettivi ATS di internalizzare i servizi, assumendone direttamente la gestione pubblica. L'esperienza, avviata in forma sperimentale e sviluppata in collaborazione con gli enti locali, ha contribuito a definire modelli organizzativi, prassi operative e modalità di presa in carico successivamente consolidate e integrate stabilmente nel sistema pubblico territoriale. Caritas Diocesana Veronese ha svolto pienamente il proprio ruolo di promotore e facilitatore della sperimentazione, accompagnando l'avvio e il consolidamento dei servizi fino al raggiungimento dell'obiettivo: la loro strutturazione e gestione diretta da parte dell'ente pubblico.

- **Progetto Rom Sinti e Camminanti.** 

Nel corso del 2025 è stato avviato il progetto ministeriale Rom, Sinti e Camminanti, promosso dal Comune di Verona in qualità di ente capofila e realizzato in co-progettazione con Fondazione Don Calabria, la cooperativa L'Albero e Il Samaritano di Caritas Diocesana Veronese. Il progetto nasce con l'obiettivo di promuovere percorsi di inclusione sociale e di accompagnamento rivolti alle comunità Rom e Sinte presenti sul territorio, attraverso interventi integrati che coinvolgono ambiti educativi, sociali e relazionali.

Il 2025 ha rappresentato un anno di avvio e di sperimentazione del progetto, durante il quale sono stati accompagnati i **primi 9 beneficiari**, permettendo di testare metodologie di intervento e costruire le prime relazioni significative con le persone coinvolte.

Nella prima fase dell'annualità il lavoro si è concentrato in modo significativo sulle attività di formazione e sensibilizzazione, con particolare attenzione al contesto scolastico. Sono stati attivati percorsi rivolti ai minori Rom e Sinti, finalizzati a favorire l'integrazione nei contesti educativi, a sostenere la continuità della frequenza scolastica e a contrastare il fenomeno dell'abbandono o della dispersione. Parallelamente è stato avviato un lavoro di accompagnamento rivolto anche agli istituti scolastici, con l'obiettivo di supportare insegnanti e comunità educanti nel costruire contesti sempre più inclusivi, capaci di accogliere le diversità culturali e di affrontare eventuali difficoltà attraverso strumenti di mediazione e dialogo.

Accanto al lavoro con i minori, è stato avviato un percorso di accompagnamento delle famiglie attraverso interventi di sostegno sociale e relazionale, volti a rafforzare il dialogo con i servizi territoriali e a promuovere una maggiore attenzione ai percorsi educativi dei figli. L'obiettivo è sostenere una partecipazione più consapevole delle famiglie ai processi educativi e favorire relazioni di fiducia con le istituzioni e la comunità locale.

Particolare rilievo hanno assunto anche le attività di studio, conoscenza e sensibilizzazione del contesto, propedeutiche all'avvio di un lavoro più strutturato di mediazione all'interno degli insediamenti. Questa fase preliminare ha permesso agli operatori di approfondire la conoscenza delle dinamiche sociali e relazionali presenti, costruendo gradualmente relazioni di fiducia con le persone coinvolte.

L'obiettivo del progetto è quello di strutturare nel tempo una presenza qualificata degli operatori, capace di favorire il dialogo, prevenire possibili situazioni di conflitto, facilitare la comunicazione con le istituzioni e accompagnare progressivamente i processi di inclusione sociale, promuovendo percorsi di maggiore partecipazione alla vita della comunità e di accesso alle opportunità educative e sociali presenti sul territorio.

- 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**

Il centro collettivo per richiedenti asilo, attivo sulla base di una convenzione con la Prefettura di Verona, rappresenta un importante punto di prima accoglienza per persone richiedenti protezione internazionale presenti sul territorio provinciale. La struttura, con una capienza di 30 posti, ha **accolto complessivamente 57 persone nel corso del 2025**, offrendo un primo contesto protetto nel quale poter avviare il percorso di regolarizzazione e di inserimento nel territorio.

La prima accoglienza si svolge presso il centro collettivo della Diocesi di Verona Casa Madonna di Guadalupe, situato in via Bacilieri, nel quartiere di San Massimo. La struttura rappresenta uno spazio in cui le persone appena arrivate possono trovare condizioni di stabilità e di sicurezza dopo periodi spesso segnati da viaggi complessi, esperienze traumatiche e condizioni di forte precarietà.

All'interno del centro Caritas Diocesana Veronese garantisce un accompagnamento globale che tiene insieme sia gli aspetti materiali dell'accoglienza sia quelli educativi, amministrativi e relazionali. Da un lato vengono assicurati i bisogni primari legati alla vita quotidiana, come vitto, alloggio, vestiario e gestione degli spazi comuni, oltre alla condivisione delle regole di convivenza necessarie alla vita comunitaria. Dall'altro viene offerto un sostegno costante nelle procedure amministrative e burocratiche, tra cui la gestione della documentazione personale, l'accesso ai servizi pubblici, l'ottenimento del codice fiscale, l'iscrizione al servizio sanitario nazionale e il supporto nella preparazione di strumenti utili per l'inserimento lavorativo, come la redazione del curriculum vitae.

Particolare attenzione è dedicata alla tutela della salute degli ospiti, attraverso l'attivazione di screening sanitari iniziali, il monitoraggio periodico delle condizioni di salute e l'accompagnamento a visite specialistiche quando necessario, in collaborazione con i servizi sanitari del territorio.

Sul piano educativo e formativo vengono promossi percorsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana, realizzati anche grazie al prezioso contributo dei volontari Caritas. Per gli ospiti che possiedono già competenze linguistiche adeguate vengono inoltre favoriti l'accesso a percorsi scolastici, formativi o di orientamento al lavoro, in collaborazione con le realtà territoriali.

Ogni persona accolta è accompagnata nella definizione di un progetto individualizzato, costruito a partire dalla storia, dalle competenze e dalle aspirazioni dell'ospite. Tale percorso viene elaborato e monitorato da un'équipe multidisciplinare, composta da operatori e volontari, con l'obiettivo di sostenere gradualmente il raggiungimento di una maggiore autonomia personale e sociale.

L'esperienza del centro collettivo si configura dunque non solo come un servizio di accoglienza temporanea, ma come uno spazio di accompagnamento e orientamento, nel quale le persone possono iniziare a ricostruire il proprio progetto di vita e a sviluppare le competenze necessarie per un percorso di integrazione nel territorio.

- **Accoglienza diffusa**

L'accoglienza diffusa, realizzata in convenzione con Enti pubblici attraverso una rete di appartamenti e strutture attivate sul territorio, **ha coinvolto complessivamente 158 persone** nel corso del 2025. Questo modello rappresenta una fase successiva e complementare alla prima accoglienza e si fonda sull'idea che l'integrazione delle persone richiedenti protezione internazionale possa svilupparsi in modo più efficace all'interno di contesti abitativi di dimensioni contenute e inseriti nella vita delle comunità locali. Dopo una prima fase presso il centro collettivo Madonna di Guadalupe, il percorso di accoglienza prosegue infatti nelle comunità parrocchiali, con l'inserimento degli ospiti in piccoli nuclei abitativi composti generalmente da 3 o 4 persone. Questa scelta organizzativa permette di favorire relazioni più significative, una maggiore responsabilizzazione nella gestione della vita quotidiana e una più efficace inclusione sociale nel contesto territoriale. Il progetto, avviato e coordinato da Il Samaritano della Caritas Diocesana Veronese, trova così un naturale sviluppo nel territorio grazie alla collaborazione continuativa con le parrocchie della diocesi, che mettono a disposizione appartamenti, spazi e soprattutto la disponibilità delle comunità locali ad accompagnare le persone accolte. Le parrocchie partecipano alla progettazione dei percorsi individuali e collaborano con operatori e volontari nell'accompagnamento degli ospiti verso una progressiva autonomia. Le comunità parrocchiali svolgono infatti un ruolo fondamentale in questo modello di accoglienza. Non si limitano a offrire una soluzione abitativa, ma diventano luoghi di relazione e di incontro, capaci di creare contesti accoglienti nei quali le persone possono sentirsi riconosciute e sostenute. Attraverso la vicinanza delle comunità locali, gli ospiti hanno la possibilità di conoscere il territorio, partecipare alla vita comunitaria, costruire relazioni significative e avvicinarsi gradualmente alle opportunità educative, formative e lavorative presenti nel contesto cittadino.

In molti casi le parrocchie favoriscono anche l'attivazione di reti di volontariato e di prossimità, che accompagnano gli ospiti nella vita quotidiana, nell'apprendimento della lingua italiana, nell'orientamento ai servizi e nella costruzione di relazioni con il quartiere. In questo modo l'accoglienza non si limita alla dimensione abitativa, ma diventa una vera esperienza di comunità, nella quale la presenza delle persone accolte contribuisce a generare occasioni di incontro, conoscenza reciproca e crescita condivisa. L'accoglienza diffusa si configura quindi come uno strumento efficace per promuovere percorsi di autonomia responsabile e di integrazione sociale, valorizzando il ruolo delle comunità locali e rafforzando il legame tra solidarietà, territorio e partecipazione.

- **Accoglienza di persone provenienti da Corridoi Umanitari e Universitari.**

Nel corso del 2025 l'accoglienza di persone arrivate attraverso i Corridoi Umanitari e i Corridoi Universitari **ha coinvolto complessivamente 28 persone**, grazie alla collaborazione attiva con diverse comunità parrocchiali del territorio che hanno scelto di partecipare a questi percorsi di accoglienza e accompagnamento. Si tratta di iniziative che promuovono modalità di ingresso legali, sicure e organizzate, offrendo una concreta alternativa ai viaggi irregolari e pericolosi che spesso caratterizzano le rotte migratorie.

Il progetto dei Corridoi Umanitari, promosso dalla Conferenza Episcopale Italiana attraverso Caritas Italiana e Fondazione Migrantes, consente infatti l'ingresso in Italia di persone in fuga da guerre, persecuzioni o gravi situazioni di instabilità, che spesso si trovano bloccate per lunghi periodi nei campi profughi o nei Paesi di transito. Attraverso questo strumento vengono individuati nuclei familiari o persone

particolarmente vulnerabili, ai quali viene rilasciato un visto umanitario che consente un trasferimento in condizioni di sicurezza e l'avvio di un percorso di accoglienza nel nostro Paese.

Caritas Diocesana Veronese aderisce a questa iniziativa fin dal suo avvio, contribuendo alla realizzazione di percorsi di accoglienza diffusa all'interno della diocesi. Le persone accolte vengono inserite in contesti abitativi accompagnati, spesso all'interno delle comunità parrocchiali, dove possono trovare non solo una soluzione abitativa, ma anche un contesto relazionale capace di sostenere il processo di integrazione. L'accompagnamento riguarda diversi ambiti della vita quotidiana: dall'accesso ai servizi sanitari e amministrativi all'apprendimento della lingua italiana, dall'orientamento al lavoro alla costruzione di relazioni con il territorio. A partire dal 2019 l'impegno della diocesi si è esteso anche al progetto dei Corridoi Universitari (UNICORE – University Corridors for Refugees), che consente a studenti rifugiati di accedere a percorsi universitari in Italia attraverso il rilascio di visti per motivi di studio. Questo programma offre a giovani titolari di protezione internazionale la possibilità di proseguire il proprio percorso formativo in un contesto accademico sicuro, valorizzando competenze e aspirazioni personali.



Dal 2025 è stata inoltre avviata una nuova collaborazione con il Seminario Maggiore Diocesano, che ha messo a disposizione alcuni posti dedicati allo studentato, offrendo agli studenti accolti un contesto abitativo adeguato e favorevole allo studio e alla vita universitaria. Questo contributo rappresenta un ulteriore segno della partecipazione della comunità ecclesiale ai percorsi di accoglienza e integrazione. Caritas Verona accompagna tali percorsi in sinergia con le istituzioni accademiche, i servizi territoriali e le comunità locali, sostenendo gli studenti e i nuclei familiari accolti nel raggiungimento di una progressiva autonomia personale, formativa e lavorativa.

In questo modo i Corridoi Umanitari e Universitari diventano non solo strumenti di protezione e accoglienza, ma anche occasioni concrete di crescita, scambio culturale e integrazione all'interno del territorio.

- **Accoglienza progetto SAI (Sistema Accoglienza Integrazione)**

Nel corso del 2025 il progetto SAI attivo nel territorio di Fumane ha coinvolto complessivamente 17 persone. Il SAI rappresenta il sistema pubblico di seconda accoglienza, finalizzato a promuovere percorsi strutturati di inclusione e autonomia rivolti a richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale. Si tratta di un modello di accoglienza che non si limita alla risposta ai bisogni abitativi immediati, ma che accompagna le persone in un percorso più ampio di integrazione sociale, lavorativa e abitativa. Il progetto è gestito da un'équipe multidisciplinare composta da operatori con competenze sociali, educative e amministrative, che garantisce una presa in carico globale delle persone accolte. In una prima fase vengono assicurati i servizi di accoglienza materiale, tra cui vitto e alloggio, insieme all'assistenza sanitaria, al supporto sociale e psicologico, alla mediazione linguistico-culturale, ai corsi di lingua italiana e all'orientamento legale e territoriale. Queste attività hanno l'obiettivo di accompagnare le persone nella comprensione del contesto istituzionale e sociale in cui si trovano e di favorire una progressiva autonomia nella gestione della vita quotidiana.

A questa prima fase si affianca un percorso più specificamente orientato all'integrazione socio-lavorativa, rivolto in particolare ai titolari di protezione internazionale. In questa fase vengono promossi percorsi di formazione professionale, attività di orientamento al lavoro, accompagnamento nella ricerca di opportunità occupazionali e sostegno nei passaggi verso una maggiore autonomia abitativa.

L'esperienza di accoglienza nel territorio di Fumane nasce inizialmente come Centro di Accoglienza Straordinaria (CAS), avviato grazie alla collaborazione con la Caritas locale. Nel tempo il progetto si è evoluto fino a diventare parte del sistema SAI, consolidando un modello di accoglienza più strutturato e orientato all'integrazione. Questo percorso si è sviluppato in sinergia con il Comune di Fumane e con la cooperativa del territorio Hermete, rafforzando un modello di accoglienza integrata e radicata nella comunità locale. La collaborazione tra istituzioni pubbliche, terzo settore e comunità del territorio ha permesso di costruire un contesto favorevole all'inclusione, nel quale le persone accolte possono sviluppare progressivamente relazioni, competenze e opportunità utili alla costruzione di un progetto di vita autonomo.

- **Accoglienza Ucraini**

Nel corso del 2025 si è concluso il progetto di accoglienza attivato in collaborazione con la Protezione Civile Nazionale, essendo venute meno le condizioni di emergenza che ne avevano determinato l'avvio.

Le persone accolte sono state progressivamente inserite nei percorsi ordinari di accoglienza diffusa, realizzati in collaborazione con la Prefettura di Verona. Anche in questa fase le comunità parrocchiali hanno continuato a svolgere un ruolo centrale e attivo, mettendo a disposizione appartamenti, reti relazionali e

accompagnamento quotidiano, confermando un modello di accoglienza fondato sulla prossimità, sulla corresponsabilità e sull'integrazione nel territorio.

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

Sono numerosi i minori stranieri non accompagnati che giungono quotidianamente a Verona, spesso dopo viaggi lunghi e complessi e in assenza di riferimenti familiari sul territorio. Le comunità di accoglienza dedicate risultano da tempo saturate su tutto il territorio nazionale e, per diversi anni, la Polizia si è trovata costretta a ospitare temporaneamente questi ragazzi negli uffici della Questura, talvolta anche per più giorni, in attesa di individuare una collocazione adeguata. Di fronte a questa criticità, Caritas Diocesana Veronese ha scelto di intervenire mettendo a disposizione un proprio immobile ristrutturato situato tra Cadidavid e Buttapietra, denominato Casa Gialla. A partire dall'inizio del 2023 è stato così attivato un servizio di accoglienza provvisoria per minori stranieri non accompagnati, con l'obiettivo di offrire un luogo sicuro e dignitoso nel quale i ragazzi possano essere accolti temporaneamente in attesa dell'inserimento in comunità educative dedicate presenti sul territorio nazionale. La struttura svolge quindi una funzione di prima accoglienza temporanea, garantendo ai minori uno spazio protetto nel quale poter trovare riposo, assistenza e orientamento nei primi giorni successivi all'arrivo sul territorio. **Nel corso del 2025 sono stati complessivamente accolti 91 minori**, dato che testimonia l'intensità del fenomeno e la necessità di mantenere attivi servizi di pronta accoglienza capaci di rispondere con tempestività alle esigenze di tutela. I minori vengono segnalati al Pronto Intervento Sociale, che provvede all'accompagnamento presso la struttura e avvia, nell'arco di circa una settimana, la ricerca della soluzione più idonea disponibile all'interno della rete delle comunità educative presenti sul territorio nazionale. Durante questo periodo viene garantita una presenza educativa e organizzativa, assicurando ai ragazzi condizioni di accoglienza adeguate e un primo orientamento rispetto ai passaggi successivi del percorso di tutela. La gestione della struttura avviene in collaborazione con gli operatori del progetto Casa Solidale Giovani, favorendo il coordinamento con i servizi sociali e con le istituzioni competenti per l'individuazione delle soluzioni di accoglienza più adeguate a ciascun minore. Casa Gialla rappresenta così una risposta concreta a una criticità emergente del territorio, contribuendo a garantire ai minori arrivati soli nel nostro Paese una prima tutela immediata e un contesto di accoglienza sicuro, nel rispetto dei loro diritti e delle procedure previste per la loro protezione.

- **Progettualità di integrazione sul territorio**

Accanto agli interventi di prima accoglienza, Caritas Diocesana Veronese promuove e sostiene diverse progettualità di integrazione sul territorio, rivolte a migranti di diversa provenienza, con particolare attenzione alle persone che si trovano in condizione di fragilità al termine dei percorsi di accoglienza strutturata, come quelli previsti nei sistemi CAS, SAI e in altre forme di ospitalità temporanea. Il passaggio dalla fase di accoglienza alla piena autonomia rappresenta infatti un momento particolarmente delicato, nel quale le persone rischiano di trovarsi nuovamente esposte a condizioni di precarietà abitativa, lavorativa e relazionale. Per rispondere a queste criticità vengono attivati percorsi personalizzati di accompagnamento, costruiti a partire dalla storia, dalle competenze e dalle potenzialità di ciascuna persona. **Nel corso del 2025 sono state accompagnate 16 persone** attraverso questi percorsi. Tali interventi sono orientati a favorire il raggiungimento di una progressiva autonomia abitativa, lavorativa e sociale, attraverso azioni che integrano dimensione educativa, orientamento ai servizi e sostegno concreto nella gestione delle diverse fasi del percorso di inserimento. Le attività previste includono accompagnamento educativo, orientamento ai servizi del territorio, supporto nella ricerca di opportunità lavorative e nella gestione delle principali pratiche amministrative e burocratiche. Particolare attenzione viene dedicata anche alla costruzione di competenze utili per la vita quotidiana, come la gestione delle risorse economiche, l'accesso ai servizi pubblici e l'organizzazione della vita domestica. Un ruolo centrale è inoltre attribuito al rafforzamento delle competenze linguistiche, considerate uno strumento fondamentale per favorire l'inclusione sociale e l'accesso alle opportunità formative e lavorative. In questo senso vengono promossi percorsi di apprendimento della lingua italiana, spesso realizzati in collaborazione con volontari, associazioni e realtà educative presenti nel territorio. Accanto a questi aspetti, particolare cura viene dedicata alla costruzione di reti di prossimità e di relazioni significative nella comunità locale, favorendo occasioni di incontro e di partecipazione alla vita sociale del territorio. L'obiettivo è quello di promuovere un'integrazione reale e sostenibile nel tempo, capace di prevenire situazioni di marginalità sociale e di nuova vulnerabilità.

Attraverso queste progettualità Caritas intende sostenere percorsi nei quali le persone accolte possano diventare progressivamente protagoniste del proprio progetto di vita, partecipando in modo attivo alla

vita della comunità e contribuendo alla costruzione di relazioni sociali fondate sulla reciprocità e sulla condivisione.

- **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/doverti e servizi del territorio
- ✓ Risposta ai bisogni primari e sostegno post emergenza
- ✓ Inserimento lavorativo di persone fragili

Attività e progetti:

• **Progetto AGECE – Rete per l’inclusione abitativa**

Nel corso dell’anno Caritas Diocesana Veronese, attraverso la Cooperativa Il Samaritano, ha promosso e sviluppato il *Progetto AGECE – Rete per l’inclusione abitativa*, assumendo il ruolo di capofila dell’Associazione Temporanea di Scopo (ATS) costituita insieme ad altri 15 enti del territorio, in sinergia con il Comune di Verona e con l’azienda comunale AGECE. L’iniziativa nasce con l’obiettivo di rafforzare le politiche locali di contrasto all’emergenza abitativa e di promuovere soluzioni innovative capaci di intercettare situazioni di fragilità che non trovano risposta nei tradizionali sistemi di assegnazione degli alloggi pubblici. Il progetto prevede il riatto e la messa a disposizione di immobili pubblici, fino a un massimo di 50 appartamenti, che verranno destinati all’accoglienza temporanea di persone e nuclei familiari esclusi dalle graduatorie ordinarie per l’assegnazione di alloggi, ma che si trovano in condizioni di emergenza o precarietà abitativa. Si tratta spesso di situazioni che, pur non rientrando nei criteri previsti per l’accesso all’edilizia residenziale pubblica, richiedono comunque un intervento tempestivo per evitare l’aggravarsi delle condizioni di marginalità. Tra i beneficiari del progetto rientrano, ad esempio, nuclei familiari in difficoltà economica, lavoratori con redditi insufficienti per accedere al mercato privato della locazione, donne sole o con figli, neomaggiorenni in uscita da percorsi di tutela, nonché altre persone che attraversano momenti di particolare vulnerabilità sociale o abitativa. L’iniziativa si propone quindi di intercettare quelle fasce di popolazione che, pur non trovandosi in condizioni di grave marginalità, rischiano di scivolare progressivamente in situazioni di esclusione abitativa. Il progetto non si limita alla messa a disposizione degli alloggi, ma integra l’offerta abitativa con un accompagnamento sociale personalizzato, orientato a sostenere i beneficiari nel rafforzamento delle proprie risorse personali ed economiche. Attraverso il lavoro degli operatori viene costruito un percorso di accompagnamento che mira a favorire il raggiungimento di una progressiva autonomia abitativa ed economica, sostenendo le persone nella gestione della casa, nell’orientamento ai servizi del territorio e nell’accesso a opportunità lavorative e formative. Il ruolo di capofila dell’ATS affidato alla Cooperativa Il Samaritano consente di coordinare gli interventi, valorizzare le competenze dei diversi partner coinvolti e rafforzare una rete territoriale integrata orientata alla prevenzione della marginalità abitativa e alla promozione di percorsi di inclusione sociale. La collaborazione tra enti del terzo settore, istituzioni pubbliche e realtà del territorio rappresenta infatti uno degli elementi centrali del progetto, permettendo di sviluppare risposte condivise e maggiormente efficaci rispetto ai bisogni emergenti. L’anno 2025 è stato dedicato in modo particolare alla costruzione e al consolidamento della rete territoriale, alla stesura condivisa del progetto operativo, all’attivazione dei gruppi di lavoro tematici e al coinvolgimento dei diversi stakeholder istituzionali e sociali interessati

all'iniziativa. Questo lavoro preliminare ha consentito di definire modalità di collaborazione, strumenti operativi e criteri di accesso agli alloggi. Nel corso del 2026 è prevista l'assegnazione dei primi appartamenti e l'avvio operativo delle accoglienze, dando così concreta attuazione a un progetto che intende contribuire in modo significativo al rafforzamento delle politiche locali di inclusione abitativa e alla costruzione di percorsi di autonomia per le persone in situazione di vulnerabilità.

• Housing sociale

✓ **Corte Melegano, accoglienza di giovani adulti fragili neomaggiorenni (18-25 anni).**

Dal 2018, in risposta a un bisogno crescente intercettato nei dormitori cittadini, è stato avviato il progetto Corte Melegano, un servizio di accoglienza rivolto a giovani adulti in condizione di particolare fragilità, nella fascia d'età 18-25 anni. L'iniziativa nasce dalla constatazione di un numero sempre maggiore di giovani che, conclusi i percorsi di tutela previsti durante la minore età o terminati i programmi di accoglienza, si trovano improvvisamente privi di una rete familiare e di adeguati punti di riferimento, con il rischio di scivolare rapidamente in situazioni di marginalità sociale. La struttura si configura come una casa di accoglienza emergenziale maschile, pensata in particolare per accogliere care leavers, ovvero neomaggiorenni che escono da comunità per minori senza poter contare su una rete familiare o su una soluzione abitativa stabile. Accanto a questi giovani, il progetto accoglie anche giovani stranieri arrivati in Italia quando erano minorenni che, una volta conclusi i percorsi di tutela o di integrazione previsti dai sistemi di accoglienza, non sono riusciti a consolidare un inserimento lavorativo e abitativo, ritrovandosi in condizioni di precarietà o di forte vulnerabilità. **Nel corso del 2025 il progetto ha accolto complessivamente 12 giovani**, offrendo loro un contesto protetto nel quale poter affrontare una fase di passaggio particolarmente delicata verso la vita adulta. L'obiettivo del servizio non è soltanto quello di offrire una risposta abitativa temporanea, ma di accompagnare i ragazzi nella costruzione di un percorso graduale di autonomia personale, lavorativa e sociale. Il progetto si articola attraverso tre strutture e tre fasi progressive, organizzate secondo una logica di gradualità. La prima fase prevede una primissima accoglienza presso Corte Melegano, dove i giovani trovano un ambiente sicuro e la possibilità di stabilizzare la propria situazione. Successivamente viene avviata una fase di accompagnamento educativo più strutturato, nella quale gli ospiti sono sostenuti nello sviluppo delle competenze necessarie alla vita autonoma, come la gestione della quotidianità, l'orientamento ai servizi e la ricerca di opportunità formative o lavorative. L'ultima fase rappresenta un vero e proprio "trampolino" verso l'autonomia, con l'inserimento in contesti abitativi più indipendenti e il consolidamento del percorso lavorativo.

L'intero intervento è sostenuto da una équipe multidisciplinare, composta da operatori con competenze educative e sociali, che garantisce un accompagnamento personalizzato e un costante orientamento ai servizi del territorio. Accanto al lavoro degli operatori è presente anche un gruppo di volontari, coinvolti nel supporto quotidiano e nella costruzione di relazioni significative con i giovani accolti. Attraverso questo progetto si intende offrire ai ragazzi non solo una risposta abitativa temporanea, ma soprattutto uno spazio di crescita e di accompagnamento, nel quale possano sviluppare competenze, responsabilità e fiducia nelle proprie possibilità, costruendo gradualmente le condizioni per una vita adulta autonoma e integrata nel territorio.

✓ **Casa Solidale Adulti**

Accoglienza abitativa per persone senza dimora in appartamenti diffusi sul territorio, con il coinvolgimento attivo delle comunità locali. **Nel corso del 2025 il progetto ha accolto complessivamente 38 persone**, offrendo loro la possibilità di intraprendere un percorso di progressiva autonomia dopo esperienze di grave marginalità abitativa. Caritas Diocesana Veronese porta avanti da oltre quindici anni il progetto Casa Solidale, nato dalla consapevolezza che un percorso di re inclusione sociale non possa dirsi concluso con la sola disponibilità di un alloggio o con l'accesso a un'opportunità lavorativa. In molte storie di esclusione e marginalità, infatti, la solitudine e la fragilità relazionale rappresentano elementi centrali e spesso determinanti nel mantenere o nel far ricadere le persone in situazioni di difficoltà. Il progetto si rivolge in particolare a persone provenienti dai dormitori maschili per adulti, che hanno già avviato un percorso di stabilizzazione personale ma che necessitano di un accompagnamento ulteriore per consolidare la propria autonomia. Casa Solidale propone quindi un passaggio graduale dal dormitorio alla vita autonoma, attraverso l'inserimento degli ospiti in appartamenti diffusi sul territorio, nei quali le persone possono sperimentarsi in una dimensione abitativa più stabile e responsabile. L'obiettivo è offrire uno spazio dignitoso in cui vivere, favorendo

al tempo stesso lo sviluppo di competenze legate alla gestione della vita quotidiana, alla responsabilità nella cura degli spazi e alla costruzione di relazioni positive con il contesto circostante. Gli ospiti sono accompagnati nel rafforzamento delle proprie capacità di organizzazione, nella gestione delle risorse economiche e nella costruzione di un progetto di vita progressivamente più autonomo.

Accanto alla dimensione abitativa, il progetto promuove percorsi di accompagnamento educativo e sociale, finalizzati a sostenere le persone nel consolidamento delle proprie risorse personali e nel rafforzamento delle relazioni con il territorio. Gli operatori affiancano gli ospiti nella gestione delle diverse dimensioni della vita quotidiana, offrendo supporto nell'orientamento ai servizi, nel mantenimento delle opportunità lavorative e nella costruzione di relazioni significative. Un elemento centrale del progetto è rappresentato dal coinvolgimento delle comunità locali, che contribuiscono a creare un contesto relazionale accogliente e attento. Attraverso la collaborazione con parrocchie, associazioni e realtà del territorio, si favoriscono occasioni di incontro e di partecipazione alla vita comunitaria, contribuendo a contrastare l'isolamento sociale che spesso accompagna le esperienze di senza dimora. In questo modo il passaggio dal dormitorio all'autonomia non avviene in modo isolato, ma è sostenuto da una rete relazionale e territoriale che ne rafforza la sostenibilità nel tempo. Casa Solidale si configura quindi come un progetto che non offre soltanto una risposta abitativa temporanea, ma promuove un percorso di ricostruzione delle relazioni, delle competenze e della fiducia, elementi fondamentali per una reale inclusione sociale.

✓ **Co-Housing Sociale Casa Sant'Angela.**

Accoglienza temporanea per lavoratori in uscita da percorsi di accoglienza che, pur disponendo di un reddito, incontrano difficoltà nel reperimento di un alloggio sul mercato privato. **Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 58 persone**, offrendo loro una soluzione abitativa temporanea e stabile in una fase particolarmente delicata del percorso verso l'autonomia. Situata nel centro storico di Verona, Casa Sant'Angela è un immobile ricevuto dalla Diocesi di Verona come lascito delle sorelle laiche istituite da Sant'Angela Merici. La struttura, nel tempo, si è rivelata il luogo ideale per rispondere a uno dei bisogni più urgenti e diffusi del territorio: offrire una risposta abitativa a persone italiane o con lunga permanenza in Italia che, pur avendo un lavoro regolare, si trovano improvvisamente in condizione di emergenza abitativa.

Negli ultimi anni, infatti, il tema dell'accesso alla casa rappresenta una criticità sempre più evidente. Il costo elevato degli affitti, la difficoltà di ottenere contratti regolari e la richiesta di garanzie economiche spesso difficili da fornire rendono molto complesso l'ingresso nel mercato della locazione per persone che non possono contare su una rete familiare o su relazioni di supporto. In queste condizioni anche percorsi costruiti con grande impegno – come l'ottenimento di un lavoro stabile – rischiano di interrompersi, esponendo le persone al concreto rischio di perdere la propria autonomia e di ricadere in situazioni di precarietà o marginalità. Si tratta di una criticità ampiamente rilevata anche a livello nazionale e più volte evidenziata da Caritas Italiana nelle proprie analisi sui fenomeni di povertà ed esclusione sociale.

Dal 1° agosto 2023 Casa Sant'Angela ha avviato la propria attività come esperienza di co-housing sociale, pensata per offrire una soluzione abitativa temporanea ma dignitosa a persone che stanno attraversando una fase di transizione verso una piena autonomia. L'accoglienza è organizzata in modo da consentire agli ospiti di mantenere la propria occupazione lavorativa, continuare a costruire relazioni sul territorio e cercare con maggiore stabilità una sistemazione abitativa definitiva.



Nel corso dell'anno 2025 è stato inoltre avviato un intervento di ristrutturazione di un'ulteriore parte dell'immobile, che ha consentito di ampliare la struttura di 18 nuovi posti, rafforzando così la capacità di risposta del progetto rispetto alla crescente domanda abitativa nel territorio.

La struttura è organizzata come una sorta di albergo sociale, con una capienza di circa 60 posti, e rappresenta per Caritas un contesto significativo di sperimentazione di forme innovative di inclusione abitativa rivolte a persone in uscita da progetti di accoglienza finanziata o da percorsi di accompagnamento sociale. La messa a disposizione dell'immobile per finalità sociali costituisce inoltre un segnale significativo della Diocesi di Verona verso la città, a sostegno di quelle persone che, pur lavorando e impegnandosi nel proprio percorso di autonomia, si trovano temporaneamente in una condizione di vulnerabilità abitativa. Casa Sant'Angela si configura così come uno spazio di transizione che permette di consolidare percorsi di autonomia e di prevenire nuove forme di marginalità sociale.

✓ **Senior Housing**

Accoglienza abitativa dedicata a persone anziane senza dimora, pensata per offrire un ambiente più adeguato alle loro esigenze rispetto alle tradizionali strutture di accoglienza emergenziale. **Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 11 persone**, che hanno potuto beneficiare di una soluzione abitativa più stabile e di un contesto di vita maggiormente rispondente ai bisogni legati all'età. Casa Senior è una struttura dedicata all'accoglienza di persone over 65 che, a causa di redditi molto bassi o inesistenti, si trovavano ospitate nei dormitori cittadini. Il progetto è nato nel settembre 2024 dalla collaborazione tra Caritas Diocesana Veronese e il Comune di Verona, a seguito di una prima sperimentazione avviata da Caritas alla fine del 2022, che aveva evidenziato la necessità di sviluppare forme di accoglienza specificamente pensate per persone anziane senza dimora. La casa si trova in via Rosmini, nel centro cittadino, e opera in stretta sinergia con i servizi sociali comunali, che collaborano nell'individuazione delle persone da inserire nel progetto e nel monitoraggio dei percorsi di accoglienza.



Nel corso del 2025 il progetto è stato ulteriormente potenziato con l'attivazione di un'ulteriore struttura che ha messo a disposizione 3 posti aggiuntivi, ampliando così la capacità di risposta rispetto a un bisogno in costante crescita nel territorio.

L'esperienza nasce dalla crescente presenza di persone anziane senza dimora registrata negli ultimi anni all'interno delle strutture del Samaritano, con ospiti che presentano spesso un'età superiore ai 65 anni e, in molti casi, oltre i settant'anni. In queste condizioni il dormitorio tradizionale risulta spesso poco adeguato, sia per i ritmi della vita quotidiana sia per i bisogni legati alla salute, alla stabilità abitativa e alla necessità di un ambiente più tranquillo e protetto. Casa Senior offre quindi un contesto abitativo più consono, che consente agli ospiti di vivere in una dimensione più domestica e stabile, favorendo al tempo stesso il mantenimento delle proprie capacità di autonomia. Le persone accolte sono generalmente titolari di un reddito, anche minimo, derivante ad esempio da pensioni o altre forme di sostegno economico, e partecipano alle spese abitative in misura proporzionata alle proprie entrate. La compartecipazione, pur talvolta simbolica, rappresenta un elemento importante dal punto di vista educativo e relazionale, poiché contribuisce a rafforzare il senso di responsabilità e il mantenimento dell'autonomia personale. Anche nella gestione quotidiana della vita domestica viene valorizzata la capacità di scelta e di autogestione: ad esempio, l'utilizzo di gift card per la spesa alimentare, in alternativa alla distribuzione di pasti pronti, permette agli ospiti di organizzare in modo autonomo la propria alimentazione e la vita quotidiana. Il progetto riflette lo stile di intervento di Caritas, che si fonda su un equilibrio tra attenzione alle fragilità e promozione della dignità della persona. L'accompagnamento non si limita quindi alla risposta al bisogno abitativo, ma mira a sostenere percorsi nei quali le persone possano continuare a esercitare i propri diritti, la propria autonomia e la propria libertà personale, valorizzando le capacità ancora presenti e promuovendo forme di autosufficienza compatibili con l'età e con le condizioni di ciascun ospite.

✓ **Accoglienza abitativa Canonica di Tormine – Distretto 4 (Ovest Veronese).**

Accoglienza di persone senza dimora del territorio, in particolare provenienti dall'area di Villafranca e dai comuni limitrofi. **Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 6 persone**, inserite in un percorso abitativo temporaneo finalizzato a favorire il superamento di situazioni di grave fragilità abitativa e sociale.

All'interno del progetto Caritas attivo nel Distretto 4, è stata avviata un'esperienza di accoglienza abitativa presso la canonica della parrocchia di Tormine. La disponibilità della comunità parrocchiale, che ha messo a disposizione un immobile non più abitato, ha reso possibile l'attivazione di questo intervento di ospitalità rivolto a persone adulte che si trovavano in condizioni di precarietà abitativa o provenienti da situazioni di marginalità. L'iniziativa nasce dalla consapevolezza che l'accesso a una casa rappresenta un passaggio fondamentale per chi desidera uscire da percorsi di esclusione sociale. Senza una soluzione abitativa stabile, infatti, diventa estremamente difficile ricostruire condizioni di autonomia, mantenere un lavoro o ristabilire relazioni sociali significative. Per questo motivo il progetto non si limita a offrire una semplice ospitalità temporanea, ma propone un contesto abitativo accompagnato, nel quale le persone possano intraprendere un percorso graduale di ricostruzione della propria autonomia.

L'accoglienza presso la canonica è pensata come uno spazio di transizione, nel quale gli ospiti sono sostenuti nella definizione di percorsi personalizzati di re inclusione sociale, lavorativa e relazionale. Attraverso il lavoro degli operatori e il raccordo con i servizi del territorio, le persone vengono

accompagnate nel superamento delle difficoltà vissute e nella costruzione di nuove prospettive di stabilità.

Un elemento significativo dell'esperienza è rappresentato dal coinvolgimento della comunità locale, che ha contribuito alla realizzazione del progetto mettendo a disposizione spazi e creando un contesto relazionale favorevole all'accoglienza. La collaborazione tra parrocchia, servizi sociali e realtà del territorio permette di costruire una rete di sostegno capace di accompagnare le persone nel percorso di reinserimento. Attraverso questo progetto si intende quindi offrire non soltanto una risposta abitativa immediata, ma anche un'opportunità concreta di ripartenza, affinché le persone accolte possano recuperare fiducia nelle proprie capacità e tornare progressivamente a essere cittadini attivi e partecipi della vita sociale, contrastando il rischio di invisibilità, isolamento e marginalità.

✓ **Casa Shalom (Marega)**

Accoglienza di emergenza abitativa per singoli e nuclei familiari, organizzata in 16 appartamenti, situati presso la struttura Casa Shalom nel territorio di Marega. **Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 28 persone**, che hanno potuto trovare una risposta temporanea a situazioni di grave precarietà abitativa. Casa Shalom è una struttura di proprietà della Parrocchia di Marega di Bevilacqua, composta attualmente da 16 appartamenti destinati a persone e famiglie che attraversano situazioni di particolare vulnerabilità personale, economica e sociale. Nel tempo il progetto è diventato un importante punto di riferimento per il territorio del Legnaghese, offrendo una risposta concreta ai bisogni di emergenza abitativa che emergono nei comuni dell'area. L'accoglienza proposta è di carattere temporaneo e si inserisce all'interno di percorsi più ampi di accompagnamento sociale. L'obiettivo non è soltanto quello di offrire una soluzione abitativa immediata, ma di sostenere le persone accolte nel recupero di condizioni di maggiore stabilità, favorendo progressivamente il raggiungimento di autonomia abitativa, lavorativa e relazionale. All'interno di Casa Shalom gli ospiti vengono accompagnati in un percorso orientato alla ricostruzione delle proprie risorse personali e alla definizione di un progetto di vita sostenibile nel tempo. L'intervento si sviluppa in stretta collaborazione con i servizi sociali e con gli enti pubblici locali competenti, che partecipano alla definizione dei progetti individuali e al monitoraggio dei percorsi di accoglienza. Presso Casa Shalom prendono forma progettualità condivise, sviluppate prevalentemente attraverso convenzioni con gli enti pubblici del territorio, in un'ottica di collaborazione istituzionale e integrazione dei servizi. Questa modalità di lavoro consente di costruire risposte coordinate ai bisogni abitativi emergenti, valorizzando le competenze e le risorse presenti nella rete territoriale. L'esperienza rappresenta inoltre un'importante occasione di animazione alla carità per le comunità ecclesiali del territorio. Attraverso la presenza di Casa Shalom viene infatti promosso il coinvolgimento delle parrocchie e delle realtà locali, che contribuiscono a sostenere il progetto e a costruire una rete di solidarietà a favore delle persone più fragili. In questo modo Casa Shalom non è soltanto una struttura di accoglienza, ma anche uno spazio di comunità, nel quale l'attenzione ai bisogni abitativi si intreccia con la costruzione di relazioni e con la promozione di percorsi di inclusione sociale per le persone accolte.

✓ **Casa Accoglienza e Centro Diurno "Il Samaritano"**

La Casa Accoglienza e Centro Diurno "Il Samaritano" offre un servizio di accoglienza residenziale per 60 persone senza dimora, inviate in collaborazione con il Comune di Verona e con diversi Comuni della provincia; alcune accoglienze vengono inoltre gestite direttamente da Caritas Diocesana Veronese. **Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 131 persone**, confermando il ruolo centrale della struttura nel sistema di risposta alla grave marginalità presente nel territorio. La struttura è dedicata a persone che vivono situazioni di grave esclusione sociale e che, per molteplici ragioni – perdita del lavoro, fragilità relazionali, difficoltà economiche o eventi di vita particolarmente critici – si trovano prive di un'abitazione e necessitano di un accompagnamento per ricostruire il proprio percorso di vita. In questo contesto, la Casa Accoglienza rappresenta un luogo ospitale e dignitoso, capace di rispondere ai bisogni primari di cura e protezione: uno spazio sicuro e pulito dove riposare, la possibilità di consumare un pasto caldo, di prendersi cura di sé e dei propri effetti personali, e di ritrovare condizioni minime di stabilità. Accanto alla dimensione residenziale, il Centro Diurno svolge un ruolo fondamentale nel sostenere percorsi di accompagnamento verso l'uscita dalla marginalità. Attraverso colloqui individuali e progetti personalizzati, gli operatori affiancano le persone accolte in un percorso di orientamento e sostegno educativo, favorendo il raccordo con i servizi sociali, sanitari e territoriali e promuovendo opportunità di reinserimento sociale e lavorativo. Negli ultimi anni la struttura è stata inoltre oggetto di un importante intervento di riqualificazione degli spazi, realizzato attraverso un workshop di design dal titolo "La Bellezza vince sempre". L'iniziativa è nata dalla collaborazione

tra studenti universitari dei corsi di Laurea in Design e Comunicazione Visiva e Laurea Magistrale in Ecodesign del Politecnico di Torino, insieme agli studenti di Scienze della Formazione dell'Università di Torino, agli educatori professionali e agli ospiti della struttura. Il progetto ha portato alla riprogettazione e al rinnovamento degli ambienti, con l'obiettivo di rendere gli spazi più accoglienti, funzionali e capaci di favorire relazioni positive tra le persone che li abitano. La Casa Accoglienza rimane soprattutto un luogo in cui lo stare accanto quotidiano rappresenta l'elemento più significativo del lavoro svolto. La presenza costante di operatori professionali e di numerosi volontari consente infatti di costruire relazioni di fiducia che permettono alle persone di raccontare il proprio vissuto, far emergere bisogni e risorse spesso nascosti e individuare nuove prospettive di cambiamento. In questo contesto la struttura diventa uno spazio nel quale le persone possono sentirsi accolte senza giudizio, ritrovare dignità e ricostruire gradualmente un percorso verso una maggiore autonomia personale e sociale, superando condizioni di isolamento ed emarginazione.

✓ Accoglienza invernale.

Nel periodo invernale Caritas Diocesana Veronese attiva un piano di accoglienza straordinaria a bassissima soglia, rivolto a persone che vivono in condizioni di gravissima marginalità sociale. L'obiettivo principale dell'iniziativa è offrire protezione durante i mesi più freddi dell'anno, riducendo i rischi per la salute e la sicurezza delle persone che vivono in strada e che spesso non trovano posto nei servizi ordinari di accoglienza. Nel corso del 2025 l'accoglienza invernale è stata realizzata grazie alla collaborazione con diverse parrocchie e realtà associative del territorio, che hanno messo a disposizione spazi e risorse per ampliare la capacità di risposta alle situazioni di emergenza. Questa rete di solidarietà ha permesso di attivare diversi punti di ospitalità distribuiti sul territorio provinciale. Presso la **Parrocchia di San Giovanni Evangelista sono stati messi a disposizione 13 posti**, in collaborazione con la Comunità dei Giovani. La Parrocchia di **Santa Maria Maddalena ha accolto 4 persone**, mentre la **Parrocchia di San Giacomo ha ospitato 6 persone**. Presso la **Parrocchia di San Pietro Apostolo sono stati attivati 4 posti**, mentre la **Parrocchia di Sant'Antonio a Casette di Legnago ha garantito l'accoglienza di 2 persone**. A queste realtà si aggiunge il **Rifugio di Domegliara**, che in collaborazione con l'associazione Oltre il Confine ha messo a disposizione **9 posti letto**. Nel territorio di **Bussolengo**, grazie al coinvolgimento della parrocchia locale, sono state **accolte 6 persone**, mentre **ulteriori 6 posti sono stati attivati presso la sede Caritas di Lungadige Matteotti a Verona**. Si tratta di accoglienze emergenziali, caratterizzate da modalità di accesso semplici e immediate, pensate per intercettare situazioni di estrema vulnerabilità. L'obiettivo principale è offrire un riparo sicuro per la notte, garantendo condizioni minime di protezione durante i periodi di maggiore rigidità climatica.

Oltre a rispondere a un bisogno immediato di protezione, queste esperienze rappresentano spesso anche un primo punto di contatto con i servizi sociali e le realtà di accoglienza del territorio. In molti casi, infatti, l'accesso all'accoglienza invernale consente di instaurare relazioni di fiducia con le persone accolte e di intercettare bisogni più profondi, aprendo la possibilità – quando le condizioni lo consentono – di avviare percorsi di accompagnamento e reinclusione sociale successivi. L'accoglienza invernale si configura quindi non soltanto come una risposta contingente all'emergenza climatica, ma anche come un segno concreto della collaborazione tra Caritas, le comunità parrocchiali e le realtà associative del territorio. Attraverso la disponibilità di spazi e il coinvolgimento delle comunità locali, questa rete solidale contribuisce a offrire una risposta tempestiva alle situazioni di maggiore fragilità, testimoniando una forma di attenzione diffusa verso le persone che vivono condizioni di marginalità estrema.

• Fondi

I fondi consistono in una dotazione economica annuale associata a misure di accompagnamento dedicate in ambito educativo, alimentare, abitativo a cui vengono associati dei moduli formativi di approfondimento rivolti ai volontari. Si tratta di misure di contrasto della povertà il cui accesso è garantito dai Centri di ascolto territoriali dagli Empori della solidarietà, che, implementandole, sostengono le famiglie accompagnate; promuovono le capacità delle famiglie, in una logica di empowerment; portano avanti un'azione di advocacy e alleano soggetti esterni nel contrasto della povertà.

✓ Il **Fondo Occhio al futuro!** Nel corso del 2025 il fondo si è confermato uno strumento strategico, capace di attivare nei Centri di ascolto territoriali un importante lavoro educativo e di stimolare una riflessione condivisa sull'accesso alle opportunità culturali ed educative come leva fondamentale per promuovere la mobilità sociale e contrastare la trasmissione intergenerazionale della povertà.

Il fondo ha consentito di sostenere le famiglie attraverso la copertura delle quote di iscrizione ad attività extrascolastiche (sportive, musicali, teatrali, ecc.), la partecipazione ai centri estivi e ai laboratori collettivi, la fornitura di kit scuola per i minori e l'accesso a percorsi formativi per adulti.

Complessivamente, nel 2025 sono state attivate **1.384 doti educative individuali** per minori e 26 doti formative per adulti. Inoltre, sono stati sostenuti 39 laboratori artistici collettivi per bambini e ragazzi. Parallelamente, per rafforzare la sostenibilità dell'intervento, è stata avviata l'omonima campagna di raccolta fondi.

- ✓ Il **Fondo AGSM-AIM** è l'esito di un'alleanza ormai triennale tra la Caritas di Verona, la Caritas di Vicenza e la società partecipata a favore delle famiglie 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 2025 hanno beneficiato di questo fondo **70 nuclei familiari** per un totale di 167 persone.
- ✓ Il **Fondo abitare** integra il Fondo Agsm-Aim per casi particolari e risponde alla necessità di prevenire situazioni di emergenza abitativa, sostenendo le famiglie attraverso la copertura dei costi relativi alle utenze, all'affitto e alle spese condominiali. Questo strumento ha permesso a **4 nuclei fragili** di mantenere l'alloggio, in un contesto immobiliare che risulta loro sempre più inaccessibile.
- ✓ Il **Fondo alimenti** consente di sostenere, attraverso l'erogazione di card spesa, i profili che non accedono all'Emporio della solidarietà, in quanto già beneficiari di altre forme di accompagnamento personalizzato, ad esempio anziani impossibilitati a recarsi al market o donne con minori che necessitano di un supporto di breve durata. Nel corso del 2025, **9 persone** hanno beneficiato di questo fondo.

● **Inserimento Lavorativo**

La configurazione de Il Samaritano come cooperativa sociale mista di tipo A e B consente di coniugare l'erogazione di servizi alla persona con attività finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti in situazione di fragilità. Questo assetto organizzativo permette di integrare le dimensioni sociale e produttiva, creando opportunità occupazionali concrete per persone che, a causa di condizioni personali, sociali o economiche difficili, incontrerebbero maggiori ostacoli all'accesso al mercato del lavoro. Il lavoro diventa così uno strumento fondamentale per il recupero di fiducia, competenze e autonomia, contribuendo alla costruzione di percorsi di reinclusione sociale più stabili.

Al 31 dicembre 2024 la Cooperativa Il Samaritano opera in regime di appalto con il Comune di Verona per la gestione dei bagni e servizi igienici pubblici cittadini. Nel corso dell'anno sono state inserite e **accompagnate al lavoro 38 persone**, offrendo loro un'opportunità concreta di sperimentare un contesto lavorativo strutturato e di acquisire competenze utili per il futuro. Da marzo 2015 Il Samaritano gestisce i servizi igienici situati in Piazza Brà, Cortile Mercato Vecchio, Arsenale, Piazza San Zeno ed Ex Macello, quest'ultimo dotato anche di servizio docce. L'appalto prevede attività di guardiania, pulizia e manutenzione ordinaria delle strutture, garantendo al contempo un servizio importante per la città e per i numerosi visitatori che frequentano il centro storico.

Per molte delle persone accolte nelle strutture di accoglienza gestite da Caritas e dal Samaritano, questa attività rappresenta una prima occasione concreta di reinserimento sociolavorativo. Il lavoro non è inteso soltanto come una fonte di reddito, ma come uno strumento educativo che permette di riacquisire abitudini, responsabilità e capacità organizzative spesso compromesse da lunghi periodi di marginalità o disoccupazione. In questo senso l'esperienza lavorativa diventa parte integrante di un percorso educativo più ampio, orientato alla responsabilizzazione personale e alla progressiva conquista dell'autonomia. Allo stesso tempo rappresenta anche un'occasione di restituzione e servizio alla città, attraverso la cura di spazi pubblici utilizzati quotidianamente dalla comunità. Accanto all'inserimento lavorativo vero e proprio, vengono inoltre attivati percorsi di accompagnamento prelaborativo e di terapia occupazionale, rivolti a persone che necessitano di un percorso graduale prima di accedere a un impiego stabile. Tali percorsi comprendono attività di supporto psicologico, orientamento ai servizi territoriali, orientamento al lavoro e sostegno nella costruzione o ricostruzione di una rete relazionale significativa nel territorio. L'obiettivo di queste attività è accompagnare le persone in un percorso progressivo di reinserimento sociale e lavorativo, favorendo il recupero delle competenze personali e la costruzione di nuove opportunità di partecipazione attiva alla vita della comunità. Il lavoro diventa così non solo un'opportunità occupazionale, ma anche uno strumento di inclusione e di dignità, capace di sostenere percorsi di cambiamento duraturi.

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.**

Casa Corbella nasce dalla collaborazione tra Comune e Diocesi di Verona con l'obiettivo di offrire una risposta specifica alle persone senza dimora con fragilità sanitarie, che necessitano di un luogo adeguato nel quale poter proseguire cure e percorsi di recupero dopo un ricovero ospedaliero o in presenza di condizioni di salute precarie. La struttura, completamente ristrutturata grazie ai fondi PNRR, dispone di 18 posti letto, organizzati in camere di piccole dimensioni dotate di bagno, e garantisce la presenza di operatori professionali e volontari che accompagnano le persone accolte nel percorso di convalescenza e di stabilizzazione delle condizioni di salute. L'ambiente è pensato per offrire un contesto dignitoso e protetto, capace di rispondere sia ai bisogni sanitari di base sia alle esigenze relazionali delle persone ospitate. L'accoglienza è rivolta principalmente a uomini senza dimora dimessi da strutture ospedaliere o comunque in condizioni di particolare vulnerabilità sanitaria, che non dispongono di un'abitazione adeguata nella quale poter affrontare la convalescenza o proseguire terapie e cure mediche. Si tratta, ad esempio, di persone che non possono permanere in strada durante il giorno per motivi di salute, oppure di pazienti dimessi con necessità di riposo e assistenza di base ma privi di una rete familiare o abitativa. Il centro, aperto nel novembre 2019 in via Corbella a Cadidavid, è dedicato esclusivamente a persone senza dimora con problematiche sanitarie e rappresenta un servizio particolarmente importante nel collegamento tra il sistema sanitario e quello sociale. **Nel corso del 2025 sono state accolte 32 persone**, confermando la rilevanza di un servizio capace di intercettare situazioni di estrema vulnerabilità che spesso rimangono sospese tra la dimissione ospedaliera e la mancanza di una soluzione abitativa adeguata.



La struttura è stata denominata Casa Chiara Corbella, in riferimento a Chiara Corbella Petrillo, giovane donna scomparsa nel 2012 dopo una lunga malattia, per la quale è stata avviata la causa di beatificazione e canonizzazione. La scelta del nome richiama simbolicamente l'attenzione sulla sofferenza vissuta con dignità e speranza, valori che ispirano l'accompagnamento delle persone accolte e orientano lo stile di cura e di prossimità promosso all'interno della struttura.

- In generale, Caritas si adopera per l'assistenza di tutte le persone accolte nei diversi servizi, per l'iscrizione al servizio sanitario nazionale e per l'accompagnamento per un accesso adeguato alle cure sanitarie, esercitando i propri diritti in materia di salute.

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**

Il Progetto Esodo, promosso da Caritas Diocesana di Verona e gestito dalla Cooperativa Il Samaritano, offre un servizio di accoglienza residenziale rivolto a persone adulte inserite in misure alternative alla detenzione. L'intervento è concepito come uno spazio di accompagnamento verso la progressiva autonomia e il reinserimento nella comunità, attraverso percorsi personalizzati di reinclusione sociale. La residenzialità

è organizzata in appartamenti situati nelle vicinanze della Casa Accoglienza e in altri alloggi diffusi sul territorio cittadino. La capienza complessiva è di 25 posti. **Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 32 persone**, segno di un sistema che favorisce percorsi di transizione e progressiva autonomia abitativa. L'inserimento avviene sulla base di un progetto individualizzato costruito insieme alla persona accolta e in stretta collaborazione con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (UEPE) di Verona, con l'Area Trattamentale della Casa Circondariale e con i servizi territoriali di riferimento. Questo lavoro di rete consente di integrare gli obiettivi trattamentali con un accompagnamento educativo e sociale orientato alla responsabilizzazione e al reinserimento. La vita negli appartamenti prevede una gestione quotidiana prevalentemente autogestita dagli ospiti, sostenuta dalla presenza e dal supporto di operatori, educatori e volontari che accompagnano il percorso individuale. Gli ospiti possono inoltre accedere ai diversi servizi della Cooperativa Il Samaritano – tra cui il Centro Diurno, il Servizio Educativo, il Servizio Psicologico e il Servizio Sociale – che integrano il progetto abitativo con un sostegno multidisciplinare. Il Progetto Esodo si sviluppa attraverso percorsi strutturati che interagiscono con quattro aree fondamentali: formazione, inclusione sociale, lavoro e sensibilizzazione. Accanto all'accompagnamento individuale vengono proposte attività laboratoriali, momenti formativi e iniziative che affrontano anche i temi della giustizia riparativa, favorendo la consapevolezza, l'assunzione di responsabilità e un progressivo riavvicinamento alla comunità. Nel 2025 il progetto ha inoltre beneficiato della DGR 934 della Regione Veneto, finanziata da Cassa delle Ammende, finalizzata a sostenere l'accoglienza di persone in misura alternativa alla detenzione e ad agevolare i percorsi di uscita dal carcere e di reinserimento sociale e lavorativo. Questo contributo ha permesso di rafforzare la capacità di presa in carico e di ampliare le opportunità di accompagnamento personalizzato nei percorsi di reintegrazione.

- **Accompagnamento di Lpu, map e volontariato risarcitorio.**

Caritas Diocesana di Verona, attraverso la Cooperativa Il Samaritano, promuove e accompagna percorsi di Lavori di Pubblica Utilità (LPU), Messa alla Prova (MAP) e volontariato risarcitorio, in collaborazione con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (UEPE) e con l'Autorità Giudiziaria. Questi strumenti rappresentano un'opportunità concreta per persone coinvolte in procedimenti penali di sperimentare percorsi di responsabilizzazione e riparazione del danno attraverso attività socialmente utili svolte a favore della comunità. L'intervento non si limita all'inserimento operativo nelle attività di utilità sociale, ma prevede un accompagnamento educativo e relazionale volto a sostenere la consapevolezza rispetto al reato commesso, la rielaborazione dell'esperienza e l'avvio di percorsi di cambiamento. Attraverso il confronto con operatori e contesti comunitari, le persone coinvolte possono sperimentare modalità positive di partecipazione sociale e costruire nuove prospettive di integrazione personale, sociale e lavorativa. Le attività svolte nell'ambito dei LPU, della MAP e del volontariato risarcitorio si collocano prevalentemente all'interno dei servizi e delle opere promosse dalla rete Caritas, ma possono svilupparsi anche in altri contesti comunitari e territoriali disponibili ad accogliere questi percorsi. In questo modo, l'esperienza non assume soltanto una funzione riparativa nei confronti del danno arrecato, ma diventa anche un'occasione di incontro tra la persona e la comunità, favorendo processi di riconoscimento reciproco e di reinserimento sociale. **Nel corso del 2025 sono state complessivamente accompagnate 43 persone in percorsi di Lavori di Pubblica Utilità e Messa alla Prova, 11 persone in percorsi di volontariato risarcitorio, 2 ragazzi seguiti in collaborazione con l'USSM (Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni) e 1 persona in collaborazione con la Giustizia Minorile.** Questi dati testimoniano la crescente rilevanza di tali strumenti nel promuovere forme di giustizia orientate alla responsabilità e alla riparazione. Nel corso dello stesso anno è stata inoltre sottoscritta una convenzione con l'UEPE che consente di estendere l'accoglienza di persone impegnate in LPU, MAP e volontariato risarcitorio a tutte le parrocchie della Diocesi di Verona. Questa scelta amplia in modo significativo la rete di luoghi disponibili ad accogliere tali percorsi, valorizzando il ruolo delle comunità locali nel sostenere i processi di reintegrazione.



Nel tempo di Avvento questa possibilità è stata proposta anche come gesto giubilare, invitando le parrocchie ad aprire i propri spazi per accogliere persone impegnate in attività di volontariato risarcitorio. L'iniziativa assume una forte valenza ecclesiale: l'accoglienza di persone in misura alternativa o impegnate in percorsi di riparazione non rappresenta soltanto un servizio alla giustizia, ma diventa un segno concreto di misericordia, riconciliazione e seconda opportunità. In questo modo, la comunità cristiana si fa luogo di responsabilità condivisa e di rinnovate possibilità di reinserimento.

La strategia di Cooperativa sociale Il Samaritano entro Caritas

Abbiamo già evidenziato come 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.

Nella presente edizione del Bilancio Etico Sociale, Caritas ritiene fondamentale focalizzare l'attenzione su alcuni ambiti che particolarmente caratterizzano la sua azione:

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 verso il raggiungimento dell'autonomia.</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 e 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 nell'apprendimento e nella 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 i 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 genere e le competenze in una prospettiva di maggior autodeterminazione.</p>

 <p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p>	<p><i>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti</i></p>	<p>L'educazione alla buona gestione delle risorse, in ogni situazione abitativa o similare, prevede anche una sensibilizzazione all'uso efficiente delle fonti energetiche</p>
 <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>	<p><i>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</i></p>	<p>La dignità della persona si concretizza anche nello svolgimento di un lavoro che consenta 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 è rivolta agli apprendistati per i giovani adulti.</p>
 <p>10 REDUCED INEQUALITIES</p>	<p><i>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi</i></p>	<p>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.</p>
 <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p>	<p><i>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</i></p>	<p>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>

 <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, si presta 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, si presta 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

L'analisi di materialità è stata compiuta in comunione con la rete Caritas.

L'attività di Caritas Diocesana Veronese è complessa, contribuendo in modi diversi - mediante le sue diverse articolazioni centrali e periferiche - al bene comune come esperienza testimoniale della carità. Il suo impatto, quindi, si dispiega su numerosi e svariati ambiti, rivolgendo la propria azione a beneficio di diversi stakeholder e, primariamente, della Chiesa Veronese. 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. In particolare, la presente versione dell'analisi fa riferimento alla linee guida 2021.

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 presentata in queste pagine tiene ha preso avvio da un ampio lavoro di ascolto e condivisione svolto durante la prima parte del cammino di accountability nel periodo 2020-2022 e da un'attenta revisione dei temi significativi svolto per la redazione delle prime due edizioni del bilancio etico-sociale unitario di Caritas grazie al gruppo di lavoro interno di Caritas 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 ritenuti più significativi e prioritari per l'attività operativa e testimoniale di Caritas Diocesana Veronese e per la rendicontazione sono i seguenti:

- **Valorizzazione della dimensione umana delle persone beneficiarie attraverso interventi con funzione educativa**
- **Innovazione nei servizi e nelle attività, capaci di leggere la realtà locale e rispondere efficacemente ai suoi bisogni**
- **Coltivazione di una "cultura del dono"**
- **Annuncio del Vangelo e animazione pastorale delle attività nelle parrocchie**
- **Co-progettazione con i partner pubblici e privati**
- **Efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse**
- **Attenzione ai volontari e promozione del volontariato**
- **Testimoniare lo "stile Caritas" in ogni ambiente e promuovere percorsi di apprendimento non formale**

I temi materiali hanno informato la redazione della mappa dell'impatto e la scelta degli 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.

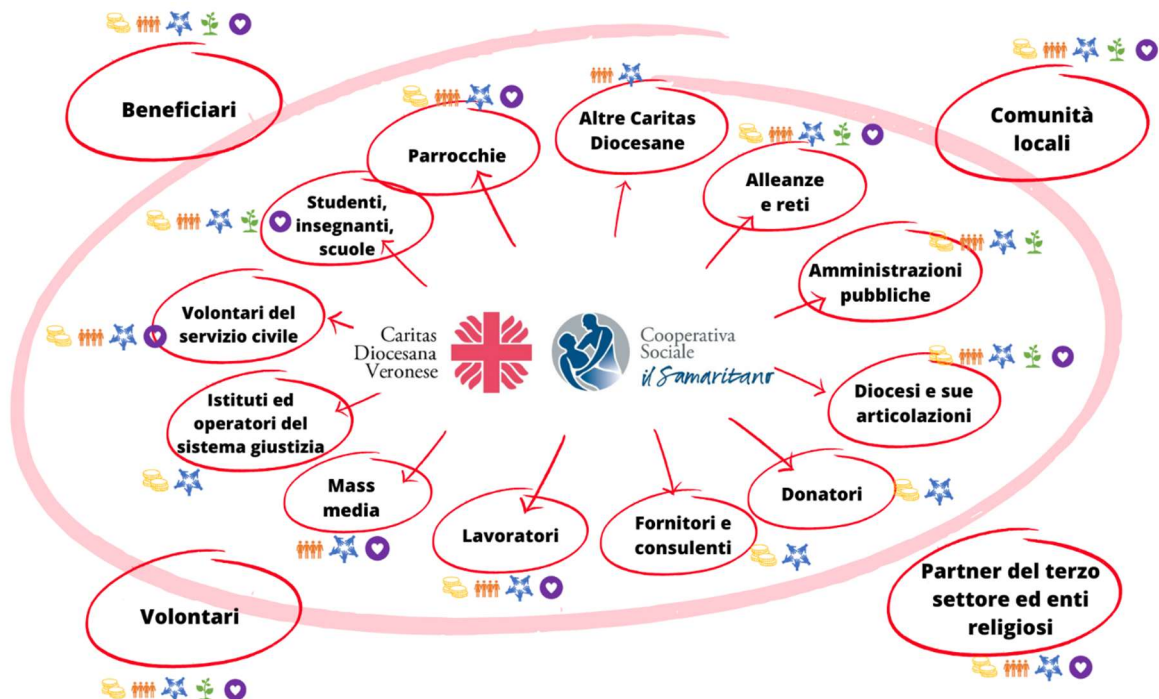
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Cooperativa Sociale 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 Il Samaritano intrattiene una relazione di vario tipo, che non sempre si configura come uno scambio economico, ma va intensa, invece, nel significato ampio della relazione: collaborazione, aiuto, cura, ecc.

La relazione che Cooperativa Sociale Il Samaritano intesse con gli stakeholder si dipana a diversi livelli, come desumibile dal modello di impatto presentato nella premessa metodologica: alcuni stakeholder, infatti, hanno una relazione diretta con le opere realizzate dagli enti direttamente riconducibili a Caritas, mentre altri, entrando in contatto con le articolazioni territoriali, godono di un effetto mediato dal supporto - pastorale e materiale - che Cooperativa Sociale Il Samaritano offre a tali articolazioni (parrocchie, centri di ascolto, ecc.).

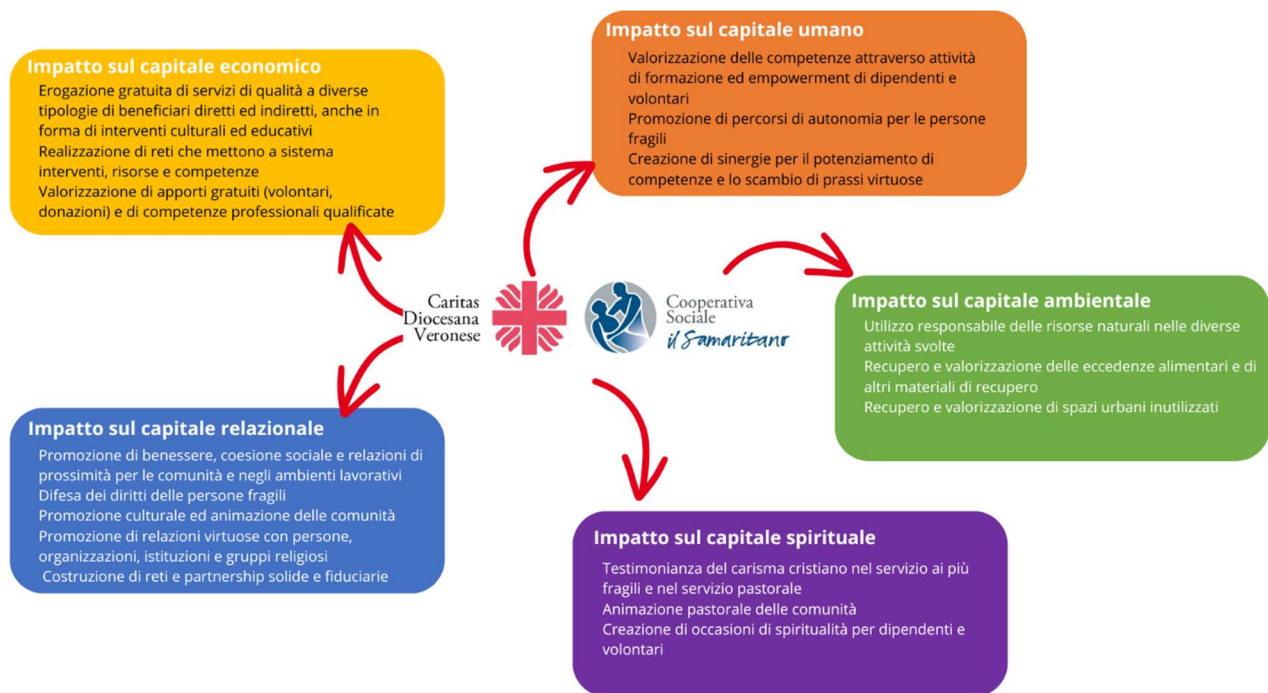


-  Impatto sul capitale economico
-  Impatto sul capitale umano
-  Impatto sul capitale relazionale
-  Impatto sul capitale ambientale
-  Impatto sul capitale spirituale

Analisi dell'impatto

Come scritto nella premessa metodologia, l'impatto definisce il cambiamento generato dall'attività di Cooperativa Sociale 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 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 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 Caritas, viene descritto l'effetto prodotto dall'attività pastorale e di servizio svolta.

ALLEANZE E RETI

	La rete consente di mettere a sistema e valorizzare le risorse economiche dei singoli nodi, generando maggiore efficacia nell'utilizzo dei mezzi disponibili e valorizzando le interrelazioni come veri e propri fattori di sviluppo.
	Le competenze specifiche vengono condivise e integrate, favorendo un apprendimento reciproco e un rafforzamento diffuso delle capacità operative.
	Le collaborazioni si intensificano e si strutturano nel tempo, generando conoscenza e fiducia reciproca, rafforzando la mission condivisa e contribuendo anche al dialogo ecumenico attraverso progettualità comuni.
	Si promuovono percorsi di sensibilizzazione sulla cura dell'ambiente e stili di vita sostenibili, accompagnati da pratiche concrete di riuso e valorizzazione degli "scarti".
	La rete diventa spazio di testimonianza reciproca e di attuazione del carisma cristiano, in particolare nel servizio ai più fragili.

ALTRE CARITAS DIOCESANE

	La condivisione di strumenti favorisce una maggiore sostenibilità complessiva delle attività.
	Lo scambio di competenze, soprattutto su progetti innovativi e trasversali, alimenta processi di apprendimento continuo.
	Le reti collaborative si rafforzano attraverso lo scambio di buone prassi e relazioni tra territori.

La condivisione di momenti formativi e spirituali alimenta una comune identità e visione ecclesiale, ribadendo la natura di Caritas come espressione della Chiesa locale e universale.

AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Vengono erogati servizi a condizioni diverse da quelle di mercato, contribuendo alla coesione sociale e alla gestione delle emergenze, oltre a valorizzare risorse economiche condivise, con la valorizzazione economica e sociale di beni comuni.

Si sviluppano equipe multidisciplinari che integrano competenze diverse al servizio delle persone fragili.

Si rafforza la coesione sociale delle comunità attraverso interventi integrati e condivisi. Vengono realizzate opere capaci di dare risposta ai bisogni sociali, contribuendo così alla realizzazione della funzione pubblica svolta da Comuni e altri enti locali.

Il recupero e la cura di spazi inutilizzati generano valore per il territorio.

BENEFICIARI

Le persone fragili ricevono sostegni concreti, attraverso beni, contributi economici e accesso all'abitare.

Attraverso percorsi formativi e di riqualificazione si rafforzano competenze e capacità di autonomia, nonché l'inclusione sociale.

Si sviluppano relazioni di supporto, conoscenza e mutuo aiuto che contrastano l'isolamento. Inoltre, si contribuisce alla tutela dei diritti delle persone vulnerabili, mediante attività di advocacy.

Viene promossa un'educazione all'uso efficiente delle risorse.

L'esperienza dell'aiuto ricevuto diventa anche testimonianza di gratuità.

COMUNITÀ LOCALI

Le risorse vengono condivise in una logica di gratuità per sostenere situazioni di fragilità.

Si rafforzano i percorsi di autonomia dei singoli e vengono attivate reti di volontariato locale per l'animazione del territorio, la formazione e l'accompagnamento. Inoltre, si consente alla comunità di crescere nella sua capacità di essere aperta e inclusiva attraverso l'esperienza di vicinanza alle povertà

Si rigenerano legami comunitari e si riattivano dinamiche di animazione del territorio.

Si diffonde una cultura di uso responsabile delle risorse.

La comunità è coinvolta in una testimonianza concreta del carisma cristiano e, al tempo stesso, è oggetto di tale testimonianza.

CHIESA DI VERONA

Le risorse della comunità cristiana di Verona vengono rigenerate e valorizzate per la realizzazione di servizi a supporto della vulnerabilità e, al tempo stesso, le comunità godono dei servizi di Caritas per rispondere alle situazioni di vulnerabilità che sono loro prossime.

La formazione alla carità contribuisce a qualificare l'azione pastorale e a metterla in atto con competenza.

Si rafforza il contributo alla costruzione di comunità inclusive.

Si promuove il recupero e la cura di spazi inutilizzati.

L'azione caritativa rende concreta la pastorale e si esprime come servizio ecclesiale.

DONATORI

Le donazioni sono gestite in modo efficiente, efficace e trasparente, permettendo ai donatori di valorizzare la propria gratuità entro circuiti di valore economico e sociale.

Si valorizzano competenze e know-how messi a disposizione

Si costruiscono relazioni stabili e fiduciarie, che vanno oltre la mera cessione di risorse economiche.

Si contribuisce al recupero e alla cura di spazi inutilizzati e risorse altrimenti destinate allo scarto.

La donazione diventa occasione di testimonianza del carisma cristiano.

FORNITORI, CONSULENTI E PROFESSIONISTI

Si offrono occasioni professionali.

Si costruiscono relazioni che vanno oltre il mero scambio di fornitura e si configurano su base fiduciaria.

LAVORATORI

	Sono garantite condizioni di lavoro coerenti con i contratti collettivi.
	Si promuove lo sviluppo delle competenze e delle motivazioni intrinseche.
	Si favorisce un clima organizzativo collaborativo, dove il lavoratore trova non solo occasioni di crescita professionale, ma anche e soprattutto di crescita umana e relazionale.
	La formazione e i momenti condivisi alimentano la dimensione spirituale del lavoro.

MASS MEDIA

	Si offrono occasioni professionali.
	Fornitura di informazioni chiare, approfondite e trasparenti sui fenomeni della povertà e della marginalità
	Si offre un tangibile contributo per una informazione libera e trasparente che non trascuri la narrazione del bisogno sociale, della vulnerabilità e delle azioni proattive per la prevenzione e il contrasto dell'esclusione sociale.
	Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili.

PARROCCHIE

	Le risorse parrocchiali vengono rigenerate e valorizzate per la realizzazione di servizi a supporto della vulnerabilità e, al tempo stesso, le comunità godono dei servizi di Caritas per rispondere alle situazioni di vulnerabilità che sono loro prossime. Si offre, altresì, un modello di gestione delle opere di carità efficiente, efficace e ben organizzato.
	Viene offerta formazione dei volontari e, più in generale, viene svolta attività di sensibilizzazione ai temi della cura della vulnerabilità.
	Si contribuisce alla creazione ed al rafforzamento della comunità parrocchiale rinsaldando i vincoli di prossimità e di aiuto reciproco.
	Si promuove il recupero e la cura di spazi inutilizzati.
	L'azione caritativa rende concreta la pastorale e si esprime come servizio ecclesiale.

PARTNER DEL TERZO SETTORE ED ECCLESIASTICI

	Si realizzano economie di scala mediante processi di acquisto condiviso. Inoltre, si condividono risorse e strumenti nella gratuità per accompagnare situazioni di vulnerabilità e realizzare opere più strutturate, efficienti ed efficaci.
	Le competenze specifiche vengono condivise e integrate, favorendo un apprendimento reciproco e un rafforzamento diffuso delle capacità operative, nonché la valorizzazione di talenti.
	Si creano reti progettuali e occasioni comuni di riflessione culturale e promozione dei diritti.
	Si promuove il recupero e la 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

	Vengono erogati budget educativi e culturali.
	Vengono promosse le competenze e le sensibilità culturali sui temi della carità e della cura delle vulnerabilità.
	Viene ampliata la rete relazionale individuale e comunitaria, consentendo, soprattutto agli studenti, di maturare uno sguardo alternativo sulla vulnerabilità e di ampliare la visione della comunità in ottica inclusiva e generativa.
	Realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...)
	Si genera una testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più vulnerabili, maturando una riflessione sull'etica e la spiritualità della cura.

VOLONTARI

	I volontari contribuiscono alla sostenibilità degli interventi e dei servizi dalla rete Caritas mediante il loro lavoro gratuito e, d'altra parte, la rete Caritas consente la valorizzazione di tale gratuità entro un circuito gestionale efficiente ed efficace.
	Vengono promosse le competenze specifiche e trasversali, in particolare la capacità di lavorare in team, e vengono potenziate le motivazioni intrinseche al lavoro.
	Vengono offerte occasioni di ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria.
	Realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...).
	Vivono momenti di formazione e condivisione spirituale.

VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

	I costi della formazione sostenuti da ente capofila e partner.
	Vengono potenziate le competenze individuali, con particolare riferimento a quelle "soft".
	Vengono offerte occasioni di ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria.
	Vivono momenti di formazione e condivisione spirituale.

Indicatori di impatto

Nonostante non sia possibile misurare completamente tutte le dimensioni di impatto generato da Cooperativa sociale 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 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; l'esposizione degli indicatori è intervallata da alcune narrazioni di storie di beneficiari, volontari e lavoratori di Caritas: esse aiutano a dare un volto ed uno spessore ai dati esposti.

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

Tema materiale	Indicatore/sezione informativa	Capitale
Valorizzazione della dimensione umana delle persone beneficiarie attraverso interventi con funzione educativa	Dinamica del capitale spirituale	Spirituale
	Indicatori di capitale umano	Umano
Innovazione nei servizi e nelle attività, capaci di leggere la realtà locale e rispondere efficacemente ai suoi bisogni	Beneficiari dei servizi	Relazionale
	Evidenza dei nuovi servizi erogati e delle innovazioni apportate nelle attività	
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
Annuncio del Vangelo e animazione pastorale delle attività nelle parrocchie	Comunità parrocchiali coinvolte	Relazionale
	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
	Comunità parrocchiali coinvolte	Relazionale
Co-progettazione con i partner pubblici e privati	Attività in collaborazione con altri partner	Relazionale
Efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse	Ripartizione delle entrate	Economico
	Ripartizione delle uscite	Economico
	Ripartizione del valore aggiunto generato	Economico
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 la Cooperativa sociale Il Samaritano sostiene le diverse attività di prossimità svolte.

	2025		2024	
	€	%	€	%
Contributi pubblici diversi dai ricavi in convenzione	203.240,10	4,7%	281.433,70	7,5%
Contributi da 8x1000	65.000,00	1,5%	50.000,00	1,3%
Contributi su progetti privati	775.784,21	18,0%	369.416,25	9,9%
Donazioni ricevute da privati	81.868,93	1,9%	40.384,60	1,1%
Ricavi da servizi in convenzione	3.174.622,99	73,8%	3.008.892,80	80,2%

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.

	2025	2024
Valore aggiunto globale netto	1.783.541,00	1.673.759,10
Valore distribuito al personale	1.767.015,00	1.638.263,82
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	2.216,00	4.689,40
Imposte	17.072,00	27.591,00
Auto-potenziamento ovvero utilizzi riserve	- 2.761,58	3.214,88

Valore delle risorse gratuite utilizzate

Cooperativa sociale Il Samaritano 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.

	2025	2024
Erogazioni in natura	189.000,00	137.000,00
Valore corrispondente del lavoro volontario ^(*)	764.764,00	770.226,60

^(*) per la determinazione del valore si è utilizzato il parametro di € 21,01h, costo orario definito dal CCNL Cooperative per il livello A1, valido a fine 2025.

Immobili gestiti a favore delle fragilità

Attraverso i vari enti che la compongono, Cooperativa sociale Il Samaritano 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 dai gruppi locali (parrocchiali, di unità pastorale)

	Housing sociale		Accoglienza richiedenti asilo	
	2025	2024	2025	2024
Abitazioni	40	38	32	32
Posti disponibili	304	252	199	194

A tali immobili, vanno aggiunti poi quelli in comodato dalla Diocesi di Verona, che comprendono, anzitutto ed oltre alla sede legale in lungadige G. Matteotti 8 a Verona, 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. Infine, va ricordata la sede operativa dell'Emporio della Solidarietà Monsignor Giacomelli in Piazzetta Ss. Apostoli 2 in Verona.

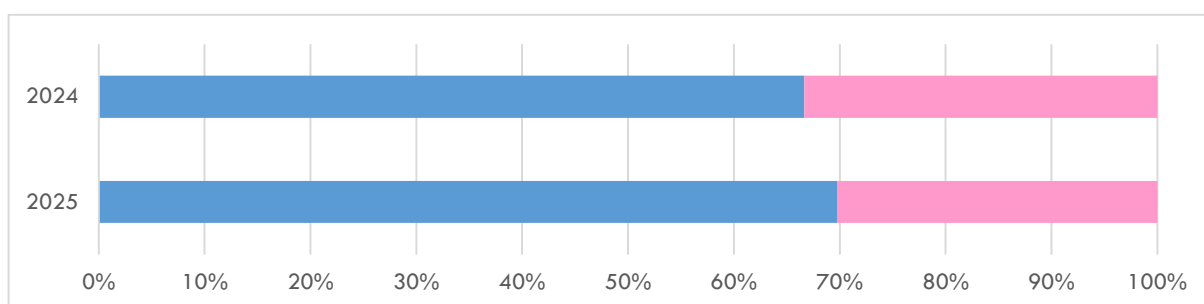
Indicatori di capitale umano

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 cooperativa sociale Il Samaritano in termini di creazione di occasioni professionali.

Fascia di età	2025			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	6	7	13	6	7	13
(>30 anni; <50 anni)	11	25	36	12	35	47
(>50 anni)	6	21	27	5	4	9
Totale	23	53	76	23	46	69

Ripartizione dipendenti per genere



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.

	2025			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT
N. dipendenti con contratto a t.i.	19	23	42	19	23	42
% dipendenti con contratto t.i.	83%	43%	55%	82,6%	50,0%	60,9%

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 nell'ente l'impegno lavorativo non è fortemente gerarchizzato nella remunerazione, pur nella normale differenziazione dei livelli retributivi legati alle funzioni svolte ed all'inquadramento contrattuale.

	2025		2024	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	2,30	2,39	1,23	2,46

Si sottolinea che tutte le retribuzioni sono riconosciute come da contratti collettivi nazionali e che il rapporto sopra esposto è largamente inferiore al massimo previsto dall'art. 16 del D. Lgs. 117/2017 (1:8).

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

	2025		
	F	M	Tot
Nuovi assunti	4	27	31
Cessazioni	4	20	24
Turn-over complessivo	0,3	1,0	0,80
Turn-over netto	1	1,35	1,29

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	2025			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Volontari coordinatori	26	22	48	18	25	43
Volontari dedicati sedi centrali	143	137	280	92	81	173
Volontari attivati sul territorio	109	86	195	193	155	348
Totale	278	245	523	303	261	564
Totale ore di impegno annuo	18.590	17.810	36.400	19.695	16.965	36.660
Ore pro-capite attività volontari (valore medio)	66	73	70	65	65	65
Volontari in servizio civile	4	3	7	4	1	5

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.

		2025	2024
Dipendenti	Numero complessivo ore di formazione	1.080	1.361
Volontari	Numero complessivo ore di formazione	2.092	2.608

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 messi in campo per sostenere l'impegno professionale e favorire la qualità dell'ambiente lavorativo.

	2025			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Costi complessivi per sistemi per la sicurezza ed il benessere dei dipendenti	3.058	5.950	9.008	2.750	3.135	5.885
Costo pro-capite per sistemi per la sicurezza ed il benessere dei dipendenti	133	112	245	119,6	68,2	187,7
Welfare aziendale totale erogato	2.235	5.149	7.384	3.500	2.577	6.077
Welfare aziendale pro-capite erogato	97	97	97	152	56	88

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

	2025	2024
ho avuto fame (risposta a bisogni primari di natura economica)	39.929	33.266
ho avuto sete (risposta a bisogni legati alla necessità di ascolto, accompagnamento e relazione)	2.015	2.406
ero straniero (risposta a bisogni di persone migranti)	276	292
ero nudo (risposta a bisogni legati all'inserimento sociale delle persone)	167	177
ero malato (risposta a bisogni connessi alla salute)	32	33
ero in carcere (risposta a bisogni legati alla condizione di detenzione)	89	25
Totale beneficiari	42.508	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.

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 per promuovere nella comunità una sensibilizzazione diffusa rispetto ai bisogni a cui intende rispondere e ai valori di riferimento che la guidano.

	2025	2024
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	1.945	1.575

Coinvolgimento di donatori

Gli indicatori esprimono la capacità 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) di Cooperativa Sociale Il Samaritano.

	2025	2024
Numero di donatori singoli		23
Donazioni totali ricevute		40.384,60

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.

	2025	2024
Uscite su stampa e media locali		216
Accessi ai Social		269.598

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.

La dinamica del capitale spirituale

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

«Il capitale più importante che possiamo avere è il capitale spirituale. Quando il Signore tocca i nostri cuori, ampliamo il nostro sguardo e siamo capaci di vedere quanti sono nel bisogno, di prenderci cura del creato: siamo capaci di mettere al primo posto il bene comune, il “noi” proprio di una famiglia, per mettere da parte la logica mondana dell’“io”, del successo, del dominio, del denaro, escludendo gli altri. Ognuno di noi è chiamato a contribuire affinché la società abbia sempre più artigiani di pace e di una cultura dell'incontro; e affinché nella Chiesa si moltiplichino i costruttori di una comunità in cui tutti, senza eccezioni, si sentano ben accolti e amati dal Signore»¹.

Le parole di Papa Francesco permettono di definire con chiarezza che cosa si intende per capitale spirituale: le scelte e i gesti che nascono dall'incontro con il Signore, la vita concreta che scaturisce dalla fede; in questa prospettiva, possiamo considerare tutte le attività presentate nelle pagine precedenti generate dal capitale spirituale e generanti il capitale spirituale. Tale incontro va ben oltre le categorie che spesso definiscono la fede: come già visto con l'esegesi del brano che caratterizza il BES, la Parola ci permette di comprendere come sempre laddove si ami come Gesù ci ha amato ci sia l'incontro con Lui. Ecco allora che il capitale spirituale di Caritas è l'Amore e quanto nasce dall'Amore.

In una formazione vissuta con tutti gli operatori il 30 ottobre, il Direttore ha consegnato la strategia che deve guidare ogni azione e che è volta a custodire proprio la centralità del capitale spirituale. Il punto di partenza non può essere COSA fare, l'azione concreta: questa per essere feconda dev'essere la conseguenza di un processo, che ha il suo inizio da una domanda: *PERCHÉ* agiamo? La risposta non può essere frutto di confronto e ragionamento, il fondamento dell'agire è infatti consegnato dalla Chiesa alla luce della Parola: per amore, luogo della presenza della Trinità e per raccontare che l'amore non è qualcosa, ma Qualcuno. Da questo scaturisce come conseguenza il *COME* agire: mettendo al centro il bene del prossimo, rinunciando ad egoismi e autoreferenzialità, considerando ogni servizio innanzi tutto una possibilità per incontrare una persona e la sua storia, scegliendo di perdere tempo con lei e per lei. Dopo essere passati dal “perché” e dal “come”, non sarà difficile capire “cosa” fare, che sarà generativo solo nella misura in cui sarà conseguenza di uno stile che ha il suo chiaro fondamento in un perché.

Gli incontri formativi per operatori e volontari, i momenti di condivisione della fede – tra i quali merita di essere ricordata la toccante Messa di Natale vissuta in “Casa accoglienza” al Samaritano – e la partecipazione alla vita della Chiesa servono allora proprio per custodire questa profondità dell'agire: non si tratta di momenti a sé stanti, per qualcuno quasi un dazio da pagare per poter servire in Caritas, ma il fondamento di tutto.

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

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 2021
Lettera agli stakeholder		
Premessa metodologica	§ 6.1	GRI 2: Informativa generale
Carta d'identità	§ 6.2	
Mission e valori	§ 6.2	
Storia		
Attività svolta		GRI 2: Informativa generale
Strategie e politiche		GRI 2: Informativa generale
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile		
Governance ed organizzazione	§ 6.3 + § 6.4 + § 6.8	GRI 2: Informativa generale
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni	§ 6.5 + § 6.6 + § 6.7	
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3	GRI 2: Informativa generale
Analisi di materialità		GRI 3 – Analisi di materialità
Mappa dell' "impatto"	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 + § 6.6	GRI 201: Performance economiche GRI 203: Impatti economici indiretti
Indicatori di capitale umano	§ 6.4 + § 6.5	GRI 401: Occupazione GRI 404: Formazione e istruzione GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 + § 6.7	
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		
tabella di raccordo GRI		