



Associazione  
**Diakonia o.n.l.u.s.**

# **BILANCIO** SOCIALE

2021

**RISPOSTE**  
ALLE NECESSITÀ MATERIALI,  
**SPERANZA**  
ALLE PERSONE PIÙ FRAGILI,  
**SOSTEGNO**  
A VOLONTARI E OPERATORI





## INDICE GENERALE

La parola al presidente	4
Premessa	5
Metodologia adottata	5

### CAPITOLO 1

<b>INFORMAZIONI GENERALI SULL'ASSOCIAZIONE</b>	7
La nostra carta di identità	8
Iscrizione ai registri	8
Chi siamo	9
Missione e visione	9
Attività statutarie	10
Altre attività	11
Servizi	11
Contesto territoriale	12
Collegamenti con altri enti	13

### CAPITOLO 2

<b>STRUTTURA, GOVERNANCE E AMMINISTRAZIONE</b>	14
Sistema di governance e di controllo	15
Assemblea degli associati	16
Consiglio direttivo	16
Presidente dell'associazione	16
Collegio dei revisori	17
Modello 231 e organismo di vigilanza	17
Struttura organizzativa	17

### CAPITOLO 3

<b>MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER: I PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI E INTERNI</b>	18
Mappatura degli stakeholder	19
Coinvolgimento degli stakeholder	20
I portatori d'interesse interni	22
Coinvolgimento e comunicazione con i volontari e i dipendenti	24
Indice di gradimento e di soddisfazione dei volontari	25
I portatori d'interesse esterni	27
Donatori	28
Enti sostenitori dei progetti	29
Progetti per area/settore di attività	31
Principali enti pubblici, altri enti, associazioni e privati convenzionati e/o partner	34

### CAPITOLO 4

<b>ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI, BENEFICIARI, OBIETTIVI RAGGIUNTI</b>	35
Servizi offerti e attività realizzate	36
Servizi grave marginalità	37
Casa Santa Lucia	38
Casa San Martino	41
Centro di ascolto San Faustino	42
Servizio Rom e Sinti	43
Emporio solidale	45
Servizio donna e famiglia	46
Servizio Social Housing	48
Servizio tirocini e lavoro	49
Servizio S.T.R.A.D.E.	51
Servizio sostegno psicologico	53
Servizio dipendenze e compulsività	55
Servizio Davide e Golia	56
Servizio lutto, solitudine ed esperienza del limite	58
Progetto Esodo	60
Lavori di pubblica utilità e affidamento in prova	63
Servizio consulenza legale	64
Accoglienza di persone richiedenti protezione internazionale	65
Emergenze umanitarie e progetti internazionali per la cooperazione e lo sviluppo	67
Indice di soddisfazione ospiti e beneficiari	68
Impatto sociale	69
Obiettivi di miglioramento strategici	72

### CAPITOLO 5

<b>SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA</b>	74
La dimensione economica	75
Il valore della produzione	75
Il patrimonio	77
Come posso aiutare Diakonia Onlus	77
Enti sostenitori - anno 2021	78
Attestazione dell'organo di controllo dell'ente	79
La nostra squadra	80

# LA PAROLA AL PRESIDENTE

---

L'ASSOCIAZIONE È  
OGGI ATTREZZATA PER  
DARE RISPOSTE ALLE  
NECESSITÀ MATERIALI,  
PER DARE SPERANZA  
ALLE PERSONE PIÙ  
FRAGILI E PER SOSTENERE  
VOLONTARI ED  
OPERATORI.

---



Il bilancio sociale, come noto, è occasione per fare il punto sulle varie attività dell'Associazione e per dare evidenza del grande bene che volontari ed operatori rendono concreto e visibile ogni giorno; inoltre è un fondamentale strumento di analisi interna e di informazione e trasparenza messo a disposizione dei portatori di interessi interni ed esterni (ospiti e beneficiari, soci, dipendenti, collaboratori, volontari, donatori, finanziatori, pubbliche amministrazioni, etc.). Il 2021 è stato un altro anno complesso e gravoso, con la pandemia Covid-19 che ha continuato ad entrare prepotentemente nelle attività della nostra Associazione, con le disuguaglianze che si sono accentuate e le situazioni di fragilità già evidenti che si sono cronicizzate, con nuovi soggetti entrati a contatto della rete territoriale di vicinanza e solidarietà a causa della perdita del lavoro e della crisi di liquidità.

L'Associazione - grazie anche al coinvolgimento di tante persone, realtà produttive, associazioni, enti, finanziatori - è oggi attrezzata per dare risposte alle necessità materiali, per dare speranza alle persone più fragili e per sostenere volontari ed operatori. Con queste premesse l'Associazione, braccio operativo della Caritas Diocesana Vicentina, presenta il suo secondo bilancio sociale relativo all'anno 2021; un bilancio positivo nei risultati e migliorato nella parte grafica, con tanti spunti di riflessione per tutti i portatori di interesse.

Un ringraziamento particolare per il contributo sempre importante alla attività della Associazione a Don Enrico Pajarin ed a tutto il Consiglio Direttivo. E ancora grazie di cuore a tutti i volontari, ai dipendenti, ai benefattori e donatori, agli enti sostenitori e in particolare a quanti hanno sostenuto l'Associazione con la scelta del 5x1000.

**Sante Marcante**

*Presidente Associazione Diakonia*

## PREMESSA

**L'** art. 14, comma 1 del D. Lgs. n. 117/2017 prevede che tutti gli enti del Terzo Settore con ricavi, rendite, proventi o entrate comunque denominate superiori ad 1 milione di euro sono tenuti alla redazione del bilancio sociale.

Stando a queste premesse, l'Associazione Diakonia Onlus presenta questo Bilancio sociale relativo alle attività del 2021, in quanto opera in molteplici ambiti del terzo settore, realizzando progetti di cooperazione con gli enti territoriali, interventi di emergenza e di attività educativa e formativa.

Ogni azione è stata realizzata grazie a risorse pubbliche e private, a donazioni fatte da enti sostenitori e da singoli donatori. Ciò implica un quotidiano impegno per affrontare le questioni relative alla progettazione, al cofinanziamento, al valore della "produzione", ai beneficiari, all'impatto sociale e al valore aggiunto, tutti aspetti presentati all'interno di questo documento.

---

OGNI AZIONE È STATA REALIZZATA GRAZIE A RISORSE PUBBLICHE E PRIVATE, A DONAZIONI FATTE DA ENTI SOSTENITORI E DA SINGOLI DONATORI.

---

## METODOLOGIA ADOTTATA

**Il** presente Bilancio Sociale si è ispirato liberamente ai principi di redazione del Bilancio Sociale elaborati dal "Gruppo di studio per il Bilancio Sociale" (GBS del 2001) ed è stato redatto secondo le "*Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore*" pubblicate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con Decreto del 4 luglio 2019, ai sensi dell'art. 14 comma 1 del Decreto legislativo n. 117/2017.

È stato redatto secondo una logica di opportuna trasparenza per dare conto dei fondi e del loro utilizzo, dell'impatto pedagogico, sociale e di sostenibilità di tutte le attività. Altri criteri a cui ci si è attenuti sono la chiarezza, con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e non "per addetti ai lavori" e l'attendibilità dei dati presentati. I dati presentati nel Bilancio Sociale sono stati ricavati dalla contabilità dell'Associazione, da altre evidenze dell'Associazione stessa, dal gestionale OSPOweb, da dati forniti dalle strutture operative, da indagini e interviste qualitative. Eventuali dati stimati sono evidenziati.

Il Bilancio Sociale è pubblico ed è visibile nel sito internet dell'Associazione, copie cartacee sono presenti in sede a disposizione di chiunque.

Il Bilancio Sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 29 giugno 2022 che ne ha deliberato l'approvazione.

---

IL BILANCIO È STATO PRESENTATO E CONDIVISO NELL'ASSEMBLEA DEI SOCI DEL 29 GIUGNO 2022 CHE NE HA DELIBERATO L'APPROVAZIONE.

---



# INFORMAZIONI GENERALI SULL'ASSOCIAZIONE

## CAPITOLO **1**

## LA NOSTRA CARTA DI IDENTITÀ

- **Nome**  
Associazione Diakonia Onlus
- **Codice Fiscale**  
95049930241
- **Partita IVA**  
02854090244
- **Codice ATECO**  
88.99.00 e 87.90.00
- **Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore**  
Associazione civilmente riconosciuta. All'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale Terzo Settore sarà E.T.S.
- **Indirizzo sede legale**  
Contrà Torretti 38, Vicenza
- **Telefono**  
0444 304986
- **Pec**  
associazione.diakonia@legalmail.it
- **Sito internet**  
www.diakonia.vicenza.it
- **Data di costituzione**  
23 / 06 / 1998



## ISCRIZIONE AI REGISTRI

L'Associazione Diakonia Onlus risulta:

- iscritta al numero 3 del registro delle persone giuridiche della Prefettura di Vicenza;
- iscritta all'anagrafe unica delle Onlus;
- accreditata per i servizi al lavoro presso la Regione Veneto con provvedimento n. 92 del 23/02/2016 (codice accreditamento L222);
- membro della Consulta per le politiche di genere del Comune di Vicenza;
- iscritta alla prima e alla seconda sezione del Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività in favore degli stranieri immigrati (art. 42 T.U.I.);
- iscritta al registro regionale delle associazioni che operano con continuità a favore degli immigrati extracomunitari nel territorio della Regione Veneto (cfr. art. 7 L.R. 30 gennaio 1990, n. 9).



**L'UNHCR** (United Nations High Commissioner for Refugees) **ha premiato l'Associazione Diakonia Onlus** per l'impegno a favore dell'inserimento lavorativo di persone beneficiarie di protezione internazionale, **conferendole l'uso del logo We Welcome.**

## CHI SIAMO

**L'** Associazione Diakonia Onlus è lo **strumento operativo della Diocesi di Vicenza**, nell'ambito della Caritas Diocesana Vicentina, per la progettazione e la gestione dei servizi-segno nell'Area della Promozione Umana e nell'Area Promozione Mondialità.

## MISSIONE E VISIONE

### AL SERVIZIO DELLA PERSONA

Il termine stesso «diakonia» (servizio), sta a indicare la scelta dell'Associazione di mettersi a servizio delle persone che si trovano in una situazione di bisogno.



### promossa attraverso

- ASSISTENZA SOCIALE E SOCIOSANITARIA
- ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E MEDIAZIONE ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO
- INCLUSIONE ABITATIVA
- ISTRUZIONE E FORMAZIONE
- TUTELA DEI DIRITTI CIVILI

*a favore di persone svantaggiate a causa di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari, senza perseguire alcuna finalità di lucro.*

Il fine che ispira le scelte strategiche, i comportamenti gestionali, come pure la valutazione dei risultati e degli effetti, è la promozione integrale della persona verso l'autonomia, che si concretizza con la relazione e l'accompagnamento attraverso l'ascolto, la progettualità e i gesti concreti.

### PRINCIPI CRISTIANI

Questi sono i principi cristiani cui l'Associazione Diakonia Onlus s'ispira, secondo il sentire ecclesiale e perciò anche magisteriale, agendo in sintonia con la Chiesa che è in Vicenza.



## ATTIVITÀ STATUTARIE COME L'ASSOCIAZIONE RISPONDE AI BISOGNI

**A**llo scopo di evidenziare con il maggior dettaglio possibile ed in modo organico le attività svolte in via principale senza scopo di lucro per il perseguimento delle finalità associative si segnala quanto riportato nel nuovo Statuto dell'Associazione ai sensi del Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 (statuto non ancora in vigore):

- a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;
- b) interventi e prestazioni sanitarie;
- c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;
- d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- f) interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio, ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, e successive modificazioni;
- g) successive modificazioni;
- i) formazione universitaria e post-universitaria; organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale;
- k) organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso;
- l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà
- m) educativa; servizi strumentali (tra quelli svolti dall'Associazione) ad enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da enti del Terzo settore;
- n) cooperazione allo sviluppo, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125, e successive modificazioni;
- o) attività commerciali, produttive, di educazione e informazione, di promozione, di rappresentanza, di concessione in licenza di marchi di certificazione, svolte nell'ambito o a favore di filiere del commercio equo e solidale, da intendersi come un rapporto commerciale con un produttore operante in un'area economica svantaggiata, situata, di norma, in un Paese in via di sviluppo, sulla base di un accordo di lunga durata finalizzato a promuovere l'accesso del produttore al mercato e che preveda il pagamento di un prezzo equo, misure di sviluppo in favore del produttore e l'obbligo del produttore di garantire condizioni di lavoro sicure, nel rispetto delle normative nazionali ed internazionali, in modo da permettere ai lavoratori di condurre un'esistenza libera e dignitosa, e di rispettare i diritti sindacali, nonché di impegnarsi per il contrasto del lavoro infantile;
- p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106;
- q) alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle infrastrutture del 22 aprile 2008, e successive modificazioni, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;
- r) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;
- u) beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti di cui alla legge 19 agosto 2016, n. 166, e successive modificazioni, o erogazione di denaro, beni o servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale a norma del presente articolo;
- v) promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;
- w) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244; riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.
- z)

## ALTRE ATTIVITÀ

Il nuovo Statuto prevede che l'Associazione possa svolgere, in via strumentale e secondaria, "attività diverse" rispetto a quelle che costituiscono il suo oggetto principale, mediante decisione del Consiglio Direttivo. L'Associazione, nei limiti di legge, per lo svolgimento delle attività sopra elencate può prestare garanzie a favore di terzi. Il nuovo Statuto prevede anche esplicitamen-

te che l'Associazione possa raccogliere fondi allo scopo di finanziare la propria attività istituzionale, anche attraverso la richiesta a terzi di lasciti, donazioni o contributi senza corrispettivo, nonché mediante la partecipazione a bandi pubblici e privati come ente capofila o partner. Tale attività può anche essere esercitata mediante sollecitazione al pubblico o attraverso la cessione di beni o erogazione di servizi di modico valore.

## SERVIZI

I servizi-segno promossi dall'Associazione Diakonia Onlus in sintonia con la Caritas si configurano come azioni di risposta al bisogno e si raggruppano in due aree: Promozione Umana e Promozione Mondialità. L'Area Promozione Umana è la più corposa e i servizi si organizzano in base alla tipologia di bisogno delle persone.

### SERVIZI-SEGNO AZIONI DI RISPOSTA AL BISOGNO



### AREA PROMOZIONE UMANA

**Persone in grave marginalità**

- Casa Santa Lucia
- Casa San Faustino
- Casa San Martino
- Famiglie Rom e Sinti

**Persone in difficoltà abitativa**

- Social Housing

**Persone con difficoltà di tipo legale**

- Consulenza legale

**Persone in difficoltà lavorativa**

- Tirocini e Lavoro

**Famiglie in difficoltà**

- Donna e Famiglia
- Emporio solidale
- Anziani

**Persone in sofferenza psichica e fatica nelle relazioni**

- Dialogo di coppia
- Sostegno psicologico
- Dipendenze e compulsività
- Davide e Golia
- Lutto, solitudine, esperienza del limite

**Persone in difficoltà economica**

- S.T.R.A.D.E.

**Persone in percorsi giudiziari**

- Progetto Esodo
- Lavori di pubblica utilità e affidamento in prova

### AREA PROMOZIONE MONDIALITÀ

- Accoglienza richiedenti o già titolari di protezione internazionale

- Emergenze umanitarie e progetti internazionali per la cooperazione e lo sviluppo

## CONTESTO TERRITORIALE

**L'**Associazione Diakonia Onlus opera nel territorio della Diocesi di Vicenza, desiderando porsi a servizio della Caritas Diocesana Vicentina per realizzare i progetti sociali e di solidarietà.

La Diocesi Vicentina confina a nord, est e sud con la Diocesi di Padova e ad ovest con la Diocesi di Verona e con l'Arcidiocesi di Trento.

Sede vescovile è la città di Vicenza, dove si trova la cattedrale di Santa Maria Annunciata. Nella stessa città, sull'omonimo colle, sorge la Basilica minore e Santuario della Madonna di Monte Berico.



Cattedrale di Santa Maria Annunciata, Vicenza

### TERRITORIO DIOCESI VICENTINA

- 2.200 Km<sup>2</sup>
- 107 comuni
- Province: Vicenza e parte di Verona e Padova
- 848.162 abitanti (al 31 dicembre 2020)
- 355 parrocchie
- 18 vicariati
- 389 presbiteri diocesani

### VICARIATI

- Vicariato Urbano** - 41 parrocchie
- Vicariato di Arsiero-Schio** - 35 parrocchie
- Vicariato di Bassano del Grappa-Rosà** - 24 parrocchie
- Vicariato di Camisano** - 17 parrocchie
- Vicariato di Castelnuovo** - 12 parrocchie
- Vicariato di Cologna** - 14 parrocchie
- Vicariato di Dueville-Sandrigio** - 23 parrocchie
- Vicariato di Fontaniva-Piazzola sul Brenta** - 16 parrocchie
- Vicariato di Lonigo** - 20 parrocchie
- Vicariato di Malo** - 11 parrocchie
- Vicariato di Marostica** - 15 parrocchie
- Vicariato di Montecchia di Crosara-San Bonifacio** - 20 parrocchie
- Vicariato di Montecchio** - 17 parrocchie
- Vicariato di Noventa-Riviera Berica** - 30 parrocchie
- Vicariato della Valchiampo** - 22 parrocchie
- Vicariato di Valdagno** - 28 parrocchie



Mappa della Diocesi di Vicenza

### COMUNI VICENTINI

Agugliaro, Albettono, Alonte, Altavilla Vicentina, Altissimo, Arcugnano, Arsiero, Arzignano, Asigliano veneto, Barbano-Mossano, Bassano del Grappa, Bolzano Vicentino, Breganze, Brendola, Bressanvido, Brogliano, Caldogno, Camisano Vicentino, Campiglia dei Berici, Cartigliano, Cassola, Castegnero, Castelgomberto, Chiampo, Colceresa, Cornedo Vicentino, Costabissara, Creazzo, Crespadoro, Dueville, Gambellara, Gambugliano, Grisignano di Zocco, Grumolo delle Abbadesse,

Isola Vicentina, Iaghi, Longare, Lonigo, Malo, Marano vicentino, Marostica, Montebello vicentino, Montecchio Maggiore, Montecchio Precalcino, Monte di Malo, Montegalda, Monteviale, Monticello Conte Otto, Montorso Vicentino, Nove, Novena vicentina, Orgiano, Pedemonte, Pianezze, Pojana maggiore, Posina, Pozzoleone, Quinto Vicentino, Recoaro terme, Rosà, Sandrigio, S. Pietro mussolino, S. Vito di Leguzzano, Santorso, Sarcedo, Sarego, Schiavon, Schio, Sossano, Sovizzo, Tezze, Tonezza, Torrebelvicino, Torri di Quarte-

solo, Trissino, Valdagno, Valdastico, Val Lione, Valli del Pasubio, Velo d'Astico, Vicenza, Villaga, Villaverla, Zermeghedo, Zovencedo.

### COMUNI VERONESI

Arcole, Cologna Veneta, Montecchia di Crosara, Monteforte d'Alpone, Pressana, Roncà, Roveredo di Guà, San Bonifacio, S. Giovanni Ilarione, Veronella, Zimella.

### COMUNI PADOVANI

Campodoro, Carmignano di Brenta, Cittadella, Fontaniva, Gazzo, Grantorto, Piazzola sul Brenta, San Giorgio in Bosco, san Giorgio in Gù.

## COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI

### COLLABORAZIONI CON AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

L'Associazione Diakonia Onlus opera collaborando con le Amministrazioni pubbliche del territorio, ed in particolare con:



### COLLABORAZIONI CON ALTRI ENTI

L'Associazione Diakonia Onlus collabora anche con altri enti del territorio di natura privata, come ad esempio cooperative sociali, fondazioni, associazioni, parrocchie, centri di ascolto e aziende.

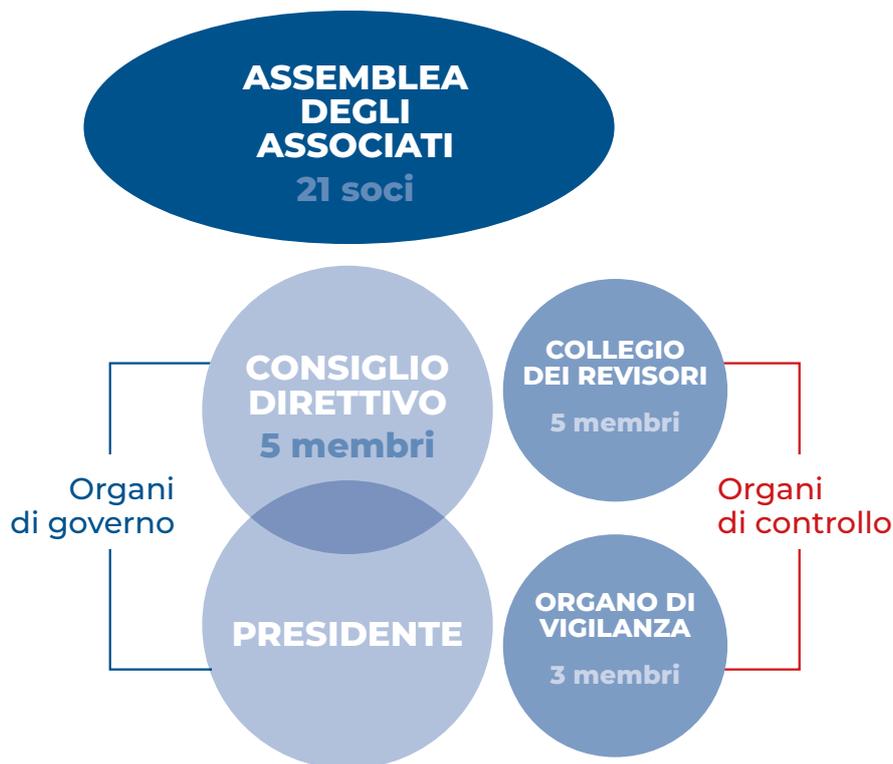
# STRUTTURA, GOVERNANCE E AMMINISTRAZIONE

## CAPITOLO **2**

## SISTEMA DI GOVERNANCE E DI CONTROLLO

Lo Statuto dell'Associazione Diakonia Onlus individua 4 organi statutari: Assemblea degli Associati, Consiglio Direttivo, Presiden-

te, Collegio dei Revisori. Il Collegio dei Revisori, insieme all'Organismo di Vigilanza costituiscono gli organi di controllo.



### ASSEMBLEA DEGLI ASSOCIATI

È l'organo che nomina i membri del Consiglio Direttivo e del Collegio dei Revisori.

Ha il compito di approvare i Bilanci preventivo, consuntivo e sociale. Sovrintende lo Statuto e ne approva le eventuali modifiche. È convocata dal Consiglio Direttivo.

### CONSIGLIO DIRETTIVO

È l'organo preposto alla gestione ed amministrazione dell'Associazione, essendo ad esso attribuita la gestione ordinaria e straordinaria dell'ente. È l'organo decisionale per eccellenza per le progettualità a lungo termine e per la direzione organizzativa della struttura.

Alcuni specifici poteri (di spesa, di gestione del personale e di sicurezza sui luoghi di lavoro) sono attribuiti, tramite delega specifica, al Presidente.

### PRESIDENTE

È il legale rappresentante dell'Associazione. Presiede le riunioni del Consiglio Direttivo e dell'Assemblea degli associati. È titolare dei rapporti di lavoro con il personale dipendente. Il Consiglio Direttivo gli ha affidato, mediante specifiche deleghe, poteri di spesa, di gestione del personale e di sicurezza sui luoghi di lavoro.

### COLLEGIO DEI REVISORI

È l'organo di controllo e si occupa di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed anche, con riferimento alle disposizioni D.Lgs 8/6/2001 n. 231, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul concreto funzionamento dell'Associazione. Al Collegio è attribuito l'incarico di Revisione dei conti ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs 27.01.2010 N. 39.

Annualmente, il Collegio presenta all'Assemblea dei Soci una relazione relativa al Bilancio d'esercizio e rilascia le dichiarazioni previste dalle vigenti disposizioni sul bilancio sociale.

### ORGANISMO DI VIGILANZA

È l'organo di controllo che si occupa di verificare l'adesione dell'Associazione alle procedure interne conformi a quanto previsto dalla normativa sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, con riferimento alle disposizioni D.Lgs 8/6/2001 n. 231.

## ASSEMBLEA DEGLI ASSOCIATI

Organo composto da 21 soci, di cui 17 Parrocchie e la stessa Diocesi di Vicenza, con personalità esclusivamente giuridica. La composizione societaria evidenzia la stretta relazione tra l'Associazione e la Chiesa di Vicenza, pur rimanendo autonoma nella sua struttura e nella sua sostenibilità.

### ELENCO SOCI

- Associazione **Speranza Onlus**
- Associazione **Solidarietà e Speranza Onlus**
- Centro Vicentino di **Solidarietà, CE.I.S. Onlus**
- Diocesi di Vicenza, **ufficio Caritas Diocesana Vicentina**
- Parrocchia di **Arzignano**
- Parrocchia di **Arsiero**
- Parrocchia di **Bassano del Grappa**
- Parrocchia di **Tremignon**
- Parrocchia di **Lerino**
- Parrocchia di **San Silvestro e Santa Caterina in Vicenza**
- Parrocchia di **Sacra Famiglia e San Lazzaro in Vicenza**
- Parrocchia di **Monte di Malo**
- Parrocchia di **Piazzola sul Brenta**
- Parrocchia di **Quinto Vicentino**
- Parrocchia di **Bolzano Vicentino**
- Parrocchia di **San Giorgio in Bosco**
- Parrocchia di **Veronella**
- Parrocchia di **Grantorto**
- Parrocchia di **Lumignano**
- Parrocchia di **Lonigo**
- Parrocchia di **San Bonifacio**

### ASSEMBLEE CONVOCATE NEL 2021

N.	Data	Partecipazioni soci
1	27 gennaio	15/21
2	25 maggio	14/21
3	22 luglio	16/21

## CONSIGLIO DIRETTIVO

Organo composto da cinque membri eletti dall'Assemblea dei soci, tra i quali il Presidente dell'Associazione ed il Vicepresidente. I membri svolgono la loro attività **a titolo gratuito**. Nel corso del 2021 non è stato effettuato alcun rimborso spese a favore degli stessi.

### COMPOSIZIONE DAL 25.06.2020

<b>Presidente</b>	Sante Marcante
<b>Vicepresidente</b>	Anna Maria Fiengo
<b>Delegato alla firma</b>	Giampietro Pellizzer
<b>Consigliere</b>	Carlo Crosara
<b>Consigliere</b>	Ennio Angerer

*Le cariche sono triennali con la data di prima nomina sopra indicata.*

### INCONTRI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO NEL 2021

N.	Data	Modalità	Presenze
1	15 gennaio	Presenza	5/5
2	4 marzo	Mista (on line/presenza)	4/5
3	15 aprile	Mista (on line/presenza)	4/5
4	23 giugno	Presenza	4/5
5	15 luglio	Mista (on line/presenza)	5/5
6	7 ottobre	Mista (on line/presenza)	4/5
7	9 dicembre	Mista (on line/presenza)	5/5

## PRESIDENTE DELL'ASSOCIAZIONE

L'incarico di presidente dell'Associazione Diakonia Onlus è stato assunto dal rag. Sante Marcante in data 25.06.2020.

## COLLEGIO DEI REVISORI

Il Collegio dei Revisori è costituito da cinque membri, di cui tre membri effettivi e da due membri supplenti nominati dall'Assemblea dei soci. Si occupa di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed anche, con riferimento alle disposizioni D.Lgs 8/6/2001 n. 231, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul concreto funzionamento dell'Associazione.

### COMPOSIZIONE DAL 25.06.2020

<b>Presidente</b>	Francesco Vencato
<b>Membro effettivo</b>	Massimo Simoni
<b>Membro effettivo</b>	Chiara Tomasi
<b>Membro supplente</b>	Enzo Drapelli
<b>Membro supplente</b>	Alessia Danese

Le cariche sono triennali con la data di prima nomina sopra indicata.

### COMPENSI CORRISPOSTI AI MEMBRI EFFETTIVI

2020	2021
€ 13.000,00	€ 12.000,00

Importo escluso IVA e contributi previdenziali

## MODELLO 231 E ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Associazione Diakonia Onlus, al fine di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza del suo operato e per la prevenzione del rischio "reato", dal 2017 ha adottato come modello organizzativo il Modello 231 (in linea con le prescrizioni del d.lgs. 231 del 2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica") ed ha nominato un Organismo di Vigilanza. L'organo è composto da 3 membri e svolgono l'attività a titolo gratuito. L'organo ha natura mista e ciò permette all'Associazione di analizzare la propria responsabilità alla luce di incarichi e professionalità differenti.

### COMPOSIZIONE DAL 23.09.2021

<b>Presidente</b>	Lorenza Rizzini
<b>Membro</b>	Massimo Simoni
<b>Membro</b>	Anna Rebecca Ceccato (*)

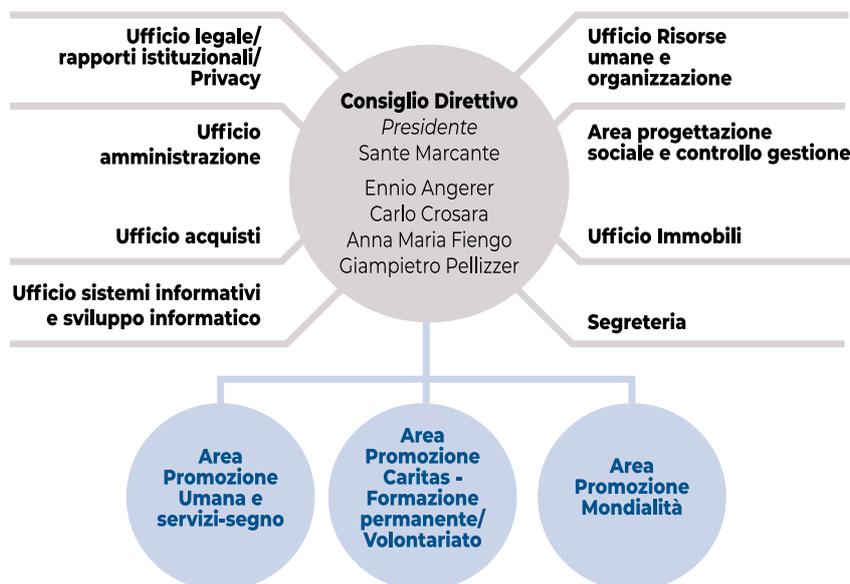
(\*) fino all'8 febbraio 2022

Le cariche sono triennali con la data di prima nomina sopra indicata.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'Associazione è strutturata in Uffici di Supporto ed in Servizi operativi. Gli Uffici di supporto all'attività hanno un referente e

dipendono direttamente dal Presidente del Consiglio Direttivo.



MAPPATURA  
DEGLI STAKEHOLDER:  
I PORTATORI DI INTERESSE  
ESTERNI E INTERNI

CAPITOLO **3**

## MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

**G**li stakeholder sono tutti quei soggetti, interni ed esterni, che sono portatori di interessi, aspettative, diritti collegati all'attività dell'Associazione e agli effetti delle sue attività. In tal senso vengono denominati anche "portatori di interesse".

Il tipo di attività che l'organizzazione svolge e i numerosi ambiti di intervento in cui è impegnata determinano un ecosistema di stakeholder molto ampio. Di seguito una rappresentazione che riporta i principali stakeholder.

Gli stakeholder si suddividono in:

**• PORTATORI DI INTERESSE INTERNI**

Sono le persone che operano per l'Associazione, al suo interno: dipendenti, collaboratori, tirocinanti, volontari.

**• PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI**

Sono tutti gli enti o le persone che operano all'esterno dell'Associazione o che ricavano un beneficio dalle attività e dai servizi offerti: finanziatori, donatori, fornitori, enti pubblici e privati convenzionati, partner, ospiti delle strutture e beneficiari delle attività.

Nei capitoli successivi saranno presentati tutte le informazioni riguardanti i portatori di interesse e le modalità del loro coinvolgimento.



## COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Le aspettative dei portatori di interesse sono il punto di riferimento per molte decisioni dell'Associazione. Per questo, il coinvolgimento dei portatori di interesse e il confronto con loro è costante, l'ascolto e il dialogo sono curati con attenzione, con l'obiettivo di renderli sempre più vicini all'Associazione.

La modalità del coinvolgimento dipende dalla tipologia dello stakeholder e assume diverse forme specifiche. A livello generale, è possibile individuare alcuni canali preferenziali e/o strumenti attraverso i quali è gestita la relazione e la comunicazione con loro:

- Relazione con i media
- Siti web
- Newsletter
- Social network
- Materiali informativi / promozionali
- Campagne di comunicazione
- Eventi istituzionali
- Indagini e interviste qualitative
- Indagini quantitative

Attraverso questi strumenti e canali di comunicazione, l'Associazione mira al raggiungimento di quattro macro-obiettivi:

- 1. Garantire trasparenza sulle attività svolte**
- 2. Divulgare le iniziative e i servizi offerti** per garantirne l'accesso al maggior numero possibile di persone che ne necessitano.
- 3. Incoraggiare il dialogo tra l'Associazione e i suoi stakeholder**, in modo da stimolare e raccogliere opinioni e proposte, rispetto al gradimento dei progetti a cui partecipano o dei servizi di cui usufruiscono, alle loro aspettative nei confronti delle attività realizzate e ai bisogni soddisfatti ed a quelli che il territorio esprime. I feedback degli stakeholder sono utili per una definizione strategica degli interventi e attività.
- 4. Far conoscere l'identità dell'Associazione** specificando la missione e il ruolo sociale.

### RELAZIONE CON I MEDIA

L'Associazione informa sulle proprie attività anche attraverso l'uso dei media (quotidiani, periodici, televisioni, radio, agenzie di stampa), mantiene un dialogo costante e approfondito con i giornalisti, in particolare con le testate della provincia di Vicenza.

#### TIPO DI RELAZIONI 2021

Conferenze stampa	6
Comunicati stampa	21
Interviste al Presidente dell'Associazione e al Direttore di Caritas Diocesana Vicentina	25

Tutte le attività promosse attraverso conferenze o comunicati stampa hanno ottenuto risonanza sui mezzi di informazione locale e, in alcuni casi, la rilevanza di progetti come "La bottega del falegname" o "Operatore di stalla" ha raggiunto la diffusione su media nazionali.

### SITO WEB

Il sito dell'Associazione Diakonia ([www.diakonia.vicenza.it](http://www.diakonia.vicenza.it)) è uno strumento al servizio di tutti gli obiettivi di comunicazione e consente di accedere ai servizi offerti e ai progetti attivi, potendone conoscere i contenuti, i contributi e la durata.

A Diakonia sono collegati anche il sito di Caritas ([www.caritas.vicenza.it](http://www.caritas.vicenza.it)) e quello della Fondazione Esodo ([www.fondazione-esodo.it](http://www.fondazione-esodo.it)).

	Visitatori diversi nel 2021	Pagine visitate nel 2021
<a href="http://www.caritas.vicenza.it">www.caritas.vicenza.it</a>	40.844	323.176
<a href="http://www.fondazione-esodo.it">www.fondazione-esodo.it</a>	14.385	75.196

### SITI WEB DEI PROGETTI

Oltre al sito web istituzionale è attivo e gestito dall'Associazione il portale dedicato al progetto "Coltivare la speranza: tessitori di lavoro, arte e legalità" ([www.villavescova.it](http://www.villavescova.it)), di cui Diakonia è capofila. Villa Vescova, sita a Brendola, sede e cuore del progetto, è uno spazio di inclusione sociale per persone in misura alternativa al carcere o ex detenute, un luogo di cultura dove promuovere l'arte in tutte le sue forme, un centro di educazione e formazione alla legalità e un sito di produzione orticola volto alla promozione della salute attraverso l'educazione alimentare e prodotti stagionali a km 0.

	Visitatori diversi nel 2021	Pagine visitate nel 2021
<a href="http://www.villavescova.it">www.villavescova.it</a>	14.032	62.586

### NEWSLETTER

L'attività di informazione sulle iniziative dell'Associazione avviene anche attraverso l'invio di newsletter. Nel 2021 sono state inviate 31 newsletter, raggiungendo per ogni invio circa 8.500 destinatari.

### SOCIAL NETWORK

Per raggiungere gli obiettivi comunicativi sono

utilizzati anche i social network più popolari - Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube - per la diffusione in tempo reale di informazioni e notizie sulle iniziative, sui progetti, sugli eventi di prossimità, culturali ecc.

A seguire, per notizia, alcuni dati relativi ai follower dei social di Diakonia e delle realtà collegate.

FACEBOOK	Follower gen. 2021	Follower gen. 2022	Variazione %
Ass. Diakonia Onlus	40	97	+142,5%
Caritas Vicentina	5.496	5.932	+7,9%
Villa Vescova	911	1.195	+31,1%

INSTAGRAM	Follower gen. 2021	Follower gen. 2022	Variazione %
Caritas Vicentina	696	788	+12,6%
Villa Vescova	102	111	+8,8%

LINKEDIN	Follower gen. 2021	Follower gen. 2022	Variazione %
Caritas Vicentina	319	519	+38,5%

YOUTUBE	Iscritti gen. 2021	Iscritti gen. 2022	Variazione %
Caritas Vicentina	98	139	+41,8%

## VIDEO

Nel 2021 sono stati realizzati video promozionali relativi ai seguenti progetti:

- “Operatore di stalla” e “Bottega del falegname”;
- Campagna CEI 8x1000 sul progetto di Villa Vescova.

## MATERIALI INFORMATIVI/PROMOZIONALI

Nel corso del 2021 sono stati realizzati numerosi materiali informativi promozionali relativi ad eventi pubblici, eventi formativi riservati ai volontari e agli operatori o iniziative varie. A seguire, l'elenco dei materiali realizzati.

- Locandine e immagini per il web per la promozione degli *eventi formativi online* promossi durante l'anno.
- Locandine e immagini per il web sul percorso formativo per volontari *facilitatori dei Gruppi di Auto Mutuo Aiuto* per persone in lutto e sulle serate di presentazione dei nuovi Gruppi di Auto Mutuo Aiuto sorti nel territorio.

- Materiale informativo sui Bandi per il *Servizio Civile Universale 2020 e 2021*.
- Locandine e immagini per il web degli incontri *“Star bene, oltre il Covid-19”*.
- Immagini per sito e social per la campagna *5x1000 e 8x1000*.
- Locandine e immagini per il web sull'*incontro diocesano del Vescovo con le persone in lutto*.
- Locandina per il progetto *“Rut e Noemi”*.
- Locandina e immagini per il web per il ciclo *“Percorsi di In-Dipendenza”*.
- Locandina per la presentazione del *libro di Luisa Fantinel*.
- Locandina per il *“Concerto per un Natale solidale”*.

## CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Nel corso del 2021 è proseguita la campagna di comunicazione per la promozione del *Fondo IO(N)OI #insiemenonmolliamo*, tramite inserzioni pubblicitarie sui quotidiani e settimanali locali e spot televisivi e radiofonici.

## INDAGINI E INTERVISTE

### QUALITATIVE E QUANTITATIVE

L'Associazione cura il dialogo con gli stakeholder facendo attenzione alle loro opinioni, ai loro vissuti e alle loro esigenze. Per questo, periodicamente sono svolte indagini di natura qualitativa, come interviste, questionari di gradimento/soddisfazione dei servizi e/o delle esperienze vissute, e indagini di natura quantitativa, attraverso l'elaborazione dei dati imputati nel sistema Ospoweb, che raccoglie le informazioni delle persone che accedono ai servizi di Diakonia Onlus.

I risultati raccolti attraverso questi strumenti consentono di avere degli indicatori di riferimento per valutare l'operato dell'Associazione, in termini di capacità di dare risposta ai bisogni del territorio e di soddisfare gli stakeholder, al fine di rilevare le criticità e ricalibrare le attività offerte.

# I PORTATORI D'INTERESSE INTERNI

I portatori di interesse interni sono tutte le persone che operano direttamente e dall'interno dell'Associazione: dipendenti, collaboratori, volontari e ogni altra persona che ad altro titolo opera all'interno dei servizi ivi compresi i tirocinanti.

L'Associazione può raggiungere gli obiettivi condivisi con la Caritas Diocesana Vicentina solo coinvolgendo con attenzione e cura le risorse umane che operano al suo interno e che rappresentano il fulcro e il motore dell'Associazione.

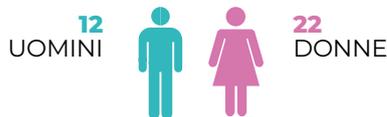


## DIPENDENTI

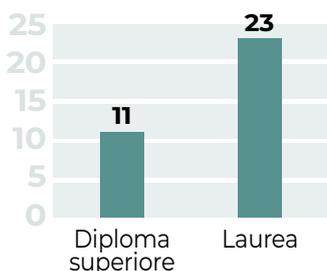
Al 31.12.2021 l'organico dell'Associazione risulta composto da **34 dipendenti**.

Tempo indeterminato	22
Tempo determinato	12
<b>Totale</b>	<b>34</b>
Tempo pieno	16
Part-time	18
<b>Totale</b>	<b>34</b>

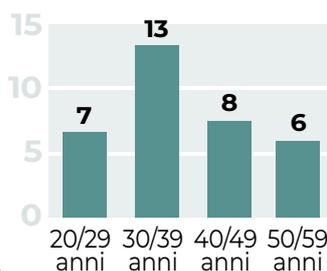
### Genere



### Istruzione



### Classi di età



### Suddivisione dipendenti per anzianità di assunzione

Assunti prima del 31.12.2010	n. 1
Assunti tra 1.1.2011 e 31.12.2015	n. 7
Assunti tra 1.1.2016 e 31.12.2019	n. 10
Assunti tra 1.1.2020 e 31.12.2020	n. 6
Assunti tra 1.1.2021 e 31.12.2021	n. 10*

\* In data 01.10.2021 è avvenuta l'assunzione di una apprendista.

I rapporti tra l'Associazione ed i dipendenti sono regolati dal CCNL Terziario Commercio.

### Suddivisione dipendenti per livello di inquadramento

4° livello	n. 21 (61,8%)
5° livello	n. 11 (32,3%)
6° livello	n. 2 (5,9%)

L'Associazione dichiara, ai sensi dell'art. 16 del Codice del Terzo Settore di aver rispettato il principio secondo cui "la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda".

### COLLABORATORI

Al 31.12.2021 erano in essere **9 contratti di collaborazione professionale**.

### TIROCINANTI

Al 30.09.2021 era presente **un contratto di tirocinio**, trasformato in contratto di apprendistato dal 01.10.2021.

### LAVORATORI SVANTAGGIATI

Non ci sono lavoratori svantaggiati; l'Associazione comunque adempie agli obblighi previsti dalla legge n. 68/99.

#### Retribuzione corrisposta ai lavoratori

Costo complessivo	€ 880.601,00
Costo al netto	€ 584.948,00



### VOLONTARI

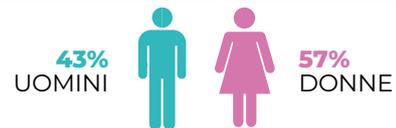
I volontari costituiscono l'asse più importante ed il tratto distintivo dell'Associazione poiché rappresentano una risorsa determinante nell'organizzazione e nello svolgimento delle attività che altrimenti non si potrebbero realizzare. In tal senso li consideriamo portatori d'interesse interni. Al 31.12.2021 si sono contati **948 volontari**.



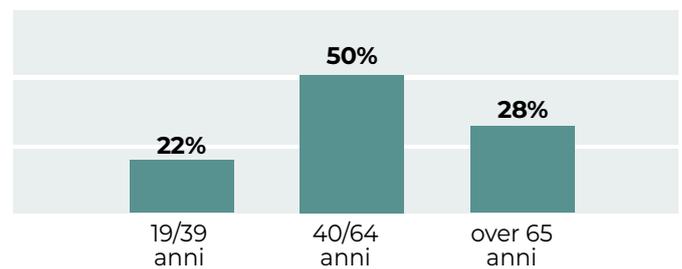
## 948 VOLONTARI

Anche nel 2021 il numero dei volontari è inferiore a quello degli anni precedenti perché, in linea con le normative di prevenzione Covid-19, si è scelto di assicurare la presenza del numero minimo di volontari nelle attività.

#### Genere



#### Classi di età



Si è stimato che le ore di volontariato complessivamente prestate siano 37.844, corrispondenti a 4.731 giorni di lavoro. Assumendo come costo orario indicativo € 22,00/h., se ne ricava un "contributo figurativo" di € 832.586,00.

#### Valore prodotto



### Rimborsi spesa volontari

I volontari sono **coperti da polizza assicurativa** per l'attività svolta in Associazione Diakonia Onlus, secondo i riferimenti di legge.

L'Associazione dispone di un apposito **“Registro dei volontari”**, nel quale vengono iscritte le persone che svolgono servizio gratuito di volontariato, dopo adeguata formazione di base e successivi aggiornamenti.

Rimborso spesa ai volontari	
Rimborso	€ 903,00

### Natura delle attività dei volontari

L'attività svolta dai volontari si origina da una libera scelta e si attua in modo personale, spontaneo e gratuito. Ai volontari quindi non viene riconosciuto alcun compenso, vengono attivati rimborsi spese solo se correlati a specifiche attività (es.: Davide e Golia).

Tipologia delle attività svolte dai volontari		
Aiuto segreteria	Sportelli ascolto e orientamento	Uscite sociali
Aiuto cucina	Visite domiciliari	Organizzazione eventi
Servizio pasti	Accompagnamento	Inserimento dati
Ricovero notturno	Distribuzione alimenti	Altri tipi di sostegno

## COINVOLGIMENTO E COMUNICAZIONE CON I VOLONTARI E I DIPENDENTI

Il coinvolgimento e la comunicazione con il personale, sia dipendente che volontario, ai fini della gestione e della pianificazione delle attività degli uffici di supporto e dei servizi operativi, avviene periodicamente tenendo delle riunioni con l'intervento del Presidente:

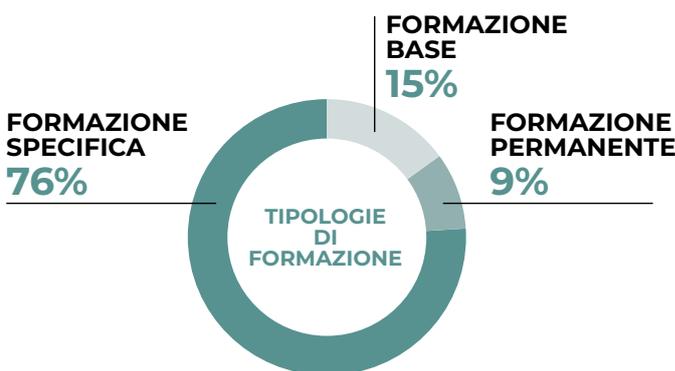
- generali, tra le figure di coordinamento dei servizi e dei responsabili degli uffici interni
- specifiche, sulla base dell'ambito di attività e delle competenze specifiche dei singoli operatori.

All'interno della singola area di competenza, gli operatori (dipendenti e volontari) si riuniscono regolarmente (di norma con incontri bisettimanali o mensili anche via web) per verificare l'andamento del servizio e per affrontare assieme le situazioni che necessitano di particolare cura ed attivare eventuali correttivi, come pure per proporre nuove iniziative.

La presenza di competenze trasversali permette di analizzare le situazioni complesse da punti di vista professionali differenti: per i casi che coinvolgono più aree di servizio sono previsti incontri specifici di condivisione e progettazione educativa.

Oltre ad incontri di coordinamento periodici, gli operatori (dipendenti e volontari) sono coinvolti in eventi, che possono avvenire in presenza oppure online attraverso la diretta su Facebook, e in attività formative che possono essere di carattere generale aperte a tutti, oppure di tipo specifico indirizzate agli operatori dei singoli servizi.

Incontri, eventi e formazione					
	N°	Online	Presenza	Ore	Partecipanti
<b>Incontri</b>	29	9	20	56	462
<b>Formazione</b>	58	30	28	118	1.467
<b>Eventi</b>	17	10	7	32	1.038
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>206</b>	<b>2.967</b>



Tipologie di formazione					
	N°	Online	Presenza	Ore	Partecipanti
<b>Base</b>	9	6	3	18	299
<b>Permanente</b>	5	1	4	16	377
<b>Specifica</b>	44	23	21	84	791
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>118</b>	<b>1.467</b>

## INDICE DI GRADIMENTO E DI SODDISFAZIONE DEI VOLONTARI

Il gradimento e la soddisfazione dei volontari viene rilevato attraverso colloqui e momenti individuali che i volontari ricevono durante la loro esperienza e ogni volta lo richiedano. In particolare, nel 2021 è stato somministrato un questionario di valutazione per verificare in che misura l'esperienza di volontariato abbia risposto alle aspettative dei volontari.

Il questionario di tipo strutturato è stato somministrato online, garantendo l'anonimato.

Al questionario hanno risposto **306 volontari**.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE		
	Valore assoluto	%
Femmine	191	62
Maschi	115	38
<b>TOTALE</b>	<b>306</b>	
Tra i 19 e i 39 anni	43	14
Tra i 40 e i 64 anni	180	59
Over 65 anni	33	27
<b>TOTALE</b>	<b>306</b>	
Licenza elementare	4	1
Licenza medie	49	16
Diploma	144	47
Laurea	109	36
<b>TOTALE</b>	<b>306</b>	

PERSONE CHE HANNO RISPOSTO IN BASE AL SERVIZIO SEGNO DOVE SVOLGONO IL VOLONTARIATO %	
	Frequenza % sul totale delle risposte
Grave marginalità	50
Difficoltà economica	16
Sofferenza psichica e difficoltà nelle relazioni	12
Mondialità	11
Famiglie in difficoltà	7
Percorsi giudiziari	2

In termini generali, la gran parte dei volontari che hanno partecipato all'indagine si sono dichiarati molto/moltissimo soddisfatti dell'esperienza di volontariato che svolgono. Una quota inferiore ha espresso una soddisfazione più bassa, ma comunque sufficiente. Solo il 2% si è dichiarato poco soddisfatto.

### IN TERMINI GENERALI, QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA TUA ESPERIENZA DI VOLONTARIATO? %

per niente	0
poco	2
abbastanza	25
molto	47
moltissimo	26

I partecipanti all'indagine hanno riferito come principale motivazione alla base del desiderio di intraprendere l'esperienza di volontariato la volontà di sentirsi utile rispetto ad una causa o alla comunità. Tra le altre motivazioni espresse, con una frequenza simile, è emerso il desiderio di relazione, di crescita personale e la vocazione spirituale/religiosa e valoriale.

### QUAL È STATA LA MOTIVAZIONE CHE TI HA SPINTO AD ADERIRE ALLE INIZIATIVE DI VOLONTARIATO? %

	Frequenza % sul totale delle risposte
La scelta di sentirti utile rispetto ad una causa/alla comunità	50
Il desiderio di crescere da un punto di vista personale	16
Il desiderio di essere in relazione con altre persone	18
La possibilità di apprendere e mettere in pratica competenze utili anche all'interno di un percorso lavorativo futuro	2
L'aspetto spirituale/religioso e valoriale	14

Rispetto alle motivazioni riportate, la maggior parte ha inoltre dichiarato che le personali attese hanno trovato soddisfazione.

### RISPETTO ALLE MOTIVAZIONI CHE TI HANNO SPINTO, QUANTO L'ESPERIENZA DI VOLONTARIATO HA SODDISFATTO LE TUE ASPETTATIVE? %

per niente	0
poco	2
abbastanza	19
molto	55
moltissimo	24

Il gradimento dei volontari per l'esperienza di volontariato si rileva anche dalla rilevanza che attribuiscono al servizio donato ai fini del bene collettivo. Infatti, quasi tutti i volontari che hanno compilato il questionario ritengono che la loro attività di volontariato contribuisca a migliorare la vita in cui vivono.

QUANTO RITIENI CHE LA TUA ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO CONTRIBUISCA A MIGLIORARE LA VITA DELLA COMUNITÀ IN CUI VIVI? %	%
per niente	1
poco	8
abbastanza	42
molto	37
moltissimo	12

La comunicazione con i volontari e la relazione con loro è curata dando loro spazio e voce. Per questa ragione nel questionario si sono raccolti anche suggerimenti e commenti riguardo l'esperienza vissuta.

Diversi commenti hanno riguardato le difficoltà legate al periodo di emergenza Covid-19 che ostacola l'incontro e il contatto con le persone bisognose. Le limitazioni rendono difficile per molti volontari la possibilità di esprimere la loro vocazione alla prossimità, con il rischio, secondo alcuni, di operare mettendo dando più spazio alle attività di erogazione di beni materiali a scapito della relazione con i bisognosi.

Così alcuni volontari si sono espressi in merito:

*“Oltre alla cura in senso materiale, bisogna accogliere. Dobbiamo crescere nella capacità di dialogo per restituire dignità nella reciprocità.*

*Molto ha inciso la pandemia che ha drasticamente ridotto la possibilità di relazionarsi con gli ospiti: si rischia di ridurre la nostra presenza a semplice servizio, necessario e utilissimo ma a volte “freddo”: speriamo di tornare presto alla normalità dell'incontro”*



Altri suggerimenti hanno riguardato l'aspetto del coordinamento dei volontari e della loro formazione. Anche in questo caso, le limitazioni Covid sembrano avere un certo peso: alcuni esprimono il desiderio di tornare alla formazione in presenza, in quanto consente di conoscere e tessere relazioni. Sono diversi infatti i volontari che esprimono il bisogno di conoscersi di più tra loro, di avere maggiori occasioni di confronto per ascoltarsi e condividere le loro esperienze. Questo li aiuterebbe a vivere con maggiore serenità, consapevolezza e fiducia.

Infine, emerge il bisogno di coinvolgere di più i giovani per dare continuità e slancio a servizi. Per questo, le richieste sono di individuare modi alternativi e più efficaci per trovare nuovi volontari di età giovane.



## I PORTATORI D'INTERESSE ESTERNI

I portatori di interesse esterni sono tutti quei soggetti che, pur operando al di fuori dell'Associazione, hanno interesse nell'attività stessa e/o ne ricavano un beneficio accedendo alle attività o ai servizi offerti. In base all'interesse si distinguono due grandi tipologie di portatori di

interesse esterni:

1. **donatori, enti sostenitori, partner, imprese fornitrici;**
2. **ospiti e beneficiari dei servizi.**



Vediamo ora singolarmente ogni componente del primo gruppo di stakeholder esterni. Il secondo gruppo di stakeholder esterni, ovvero gli ospiti e

i beneficiari dei servizi, saranno invece presentati nel capitolo 4.

## DONATORI



**473 DONATORI**

HANNO FATTO DONAZIONI  
PER UN TOTALE DI



**€ 404.258**



**10 IMPRESE**

HANNO DONATO MERCE  
PER UN VALORE STIMATO DI



**€ 20.680**

(Valore stimato dei beni donati)



### Donazioni monetarie nel 2021 suddivise per scopo

<b>Donazioni per Fondo IO(N)OI</b> promosso nella parte finale del 2020 da Caritas Diocesana Vicentina per sostenere tre aree di intervento (bisogni primari e sostegno al reddito – relazioni e bisogni abitativi – lavoro e formazione) da attivare a seconda delle esigenze e dei bisogni rilevati:	<b>€ 39.925</b>
<b>Donazioni per Housing Sociale</b> -Donazioni pervenute con esplicito riferimento all'attività di housing di Casa Beato Claudio, di Casa San Giorgio e Casa Madre della Misericordia	<b>€ 63.928</b>
<b>Donazioni per progetto Coltivare la Speranza - Villa Vescova</b>	<b>€ 11.038</b>
<b>Donazioni per Sostegni di Vicinanza e affitti sociali</b>	<b>€ 116.765</b>
<b>Altre Donazioni finalizzate a specifiche progettualità</b>	<b>€ 29.726</b>
<b>Donazioni in denaro senza specifica destinazione</b>	<b>€ 142.876</b>
<b>TOTALE DONAZIONI</b>	<b>€ 404.258</b>

### Imprese suddivise in base alla tipologia di merce donata

Tipologia di merce	N. imprese
Alimenti	9
Abbigliamento	1
<b>TOTALE IMPRESE</b>	<b>10</b>

Nel Bilancio 2021 le erogazioni in natura sono state valorizzate in modo figurativo per € 20.680,04.

### COINVOLGIMENTO E COMUNICAZIONE CON I DONATORI

Tutti i donatori sono oggetto di corrispondenza e, su loro richiesta, viene inviata una newsletter con gli aggiornamenti sulle varie iniziative e progetti in corso.

## ENTI SOSTENITORI DEI PROGETTI



Associazione da anni a fronte dei bisogni nei vari settori in cui opera elabora delle progettualità e ricerca le migliori opportunità di finanziamento dei progetti stessi (pubbliche o private) sia partecipando a bandi sia dialogando con privati. I progetti di norma sono oggetto di rendicontazione (in molti casi anche intermedia)

agli erogatori di fondi.

Si segnala che l'Associazione ha ricevuto proventi del 5 per mille per € 21.857,00.

Di seguito due Tabelle dei contributi spettanti, di competenza e residui per i progetti con enti pubblici e per i progetti con altri enti.

### Enti Pubblici

Progetti	Ente finanziatore	Assegnazione	Utilizzo nel 2021	Residuo per anno successivo
Accoglienza invernale 2021/2022 Pasti della mensa	Comune di Vicenza	20.000,00	3.713,28	16.286,72
Liberiamo nuove energie Dgr 738/2020	Regione del Veneto	40.464,58	17.879,63	22.584,95
Progettare, Integrazione e metodi per inclusione area Berica - Dgr 73/2021	Regione del Veneto (capofila progetto Prisma Società Consortile Sociale)	7.976,96	0	7.976,96
Ri-Partenze Dgr. 1190/2020	Regione del Veneto	10.000,00	9.700,00	300,00
<b>TOTALE CONTRIBUTI PER PROGETTI ENTI PUBBLICI</b>		<b>78.441,54</b>	<b>31.292,91</b>	<b>47.148,63</b>

## Altri Enti

Progetti	Ente finanziatore	Assegnazione	Utilizzo nel 2021	Residuo per anno successivo
#Stradeversocasa	Fondazione Cariverona	250.000,00	0	250.000,00
A casa con te	Diocesi di Vicenza - F.di 8permille Interventi caritativi 2021/2022	18.000,00	14.721,50	3.278,50
Apri - progetto individualizzato sig. N.Z.	Diocesi di Vicenza Progetti Caritas Italiana	2.170,00	170,30	1.999,70
Apri - progetto individualizzato sig. F.K.	Diocesi di Vicenza Progetti Caritas Italiana	2.700,00	327,05	2.372,95
Animazione promozione Servizi-Segno Caritas	Diocesi di Vicenza - F.di 8permille Interventi caritativi 2021/2022	80.000,00	76.884,77	3.115,23
Davide e Golia - Presina	Diocesi di Vicenza - F.di 8permille Interventi caritativi 2021/2022	6.500,00	5.311,81	1.188,19
Davide e Golia - Malo	Diocesi di Vicenza - F.di 8permille Interventi caritativi 2021/2022	4.000,00	3.404,06	595,94
Anziani - Assistenza domiciliare	Fondazione Maria Teresa Mioni Onlus	30.000,00	0	30.000,00
Coltivare la Speranza - Villa Vescova	Fondazione Cariverona	253.210,99	110.611,06	142.599,93
Coltivare la Speranza - Villa Vescova	Fondazione Caritas Vicenza	31.094,72	1.556,85	29.537,87
Corridoi Umanitari 2 - accoglienza parrocchia Sovizzo	Diocesi di Vicenza Progetti Caritas Italiana	28.743,75	11.289,91	17.453,84
Famiglie Fragili	Fondazione Caritas Vicenza	36.120,91	21.792,54	14.328,37
Rete Inclusione Sociale Territoriale	Fondazione Cariverona	370.000,00	4.445,98	365.554,02
Rut e Noemi	Diocesi di Vicenza Progetti Caritas Italiana	65.000,00	7.452,48	57.547,52
Virus & Psiche	Intesa Sanpaolo spa Fondo di beneficenza	67.300,00	0	67.300,00
Esodo 2021	Fondazione Esodo Onlus	22.119,00	17.036,18	5.082,82
Quelli dell'Ultimo	Donazione con destinazione	1.428,59	242,00	1.186,59
Centro San Faustino	Diocesi Vicenza Centro San Faustino	23.827,62	7.002,28	16.825,34
Emergenza Covid-19	Donazione con destinazione	15.665,00	0	15.665,00
Emporio Est - Diakonia	Donazione da Rotary Club Vicenza	13.000,00	9.158,00	3.842,00
Uniti per Ripartire - Porsche Italia	Porsche Italia	30.000,00	13.215,52	16.784,48
Covid 19 - art. 66 dfg 18/2020	Donazione con destinazione	94.700,00	75.039,98	19.660,02
IO(N)OI #Insieme non molliamo	Donazione con destinazione	123.807,81	7.408,00	116.399,81
<b>TOTALE CONTRIBUTI PER PROGETTI CON ALTRI ENTI</b>		<b>1.569.388,20</b>	<b>387.070,27</b>	<b>1.182.318</b>

## PROGETTI PER AREA/SETTORE DI ATTIVITÀ

**D**i seguito si esplicitano le principali correlazioni con i progetti per Area/settore di attività.

### CASA SANTA LUCIA E CASA SAN MARTINO

Le azioni di accoglienza svolte dalle due strutture sono state finanziate da numerosi progetti, in sinergia fra loro:

- **#tepredicasa** (v. sotto), finanziato dalla Fondazione Cariverona.
- **La bottega del falegname 2021** sostenuto da Caritas Italiana - Fondi CEI 8xmille e da Diocesi di Vicenza - Fondi CEI 8Xmille Interventi Caritativi, ha favorito il reinserimento socio-lavorativo, accompagnando le persone che vivono in una condizione di difficoltà a causa di disoccupazione, inoccupazione, sotto-occupazione;
- **Servizio supporto accoglienza senza dimora** finanziato dal Comune di Vicenza;
- **#insiemenonmolliamo** sostenuto dal Fondo IO(N)OI, nato per contrastare il fenomeno delle nuove povertà;
- **Ospitalità** finanziato da Fondazione Esodo Onlus, per affrontare l'emergenza epidemiologica Covid-19 attraverso le opportune misure di contrasto alla pandemia;

*Il progetto **#tepredicasa** ha perseguito l'obiettivo di rafforzare ed ampliare, attraverso un incremento di spazi e orari di apertura, le azioni a tutela delle persone senza dimora del Comune di Vicenza per il periodo dell'emergenza freddo 2020/2021. Ha permesso di potenziare in particolare i dormitori e le mense, nonché le strutture idonee a trascorrere la giornata in situazioni protette. Il progetto ha coinvolto, oltre alle strutture di Casa San Martino e del Centro San Faustino, anche l'Albergo Cittadino, il Dormitorio temporaneo San Marco e Capanna di Betlemme, garantendo l'apertura sulle 24 ore e 3 pasti al giorno consegnati a domicilio (con pranzi e cene preparati a Casa Santa Lucia). Il progetto ha visto come partner il Comune di Vicenza, l'Associazione Ozanam Onlus, l'Associazione Papa Giovanni XXIII e l'Associazione Salute Solidale.*

### SERVIZIO ROM E SINTI

Le azioni svolte per l'accompagnamento delle persone Rom e Sinti sono state sostenute dal

progetto **Famiglie fragili**.

### SERVIZIO DONNA E FAMIGLIA

Alle azioni di incontro e sostegno economico, rivolte a donne e famiglie in difficoltà socio-economica, hanno contribuito i seguenti progetti:

- **Bottega del Falegname 2021**, finanziato da Fondi CEI 8xmille di Diocesi di Vicenza e Caritas Italiana, il quale ha permesso l'elargizione di diversi sussidi economici alle beneficiarie del servizio;
- **Famiglie fragili**, finanziato da Fondazione Caritas Vicenza e da Diocesi di Vicenza - Fondi CEI 8xmille interventi caritativi. Il progetto sostiene le famiglie che si trovano a vivere una situazione di difficoltà economica e abitativa, attraverso l'attivazione di percorsi personalizzati elaborati dall'Associazione Diakonia in sinergia con i servizi del territorio.

### SERVIZIO SOCIAL HOUSING

L'azione di accoglienza in Social Housing è stata sostenuta da più progetti sinergici:

- **Social Housing** (v. sotto), sostenuto da Diocesi di Vicenza - 8xmille opere e interventi caritativi;
- **Famiglie fragili**, finanziato da Fondazione Caritas Vicenza, Diocesi di Vicenza - Fondi CEI 8xmille interventi caritativi, per fare fronte alle difficoltà abitative di famiglie in condizione socio-economica precaria;
- **Emergenza abitative**, sostenuto con il contributo del 5xmille, impiegato per coprire i costi di gestione degli alloggi;
- **Rete di inclusione sociale territoriale** (v. sez. "Servizio Tirocini e Lavoro"), sostenuto da Fondazione Cariverona.

*Il progetto **Social Housing** si è indirizzato a rispondere al bisogno di coloro che si trovano in temporanea difficoltà abitativa, fornendo un alloggio e sostenendo queste persone, ove necessario, con la predisposizione di percorsi per ritornare all'autonomia sociale ed abitativa. Si articola nelle strutture residenziali di Casa Beato Claudio Granzotto a Vicenza, Casa San Giorgio a Quinto Vicentino, Casa Madre della Misericordia a Scaldasole di Pozzoleone e una serie di appartamenti di seconda autonomia nel territorio della Diocesi di Vicenza.*

## SERVIZIO TIROCINI E LAVORO

L'azione di orientamento e inserimento lavorativo è il risultato sinergico di più progetti:

- **Rete di inclusione sociale territoriale** (v. sotto), sostenuto da fondazione Cariverona;
- **Bottega del Falegname 2021**, finanziato dai Fondi CEI 8xmille di Diocesi di Vicenza, Caritas Italiana e Fondazione AVSI, avente lo scopo di progettare e realizzare percorsi di reinserimento socio-lavorativo, accompagnando le persone in difficoltà socio-economica;
- **Operatore di Stalla**, sostenuto da Fondazione AVSI, per la formazione e l'inserimento socio-lavorativo di persone disoccupate straniere e italiane in qualità di "operatori di stalla";
- **Rut e noemi: coltivare legami solidali per tessere società inclusive** (v. sotto), finanziato da Caritas Italiana – Fondi CEI 8xmille;
- **Coltivare la Speranza: tessitori di lavoro, arte e legalità**, finanziato da Fondazione Cariverona, Fondazione Caritas Vicenza, Fondazione Culturale Pietro Nonis, Diocesi di Vicenza – Fondi CEI 8xmille. Il progetto sostiene percorsi strutturati ed organici di inclusione socio-lavorativa a favore di persone in misura alternativa al carcere o ex detenute.

*Il progetto **Rete di inclusione sociale e territoriale** è finalizzato al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo delle persone senza dimora, favorendo l'uscita dalle strutture di accoglienza in condizioni di autonomia. Per fare ciò ha puntato a collegare i servizi già esistenti sul territorio, in particolare quelli in favore di beneficiari senza fissa dimora. Il progetto, oltre alla capofila Diakonia, vede coinvolti diversi partner: Aulss 7 Pedemontana, Aulss 8 Berica, i Comuni di Vicenza, Bassano del Grappa e Arzignano, il consorzio Prisma, la cooperativa Pari Passo, l'associazione Papa Giovanni XXIII, la cooperativa sociale Cosmo, la cooperativa Samarcaanda, la cooperativa sociale Avvenire e l'associazione Casa a Colori. Anche il servizio Social Housing di Diakonia è coinvolto nel supporto abitativo, attraverso l'accoglienza dei beneficiari inviati dal Servizio Tirocini Lavoro.*

*Il progetto Rut e Noemi ha l'obiettivo di offrire agli anziani una migliore qualità di vita, avviando un innovativo modello di assistenza,*

*mediante una rete solidale di supporto domiciliare. Le attività realizzate sono di cura e accompagnamento di persone anziane sole e in difficoltà economica. Si tratta di un percorso di formazione e tirocinio per collaboratrici familiari, che vuole rispondere contemporaneamente a due problemi sociali: il primo è relativo ai tanti anziani soli che necessitano di cura, assistenza e vicinanza, il secondo invece a disoccupazione e precarietà lavorativa, specialmente femminile, aggravate dalla pandemia.*

## SERVIZIO LEMBO DEL MANTELLO

I progetti che finanziano il servizio sono i seguenti:

- **Esodo** (v. sotto), finanziato dalla Fondazione Esodo Onlus, con il supporto di Fondazione Cariverona;
- **Re-start - Interventi per l'occupabilità e l'inclusione sociale attiva di persone in esecuzione penale**, finanziato da Regione Veneto con Dgr 738/2020, sostenuto dalla Diocesi di Vicenza - Fondi CEI 8xmille per gli interventi caritativi;
- **Coltivare la Speranza: tessitori di lavoro, arte e legalità** (v. sotto), finanziato da Fondazione Cariverona, Fondazione Caritas Vicenza, Fondazione Culturale Pietro Nonis, Diocesi di Vicenza – Fondi CEI 8xmille;
- **Ri-partenze**, finanziato da Regione Veneto con Dgr 1190/2020, per fornire percorsi personalizzati di inclusione sociale, abitativa e lavorativa;
- **Liberiamo nuove energie**, finanziato dalla Regione Veneto con Dgr 738/2020, per favorire il recupero di soggetti detenuti attraverso un progetto individualizzato per potenziare le loro competenze e facilitare forme di graduale autonomia volte al reinserimento sociale.

*Il progetto **Esodo** è volto a sviluppare e promuovere nuove opportunità di inclusione abitativa, sociale e lavorativa a favore delle persone detenute, ex-detenute o in misura alternativa al carcere nei rispettivi contesti di riferimento. A tal fine si intende intervenire tramite la creazione di percorsi educativi personalizzati, in modo da facilitare forme di graduale autonomia finalizzate al reinserimento sociale.*

*Il progetto **Coltivare la Speranza**, volto a tessere insieme percorsi di interesse sociale, artistico, culturale, ha coinvolto 6 persone in misura alternativa al carcere in azioni di inclusione socio-lavorativa attraverso: l'attivazione di*

*alcuni tirocini, la manutenzione e guardiania della Villa Vescova e del parco, la produzione orticola, la testimonianza ed educazione alla legalità. Il progetto, inoltre, ha ospitato diverse attività culturali, di promozione sociale e ricreative grazie al coinvolgimento di diversi gruppi e associazioni locali.*

### SERVIZIO S.T.R.A.D.E.

Le azioni di sostegno economico a famiglie in disagio economico avvengono grazie al finanziamento **Sostegni di vicinanza**, ossia attraverso donazioni di privati, aziende ed enti, oltre che del Fondo emergenziale per il Covid-19 della Diocesi vicentina.

Grazie ad alcune convenzioni con banche di credito cooperativo il servizio offre il prestito etico-sociale; con AIM Vicenza, inoltre, esiste una convenzione che permette la copertura del costo delle bollette a persone e famiglie in difficoltà economica; la Fondazione anti-usura Tovini, invece, in collaborazione con i volontari S.T.R.A.D.E., offre il servizio di ascolto e consulenza a chiunque si trovi in stato di necessità e difficoltà finanziaria.

### SERVIZIO SOSTEGNO PSICOLOGICO

Il progetto che sostiene il servizio si chiama **A casa con te – Rete che ascolta**, finanziato dalla Diocesi di Vicenza - 8XMille interventi caritativi, il quale ha permesso di attivare percorsi di ascolto, accompagnamento e sostegno psicologico per coloro che vivono una difficoltà psico-relazionale.

### SERVIZIO DAVIDE & GOLIA

L'azione è il risultato sinergico di più progetti:

- **Davide e Golia Malo**  finanziato da Ulss 7 Pedemontana, Comune di Malo, Diocesi di Vicenza - 8xmille Fondi CEI per interventi caritativi;
- **Davide e Golia Piazzola sul Brenta**  sostenuto da Ulss 6 Euganea e Diocesi di Vicenza - 8xmille Fondi CEI per interventi caritativi.

*Il progetto Davide e Golia nasce con l'intento di valorizzare la forza delle relazioni tra pari, attraverso l'auto-mutuo-aiuto, nell'esperienza di sofferenza psichica. È realizzato in rete con altre strutture territoriali e si rivolge non solo*

*alla singola persona, ma anche alla sua famiglia e all'intera comunità. Il servizio propone l'esperienza di gruppi di auto-mutuo-aiuto, coordinati da uno psicologo e con la partecipazione di volontari "facilitatori" debitamente formati. A questo si aggiungono attività individuali di ascolto, vicinanza e supporto.*

### SERVIZIO ACCOGLIENZA RICHIEDENTI O GIÀ TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

L'azione è il risultato sinergico di più progetti, finanziati principalmente dai Fondi CEI 8xmille Caritas Italiana e 8xmille Fondi CEI Diocesi di Vicenza - interventi e opere caritative, ovvero:

- **Protetto, rifugiato a casa mia - Corridoi umanitari**  (v. sotto);
- **APRI** , che ha offerto supporto a persone fuoriuscite dal sistema di accoglienza per richiedenti protezione internazionale.

Il progetto **PUOI - Protezione Unita a Obiettivo Integrazione**, sostenuto invece da ANPAL Servizi S.p.A., si è posto l'obiettivo di realizzare percorsi integrati di inserimento socio-lavorativo.

*Il progetto **Protetto, rifugiato a casa mia-Corridoi umanitari** ha permesso l'apertura del corridoio umanitario tra Etiopia e Italia grazie a cui sono stati accolti 500 profughi eritrei, somali e sud-sudanesi, fuggiti dai loro Paesi per i conflitti in corso ma bloccati nei campi profughi dei relativi paesi. Il protocollo, che ha consentito l'ingresso legale e sicuro a donne, uomini e bambini, è stato siglato da tre soggetti: la Conferenza Episcopale Italiana, la Comunità di Sant'Egidio e il Governo italiano.*

### EMPORIO SOLIDALE

Le azioni del progetto **Emporio Solidale** sono sostenute dai finanziamenti della Diocesi di Vicenza - Fondi CEI 8xmille per gli interventi caritativi e dal Rotary Club Vicenza. Il progetto nasce con l'obiettivo di aiutare le persone e le famiglie in difficoltà, sostenendole nell'accesso ai beni di prima necessità e nel processo di empowerment, in un percorso verso il recupero dell'autonomia e della propria dignità. Il progetto si muove in un'ottica di welfare generativo e di comunità, responsabilizzando le persone che ricevono aiuto, al fine di aumentare l'impatto sociale degli interventi effettuati.

## PRINCIPALI ENTI PUBBLICI, ALTRI ENTI, ASSOCIAZIONI E PRIVATI CONVENZIONATI E/O PARTNER

### AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

1. la Regione del Veneto - Direzione Servizi Sociali per quanto riguarda tutta l'azione sociale ivi compresi l'accompagnamento educativo ed abitativo di persone detenute o in misura alternativa al carcere (DGR 738/2020 e DGR 1190/2020) e l'Emporio Solidale;
2. il Comune di Vicenza per il sostegno alle famiglie in difficoltà economica e alle persone senza fissa dimora;
3. il Comune di Malo (Vicenza) e il Comune di Piazzola sul Brenta per progetti a sostegno di persone con disagio mentale;
4. Comuni di Arzignano, Bassano del Grappa, Bolzano Vicentino, Bressanvido, Caldogno, Creazzo, Dueville, Isola Vicentina, Lonigo, Marostica, Monticello Conte Otto, Quinto Vicentino, Schio, Tezze sul Brenta, Torri di Quartesolo per costruire dei percorsi individuali per e con le persone che si rivolgono ai nostri servizi;
5. l'AULSS 6 Euganea, AULSS 7 Pedemontana e l'AULSS 8 Berica per progetti a sostegno di persone con difficoltà socio-sanitarie, compreso il disagio mentale;
6. INPS;
7. il Tribunale di Vicenza per persone in affidamento o messa alla prova;
8. l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE) di Verona e Vicenza per persone in misura alternativa al carcere;
9. la Direzione dell'Istituto penitenziario di Vicenza e l'equipe educativa per persone detenute;
10. Veneto Lavoro e Centri per impiego del Veneto per i progetti di inclusione lavorativa.

### ENTI PRIVATI

1. Fondazione AVSI ONG Onlus per la formazione e l'inserimento lavorativo;
2. Fondazione Cariverona per il sostegno a varie progettualità in corso (#tepedicasa, Rete di inclusione sociale territoriale, Coltivare la speranza);
3. Fondazione Esodo Onlus per nuove opportunità di inclusione a favore di persone in percorso giudiziario
4. Intesa Sanpaolo per il sostegno psicologico legato alla pandemia Covid-19;
5. AIM S.p.A (ora AGSM AIM S.p.A.) per l'aiuto alle persone in difficoltà nel pagamento delle bollette.

### FORNITORI

L'Associazione ha avuto nel 2021 rapporti di fornitura con 185 imprese di cui 154 con sedi o uffici in provincia di Vicenza e 31 con sedi fuori dalla Provincia di Vicenza.

#### IMPORTO TOTALE DELLE FORNITURE

**€ 879.711,75**

#### Tipologia di forniture e numero di fornitori

Tipologia di fornitura	N. fornitori
Alimenti e bevande	23
Altri servizi	11
Antincendio e Sicurezza	5
Cancelleria	6
Elettronica e piccoli elettrodomestici	4
Ferramenta	13
Formazione e Sicurezza	8
Manutenzioni immobili	29
Manutenzioni impianti, attrezzature e certificazioni	17
Materiale di Consumo	11
Materiale per Promozione e divulgazione	4
Prodotti farmaceutici e Emergenza Sanitaria	6
Pulizia, sanificazione e prodotti di igiene	10
Servizi e Trasporti	5
Software, Hardware, assistenza informatica	11
Spese per Automezzi	2
Telefonia	4
Utenze	16
<b>TOTALE IMPRESE</b>	<b>185</b>

### ATTIVITÀ CONNESSE

L'Associazione ha fornito nel 2021 i pasti all'Albergo cittadino (Consorzio Prisma) per € 30.000,00.



ATTIVITÀ E  
SERVIZI OFFERTI,  
BENEFICIARI,  
OBIETTIVI RAGGIUNTI

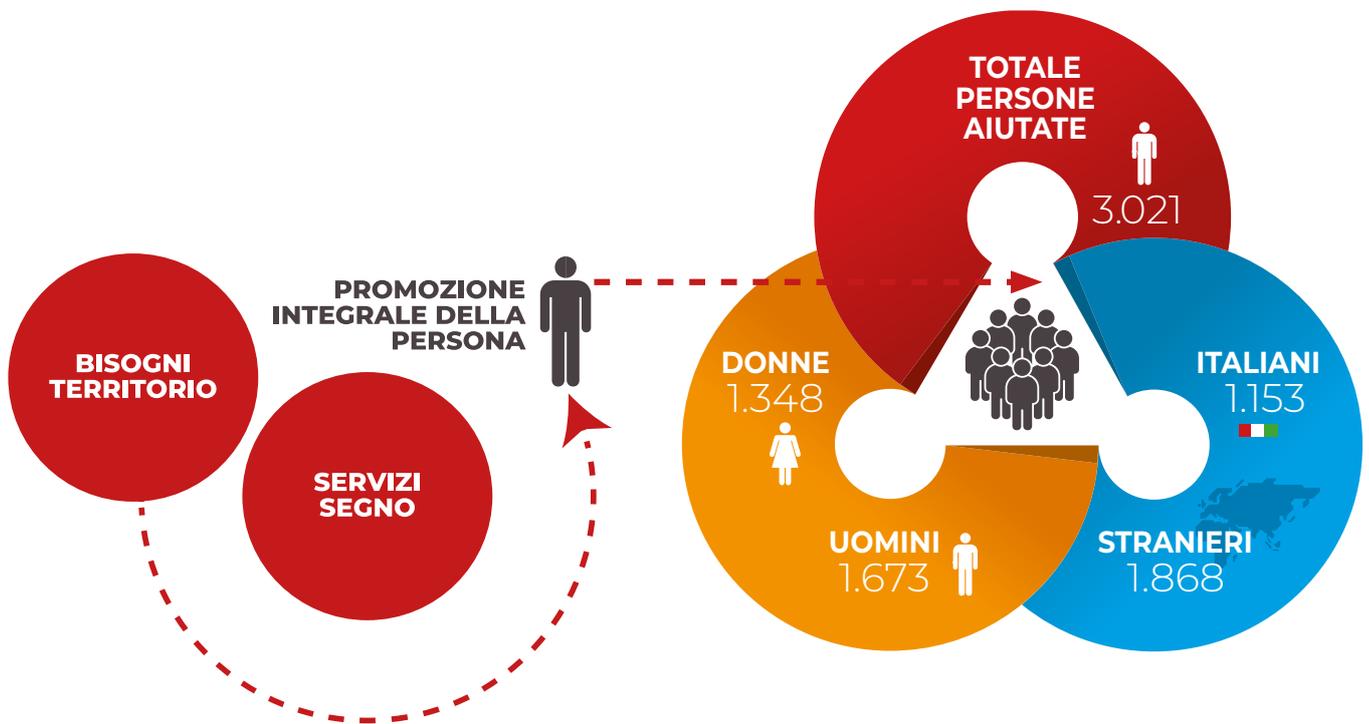
**CAPITOLO**

**4**

## SERVIZI OFFERTI E ATTIVITÀ REALIZZATE

**L'**Associazione Diakonia Onlus risponde ai bisogni del territorio attraverso le attività e i servizi offerti dai servizi-segno, che mirano tutti a raggiungere la finalità ultima dell'Associazione, ovvero la promozione integrale della persona. Nel 2021 sono state aiutate 3.021 persone di cui 1.673 uomini e 1.348 donne. Per quanto riguarda la

provenienza, sebbene la maggior parte sono stati stranieri (1.868 persone), anche la componente italiana è stata significativa (1.153 persone). A seguire si presenta ciascun servizio-segno fornendo le informazioni su cosa offre, cosa ha realizzato nel 2021, i beneficiari che sono stati accompagnati e il gradimento dei servizi offerti.



## SERVIZI SEGNO

### AREA PROMOZIONE UMANA

**Persone in grave marginalità**

- Casa Santa Lucia
- Casa San Faustino
- Casa San Martino
- Famiglie Rom e Sinti

**Persone in difficoltà abitativa**

- Social Housing

**Persone con difficoltà di tipo legale**

- Consulenza legale

**Persone in difficoltà lavorativa**

- Tirocini e Lavoro

**Famiglie in difficoltà**

- Donna e Famiglia
- Emporio solidale
- Anziani

**Persone in sofferenza psichica e fatica nelle relazioni**

- Dialogo di coppia
- Sostegno psicologico
- Dipendenze e compulsività
- Davide e Golia
- Lutto, solitudine, esperienza del limite

**Persone in difficoltà economica**

- S.T.R.A.D.E.

**Persone in percorsi giudiziari**

- Progetto Esodo
- Lavori di pubblica utilità e affidamento in prova

### AREA PROMOZIONE MONDIALITÀ

- Accoglienza richiedenti o già titolari di protezione internazionale
- Emergenze umanitarie e progetti internazionali per la cooperazione e lo sviluppo

## SERVIZI GRAVE MARGINALITÀ

**C**asa Santa Lucia, Casa San Martino e il Centro San Faustino sono servizi-segno che operano nella grave marginalità, formando un circuito attivo 24 ore al giorno dedicato alle persone senza dimora e in situazioni di povertà estrema.

La sinergia di questi centri consente di trovare un riparo dove dormire durante la notte, un luogo dove ricevere un pasto caldo o un po' di ristoro, dove poter usufruire di servizi igienici, docce e lavanderia,

o dove permanere e trovare un po' di compagnia durante il giorno.

Questi centri accolgono gran parte del totale dei beneficiari dei servizi dell'Associazione. Questo perché le persone che vivono in condizioni di grave marginalità sono molte e in aumento: possono essere senza una casa, senza cibo, senza un punto di riferimento, smarrite nella loro solitudine. Non si tratta solo di persone straniere, ma anche di molti italiani, principalmente uomini.



### CASA SAN MARTINO

- dormitorio estivo
- ricovero notturno per emergenza freddo



### CASA SANTA LUCIA

- sportello ascolto e accoglienza
- segretariato sociale per progetti di inclusione
- "Fare Cultura"
- mensa (pranzi e cene)
- docce
- lavanderia
- vestiario
- consulenza sanitaria

### CENTRO SAN FAUSTINO

- sportello ascolto e accoglienza
- ospitalità diurna
- merende
- servizi igienici
- custodia bagaglio e documenti
- stesura curriculum vitae





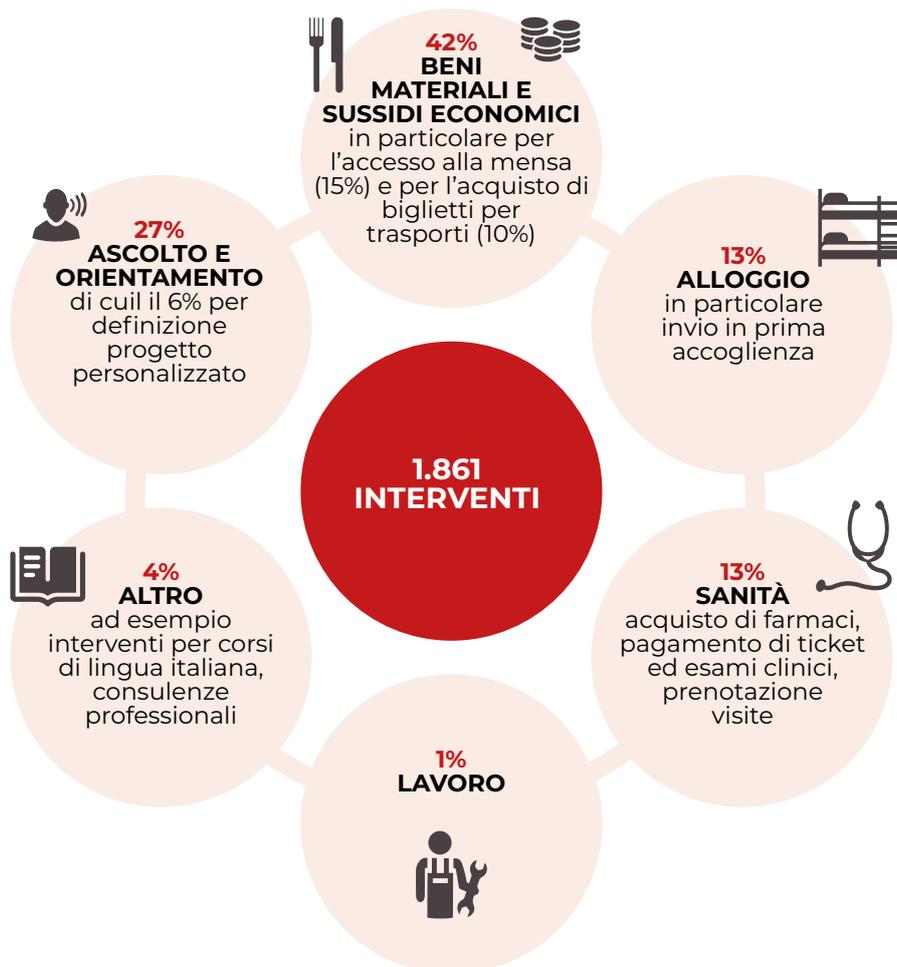
## CASA SANTA LUCIA

**S**truttura diurna aperta **tutti i giorni** dell'anno, dove le **persone senza dimora e in situazioni di povertà estrema** possono trovare **accoglienza**, ricevere **ascolto** e beneficiare di alcuni **servizi essenziali**. Casa Santa Lucia è un primo spazio di ascolto dove le persone possono chiedere aiuto. Successivamente, in base

alle loro richieste, vengono orientate ai servizi interni del centro o ad altri servizi-segno. Ciascuna persona viene mediamente incontrata per una o più volte, in una logica di accompagnamento, favorendo percorsi individualizzati di sostegno e di inclusione sociale.

 **374**  
**VOLONTARI**  
**8.877**  
**ORE DI VOLONTARIATO**

### Aiuti e servizi offerti



### Ascolto e Accompagnamento



ASSICURATI PER 305 GIORNI



1.793 COLLOQUI (una media di 6 al giorno)

### Mensa



365 GIORNI D'APERTURA



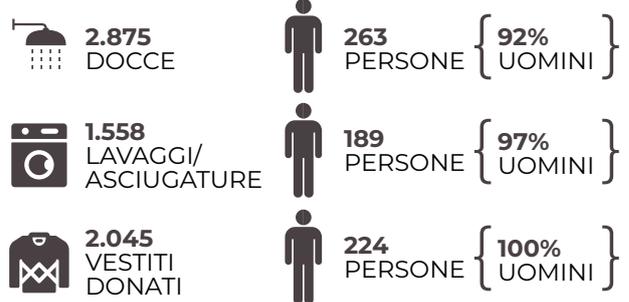
Nella gestione della mensa sono impegnati due cuochi e 374 volontari organizzati in 35 gruppi.  
 \*Nel 2021 i pasti offerti sono notevolmente aumentati grazie al progetto #teporedicasa che ha previsto la fornitura da parte di Casa Santa Lucia di 3 pasti al giorno da asporto (consegnati a domicilio) alle persone ospitate presso le strutture coinvolte nell'iniziativa.

### Aiuti economici



160 PERSONE AIutate ECONOMICAMENTE

### Docce e lavanderia

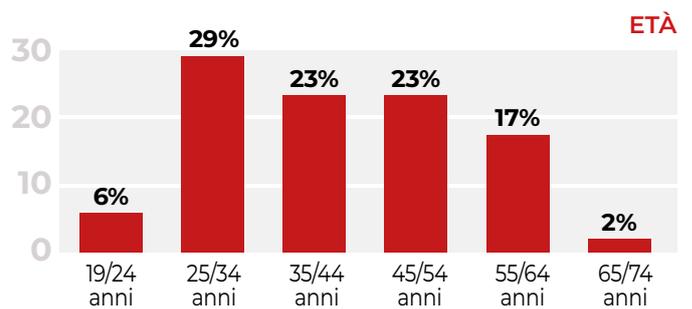


Nella gestione dei servizi alla cura della persona sono state coinvolte dall'Equipe degli educatori 10 persone che usufruiscono di Casa Santa Lucia e Casa San Martino, che hanno partecipato come volontari per un monte complessivo settimanale pari a ore 50 (con una media di circa 5 ore al giorno di attività volontaria offerta).

## Beneficiari



324 PERSONE INCONTRATE

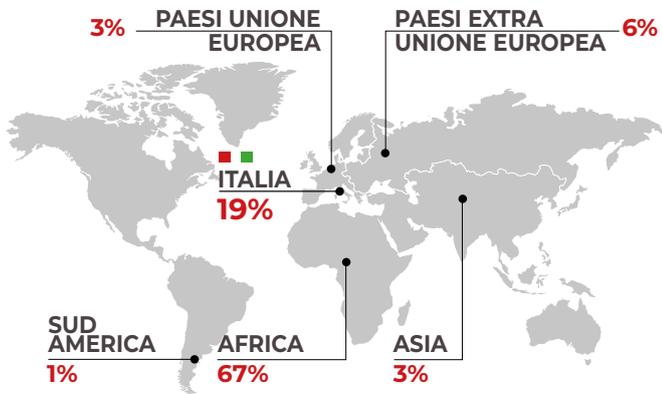


Giovani: 35% Età inferiore ai 35 anni



La metà sono persone che vivono da sole (50%), Molte sono prive di abitazione, hanno un domicilio di fortuna o risiedono in centri di accoglienza. Il livello di istruzione è generalmente basso: il 38% non possiede nessun titolo, e il 35% possiede la licenza elementare o media inferiore, Gran parte di queste persone hanno una regolare documentazione (70%), solo una piccola quota invece non possiede il permesso di soggiorno (13%), oppure è in attesa di riceverlo (3%).

**Provenienza**



**ITALIANI:** più adulti, oltre la metà ha sopra i 45 anni.  
**STRANIERI:** più giovani, oltre la metà ha meno di 44 anni, in gran parte provenienti da Paesi Africani, soprattutto Nigeria, Marocco e Mali

**Problematiche**

- 26% ABITAZIONE
- 23% OCCUPAZIONE LAVORO
- 18% POVERTÀ
- 9% IMMIGRAZIONE
- 7% SALUTE
- 6% FAMILIARI
- 4% DIPENDENZE
- 3% GIUSTIZIA
- 3% LINGUA
- 1% ALTRO





## CASA SAN MARTINO

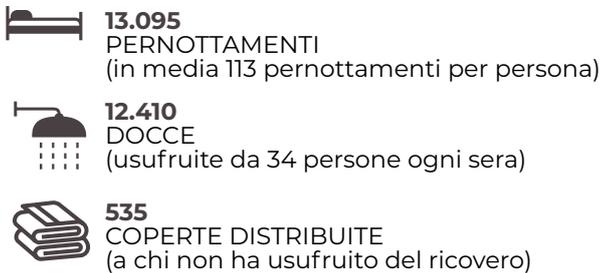
**A**ccoglienza notturna aperta tutto l'anno (dalle 20.30 alle 7.30) **per le persone senza dimora**, autorizzata per 38 posti letto, nel rispetto delle normative di sicurezza Covid. La struttura, inoltre, offre inoltre il servizio **Unità di strada**, ovvero una unità composta da personale volontario (otto persone) che una volta la settimana escono in strada per **incontrare ed entrare in rela-**

**zione con i senza dimora presenti sul territorio.** Le uscite sono svolte in orario serale, dalle ore 20.45 alle 23.30, con un raggio d'azione che dal Centro Storico della Città di Vicenza può spingersi fino in periferia a seconda delle segnalazioni che si ricevono. Grazie a questo servizio, è possibile "agganciare" alcune persone e portarle al ricovero notturno.

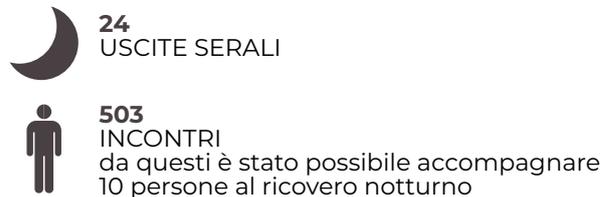


### Aiuti e servizi offerti

#### RICOVERO NOTTURNO



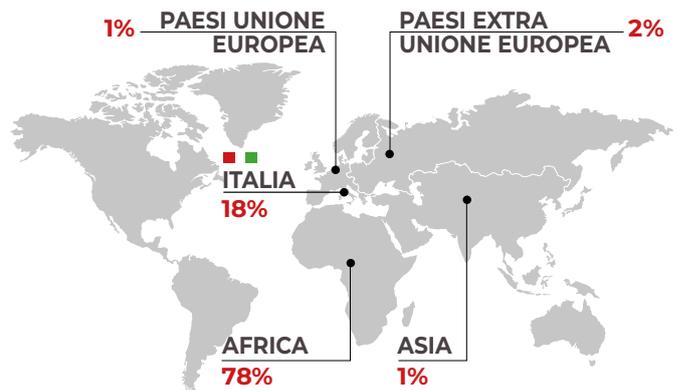
#### UNITÀ DI STRADA



### Beneficiari del ricovero notturno



#### Provenienza





## CENTRO DI ASCOLTO SAN FAUSTINO

**L**uogo aperto per le persone senza casa, famiglia, affetti o lavoro, che offre **ospitalità diurna** e si pone come uno spazio di incontro e socializzazione. Gestito dai volontari delle parrocchie del vicariato urbano, le **persone in grave marginalità** qui possono ricevere **ascolto**, offerto con cura e attenzione alle loro esigenze, ed alcuni **servizi essenziali**.

A causa dell'emergenza Covid-19, il centro ha potuto garantire l'apertura una sola mattina alla settimana, soprattutto per permettere agli ospiti di accedere ai propri bagagli custoditi presso la struttura. L'uso come piccolo dormitorio (8 posti letto), pensato alla fine del 2020 come integrazione degli spazi disponibili presso Casa San Martino, dimezzati a causa della pandemia, si è rivelato non necessario per una richiesta inferiore alle aspettative.

 **15**  
**VOLONTARI**  
**416**  
**ORE DI VOLONTARIATO**

### Aiuti e servizi offerti



**ASCOLTO E ACCOMPAGNAMENTO**



**SECRETARIATO SOCIALE**



**CUSTODIA BAGAGLI E DOCUMENTI ORIGINALI**

**53**  
GIORNI DI APERTURA

**795**  
INGRESSI PER L'ACCESSO AI BAGAGLI  
in media 15 accessi per volta



### SUSSIDI ECONOMICI

Il Centro in accordo e condivisione con l'équipe di Casa Santa Lucia si rende disponibile a fornire aiuti economici per ticket sanitari, farmaci e viaggi.



**74**  
PERSONE hanno ricevuto sussidi economici

**454**  
EROGAZIONI  
ogni Persona è stata aiutata una o due volte)

**€ 2.640**  
AIUTI ECONOMICI  
(per acquisto farmaci, biglietti per i trasporti, marche da bollo, inoltre documenti e ricariche telefoniche)

### Beneficiari



**131**  
PERSONE INCONTRATE

**33%** CONOSCIUTE NEL 2021



**67%** ACCOMPAGNATE GIÀ IN PASSATO

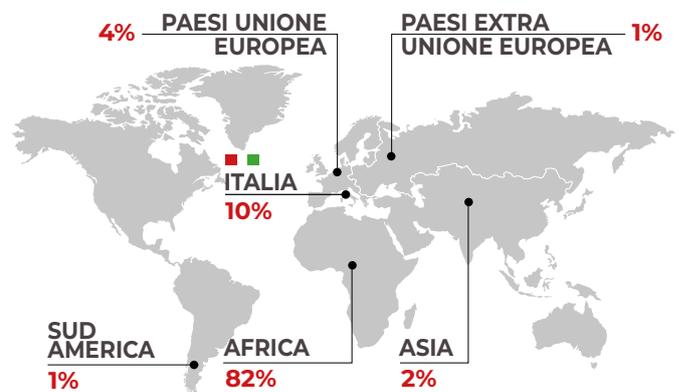
**96%** UOMINI



**4%** DONNE



#### Provenienza



**STRANIERI:** l'82% provenienti dai Paesi Africani, in particolare Marocco, Nigeria, Tunisia e Mali.



## SERVIZIO ROM E SINTI

Il servizio Rom e Sinti si distingue per il suo impegno nel **garantire diritto, dignità ed equità alle persone di etnia Rom e Sinti**. Realizza percorsi di accompagnamento personalizzati e mirati ad un inserimento nella comunità, in particolare per favorire l'inclusione sociale e abitativa, la tutela della salute, la regolarizzazione, la scolarizzazione, la formazione e l'in-

serimento professionale.

La premessa importante è che l'operatività del servizio si costruisce insieme alle persone, per cui non si lavora per loro ma con loro. Un aspetto particolarmente curato è la rete con i servizi sociali del territorio con cui si cerca di ideare, condividere ed implementare progetti pensati assieme alle famiglie beneficiarie.

 **3**  
**VOLONTARI**  
**108**  
**ORE DI VOLONTARIATO**

### Aiuti e servizi offerti



#### ASCOLTO E ACCOMPAGNAMENTO

**269**  
COLLOQUI



#### SECRETARIATO SOCIALE

**215**  
INTERVENTI



#### BORSE SPESA VESTIARIO

**ALIMENTI DONATI**  
PER SOSTENERE 61 PERSONE  
(19 famiglie)

**VESTITI DONATI**  
PER SOSTENERE 54 PERSONE  
(soprattutto bambini e ragazzi)



#### SUSSIDI ECONOMICI

**PER SPESE SANITARIE  
E DI TRASPORTO**  
a 40 PERSONE



#### 30 VISITE AI CAMPI ROM, ZONE DI SOSTA E ABITAZIONI



#### FACILITAZIONE CON SCUOLE

Molto spazio è stato impiegato nella relazione con le scuole, soprattutto nel monitoraggio della frequenza scolastica dei minori durante il lockdown. Per far fronte al rischio di abbandono scolastico si è cercata la collaborazione con i genitori, facendo da ponte tra il corpo docenti e le famiglie affinché i risultati ottenuti nel tempo non andassero perduti. In questo ambito sono stati seguiti da vicino 20 minori (9 famiglie) attraverso interventi di inserimento e monitoraggio scolastico, con il coinvolgimento dei Servizi Sociali territoriali, i volontari, le famiglie stesse.



#### DOCCE

Il servizio ha risentito degli effetti della pandemia: nonostante sia sempre rimasto attivo e la sanificazione garantita, pochissime persone si sono rivolte.



#### ATTIVITÀ LABORATORIALI E ATTIVAZIONE DI TIROCINI

Attività penalizzate dall'emergenza sanitaria e dalla conseguente crisi economica generalizzata. Sono comunque proseguiti i colloqui preliminari di conoscenza e orientamento al lavoro gestiti dal servizio competente di Caritas Diocesana.

## Beneficiari



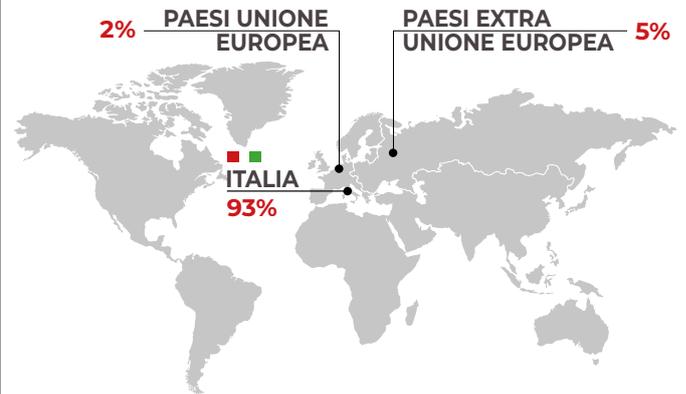
**57**  
**NUCLEI FAMILIARI INCONTRATI**

per un totale di 138 persone

**50%**  
**ANALFABETA O NON POSSIEDE NESSUN TITOLO DI ISTRUZIONE** (quasi nessuno possiede un titolo superiore alla licenza media inferiore).



### Provenienza



La maggior parte sono persone nate in Italia.





## EMPORIO SOLIDALE

**N**el 2021 è stato inaugurato l'Emporio Solidale, attraverso il quale l'Associazione Diakonia intende sostenere le persone e famiglie in difficoltà che si rivolgono ai Centri di Ascolto, accompagnandole in un percorso verso il recupero dell'autonomia. Si tratta di un progetto di rete che prevede un **servizio di raccolta e distribuzione di generi alimentari, coordinato e gratuito**. Organizzato come un supermercato, offre la possibilità ai beneficiari di scegliere i prodotti dagli

scaffali in modo autonomo e secondo le loro esigenze reali. Nel progetto personalizzato condiviso con i volontari del Centro di Ascolto Caritas, viene attribuito un punteggio mensile che, negli scaffali dell'Emporio, si traduce in beni di prima necessità. Nel 2021, è stato gestito da un dipendente dell'Associazione Diakonia Onlus, 22 volontari, 1 persona che svolge un'esperienza lavorativa con contratto di tirocinio-lavoro e 1 persona con progetto di inclusione socioeconomica.



### Aiuti e servizi offerti



**RACCOLTA E DISTRIBUZIONE DI BENI ALIMENTARI E VESTIARIO.**

#### BENI DISTRIBUITI

**n. 26.541**  
Prodotti alimentari e articoli per l'igiene della casa e il corpo

**n. 2.568**  
Indumenti

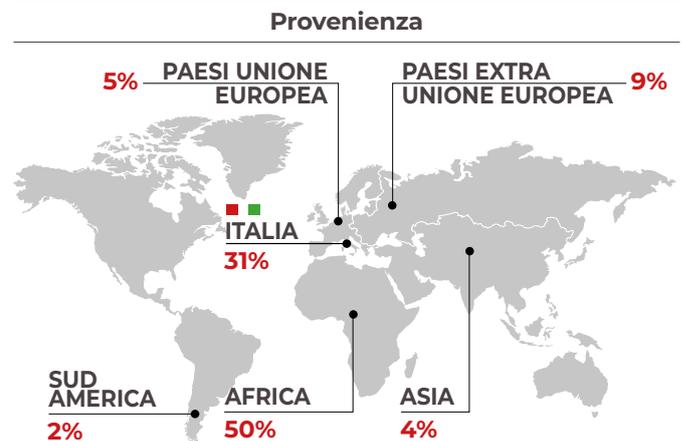


**ACCOMPAGNAMENTO NELLA SPESA ALLE FAMIGLIE DA PARTE DEI VOLONTARI IN UNA PROSPETTIVA DI EDUCAZIONE ALIMENTARE E AL CONSUMO**

### Beneficiari



**359**  
**PERSONE IN DIFFICOLTÀ SOCIOECONOMICA AIUTATE (109 nuclei familiari)**





## SERVIZIO DONNA E FAMIGLIA

Il servizio Donna e Famiglia si rivolge alle **donne sole**, alle **mamme con bambini** e alle **famiglie che faticano** nell'assicurare a se stesse e ai propri figli un'esistenza serena e dignitosa, vivendo situazioni di svantaggio socio-economico.

La relazione si avvia per aiutare queste donne a risollevarsi, donando ascolto e aiuto per il soddisfacimento dei bisogni primari, ma soprattutto svolgendo un ruolo pedagogico e formativo che

insegni loro a divenire autosufficienti.

È su quest'ultimo aspetto che il servizio Donna e Famiglia focalizza il suo intervento, ritenendo che la promozione dell'autonomia e dell'inserimento socio-lavorativo sia per queste donne fondamentale per un miglioramento della qualità della vita. L'attività avviene in collaborazione costante con i Servizi sociali e con i Centri di Ascolto e Accompagnamento Parrocchiali della Diocesi.



**11**  
**VOLONTARIE**  
**860**  
**ORE DI VOLONTARIATO**

### Aiuti e servizi offerti

**1.853**  
**INTERVENTI**



**58% BENI MATERIALI**

**898**

**BORSE SPESA AGEA**

pari a 20.000 Kg di alimenti (43% distribuzione di pacchi viveri e attività di market solidali, 9% abbigliamento, 5% donazione di alimenti per neonati)



**23% ASCOLTO E ORIENTAMENTO**

**422**

**COLLOQUI**



**13% SUSSIDI ECONOMICI**

(4% acquisto beni alimentari, 4% pagamento bollette, 3% spese scolastiche, di trasporto e altri motivi 2% spese sanitarie)



**3% SEGRETARIATO SOCIALE E ORIENTAMENTO**

Consulenze, alloggio, sanità e istruzione

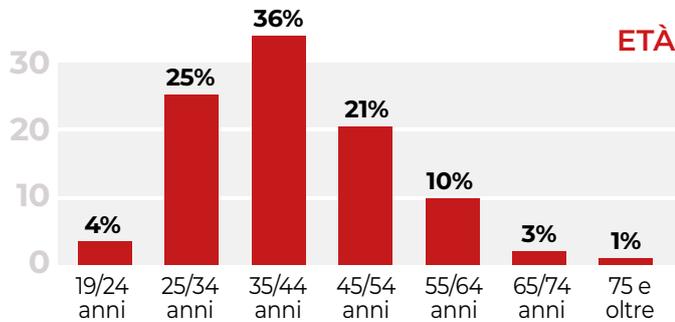
**3% ALTRI INTERVENTI**

Interventi per individuare un alloggio, prenotare visite mediche, per corsi di lingua italiana

## Beneficiarie



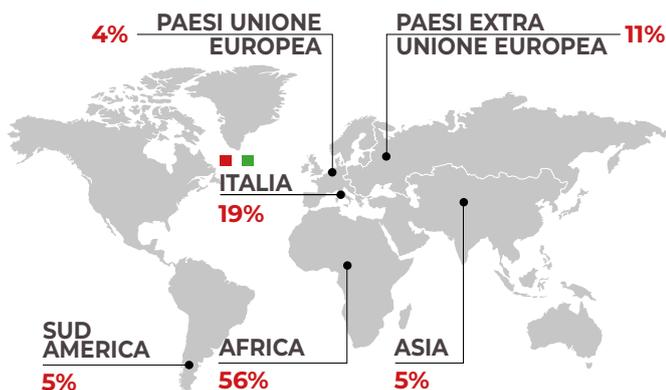
**306**  
**DONNE**  
**INCONTRATE**



Il 61% ha tra i 25 e i 44 anni

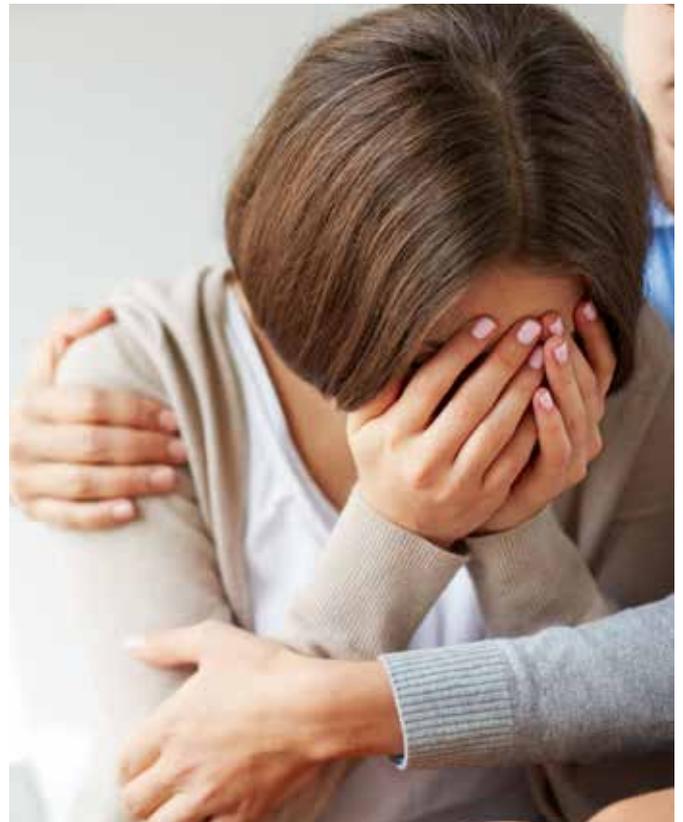


### Provenienza



### Problematiche

- 39% ECONOMICHE**, in particolare per reddito insufficiente, nessun reddito o povertà estrema (30%)
- 17% LAVORO**, soprattutto per problemi di disoccupazione (11%)
- 12% ABITATIVE**, soprattutto per mancanza di una dimora stabile
- 11% FAMILIARI**, soprattutto per divorzio e separazione, conflittualità, maltrattamenti e trascuratezze, mamme sole
- 8% SALUTE**
- 8% IMMIGRAZIONE**, soprattutto per problemi burocratici e irregolarità giuridica
- 2% LINGUA**
- 1% DIPENDENZE**
- 1% GIUSTIZIA**
- 1% ALTRO**





## SERVIZIO SOCIAL HOUSING

Il progetto Social Housing vuole porsi come risposta alle difficoltà di coloro che si trovano in **temporanea difficoltà abitativa**.

Non si tratta di una pronta accoglienza, pertanto non si rivolge a chi si trova in situazioni di emergenza o a chi, per problematiche diverse, necessita di accompagnamento e protezione. Si offre ospitalità presso una struttura residenziale a persone in temporanea difficoltà abitativa, legata a situazioni di precarietà economica e/o lavorativa, per 6 mesi rinnovabili per ulteriori 6 mesi (massimo 1 anno). Le persone accolte devono:

- avere un lavoro (o una pensione) che garantisca loro il sostentamento;
- essere in grado, aiutate dall'operatore, di definire un progetto concreto di autonomia abitativa realizzabile nei 12 mesi di accoglienza.

Agli ospiti viene chiesto di collaborare per le pulizie degli ambienti comuni e un momento mensile di confronto comunitario. È prevista, quando necessaria, la presenza di una assistente sociale e di un operatore che contribuiscono ad elaborare i singoli percorsi di autonomia valorizzando sempre, prima di tutto, l'aspetto relazionale e sociale.

### Aiuti e servizi offerti



**ASCOLTO E ACCOMPAGNAMENTO**



**OSPITALITÀ RESIDENZIALE**

### Le strutture residenziali



**CASA BEATO CLAUDIO GRANZOTTO**  
Via Pasi 10, Vicenza  
Composizione:  
6 stanze singole con bagno condiviso,  
3 stanze singole con bagno privato,  
6 monolocali e 14 bi-locali.



**CASA MADRE DELLA MISERICORDIA**  
Via Vallazza 32, Scaldaferrò di Pozzoleone (VI)  
Composizione:  
12 camere singole/ doppie con bagno privato.



**CASA SAN GIORGIO**  
Via Martiri della Libertà, Quinto Vicentino (VI)  
Composizione:  
2 appartamenti bicamere e 1 mini.



**APPARTAMENTI DI PRIMA AUTONOMIA**  
16 appartamenti gestiti nel territorio vicentino

### Beneficiari

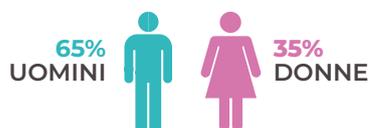


**141 PERSONE OSPITATE**

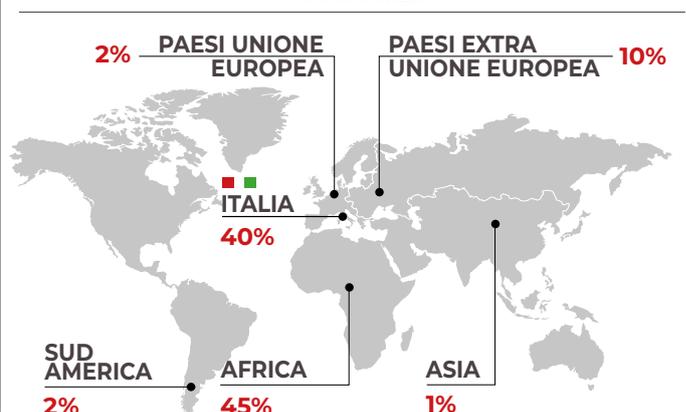
**86 PERSONE NELLE 3 CASE**

Il 29% appartenenti a 8 nuclei familiari.  
Il restante 71% sono per persone sole.  
85% adulti / 15% minori

**55 PERSONE NEGLI APPARTAMENTI**



### Provenienza





## SERVIZIO TIROCINI E LAVORO

L'Associazione Diakonia Onlus, Ente accreditato per i Servizi al Lavoro – Codice: L222 (Regione Veneto – Decreto del Direttore della Sezione Lavoro n. 92 del 23/02/2016), pone il tema dell'occupazione fra le priorità del suo agire. L'obiettivo del servizio è quello di **promuovere l'inclusione socio-lavorativa di persone in difficoltà occupazionale**, aderendo come partner a progetti di formazione per la riqualifi-

cazione professionale ed avviando tirocini di inserimento/reinserimento lavorativo che mettano in relazione la persona, le sue competenze e i suoi bisogni con il sistema produttivo locale. Si vuole superare la logica del semplice assistenzialismo e fornire a chi si trova in condizioni di svantaggio gli strumenti e le opportunità per potersi muovere autonomamente nel mercato del lavoro.

### Aiuti e servizi offerti

Il servizio offre:



#### ATTIVITÀ DI SPORTELLO

consulenza, colloqui di orientamento, definizione di piani di accompagnamento individuale, stesura curriculum vitae



#### TIROCINI DI INSERIMENTO/REINSERIMENTO LAVORATIVO



#### PARTECIPAZIONE A BANDI/AVVISI

per persone svantaggiate ai fini formativi di riqualificazione e/o percorsi di tirocinio finanziati



#### SPORTELLO ITINERANTE



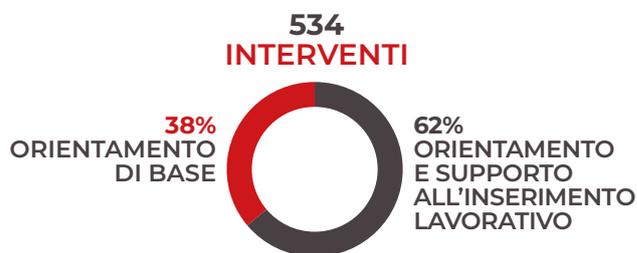
L'**UNHCR** ha premiato Diakonia Onlus per l'impegno a favore dell'inserimento lavorativo di persone beneficiarie di protezione internazionale conferendole anche nel 2020-2021 l'uso del logo We Welcome.

Nel corso del 2021 sono stati gestiti 43 tirocini, di cui 38 attivati direttamente dall'Associazione Diakonia Onlus in qualità di soggetto promotore.

Attraverso la partecipazione attiva della rete territoriale, di Enti di Formazione e aziende del territorio, sono stati realizzati per 30 persone percorsi di formazione professionale e di inserimento lavorativo come saldo carpentieri, operatori di stalla e collaboratrici familiari. Complessivamente sono stati registrati 16 contratti di assunzione.



**16 CONTRATTI DI ASSUNZIONE REGISTRATI**, di cui 2 a tempo indeterminato, 12 a tempo determinato e 2 di apprendistato.



### Rete di collaborazione

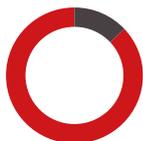
La rete di collaborazione nell'ambito dei servizi al lavoro è resa operativa grazie ai partenariati con: Comune di Vicenza, Comune di Lonigo, ANPAL, Consorzio Prisma, Fondazione Cariverona, Fondazione Avsi, Consorzio

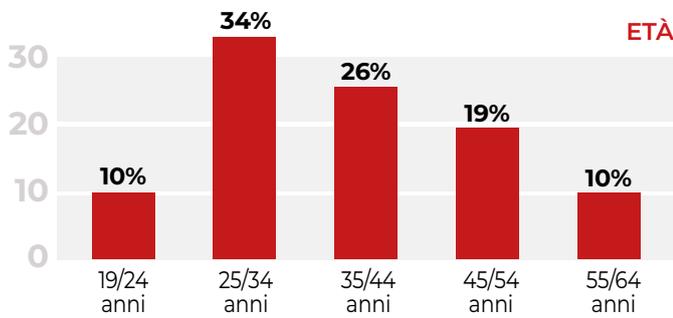
Farsi Prossimo, CFP San Gaetano, SFP Lodovico Pavoni di Montagnana e Lonigo, Consorzio Agribagnolo, Coldiretti Vicenza, Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie, aziende Private e Cooperative del territorio.

## Beneficiari

 **203**  
**PERSONE**  
**INCONTRATE**

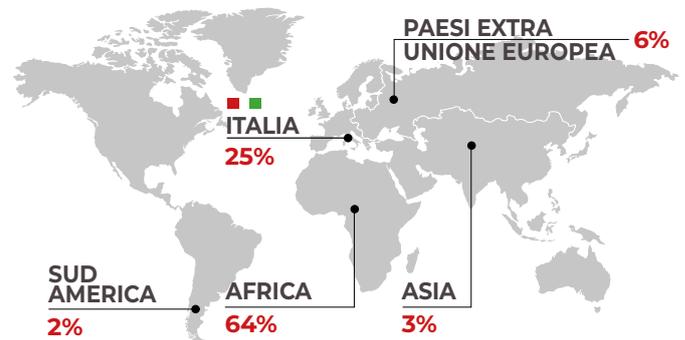
**62%**  **UOMINI** **38%**  **DONNE**

**87%** CONOSCIUTE NEL 2021  **13%** ACCOMPAGNATE GIÀ IN PASSATO



Il 29% ha un'età tra i 45 e i 64 anni

### Provenienza



### STRANIERI:

molti sono giovanissimi, la metà ha tra i 19 e i 34 anni

### Interventi su varie progettualità:

**DGR n. 73 del 26/01/2021 "Direttiva per la realizzazione di progetti Azioni Integrate di coesione Territoriale (AICT) – Anno 2021". POR FESR 2014-2020 e il POR FSE 2014-2020"**

Ruolo di partner operativo con le seguenti funzioni: orientamento individuale; supporto all'inserimento lavorativo Individuale; Accompagnamento al tirocinio.

**DGR n. 74/2021 e DDR n. 455 dell'11/06/2021 - POR FESR 2014-2020 e POR FSE 2014-2020" ADDETTO AI PROCESSI DI SALDATURA FILO E TIG CON COMPETENZE DI CARPENTERIA" - Work experience professionale**

Ruolo di partner operativo con le seguenti funzioni: analisi dei fabbisogni occupazionali del territorio; promozione dell'iniziativa c/o potenziali utenti.

**RETE DI INCLUSIONE SOCIALE E TERRITORIALE**

Progetto promosso con il sostegno di Fondazione Cariverona, finalizzato all'accoglienza di beneficiari senza fissa dimora e al reinserimento socio-lavorativo, azione volte all'acquisizione dell'autonomia.

**BOTTEGA DEL FALEGNAME**

Progetto finalizzato all'avvio di percorsi di formazione specializzante in saldocarpenaria e inserimenti lavorativi su tutto il territorio della Provincia di Vicenza.

**OPERATORE DI STALLA**

Progetto di formazione e inserimento lavorativo che ha coinvolto 10 beneficiari disoccupati, nel settore primario con attività rivolte all'allevamento specializzate nella custodia e nella cura degli animali allo scopo di produrre carne, latte altri prodotti derivati.

**RUT E NOEMI: COLTIVARE LEGAMI SOLIDALI PER TESSERE SOCIETÀ INCLUSIVE**

Il progetto "Rut e Noemi" attraverso azioni di formazione e di inclusione lavorativa di 10 beneficiarie disoccupate, ha come obiettivo quello di migliorare la qualità di vita degli anziani della rete territoriale.

**EMPORIO SOLIDALE DI VICENZA- PARCO CITTÀ**

Progetto che ha previsto l'avvio di 1 percorso di inserimento lavorativo in supporto alla progettualità.

**COLTIVARE LA SPERANZA**

Il progetto, finanziato da Fondazione Cariverona, intende rendere Villa Veronese a Brendola uno spazio aperto alla cittadinanza ove possano trovare accoglienza e sviluppo esperienze diverse, accomunate dal desiderio di tessere una rete che sia inclusiva e generativa. Il progetto prevede azioni culturali, di educazione e formazione, di promozione della salute e di inclusione sociale di persone ex detenute o in misura alternativa al carcere che sono destinatarie di tirocini di inclusione socio-lavorativa.



## SERVIZIO S.T.R.A.D.E.

**II** Servizio S.T.R.A.D.E. (Servizio Territoriale Relazione di accompagnamento nella Difficoltà Economica), è un percorso iniziato 14 anni fa e che ha consentito di essere prossimi a molte **famiglie in situazione di disagio economico**. È presente in 14 zone della Diocesi e si occupa dell'ascolto, della valutazione del bisogno e dell'accompagnamento di chi, soprattutto per la mancanza o per la riduzione del reddito da lavoro, si trova in difficoltà economica.

I volontari del servizio S.T.R.A.D.E. affiancano con

competenza e grande umanità le persone e le famiglie che si rivolgono allo sportello, attivando strumenti diversi, calibrati sulla singola situazione: dal prestito etico-sociale ai Sostegni di Vicinanza, dall'affiancamento nei rapporti con le banche e le finanziarie alla revisione delle priorità del budget familiare, dalle pratiche di rateizzazione delle bollette all'accesso all'iniziativa degli affitti sociali sicuri. L'accompagnamento viene definito e condiviso in rete con gli enti e le organizzazioni del territorio e nel rispetto della privacy.



**101**

**VOLONTARI**

**975**

**ORE DI VOLONTARIATO**

### Aiuti e servizi offerti

Il servizio offre il suo aiuto attraverso 5 strumenti: prestito etico-sociale, affitti sociali, sostegni di vicinanza, convenzione AIM, Fondazione antiusura Tovini.



**819 INTERVENTI**



**47% PAGAMENTO BOLLETTE**



**27% CONSULENZA E ORIENTAMENTO**



**13% AFFITTI**



**13% ALTRI SUSSIDI ECONOMICI**

#### 1. PRESTITO ETICO-SOCIALE

Nel corso dell'anno sono stati erogati n. 4 prestiti per un valore totale di € 12.300.

Nel complesso dei 15 anni di attività sono stati erogati in tutta la Diocesi € 2.876.134 aiutando in questo modo 1.352 persone e famiglie a superare temporanei periodi di disagio finanziario.

#### 2. AFFITTI SOCIALI SICURI

Ad oggi sono 32 i Comuni che partecipano nell'accordo Affitti Sociali firmato nel 2014.

Gli affitti sociali erogati nel 2021 sono stati 2, pari a € 4.200.

#### 3. SOSTEGNI DI VICINANZA

Rispetto al 2020, si è registrato una piccola riduzione sia del numero delle famiglie (367 famiglie, pari a -3%) che degli aiuti erogati (€ 146.310, pari a -11%). Tale riduzione è dovuta, da un lato, ad un incremento dei contributi comunali e regionali per fare fronte alle necessità economiche legate alla situazione di emergenza Covid-19. D'altra parte, si è verificato un incremento del numero dei donatori (105 donatori, pari a +8%) e una piccola riduzione degli aiuti donati (€ 116.765, pari a -6%).

#### 4. CONVENZIONE AIM VICENZA

La convenzione, rinnovata per la nona volta nel 2021, promuove un servizio che si rivolge a persone e famiglie che non riescono a far fronte ai propri impegni economici e finanziari rispetto a beni e servizi di prima necessità (come luce e gas) a causa della perdita del lavoro, precarietà o riduzione del proprio reddito. SCOPO dell'intervento è accordare agli aventi diritto condi-

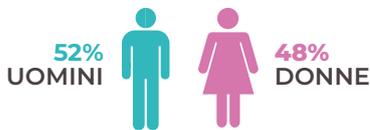
zioni agevolate di rateizzazione del debito pregresso e del pagamento dei nuovi consumi, al fine di consentire il regolare funzionamento dei servizi e delle utenze. La convenzione è stata rinnovata con una somma di 20.000 euro messi a disposizione da AIM.

**5. FONDAZIONE ANTI-USURA BEATO TOVINI**

La Fondazione anti-usura Tovini, in collaborazione con i volontari S.T.R.A.D.E., presta assistenza, nella piena gratuità e massima riservatezza, a chiunque si trova in stato di necessità e in difficoltà per gravi motivi sopravvenuti o perché ha subito riduzioni temporanee delle proprie entrate. La fondazione, intesa a promuovere e diffondere la cultura della legalità, fornisce: ascolto e consulenza a coloro che rischiano di diventare vittime dell'usura o che hanno bisogno di un sostegno finanziario da restituire con tassi bassi e tempi più lunghi rispetto a quelli delle normali attività finanziarie; consulenza, informazione e assistenza sui sistemi di finanziamento ad imprese e privati per prevenire il ricorso al credito illegale; prestazione di garanzie a Istituti di credito per un più facile accesso a finanziamenti e prestiti.

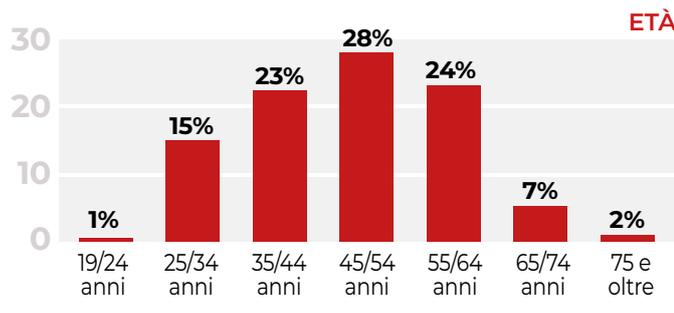


**Beneficiari**



**Problematiche**

- 77%** **ECONOMICHE**, soprattutto per reddito insufficiente o inesistente (50%), indebitamenti (10%), povertà (3%)
- 9%** **OCCUPAZIONE**, soprattutto per problemi di disoccupazione (6%)
- 4%** **ABITAZIONE**
- 4%** **FAMILIARI**
- 3%** **SALUTE**
- 1%** **IMMIGRAZIONE**
- 2%** **ALTRO**



**Il 75% ha un'età tra i 35 e i 64 anni**



## SERVIZIO SOSTEGNO PSICOLOGICO

Il servizio offre un **percorso di sostegno psicologico e consulenza** a tutte le persone in condizione di disagio psicologico o esistenziale: singole, coppie e famiglie.

È svolto da psicoterapeuti o specializzandi già iscritti all'Ordine degli Psicologi volontari, previo un corso di formazione. Il servizio, inoltre, può contare sulla collaborazione di molti professionisti privati in provincia di Vicenza, Padova e Verona

che, negli anni, si sono resi disponibili ad applicare una tariffa agevolata a situazioni considerate adatte a proseguire un percorso di psicoterapia, previa segnalazione del servizio. Qualora poi si verificano situazioni di persona assolutamente o fortemente indigente ma bisognosa di un percorso terapeutico, in assenza di un'alternativa presso i servizi pubblici, l'Associazione Diakonia onlus potrà provvedere alla copertura economica.



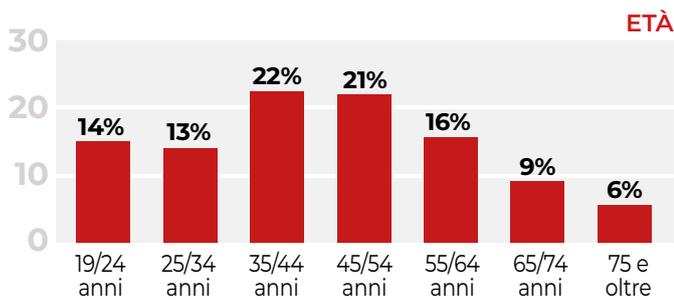
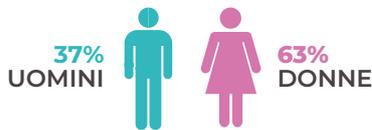
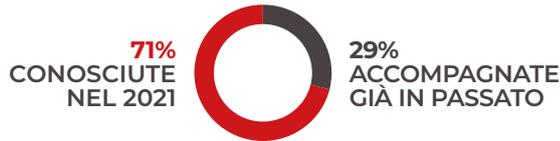
**18**  
**VOLONTARI**  
**PSICOLOGI PSICOTERAPEUTI**  
**324**  
**ORE DI VOLONTARIATO**

### Aiuti e servizi offerti



## Beneficiari

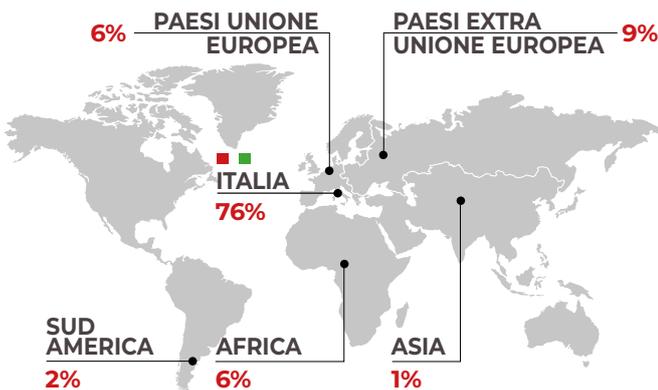
 **87**  
**PERSONE**  
**INCONTRATE**



Il 27% sono giovani adulti tra i 19 e i 34 anni



### Provenienza



### Problematiche

- 33%** FAMILIARI, soprattutto conflittualità in famiglia (12%), separazione-divorzio (5%), difficoltà d'assistenza di un familiare (5%), morte di un familiare (2%), maltrattamenti (2%)
- 13%** PSICOLOGICHE-RELAZIONALI
- 11%** SALUTE, depressione (4%) e altri disagi mentali
- 10%** LAVORO, soprattutto per disoccupazione (5%)
- 5%** ABITATIVE
- 5%** SOLITUDINE
- 4%** DIPENDENZE
- 2%** IMMIGRAZIONE
- 2%** ISTRUZIONE
- 2%** DISABILITÀ
- 1%** GIUSTIZIA
- 2%** ALTRO



## SERVIZIO DIPENDENZE E COMPULSIVITÀ

Il servizio Dipendenze e Compulsività è uno **spazio di ascolto, orientamento e sostegno psicologico** specializzato per coloro che vivono il **problema delle dipendenze** da sostanze stupefacenti, alcol, gioco d'azzardo, internet/cellulare e cibo. È un punto di riferimento ed offre consulenza agli altri servizi-segno dell'Associazione ed ai Centri di Ascolto parrocchiali, che

all'interno delle loro attività possono incontrare persone, coppie o famiglie in situazioni di dipendenza. Svolge attività di formazione nelle scuole e incontri di sensibilizzazione sul territorio. È gestito da una psicoterapeuta e svolge l'attività in rete con le realtà pubbliche e private del territorio per individuare, quando possibile, il percorso riabilitativo e di sostegno più adatto alla persona ed alla famiglia.

### Aiuti e servizi offerti



**INFORMAZIONE, CONSULENZA, ORIENTAMENTO**



**ACCOMPAGNAMENTO O INVIO AI SERVIZI**



**EVENTI DI SENSIBILIZZAZIONE, FORMAZIONE PER LA CITTADINANZA E LE SCUOLE**

Nel 2021 il servizio ha dedicato impegno in campagne di informazione e comunicazione per sensibilizzare la popolazione sulle dipendenze attraverso i social network come facebook ed il blog di Caritas Vicentina.

### Beneficiari



**7 PERSONE INCONTRATE**



**19 COLLOQUI DI SOSTEGNO PSICOLOGICO**

**6 UOMINI**  **1 DONNA** 

**6 ITALIANI**  **1 STRANIERO** 

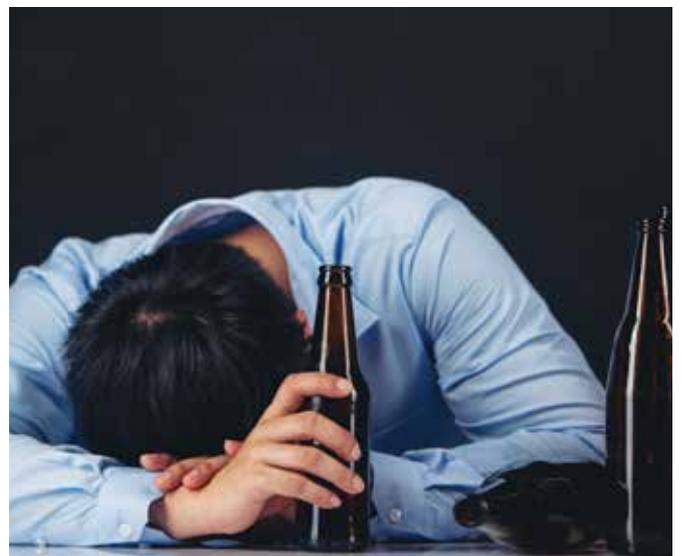
ETÀ COMPRESA TRA **19/75 ANNI**

#### Problematiche



**GIOCO D'AZZARDO**

**SOSTANZE**  
(alcol, droga, tabacco, farmaci)





## SERVIZIO DAVIDE E GOLIA Malo e Piazzola sul Brenta

**D**avide e Golia, un progetto realizzato in rete con altre strutture territoriali che propone l'esperienza di **gruppi di auto-mutuo-aiuto (GAMA) per persone segnate dal disagio mentale**. Le finalità del servizio si rivolgono non solo alla singola persona, ma anche alla sua famiglia e all'intera comunità. Rispetto alla persona con disagio mentale, il servizio-segno si propone di "facilitare" la riabilitazione sociale-relazionale, favorendo la nascita di nuove amicizie e di

nuovi rapporti interpersonali. L'obiettivo finale è di poter portare maggior benessere alla persona che soffre aumentando l'inclusione sociale, valorizzando il tempo libero, agevolando lo scambio di aiuto in caso di bisogno, sviluppando l'empowerment e le risorse personali dei membri del gruppo. Il servizio lavora per combattere lo stigma, sensibilizzare la comunità sul tema della salute mentale e generare una corresponsabilità comunitaria nel sostenere le persone e le famiglie in disagio.



**33**  
**VOLONTARI FACILITATORI**  
**3.412**  
**ORE DI VOLONTARIATO**

### Aiuti e servizi offerti

#### Attività di gruppo



GRUPPO PAROLA



LABORATORI CREATIVI



PASSEGGIATE USCITE



GRUPPO CUCINA



ATTIVITÀ MOTORIA



GRUPPI AUTO MUTUO AIUTO



ATTIVITÀ CULTURALI FORMATIVE

#### Attività individuali



GRUPPO "DA TE"  
Sostegno a domicilio



COLLOQUI INDIVIDUALI E FAMILIARI



VISITE A DOMICILIO



TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTI



SOSTEGNO TELEFONICO

#### Rete di collaborazione

CSM, Comuni, Parrocchie, Associazioni, Cooperative ed Enti per il trasporto sociale, medici di base, altri servizi-segno e gruppi di mutuo aiuto.

**L'azione si svolge in tre sedi:** Malo, Piazzola sul Brenta, Bassano del Grappa.

#### Interventi di aiuto



**32%**  
colloqui psicologici



**50%**  
sostegno socio-assistenziale, di cui: sostegno socio-educativo (26%), compagnia (16%), trasporto e accompagnamento (8%)



**18%**  
ascolto e orientamento

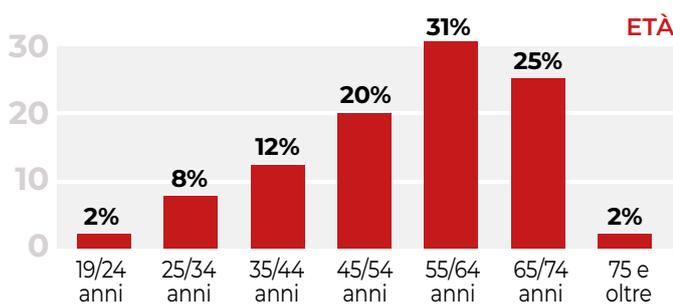
#### Attività svolte

Attività	Ore	Numero incontri	Partecipanti (media)
Attività infrasettimanali in presenza (gruppo)	949	359	8
Attività fine settimana e festivi in presenza (gruppo)	177	40	12
Attività on-line	100	50	11
Colloqui e sostegno individuale in presenza	790	-	-
Sostegno telefonico e a distanza individuale	910	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>2.926</b>		

Il 2021 per il progetto Davide e Golia può essere considerato l'anno della ripresa: dopo un 2020 molto complesso, in cui la pandemia ha imposto un drastiche limitazioni alle attività, è stato possibile tornare a incontrarsi in presenza, e nei periodi di aumento dei contagi le attività di gruppo sono comunque proseguite grazie all'utilizzo della modalità on-line e alle videochiamate. Aver proposto, nell'estate 2020, corsi e lezioni individuali sull'utilizzo dello smartphone e del computer ha

permesso a quasi tutti i membri del gruppo di riuscire a collegarsi ai meeting online; alle poche persone sprovviste di una connessione o di uno smartphone è stata data la possibilità di partecipare accedendo individualmente alla sede in cui sono presenti dei PC. Il supporto psicologico e la vicinanza ai membri del gruppo è stata garantita sia in presenza che attraverso il canale telefonico o le videochiamate.

## Beneficiari



**34%** vive da solo

### Provenienza



### Problematiche (oltre alla salute mentale)

- 29%** FAMILIARI, soprattutto conflittualità (16%)
- 17%** PSICOLOGICHE-RELAZIONALI
- 17%** SALUTE
- 5%** SOLITUDINE
- 5%** DIPENDENZE
- 4%** ECONOMICHE
- 4%** LAVORO
- 3%** DISABILITÀ
- 1%** GIUSTIZIA
- 15%** ALTRO



## SERVIZIO LUTTO, SOLITUDINE ED ESPERIENZA DEL LIMITE

**S**ervizio che si pone come **spazio di ascolto, sostegno e vicinanza alle persone toccate dall'esperienza della morte**, che hanno ricevuto una diagnosi infausta, a chi si ritrova a stare vicino ad una persona morente, a chi sta attraversando una fase di disagio esistenziale. Il sostegno avviene prevalentemente attraverso i gruppi di auto-mutuo-aiuto (GAMA). Il servizio inoltre si pone come obiettivo quello di promuovere una cultura aperta alle tematiche della morte, per imparare a conoscere e a parlare

con maggior naturalezza del morire e del vivere in pienezza ogni istante della propria vita. il desiderio è quello di sensibilizzare la cittadinanza su questi temi che riguardano tutti. Nel 2021, il servizio Lutto, solitudine, esperienza del limite è stato uno dei più interessati dall'impatto dell'emergenza sanitaria per Covid-19. Molteplici sono stati i lutti causati dalla pandemia, e l'impatto psicologico sui famigliari che hanno perso i loro cari ha aumentato il rischio di un lutto difficile da superare.

 **33**  
**VOLONTARI FACILITATORI**  
**650**  
**ORE DI VOLONTARIATO**

### Aiuti e servizi offerti



COLLOQUI INDIVIDUALI



GRUPPI AUTO MUTUO AIUTO



ASSISTENZA TELEFONICA



ASSISTENZA VIA E-MAIL



INCONTRI DI CONDIVISIONE



MOMENTI FORMATIVI E RICREATIVI

### 212 INTERVENTI DI AIUTO



**50%**  
SOSTEGNO SOCIO-ASSISTENZIALE, incontri GAMA



**34%**  
CONSULENZA PROFESSIONALE (colloqui individuali)



**16%**  
ASCOLTO E ORIENTAMENTO



**14**  
GRUPPI AMA

**158**  
INCONTRI GAMA



**15**  
INCONTRI A DISTANZA DI SUPPORTO



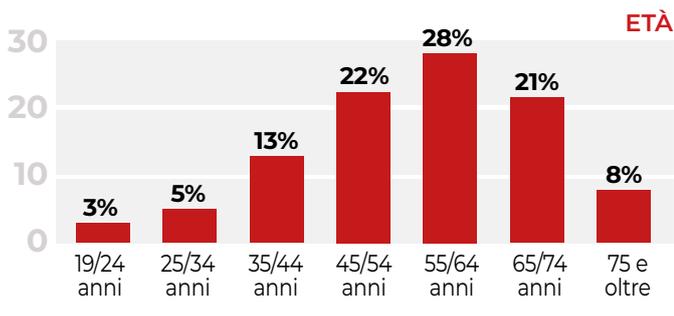
**25**  
INCONTRI FORMATIVI

## Beneficiari



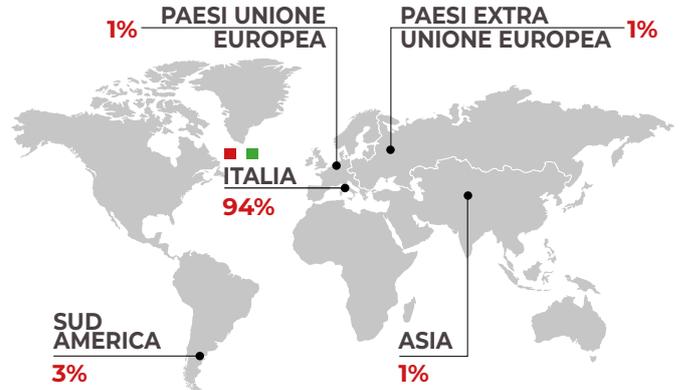
**150**  
**PERSONE**  
**INCONTRATE**

**37%**  
sono persone  
che vivono sole



Il **21%** ha un'età tra i 19 e i 44 anni.

### Provenienza



### Problematiche

- 98%** MORTE DI UNA PERSONA CARA
- 1%** LAVORO
- 1%** PSICOLOGICHE-RELAZIONALI





## PROGETTO ESODO

Il progetto Esodo è nato nel 2010 dall'iniziativa congiunta della Fondazione Cariverona, delle Caritas Diocesane di Verona, Vicenza e Belluno e del PRAP (Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria). Il servizio si pone come obiettivo quello di promuovere e so-

stenere **percorsi di inclusione socio-lavorativa a favore di persone detenute, ex detenute o in esecuzione penale esterna**. A Vicenza la residenzialità maschile prende il nome di Lembo del Mantello per il reinserimento di detenuti in misure alternative, in misure cautelari o in regime di semilibertà.



**19**  
**VOLONTARI**  
**600**  
**ORE DI VOLONTARIATO**

### 4 aree di intervento

1

#### AREA DI FORMAZIONE

Azioni volte a fornire alle persone detenute, spesso prive di qualifiche professionali e con basso profilo di scolarizzazione, competenze teoriche e pratiche qualificanti e spendibili sul mercato.

2

#### AREA DI INCLUSIONE SOCIALE

Progetti volti all'individuazione di soluzioni alloggiative, di supporto nella gestione economica, del tempo libero, rapporti con i familiari e con la comunità di riferimento.

3

#### AREA DEL LAVORO

Azioni di orientamento, ricerca ed accompagnamento in azienda, di tutoraggio, tirocini di formazione, avvio di nuove attività produttive all'interno delle Case Circondariali o potenziamento di quanto già presente.

4

#### AREA DI SENSIBILIZZAZIONE

Azioni di promozione sul territorio attraverso una corretta informazione, volta a sensibilizzare le diverse componenti sociali, creando consenso e coinvolgimento.

### Aiuti e servizi offerti



RESIDENZIALITÀ



INCONTRI DI SENSIBILIZZAZIONE



GRUPPI AUTO MUTUO AIUTO  
per le persone in percorso (residenziale o non) e per i loro familiari.

### PROGETTO CARCERE A SCUOLA

L'intento del servizio-segno Lembo del Mantello è anche quello di sensibilizzare i cittadini e le comunità, al fine di vincere il diffuso pregiudizio e promuovere politiche di dignità e rispetto in favore di coloro che scontano una pena, secondo il principio costituzionale della rieducazione. In tale contesto si inserisce la collaborazione al progetto "Carcere e Scuola" del Centro Sportivo Italiano (CSI), con la partecipazione e la testimonianza di educatori, volontari e delle stesse persone detenute. Nel 2021, sono stati realizzati **3 incontri con studenti** del secondo ciclo di istruzione di due scuole secondarie.



**PROGETTO VILLA VESCOVA**

Nel 2021 hanno avuto un prosieguo le attività promosse dal progetto Esodo - Lembo del Mantello nello spazio di Villa Vescova, sita nel Comune di Brendola (VI). Nel 2021 **sei persone in misura alternativa al carcere sono state ospitate** nella struttura e coinvolte in azioni di inclusione socio lavorativa, con il compito di svolgere diverse attività: • manutenzione e guardiania della villa e del parco; • produzione orticola, raccolta ulive; • testimonianza ed educazione alla legalità. La presenza e la partecipazione alle attività, in qualità di protagonisti, di persone in misura alternativa al carcere o ex detenute configurano Villa Vescova come casa della legalità, un luogo di testimonianza e di educazione a favore della cittadinanza e delle scolaresche che parteciperanno ai percorsi formativi. Villa Vescova si propone anche come luogo di cultura dove promuovere l'arte in tutte le sue forme (arti figurative, teatro, musica, ecc.). Grazie al progetto si intende inserire la Villa in un circuito di promozione storico-culturale dei patrimoni della Città di Vicenza e della provincia, in partnership con vari soggetti, per farne un ulteriore stimolo alla valorizzazione, anche turistica, del territorio. [www.villavescova.it](http://www.villavescova.it)

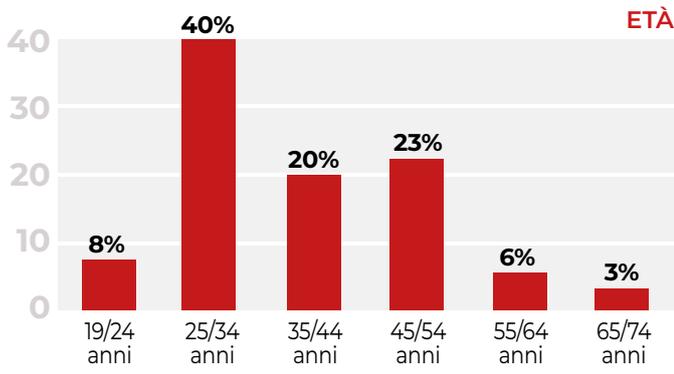
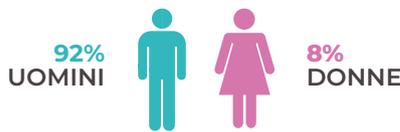
**PROGETTO GOLDEN LINKS**

Il progetto, iniziato nel 2018, concerne la distribuzione di kit contenenti vestiario per uomini, donne e bambini tramite la rete degli Empori solidali Caritas. Il vestiario nuovo, donato da aziende italiane, viene selezionato e confezionato in kit grazie all'intervento economico di Intesa Sanpaolo, che sostiene il lavoro di donne migranti e uomini detenuti tramite due cooperative (ad Oria e a Vicenza). Nel 2021 **sono stati donati 52.400 capi di vestiario**, selezionati e confezionati in Kit da Cooperativa MVenticinque e distribuiti a famiglie in stato di marginalità economica e sociale tramite la rete degli Empori Solidali Caritas.



## Beneficiari

 **144**  
**PERSONE**  
**INCONTRATE**



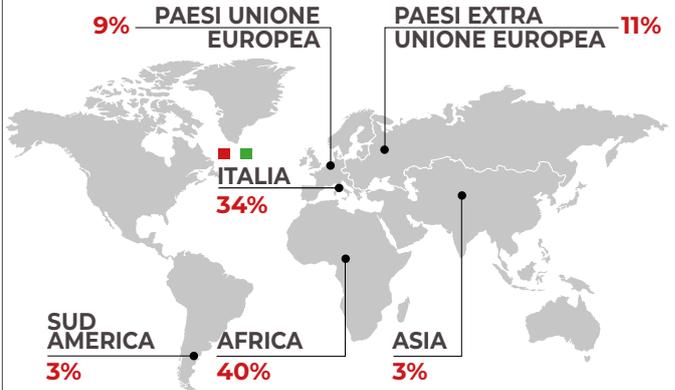
Quasi la metà sono molto giovani:  
**48%** età tra i 19 e i 34 anni



**44%** sono persone che vivono sole

 **84%**  
**POSSIEDE LA LICENZA ELEMENTARE**  
**O MEDIA INFERIORE**

### Provenienza



### Problematiche

- 35%** DETENZIONE, GIUSTIZIA
- 18%** DIPENDENZE, specie da sostanze (10%) e alcool (5%)
- 12%** IMMIGRAZIONE, specie per irregolarità giuridica (10%)
- 10%** LAVORO, soprattutto per disoccupazione (8%)
- 10%** ABITAZIONE, soprattutto per mancanza di casa (8%)
- 5%** FAMILIARI (allontanamento dalla famiglia, conflittualità)
- 4%** ISTRUZIONE
- 3%** SALUTE
- 2%** ECONOMICHE
- 1%** ALTRO



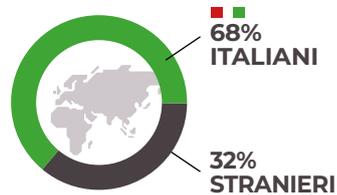


## LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ ED AFFIDAMENTO IN PROVA

**L'**Associazione Diakonia Onlus **accoglie persone in percorso giudiziario**, offrendo loro la possibilità di svolgere lavori di pubblica utilità durante la sospensione del procedimento penale (messa alla prova) o per la conversione della pena (come nei casi di guida in stato di ebbrezza). Per coloro che invece, a seguito di condanna, sono affidati in prova al servizio sociale dell'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE), Diakonia offre l'opportunità di svolgere attività di volontariato, come previsto dal patto di affidamento, durante l'intera misura. Per poter garantire questo servizio, l'Associazione Diakonia Onlus ha stipulato delle convenzioni con

il Tribunale di Vicenza e con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE) di Verona e Vicenza. La possibilità di svolgere attività di volontariato durante la sospensione del procedimento penale è offerta entro un limite di 10 persone contemporaneamente. Sono previsti invece 5 posti per la conversione della pena in Lavori di pubblica utilità. Le attività delle persone accolte vengono svolte presso il dormitorio di Contra' Torretti 40 (Casa San Martino), la mensa di Via Pasi 8 (Casa Santa Lucia) e la sede legale dell'Associazione. I colloqui, le pratiche di ammissione e la gestione del servizio di coloro che ne fanno domanda sono organizzate dal Servizio Legale.

### Beneficiari





## SERVIZIO CONSULENZA LEGALE

Il servizio offre **consulenza legale gratuita** per uno o al massimo due appuntamenti, in convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Vicenza, ed è presente in due sedi, una

a Vicenza e l'altra a Schio. Le persone che si rivolgono al servizio sono generalmente inviate dagli altri servizi della Caritas Diocesana Vicentina, dai Centri di Ascolto, dalle parrocchie, dai Comuni.

**11**  
AVVOCATI VOLONTARI  
**72**  
ORE DI VOLONTARIATO

### Aiuti e servizi offerti

**248**  
INTERVENTI  
DI AIUTO

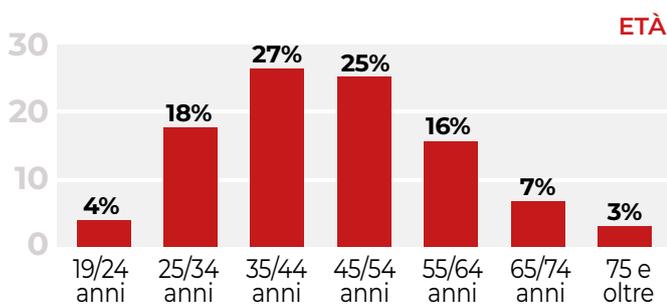


### Beneficiari

**179**  
PERSONE  
INCONTRATE

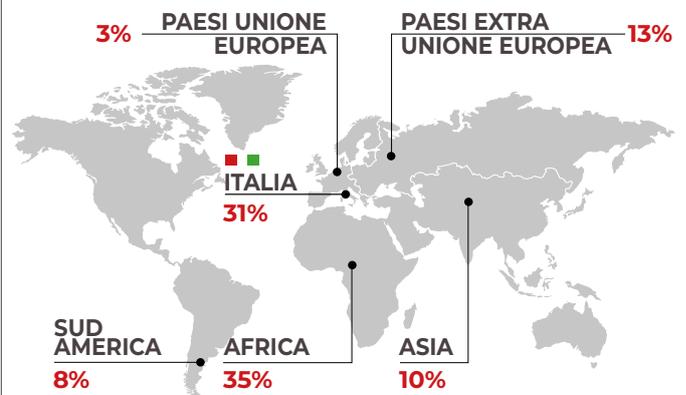
**87%** CONOSCIUTE NEL 2021  
**13%** ACCOMPAGNATE GIÀ IN PASSATO

**50%** UOMINI  
**50%** DONNE



**68%** età tra i 35 e i 64 anni

#### Provenienza



#### Problematiche

- 22%** IMMIGRAZIONE, specie per problemi burocratici (10%) e irregolarità giuridica (7%)
- 17%** ECONOMICHE, specie per reddito insufficiente (10%), indebitamento (5%),
- 15%** ABITAZIONE, specie per situazioni di accoglienza provvisoria e mancanza di una casa (10%)
- 15%** FAMILIARI, specie conflittualità (6%), divorzio (2%)
- 6%** SALUTE
- 5%** GIUSTIZIA
- 5%** LAVORO
- 2%** DIPENDENZE
- 11%** ALTRO



## ACCOGLIENZA DI PERSONE RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE



Associazione Diakonia Onlus è impegnata nell'**accoglienza delle persone richiedenti**

**protezione internazionale** attraverso i Progetti Accoglienza, Corridoi umanitari e Apro.

### Aiuti e servizi offerti

#### PROGETTI DI SECONDA ACCOGLIENZA

I progetti di seconda accoglienza sono rivolti alle persone già presenti in Italia perché beneficiarie di progetti di accoglienza dell'Associazione Diakonia Onlus o a seguito di una presa in carico per motivi di fragilità sociale.

Nel 2021 le comunità che hanno proseguito in diocesi un servizio di accoglienza sono state 2: Bassano e Schio. **Le persone ospitate sono state 9** (di cui 5 adulti e 4 minori) con il coinvolgimento di 20 volontari. Si tratta di persone che, per la maggior parte, hanno iniziato un percorso di prima accoglienza negli anni precedenti e che stanno ultimando il percorso di integrazione fortemente orientato all'autonomia attraverso un periodo aggiuntivo di seconda accoglienza.

#### PROTETTO, RIFUGIATO A CASA MIA CORRIDOI UMANITARI

Il corridoio umanitario è una via di accesso sicura e legale, frutto di due Protocolli siglati dalla Conferenza Episcopale Italiana (che agisce attraverso la Caritas Italiana e Fondazione Migrantes), la Comunità di Sant'Egidio ed il Governo Italiano. Questi Protocolli consentono l'ingresso in Italia, attraverso un ponte aereo, al di fuori quindi delle inumane rotte migratorie, a donne, uomini e bambini che vivono da anni nei campi profughi etiopici in condizioni di grande precarietà. La Conferenza Episcopale Italiana, attraverso lo stanziamento di fondi 8x1000, sostiene economicamente le Caritas diocesane nel percorso di accoglienza dei beneficiari dei Corridoi Umanitari, riconoscendo un contributo di 15 euro pro die/pro capite per un anno di accoglienza, con la possibilità di erogare un sostegno economico ulteriore per percorsi individuali di integrazione o per specifiche vulnerabilità. Nell'ambito del protocollo la Chiesa Italiana quindi si impegna nella realizzazione del progetto di accoglienza senza alcun onere per lo Stato italiano. Con il coordinamento di Caritas Italiana, Associazione Diakonia Onlus si occupa del processo di inclusione sociale delle persone accolte, grazie al coinvolgimento dei volontari che prestano servizio con amorevole dedizione. Il progetto di accoglienza mira a stimolare e coinvolgere le comunità parrocchiali e sociali, chiamandole ad attivarsi in prima linea in un cammino fatto di accoglienza e rispetto.

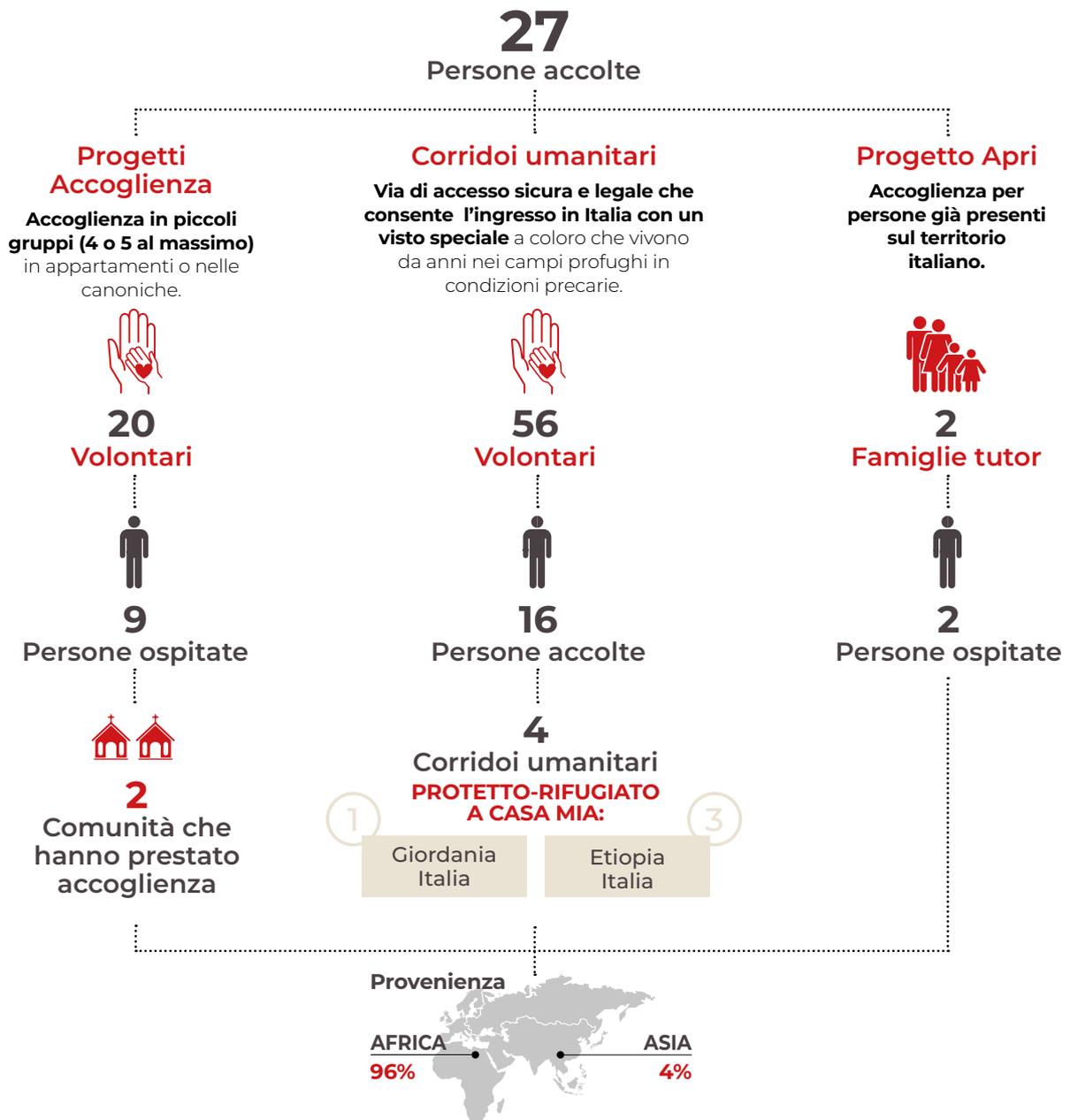
L'Associazione Diakonia Onlus ha sviluppato nel 2021 **4 corridoi umanitari**, tre con l'Etiopia e uno con la Giordania, **accogliendo 16 persone** (di cui 9 adulti e 7 minori) e coinvolgendo 4 comunità accoglienti, Vicenza, Quinto Vicentino, Malo e Sovizzo.



**PROGETTO APRI**

Apri è un'iniziativa nazionale finalizzata a creare migliori condizioni di integrazione per i migranti rafforzando il loro percorso di autonomia e sensibilizzando le comunità all'accoglienza del prossimo. Come già sperimentato con "Protetto. Rifugiato a casa mia", con il progetto APRI si vuole assegnare centralità alla comunità come sistema di relazioni in grado di supportare il processo di inclusione sociale e lavorativa delle persone. APRI è rivolto a persone già presenti sul territorio ita-

liano che vivono in condizione di bisogno e vulnerabilità a cui le Caritas diocesane potranno proporre una forma di accoglienza alternativa proprio grazie a una pluralità di attori coinvolti: famiglie (tutor), operatori della Caritas diocesana, comunità e parrocchie che potranno sperimentarsi nell'accoglienza di persone provenienti da contesti e culture differenti. Nel 2021, presso la Diocesi di Vicenza, si sono attivati **due progetti per due beneficiari** con le relative famiglie tutor.





## EMERGENZE UMANITARIE E PROGETTI INTERNAZIONALI PER LA COOPERAZIONE E LO SVILUPPO

Lo Statuto di Caritas Italiana indica tra i suoi compiti quello di: «indire, organizzare e coordinare interventi di emergenza in caso di pubbliche calamità, che si verifichino sia in Italia che all'estero» e di promuovere «l'animazione del senso della carità verso le persone e le comunità in situazioni di difficoltà, e del dovere di tradurlo in interventi concreti con carattere promozionale e, ove possibile, preventivo» (cfr. Statuto della Caritas Italiana, art. 1;3a). Da qui è chiaro che la prossimità non si deve e non si può fermare all'interno dei confini della propria

comunità.

E, per questa ragione, Caritas Vicentina mette a disposizione un **servizio per le emergenze umanitarie e i progetti internazionali**.

Il servizio intende mantenere aperto lo sguardo sul mondo, cercando di sensibilizzare ed intervenire, seguendo due diverse tipologie:

1. in occasione di catastrofi naturali in Italia o nel mondo;
2. nel contesto di uno sguardo attento alle disuguaglianze mondiali.

### CATASTROFI NATURALI

In questo caso si aderisce alle campagne di raccolta fondi di Caritas Italiana, sensibilizzando i propri sostenitori e contribuendo ai progetti di intervento e di ricostruzione mediante l'invio delle risorse.

Nel 2021 sono stati raccolti fondi per l'emergenza Europa/Rotta Balcanica, per l'emergenza umanitaria in Siria, Afghanistan, per la carestia in Etiopia e per le popolazioni colpite da calamità naturali.

### SGUARDO ATTENTO ALLE DISUGUAGLIANZE MONDIALI

Si intende segnalare alcuni progetti di sviluppo che le Caritas locali redigono e, tramite Caritas Italiana, chiedono il sostegno. In genere si tratta di piccoli progetti a carattere sociale (acqua, agricoltura, allevamento, sanità) che nascono dai bisogni

di una comunità o un villaggio e rappresentano una possibilità concreta di innescare un processo di autentica promozione dei diritti fondamentali. Nel 2021 sono stati attivati dei Sostegni a distanza in Congo.



## INDICE DI SODDISFAZIONE OSPITI E BENEFICIARI

Il gradimento e la soddisfazione dei beneficiari sono stati rilevati attraverso questionari cartacei somministrati dopo avere incontrato la persona per ascoltarla o per fare delle attività specifiche.

In particolare, nel 2021 è stato somministrato un questionario di valutazione per verificare in che misura i servizi segno siano stati spazi di accoglienza e ascolto e quanto abbiano risposto ai bisogni dei beneficiari.

Il questionario di tipo strutturato è stato somministrato in cartaceo e compilato in modo autonomo e anonimo dalle persone beneficiarie.

Al questionario hanno risposto 322 persone beneficiarie, la maggior parte donne (65%).

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE		
	Valore assoluto	%
Femmine	210	65
Maschi	111	35
<b>TOTALE</b>	<b>322</b>	
Tra i 19 e i 39 anni	124	39
Tra i 40 e i 64 anni	147	46
Over 65 anni	50	15
<b>TOTALE</b>	<b>322</b>	

PERSONE CHE HANNO RISPOSTO IN BASE AL SERVIZIO PRESSO IL QUALE SI SONO RIVOLTI	%
Grave Marginalità	9
Difficoltà economica	9
Sofferenza psichica e difficoltà nelle relazioni	30
Accoglienza richiedenti asilo	2
Donne e famiglie in difficoltà	16
Consulenza legale e percorsi giudiziari	5
Emporio Solidale	15
Social Housing	3
Rom e Sinti	3
Tirocini e Lavoro	8

HAI TROVATO ACCOGLIENZA E ASCOLTO?	%	GLI OPERATORI SONO STATI GENTILI E DISPONIBILI?	%
SI	98,8	SI	95,8
NO	1,2	ABBASTANZA	4,2
		NO	0

I VOLONTARI SONO STATI GENTILI E DISPONIBILI?	%	GLI OPERATORI SONO STATI CHIARI E PROFESSIONALI?	%
SI	95,3	SI	95,8
ABBASTANZA	4,4	ABBASTANZA	4,2
NO	0,3	NO	0

In termini generali, la maggior parte delle persone beneficiarie che hanno partecipato all'indagine hanno dichiarato di aver trovato accoglienza e ascolto nei servizi segno, solo l'1,2% ha dichiarato il contrario. Inoltre, per quasi la totalità delle persone che hanno compilato il questionario, gli operatori che lavorano nei servizi segno sono stati gentili, disponibili, chiari e professionali. E riguardo i volontari dei servizi, più del 95% delle persone beneficiarie li considerano come gentili e disponibili.

HAI TROVATO RISPOSTA ALLE TUE ASPETTATIVE?	%	IN GENERALE SEI CONTENTO/A DEL NOSTRO SERVIZIO?	%
SI	97,5	SI	95,3
NO	2,5	ABBASTANZA	4,4
		NO	0,3

Rispetto alle risposte fornite dagli operatori dei servizi segno alle persone beneficiarie, più del 97% hanno trovato una risposta alle loro aspettative e in generale, sono contenti del servizio di Diakonia. Questi risultati confermano l'importanza dei servizi segno, che offrono vicinanza umana e risposte tempestive a bisogni e richieste delle persone in difficoltà.

## IMPATTO SOCIALE

L' **im**patto sociale è la capacità di un'organizzazione di contribuire ad un cambiamento in un determinato campo d'azione modificando lo status quo di una persona o di una comunità destinatari dell'attività sociale (Perrini e Vurro, 2013). Ha il fine di fare emergere e far conoscere il valore aggiunto sociale generato e i cambiamenti sociali prodotti grazie alle attività dell'organizzazione, nonché la sostenibilità dell'azione sociale.

Secondo l'art.7 della "Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del Servizio civile universale", legge approvata in data 25 maggio 2016 e volta quindi ad influenzare le attività di monitoraggio delle imprese sociali e di Terzo settore, per valutare l'impatto sociale è importante considerare gli aspetti qualitativi e quantitativi, sul breve, medio e lungo periodo, e gli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato.

La valutazione di impatto deve esplicitare gli elementi che compongono il processo di partecipazione dei portatori di interesse, le attività sviluppate per dare risposte ai bisogni delle persone su uno specifico territorio e in base alla missione sociale dell'ente, i servizi e le loro attività, i progetti, le risorse impiegate, gli effetti e i cambiamenti sulla vita dei soggetti coinvolti e sugli individui in generale.

Per la valutazione dell'impatto sociale sono state utilizzate metodologie di ricerca sociale come questionari quantitativi e qualitativi che sono stati somministrati ad alcuni stakeholder dell'Associazione per rendere il processo di valutazione partecipato. Inoltre, sono state utilizzate metodologie di raccolta, elaborazione dei dati e trascrizione sintetica dei dati raccolti, orientando l'indagine esplorativa verso le priorità espresse delle missioni dell'Associazione ed i suoi obiettivi.

L'Associazione Diakonia Onlus mira a svolgere "attività di assistenza sociale e socio sanitaria, attività di accompagnamento al lavoro e di mediazione all'inserimento lavorativo, attività di inclusione abitativa, nonché attività di istruzione, formazione, tutela dei diritti civili, a favore di persone svantaggiate a causa di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari, senza perseguire alcuna finalità di lucro" (art. 3 Statuto).

Partendo da questa premessa, i dati presentati in questo bilancio sociale si propongono di essere un'espressione diretta, sintetica, oggettiva e verificabile del valore sociale prodotto dall'Associazione Diakonia Onlus nel territorio della Diocesi di Vicenza.

Di fatto, questi dati sono indicatori dell'impatto del



nostro lavoro nel territorio e della crescita che l'Associazione ha continuato a produrre nei confronti dei suoi portatori di interesse, ovvero: 21 soci, 786 donatori, 34 dipendenti, 948 volontari e oltre 3000 persone in difficoltà che sono state incontrate e aiutate dai nostri servizi, in particolare: persone senza dimora, donne e famiglie in difficoltà, migranti, persone in difficoltà economica, persone con sofferenza psichica, disagio mentale o dipendenze, persone disoccupate, etc. L'impatto delle nostre attività si estende alle famiglie di queste persone, alle pubbliche amministrazioni, alle imprese e alle altre realtà della rete, al territorio e alla comunità che lo compone, in stretta relazione con la nostra Associazione.

I dati riportati delle attività dei nostri servizi sono la dimostrazione della creazione di valore e di generazione di impatto sociale sul territorio, lasciando comunque intravedere spazi per un miglioramento continuo e una crescita futura.

### LA CATENA DI CREAZIONE DI VALORE DELL'IMPATTO SOCIALE: DAI BISOGNI PRIMARI ALL'AUTONOMIA

La persona in difficoltà che si rivolge all'Associazione Diakonia Onlus sperimenta innanzitutto un incontro ricco di ascolto ed accoglienza, e viene incoraggiata ad essere protagonista della sua vita, immaginando e scrivendo le tappe del suo percorso verso l'autonomia. In tal senso, la persona beneficiaria **aumenta la consapevolezza di essere autore delle scelte** progettuali che la riguardano, evitando il rischio di sentirsi destinataria passiva degli interventi decisi da altri. Volontari ed operatori, infatti, incoraggiano la sua partecipazione, accompagnandola in un cammino di autonomia nella soddisfazione dei propri bisogni ed aspettative.

<sup>1</sup> Framework logico che permette di individuare graficamente i diversi passaggi in cui si esplica il cambiamento, per sottolineare la consequenzialità tra l'agire e la creazione di impatto. (Zamagni, Venturi, & Rago, 2015).

### Impatto sociale sui beneficiari

Lo strumento del Progetto Educativo Individualizzato si rivela fondamentale, in quanto facilita gli operatori/volontari e le persone in difficoltà a redigere un percorso verso l'autonomia, valorizzando i seguenti ingredienti: individuazione dei bisogni, obiettivi, azioni, risultati, monitoraggio, enti da coinvolgere e tempi stabiliti.

Nel concreto susseguirsi degli eventi, infatti, il primo passo è realizzato dalla persona che, trovandosi in difficoltà, si avvicina all'Associazione, chiede aiuto, e accetta di partecipare al primo incontro conoscitivo. Aiutata da un contesto di ascolto empatico, la persona trova il coraggio di raccontarsi e, sostenuta dagli operatori/volontari, riesce a dare un nome ai suoi bisogni prioritari, oltre che ai suoi obiettivi e desideri per il futuro. La persona **aumenta così la capacità di esprimere sé stessa**, i suoi stati d'animo e le concrete condizioni di vita.

In base agli elementi emersi durante i primi colloqui, l'operatore/volontario e la persona in difficoltà iniziano a scrivere il progetto educativo individualizzato, cioè definiscono le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi desiderati, gli altri servizi di Ass. Diakonia o enti ETS o Istituzionali da coinvolgere e i tempi necessari. La persona **aumenta così la conoscenza del contesto istituzionale** e sociale in cui è inserita, e **migliora l'autonomia nel cercare risposte** ai propri bisogni.

Il dialogo con i volontari/operatori **aumenta nella persona la consapevolezza delle cause profonde che generano la condizione di povertà**, e permette anche di **individuare risorse personali e competenze lavorative** finora sconosciute, che vanno attivate

e rafforzate mediante percorsi di **empowerment**. La persona **aumenta così l'autostima e la percezione di sé** come segnata da alcune difficoltà ma pur sempre con risorse da mettere in gioco.

Altro fattore importante nella redazione di un Progetto Educativo Individualizzato è il Tempo, che richiede di suddividere obiettivi ed azioni a breve o medio-lungo termine, ordinandoli cronologicamente come un susseguirsi di piccoli passi. La persona **aumenta così la consapevolezza del tempo e della logica dei piccoli passi**, riconoscendo il valore della pazienza come attitudine da coltivare.

Si prenda ad esempio il percorso di una persona senza dimora, che trova nei volontari/operatori i primi interlocutori per chiedere cibo, una doccia e dei vestiti puliti, e un luogo dove trascorrere la notte. Sono questi i bisogni immediati ed i primi obiettivi a breve termine (1-3 mesi), assieme alla necessità di un supporto per il contatto con la rete familiare/amicale, la conoscenza della rete Istituzionale, e la risoluzione di questioni burocratiche (es. ottenimento rinnovo permesso di soggiorno, iscrizione all'anagrafe, attribuzione della tessera sanitaria, visite mediche ecc.). Nella fase successiva si fissano, progressivamente, gli obiettivi a medio termine (3-6 mesi), che riguardano il bilancio delle competenze personali, la scoperta delle risorse inesprese e la partecipazione a percorsi di empowerment formativi-lavorativi. Precisamente, alla persona in condizione di disoccupazione viene offerta la possibilità di una profilazione delle sue competenze lavorative mirata a seguire un percorso di formazione lavorativa ad hoc e concludere un placement idoneo alle capacità sviluppate. A lungo termine (6-12 mesi) si pongono esperienze di reinserimento lavorativo, af-



frontando il tema della corretta gestione economica e la ricerca di una autonomia abitativa.

Questa progettualità in rete tra i servizi ha permesso alla persona di beneficiare di un aumento delle relazioni d'aiuto, delle soft skills e di competenze specifiche funzionali allo sviluppo di esperienze lavorative, avendo un impatto significativo nella vita delle persone e di conseguenza su quella delle loro famiglie e comunità.

Nel 2021 sono state ospitate 116 persone senza dimora nel Ricovero Notturmo Casa san Martino. Hanno potuto sperimentare un'esperienza lavorativa in 36 persone.

### Impatto sul contesto sociale

Le azioni realizzate dall'Associazione Diakonia hanno avuto anche un impatto sul contesto sociale, sia tra i servizi presenti all'interno dell'associazione, sia con gli enti con i quali abbiamo collaborato, sia nella comunità abitante in città e provincia. Iniziamo quest'anno a narrare, e in minima parte misurare, le conseguenze e i cambiamenti indotti sulla comunità di riferimento, nella prospettiva della costruzione di comunità più inclusive, sostenibili e coese.

Attraverso il coinvolgimento del Comune di Vicenza (in particolare dei Servizi Sociali e dell'area Abitativa), e delle aree di intervento dell'Associazione (Grave marginalità, Consulenza Legale, Sostegno psicologico, Tirocini e Lavoro), si è riusciti a **migliorare le modalità comunicative e di collaborazione** tra gli enti coinvolti (Comuni, Questura, Centro per Impiego, Aulss 7 e 8, Centri di Formazione, cooperative), **avviando processi operativi maggiormente fluidi**. Per es. la cucina della Mensa di Casa Santa Lucia ha preparato

i pasti anche per l'Albergo cittadino comunale dedicato alle persone senza dimora, riducendo i costi di produzione, e valorizzando un'unica struttura locale che ha prodotto più di 60.000 pasti.

Inoltre, questo stile di lavoro ha **aumentato la consapevolezza degli Enti della necessità di lavorare in rete**, ponendo al centro il progetto di vita della persona.

Anche i volontari, nel questionario di gradimento da loro compilato, hanno rilevato (cfr pag. 23 e 24) come la loro attività nei vari servizi ha avuto **un impatto positivo nella comunità in cui vivono**. Il 91% dei volontari ritengono infatti che la loro attività di volontariato abbia contribuito a migliorare il benessere comunitario: 42% ritiene che abbia contribuito abbastanza, il 37% molto e il 12% moltissimo.

### CRESCITA DELLA RETE TERRITORIALE

Infine, un significativo indicatore dell'impatto dell'Associazione sul contesto sociale è rappresentato dall'ampliamento della rete di partenariato nel 2021. Attraverso i vari progetti avviati nel presente anno, si è incrementato il valore sociale nel territorio, facendo crescere la rete di partner dell'Associazione, istituzionali e non, come associazioni e/o aziende. Per portare un esempio concreto, attraverso il progetto Rete di inclusione sociale territoriale, che coinvolge tre servizi dell'Associazione, sono stati creati partenariati con più di 15 enti, sia pubblici che privati. Questo tipo di iniziativa dimostra la capacità dell'Associazione di agire sul contesto sociale, generando nuove reti che gettano le basi per avviare azioni che hanno un impatto sociale diretto sul territorio.



## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI

I pesanti effetti economici e sociali della crisi sanitaria legata alla pandemia da Covid 19 si sono sommati dall'inizio del 2022 con le conseguenze ancora più preoccupanti della guerra in corso in Ucraina quali l'alta inflazione e la probabile stagnazione economica, terreno fertile per l'aumento di nuove povertà e l'aggravamento della deprivazione abitativa.

Le conseguenze della guerra in Ucraina hanno appena iniziato a delinearsi e lo scenario ipotizzabile certamente difficile ed impegnativo non consente di definire dati previsionali attendibili in generale e soprattutto nel settore nel quale operiamo.

In questo quadro al momento incerto e preoccupante, l'Associazione, in sintonia con la Caritas Diocesana Vicentina, nel prossimo triennio dovrà affrontare la sfida delle nuove povertà attese in aumento e migliorare i livelli di assistenza e supporto evidenziati nel 2021 nell'Area della Promozione Umana (persone in grave marginalità, persone in difficoltà lavorativa, famiglie in difficoltà, persone in difficoltà abitativa, persone con difficoltà di tipo legale, persone in sofferenza psichica e fatica nelle relazioni, persone in difficoltà economica e persone in percorsi giudiziari) e nell'area accoglienza richiedenti o già titolari di protezione internazionale.

In relazione ai bisogni ed alle priorità l'Associazione approva annualmente il bilancio previsionale che contiene anche le coperture finanziarie necessarie, frutto anche della continua ricerca e selezione di bandi e di fonti di finanziamento sia pubbliche (nazionali e comunitarie) sia private. I prossimi bilanci previsionali e le partecipazioni ai bandi e fonti di finanziamento dovranno ovviamente tener conto sia

L'ASSOCIAZIONE DIAKONIA, IN SINTONIA CON LA CARITAS DIOCESANA VICENTINA, NEL PROSSIMO TRIENNIO DOVRÀ AFFRONTARE LA SFIDA DELLE NUOVE POVERTÀ ATTESE IN AUMENTO E MIGLIORARE I LIVELLI DI ASSISTENZA E SUPPORTO EVIDENZIATI NEL 2021 NELL'AREA DELLA PROMOZIONE UMANA

degli aumenti dell'energia e dei carburanti, sia degli incrementi degli altri costi dovuti all'inflazione (in particolare alimenti).

Eventuali campagne di raccolta fondi potranno essere avviate per specifiche necessità, in conformità ai principi definiti dal codice.

L'Associazione, sempre in sintonia con la Caritas Diocesana Vicentina, sta però anche perseguendo obiettivi strategici di miglioramento che, attraverso specifiche iniziative, incideranno positivamente sul supporto alle persone in difficoltà:

1. **Attraverso un progetto** di durata biennale denominato **"Rete di inclusione sociale territoriale"** avviato nel 2021, finanziato da Fondazione Cariverona nell'ambito del bando Azioni di Comunità con un contributo di € 370.000,00, l'Associazione, insieme ad altri partner, ha costruito un **sistema di intervento sociale** coordinato da una cabina di regia provinciale che, implementando interventi e strumenti, sta offrendo soluzioni tempestive ed adeguate sia alle persone già in condizioni di grave marginalità che alle persone a rischio esclusione sociale. Il tutto grazie alla **collaborazione tra gli Enti del Terzo Settore**, i Comuni ed i servizi sociosanitari, anche rafforzando ed allargando la rete tra i servizi esistenti. Il progetto sta consentendo di sperimentare nuove forme di accoglienza abitativa, affiancando ai "dormitori di bassa soglia", soluzioni alloggiative diffuse sul territorio rivolte a persone relativamente autonome che seguono ciascuno un Piano educativo Individuale orientato alla loro fuoriuscita dal circuito dell'assistenza. Il primo anno del progetto si è concluso con successo il 31 maggio 2022 e sono stati attivati:
  - il tavolo provinciale permanente dei partner di progetto per favorire lo scambio di buone prassi e per coordinare processi formativi, informativi e procedurali.
  - un ciclo di corsi di formazione specifici volti ad incrementare le competenze in ambito sociale di educatori ed operatori sociali impegnati nei servizi di accoglienza e segretariato sociale.
  - un database/gestionale condiviso di monitoraggio delle persone accolte presso i vari servizi.
  - appartamenti in semi-autonomia utilizzati come alloggi di sgancio e per il reinserimento socio-lavorativo delle persone accolte.
  - lo sportello lavoro per il reinserimento lavorativo delle persone disoccupate.
2. Nel dicembre 2021 l'Associazione, dopo un periodo di non convenzionamento, ha nuovamente

partecipato ad un Bando della Prefettura di Vicenza per l'affidamento per due anni dei **servizi di gestione di centri di accoglienza per i migranti**. Il 31 Marzo 2022 l'Associazione, in attesa dell'esito del Bando di cui sopra e su specifica richiesta della Prefettura in relazione all'emergenza profughi dall'Ucraina, ha sottoscritto una convenzione con la Prefettura di Vicenza per l'accoglienza di profughi ucraini (17 persone in tre immobili). Il 28 aprile 2022, a seguito dell'esito positivo del Bando, l'Associazione ha sottoscritto, sempre con la Prefettura di Vicenza, l'accordo quadro per l'affidamento dei servizi di gestione di centri di accoglienza per i migranti, nel quale confluirà anche la gestione dei profughi ucraini.

3. Con il progetto **“Rut e Noemi: coltivare legami solidali per tessere società inclusive”** Caritas Diocesana Vicentina ha partecipato al Bando **“Non più soli: una rete solidale per la terza età”**, co-progettato da Caritas Italiana insieme con Intesa Sanpaolo, indicando l'Associazione quale gestore del progetto. Il progetto, già avviato nel 2022 e che vede l'Associazione direttamente coinvolta nell'assistenza con proprio personale, risponde alle difficoltà delle persone anziane sole, o senza un aiuto adeguato, e con scarse risorse economiche, che intendono proseguire la permanenza nella propria casa pur in presenza di difficoltà motorie, comorbidità e compromissioni dell'autonomia nelle attività di cura della persona e nelle attività strumentali della vita quotidiana. In pratica **si offre agli anziani una migliore qualità di vita, tramite un innovativo**

L'ASSOCIAZIONE DIAKONIA, SEMPRE IN SINTONIA CON LA CARITAS DIOCESANA VICENTINA, STA PERÒ ANCHE PERSEGUENDO OBIETTIVI STRATEGICI DI MIGLIORAMENTO CHE, ATTRAVERSO SPECIFICHE INIZIATIVE, INCIDERANNO POSITIVAMENTE SUL SUPPORTO ALLE PERSONE IN DIFFICOLTÀ.

**modello di assistenza mediante una rete solidale di supporto domiciliare.**

4. L'Associazione in data 13 giugno 2022, in raggruppamento con Cosmo Società Cooperativa Sociale, Mventicinque Società Cooperativa Sociale e Gabbiano 2.0 Società Cooperativa Sociale, ha inoltrato al Comune di Vicenza, capofila dell'Ambito Territoriale Sociale, domanda per partecipare ad un “Avviso di indizione di procedura di evidenza pubblica, di tipo non competitivo, finalizzata all'individuazione di soggetti del terzo settore disponibili alla co-progettazione e gestione in partnership dei servizi previsti alla misura 5 Componente 2 Investimenti 1.3.1 “Housing First” del PNRR – Ambito territoriale Ven-6 Vicenza”. Il Comune ha previsto che con le risorse del PNRR si finanzieranno investimenti anche immobiliari per € 500.000 e supporto gestionale per € 70.000 per tre anni. Si tratta di creare un sistema di accoglienza per le persone in condizioni di elevata marginalità sociale, per le quali si attiva un percorso di autonomia attraverso un progetto personalizzato con il coinvolgimento degli operatori sociali, che parte dal rapido inserimento in una abitazione. Il Comune di Vicenza non ha peraltro ancora riscontrato la domanda presentata.
5. Empori solidali: è stata avviata nei primi giorni del 2022 l'attività dell'**Emporio Solidale Vicentino** (Mercato Ortofrutticolo) gestito da una Associazione Temporanea di Scopo con Croce Rossa Italiana Comitato di Vicenza capofila e Associazione Diakonia Onlus partner mentre l'**Emporio Solidale di Parco Città** gestito interamente dall'Associazione Diakonia Onlus è stato avviato nel corso del 2021. Sta quindi proseguendo e proseguirà, insieme ad altre attività complementari, la razionalizzazione delle attività di gestione delle borse della spesa nel territorio del Comune di Vicenza (alcune Parrocchie hanno già cessato l'attività di distribuzione confluendo nell'Emporio di Parco Città) consentendo alle persone in difficoltà di fare la spesa gratuitamente come in un supermercato normale, con la dignità che è dovuta anche alle persone in bisogno.

# SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

## CAPITOLO 5

## LA DIMENSIONE ECONOMICA

**D**ai dati dei bilanci d'esercizio si nota come i fondi della Associazione derivino soprattutto da due fonti: contributi da Enti pubblici e altri enti per progetti e donazioni (donazioni di fondi per scopi specifici o senza specifica destinazione e contributi in natura).

L'impatto dei contributi 5 per mille è molto limitato (€ 21.857,00 nel 2021 e € 40.989,00 nel 2020) pari rispettivamente allo 0,9% ed all'1,6% dei Proventi totali. Si evidenziano di seguito i proventi e gli oneri del rendiconto gestionale riferiti agli anni 2020 e 2021.

## IL VALORE DELLA PRODUZIONE

Oneri e costi	31/12/2021	31/12/2020	Proventi e ricavi	31/12/2021	31/12/2020
<b>A) COSTI E ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE</b>	<b>2.183.112</b>	<b>1.891.399</b>	<b>A) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE</b>	<b>2.389.424</b>	<b>2.429.872</b>
1) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci da attività generale di interesse	141.083	280.312	1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	1.010.086	1.096.586
2) Costi per servizi da attività di interesse generale	1.089.455	986.597	4) Erogazioni liberali	163.556	368.601
3) Costi per godimento di beni di terzi da attività di interesse generale	40.269	42.818	5) Proventi del 5 per mille	21.857	40.990
4) Costi per il personale da attività di interesse generale	792.962	502.860	6) Contributi da soggetti privati da attività di interesse generale	1.059.242	770.839
5) Ammortamenti da attività di interesse generale	41.836	42.738	8) Contributi da enti pubblici da attività di interesse generale	108.081	132.982
7) Oneri diversi di gestione da attività di interesse generale	49.048	38.099	10) Altri ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	26.602	19.874
9) Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	102.966	53.042		-	-
10) Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	(74.507)	(55.067)		-	-
<b>Totale costi e oneri da attività di interesse</b>	<b>2.183.112</b>	<b>1.891.399</b>	<b>Totale ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale</b>	<b>2.389.424</b>	<b>2.429.872</b>
<b>A) COSTI E ONERI DA ATTIVITA' DIVERSE</b>	<b>30.000</b>	<b>30.000</b>	<b>B) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITA' DIVERSE</b>	<b>30.000</b>	<b>30.000</b>
1) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci da attività diverse	9.437	2.952	3) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi da attività diverse	30.000	30.000
4) Costi per il personale da attività diverse	20.563	27.048			
<b>Totale costi e oneri da attività diverse</b>	<b>30.000</b>	<b>30.000</b>	<b>Totale ricavi, rendite e proventi da attività diverse</b>	<b>30.000</b>	<b>30.000</b>

Oneri e costi	31/12/2021	31/12/2020	Proventi e ricavi	31/12/2021	31/12/2020
<b>D) COSTI E ONERI DA ATTIVITA' FINANZIARIE E PATRIMONIALI</b>	<b>1.173</b>	<b>477</b>	<b>D) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITA' FINANZIARIE E PATRIMONIALI</b>	<b>2.252</b>	<b>4.050</b>
1) Oneri su rapporti bancari	1.173	477	1) Proventi da rapporti bancari	2.252	4.050
<b>Totale costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali</b>	<b>1.173</b>	<b>477</b>	<b>Totale ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali</b>	<b>2.252</b>	<b>4.050</b>
<b>E) COSTI E ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>	<b>127.660</b>	<b>349.451</b>			
1) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci di supporto generale	2.855	2.125		-	-
2) Costi per servizi di supporto generale	44.984	77.917		-	-
3) Costi per godimento di beni di terzi di supporto generale	2.907	2.148		-	-
4) Costi per il personale di supporto generale	67.076	245.933		-	-
5) Ammortamenti di supporto generale	6.667	7.071		-	-
7) Altri oneri di supporto generale	3.171	14.257		-	-
<b>TOTALE ONERI E COSTI</b>	<b>2.341.945</b>	<b>2.271.327</b>	<b>TOTALE PROVENTI E RICAVI</b>	<b>2.421.676</b>	<b>2.463.922</b>
	-	-	Imposte	(27.447)	(15.175)
	-	-	Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	52.284	177.420

## IL PATRIMONIO

Il Patrimonio Netto esprime le risorse volte a garantire la continuità ed il conseguimento degli scopi statutari. Ha la caratteristica natura di un "fondo di scopo": deve cioè essere destinato alla copertura del fabbisogno, per spesa corrente e di investimento, per il raggiungimento delle particolari finalità dell'Ente. Si suddivide idealmente in: Fondo di dotazione;

Patrimonio vincolato: riserve Microcredito; Patrimonio libero (riserve dedicate a specifici progetti, riserve 5 per mille, altre riserve libere). Vista l'importanza del patrimonio quale strumento principale per il raggiungimento dello scopo della Associazione e il perseguimento della relativa missione istituzionale si riporta nel prospetto che segue le dinamiche del patrimonio netto.

Patrimonio netto	31/12/2021	31/12/2020
I - Fondo di dotazione dell'ente	5.165	5.165
II - Patrimonio vincolato	-	-
2) riserve vincolate per decisione degli organi istituzionali	1.322.348	1.255.513
<b>Totale patrimonio vincolato</b>	<b>1.322.348</b>	<b>1.255.513</b>
III - Patrimonio libero	-	-
1) riserve di utili o avanzi di gestione	908.797	769.754
2) altre riserve	(1)	(1)
<b>Totale patrimonio libero</b>	<b>908.796</b>	<b>769.753</b>
IV - Avanzo/disavanzo d'esercizio	52.284	177.420
<b>Totale patrimonio netto</b>	<b>2.288.593</b>	<b>2.207.851</b>

## COME POSSO AIUTARE DIAKONIA ONLUS

### LIBERALITÀ IN DENARO

All'Associazione Diakonia onlus, braccio operativo della Caritas Diocesana Vicentina:

- bonifico bancario sul c/c Iban IT40D 05018 11800 0000 1107 9332 intestato a Associazione Diakonia Onlus presso Banca Popolare Etica – filiale di Vicenza.
- versamento sul c/c postale n. 29146784;

### Detraibilità fiscale

Detrazione ex art. 83, c. 1 del D.Lgs 117/2017 (30% fino a 30.000 euro).

### Deducibilità fiscale

Deducibilità prevista dall'art. 83, c. 2 del D.Lgs 117/2017 (erogazioni agli ETS deducibilità nel limite del 10% del reddito complessivo dichiarato).

**ATTENZIONE:** per consentire all'Associazione Diakonia onlus di comunicare la donazione ricevuta all'Agenzia delle Entrate (adempimento previsto per le dichiarazioni fiscali precompilate), chiediamo di fornire i seguenti dati fiscali: cognome, nome, codice fiscale e indirizzo del donatore.

### 5X1000

È possibile contribuire anche destinando il 5x1000 Irpef all'Associazione Diakonia onlus compilando il modulo 730, il CUD oppure il Modello Unico, firmando nel riquadro "Sostegno delle associazioni non lucrative di utilità sociale...", indicando il codice fiscale di Diakonia: **95049930241**.

## ENTI SOSTENITORI - ANNO 2021

### AZIENDE ED IMPRESE SOCIALI

- 1882 S.r.l.
- Azienda Agricola Mea Ss. Società Agricola
- Berica Editrice S.r.l.
- Bertagni 1882 S.P.A.
- BFC S.r.l.
- Competenze In Rete S.r.l.
- Coop Alleanza 3.0
- Cooperativa Sociale Il Ponte
- Chemello Giorgio - Ditta
- Debug S.r.l.
- Emmepi S.r.l.
- Eurosnack S.r.l.
- Fondazione Farmacia Miotti
- Intesa San Paolo S.P.A.
- Lombardi & Cantù S.r.l.
- Panificio Filippi Di Filippi Nico Mario
- Pettenon Cosmetics S.P.A.
- Polo S.P.A.
- Serenissima Ristorazione S.P.A.
- Studio Labor S.r.l. Brands Company
- T&T International S.r.l.
- Terrin Associati
- Tilla Baby Box - Barin Margherita
- U.b.c. United S.P.A.
- Volchem S.r.l.
- Westrafo S.r.l.

### ASSOCIAZIONI ED ENTI PRIVATI

- Assdi - Ass. Dipendenti Intesa - S. Paolo
- Fondazione Avsi Ong Onlus
- Fondazione Cariverona
- Fondazione Esodo Onlus
- Lions Club Vicenza Riviera Berica
- Rotary Club Arzignano
- Rotary Club Vicenza

### ENTI ECCLESIALI

- Caritas Italiana
- Fondazione Caritas Vicenza
- Diocesi di Vicenza
- Frati Convento Santa Lucia
- Parrocchia di Breganze - Ss. Maria Assunta
- Parrocchia di Colzè - S. Zenone
- Parrocchia di Costozza - S. Mauro
- Parrocchia di Longare - S. Maria Maddalena
- Parrocchia di Lumignano - S. Majolo Abate
- Parrocchia di Marano Vicentino - S. Maria Annunziata
- Parrocchia di Nogarole - Ss. Simone e Giuda
- Parrocchia di Piazzola sul Brenta - nativita' bvm
- Parrocchia di Quinto Vicentino - S. Giorgio
- Parrocchia di Tonezza del Cimone - S. Cristoforo
- Parrocchia di Vicenza - S. Carlo
- Parrocchia di Vicenza - S. Cuore di Gesù Campedello
- Parrocchia di Vicenza - S. Famiglia S. Lazzaro
- Parrocchia di Vicenza - S. Gaetano Thiene Debba
- Parrocchia di Vicenza - S. Giovanni Evangelista S. Croce b.
- Parrocchia di Vicenza - S. Giuseppe
- Parrocchia di Vicenza - S. Maria Bertilla
- Parrocchia di Vicenza - S. Pietro Apostolo Intrigogna
- Parrocchia di Vicenza - Ss. Filippo e Giacomo Longara
- U.p. Alta Val Del Chiampo

### ENTI PUBBLICI

- AULSS 6 Euganea
- AULSS 7 Pedemontana
- AULSS 8 Berica
- Comune di Como
- Comune di Creazzo
- Comune di Longare
- Comune di Malo
- Comune di Vicenza
- Regione Veneto

## ATTESTAZIONE DELL'ORGANO DI CONTROLLO DELL'ENTE

### **A** ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE AL 31/12/2021 ALLE LINEE GUIDA DI CUI AL DECRETO 4 LUGLIO 2019 DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, REDATTA DALL'ORGANO DI CONTROLLO AI SENSI DELL'ART. 30 CO.7 D.LGS. 117/2017

Abbiamo svolto l'attività di "monitoraggio" riguardante l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale così esemplificate:

- esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività aventi finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, di cui all'art. 5, comma 1 del CTS;
- con riferimento alle attività di raccolta fondi, rispetto dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico;
- perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro attraverso la destinazione del patrimonio per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, membri del Consiglio Direttivo ed altri componenti degli organi sociali.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare le affermazioni riportate nel paragrafo "Metodologia Adottata" (pag. 5) del Bilancio sociale al 31 dicembre 2021, nel quale si attesta che i contenuti del menzionato documento fanno riferimento alle "Linee guida per la redazione del Bilancio sociale degli enti del terzo settore".

La responsabilità della predisposizione del Bilancio sociale compete al Consiglio Direttivo di Associazione Diakonia Onlus.

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte.

Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal già menzionato decreto del 4 luglio 2019 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con particolare riguardo agli aspetti specificatamente indicati al punto 8 del paragrafo 6 riguardante la "struttura e il contenuto del Bilancio sociale" ivi elencati, e da quanto evidenziato nel documento di ricerca n. 1 del GBS - Gruppo di studio per il Bilancio sociale - "Linee guida per la revisione del Bilancio sociale".

Le fonti sopracitate richiedono il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza che il Bilancio sociale non contenga errori significativi.

Le procedure di verifica hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale dell'Associazione per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio sociale, analisi di documenti ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Bilancio sociale hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione

del contenuto e della qualità del Bilancio sociale e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "Mappatura degli stakeholder: i portatori di interesse esterni ed interni" del Bilancio sociale e i dati e le informazioni incluse nel Bilancio d'esercizio dell'Associazione sul quale abbiamo emesso la relazione in data 13 aprile 2022;
- analisi del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività dell'Associazione;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio sociale, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio sociale.

In particolare, abbiamo svolto:

- interviste con il personale dell'Associazione al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio sociale, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio sociale;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio sociale.

Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il Bilancio sociale al 31 dicembre 2021 di Associazione Diakonia Onlus sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto, riportate nel paragrafo "Metodologia Adottata" dello stesso.

Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del Bilancio sociale corrispondono ai dati e alle informazioni del Bilancio d'esercizio e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione esibita e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali il Bilancio sociale stesso è stato predisposto.

Vicenza, 29 giugno 2021

Per il Collegio dei Revisori

**Dott. Francesco Vencato (Presidente)**

## LA NOSTRA SQUADRA

### SERVIZI GENERALI

**Segreteria e referenti per il Volontariato**  
Marina Basso e Marta Tomaselli

**Amministrazione**  
Paola Valente, Roberta Vezzano,  
Daniela De Rossi, Marco Bernardini

**Comunicazione**  
Guido Gasparin

**Progettazione sociale**  
Fabio Azzolin e Donata Dalla Riva

**Rapporti istituzionali e Privacy**  
Sante Marcante a.i.

**Acquisti e Logistica**  
Cristina Filippetto

### PROMOZIONE CARITAS AREA DELLA FORMAZIONE PEDAGOGICA

**Promozione e formazione permanente  
delle Caritas parrocchiali e vicariali**  
Don Enrico Pajarin e Linda Brunello

**Centri di ascolto e di accompagnamento**  
Don Enrico Pajarin

**Formazione permanente per il volontariato**  
Linda Brunello e Formatori volontari

**Osservatorio povertà e risorse (OPR) e  
Programma OsPoWeb**  
**OPR:** Alessandra Grespan  
**OsPoWeb:** Don Enrico Pajarin e  
Maria Alejandra Mora Benard

**Giovani, percorsi di condivisione e stili di vita**  
Marta Tomaselli e Giacomo Peretto

**Villa Vescova**  
Giada Cattani

**Ehilapp**  
Valentina Paggiaro e Monica Basile

### PROMOZIONE MONDIALITÀ AREA DELLA PROSSIMITÀ INTERNAZIONALE

**Accoglienza richiedenti protezione internazionale e rifugiati**  
Silvia Bertinazzi, Giacomo Peretto, Maria Andrea Parise, Giulia Pasinato e Padre Reynaldo Roman svd

**Emergenze umanitarie e progetti internazionali per la cooperazione e lo sviluppo**  
Don Enrico Pajarin

### PROMOZIONE UMANA AREA DELLA PROSSIMITÀ LOCALE

**SERVIZI DI ACCOGLIENZA E PERCORSI DI INCLUSIONE  
SOCIALE PER PERSONE SENZA DIMORA**  
(Casa S. Lucia, Casa S. Martino e Centro S. Faustino)  
**Equipe di accoglienza:** Lorenzo Facco, Donato Milano,  
Valentina Visentin e Cornelio Petrovici  
**Referente Unità di strada:**  
Lorenzo Facco  
**Scarp de' tenis:** Valentina Visentin  
**Rete territoriale di inclusione sociale**  
Don Enrico Pajarin e Lorenzo Facco

**Donna e famiglia**  
Angela Guglielmi, Elisa Carollo e Valentina Paggiaro

**Progetto Anziani**  
Valentina Paggiaro

**Emporio Solidale**  
Andrea Pietribiasi

**Rom e Sinti**  
Alice Selmo e Arianna Braga

**Social Housing**  
Carla Cabitza e Sonia Callipari

**S.T.R.A.D.E (Servizio Territoriale Relazione  
di Accompagnamento nella Difficoltà Economica)**  
Maria Alejandra Mora Benard e Carlo Crosara

**Percorsi lavorativi per l'inclusione sociale**  
Stefano Comparin, Valentina Campagnolo e Mary Boateng

**SERVIZI PER PERSONE IN PERCORSI GIUDIZIARI**  
**Progetto Esodo - Lembo del Mantello**  
Angela Stella, Luca Bertoldo e Padre Hiagi Motofaga svd

**Lavori di pubblica utilità e affidamento in prova:**  
Sara Resina

**Consulenza legale**  
Sara Resina

**SOFFERENZA PSICHICA E FATICA NELLE RELAZIONI**  
**Sostegno psicologico:** Serena Bimbati e Paola Moretto  
**Lutto, solitudine ed esperienza del limite:** Viviana Casarotto  
**Dialogo di coppia:** Emanuela e Giuseppe Bolcato  
**Davide e Golia:** Federica Filippi e Nicola Milani  
**Dipendenze e Compulsività:** Serena Bimbati

Tutti i diritti riservati.  
Associazione Diakonia Onlus ©

È vietata la riproduzione anche parziale  
con qualsiasi mezzo effettuata non autorizzata.

Vicenza - 2022

Progetto grafico  
Studio Creativamente, Vicenza



Associazione  
**Diakonia o.n.l.u.s.**

**Associazione Diakonia Onlus**

Contrà Torretti 38, Vicenza

0444 304986

[diakonia@caritas.vicenza.it](mailto:diakonia@caritas.vicenza.it)

[www.diakonia.vicenza.it](http://www.diakonia.vicenza.it)

---