



La parola al presidente

## Indice generale

Premessa	6
Metodologia adottata	6
CAPITOLO 1	
INFORMAZIONI GENERALI	
SULL'ASSOCIAZIONE	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
Vicariato di provenienza dei beneficiari	14
CAPITOLO 2	
STRUTTURA, GOVERNANCE	
E AMMINISTRAZIONE	16
Sistema di governance e di controllo	17
Assemblea degli associati	18
Consiglio direttivo	18
Presidente dell'associazione	18
Collegio dei revisori	19
Modello 231 e organismo di vigilanza	19
Struttura organizzativa	19
CAPITOLO 3	
MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER:	
I PORTATORI DI INTERESSE	
ESTERNI E INTERNI	20
Name and a self at alcale ald a se	21

Casa San Martino
Servizio donna e famiglia
Servizio Rom e Sinti
Anziani e Progetto Rut e Noemi
Emporio solidale
Servizio Social Housing
Servizio tirocini e lavoro
Servizio S.T.R.A.D.E.
Servizio sostegno psicologico
Servizio dipendenze e compulsività
Servizio Davide e Golia
Servizio lutto, solitudine
ed esperienza del limite
Progetto Esodo
Lavori di pubblica utilità
e affidamento in prova
Servizio consulenza legale
Accoglienza di persone
richiedenti protezione internazionale
Emergenze umanitarie e progetti
internazionali per la cooperazione
e lo sviluppo
Indice di soddisfazione ospiti e beneficiar
Impatto sociale
Obiettivi di miglioramento strategici
CAPITOLO 5
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIAR
La dimensione economica
Il valore della produzione
Il patrimonio
Come posso aiutare Diakonia Onlus
Enti sostenitori - anno 2021
Attestazione dell'organo
di controllo dell'ente
La nostra squadra

MAPPATORA DEGLI STAREHOLDER.	
I PORTATORI DI INTERESSE	
ESTERNI E INTERNI	20
Mappatura degli stakeholder	21
Coinvolgimento degli stakeholder	22
l portatori d'interesse interni	24
Coinvolgimento e comunicazione	
con i volontari e i dipendenti	26
Indice di gradimento e	
di soddisfazione dei volontari	27
l portatori d'interesse esterni	29
Donatori	30
Enti sostenitori dei progetti	31
Progetti per area/settore di attività	34
Principali enti pubblici, altri enti,	
associazioni e privati convenzionati	
e/o partner	38

**CAPITOLO 4** 

Casa Santa Lucia

ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI,

Servizi offerti e attività realizzate

Servizi grave marginalità

**BENEFICIARI, OBIETTIVI RAGGIUNTI** 



## La parola al presidente





Bilancio Sociale di Diakonia Onlus 2023 è il resoconto della nostra attività dell'anno nel quale raccontiamo, come abbiamo perseguito la nostra missione sociale, quali progetti abbiamo realizzato, quali risultati abbiamo ottenuto e con quale efficienza ed efficacia.

Nel nostro lavoro la componente umana di vicinanza e prossimità è difficilmente riassumibile in numeri e cifre. Lo sforzo che abbiamo fatto è stato quello di sintetizzare il nostro operato in modo che sia chiaro come agiamo e quali risultati abbiamo ottenuto nella lotta alle povertà.

Anche il 2023 è stato un anno di sfide continue. La società di oggi, sempre più complessa porta ogni giorno alle fasce più deboli della popolazione difficoltà non solo economiche, ma di relazione e di inserimento.

L'aiuto che Diakonia Onlus ha cercato di dare ai poveri non si traduce solamente nei numeri che troverete in questo bilancio di forniture di beni materiali, ma soprattutto nel costante ascolto, incoraggiamento e accompagnamento di quanti in difficoltà sono venuti a chiedere aiuto.

L'attiva assistenza nelle pratiche burocratiche così complesse in qualsiasi settore diventa oggi non solo un aiuto tangibile per la risoluzione dei problemi ma un percorso di accompagnamento educativo continuo e di inserimento nel tessuto sociale.

Le nuove fragilità emergenti, soprattutto per quanto riguarda il disagio giovanile così preoccupante, si sono affiancate alla costante crescita delle altre situazioni di disagio: la solitudine degli anziani, la difficile integrazione dei migranti, l'emergenza abitativa, le richieste di aiuto provenienti da quel mondo dei poveri che, come riferisce il rapporto 2023 di Caritas Italiana sulla povertà, è diventato un fenomeno strutturale. Con oltre 5,6 milioni di poveri assoluti, pari al 9,7% della popolazione – la povertà in Italia si conferma infatti come un fenomeno strutturale e non più residuale come in passato.

A fronte di ciò è sempre più difficile il reperimen-

to delle risorse economiche. Il nostro impegno è stato costante nella ricerca di progettualità e finanziamenti pubblici e privati che possano adeguatamente sostenere i Servizi Segno che implementiamo in quanto ente gestore di Caritas Diocesana Vicentina

Siamo stati ripagati dal nostro impegno non da grandi cambiamenti sociali ma da tante piccole storie di miglioramento, dai ragazzi di ogni etnia che hanno finalmente trovato lavoro e dignità attraverso i progetti di tirocinio attivati con alcune imprese Vicentine, dalle famiglie che hanno trovato un abitazione attraverso i servizi di social housing, dagli ex carcerati che usufruendo di progetti regionali e privati, possono reinserirsi gradualmente nella società attraverso l'accompagnamento dei nostri operatori, da tutte le persone accolte **per tutti i giorni dell'anno** nella nostra mensa e nostro dormitorio, da tutti i poveri aiutati economicamente. Tutte queste storie, decine di storie di promozione umana contribuiscono a rendere più accogliente la nostra società, il nostro territorio, il nostro paese. Attraverso queste storie, diventiamo tutti migliori.

La fotografia numerica di tutto ciò la trovate in questo bilancio sociale: 42 i progetti presentati e, di questi 28 approvati, 538 i donatori che ci hanno sostenuto, più di 50.000 ore di volontariato da parte dei nostri 952 volontari, 4.072 persone aiutate nei vari servizi (+14% rispetto al 2022), sono solo alcuni dei numeri riportati.

Quello che non è traducibile nei numeri è la passione, l'impegno, la fede di tutti quelli che hanno collaborato alla nostra missione.

Senza l'aiuto dei volontari, non sarebbe stato possibile. Senza l'aiuto dei nostri generosi donatori, non sarebbe stato possibile. Senza l'impegno di dipendenti e collaboratori, non sarebbe stato possibile. A tutti il nostro sentito grazie, perché tramite voi abbiamo riacceso la luce della speranza.

Maria Cecilia Pegoraro

Presidente Associazione Diakonia

### Premessa

#### OGNI AZIONE È STATA REALIZZATA GRAZIE A RISORSE PUBBLICHE E PRIVATE, ALLE DONAZIONI DI ENTI SOSTENITORI E DI SINGOLI DONATORI.

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 2023, 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, alle donazioni di enti sostenitori e di 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.

## Metodologia adottata

## IL BILANCIO È STATO PRESENTATO E CONDIVISO NELL'ASSEMBLEA DEI SOCI DEL 5 GIUGNO 2024 CHE NE HA DELIBERATO L'APPROVAZIONE.

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 5 giugno 2024 che ne ha deliberato l'approvazione.



### La nostra carta d'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

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**

Ilo 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) formazione universitaria e post-universitaria;
- i) 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;
- formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- m) 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;
- 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
- q) 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106; 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;
- s) 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;
- t) promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;
- u) 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;
- v) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.

## Altre attività

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

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.

#### **SERVIZIO** in cui la relazione

vede il primato sulla prestazione

#### **BISOGNO**

è prima di tutto invocazione di vita

#### **SERVIZI-SEGNO AZIONI DI RISPOSTA AL BISOGNO**

#### **SEGNO**

come segnale, indica un bisogno e lo addita all'attenzione di tutti; come direzione, traccia un percorso possibile di risposta al bisogno; come pochezza, sa di non essere esaustivo

#### AREA PROMOZIONE UMANA

#### Persone in grave marginalità

- Casa Santa Lucia
- · Casa San Martino

#### Persone in difficoltà abitativa

Social Housing

#### Persone con difficoltà di tipo legale Consulenza legale

#### Persone in difficoltà lavorativa

#### Famiglie in difficoltà

- · Donna e Famiglia · Famiglie Rom e Sinti
- Emporio solidale
- Anziani

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

- · 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 EsodoLavori 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

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 Kmg
- · 107 comuni
- · Province: Vicenza e parte di Verona e Padova
- · 848.162 abitanti (al 31 dicembre 2020)
- · 355 parrocchie
- · 14 vicariati
- · 371 presbiteri diocesani

#### **VICARIATI**

- 1 Vicariato Urbano 48 parrocchie
- 2 Vicariato di Arsiero-Schio 35 parrocchie
- 3 Vicariato di Bassano del Grappa-Rosà 23 parrocchie
- 4 Vicariato di Camisano Vicentino 17 parrocchie
- **5 Vicariato di Castelnovo Malo** 25 parrocchie
- 6 Vicariato di Cologna Veneta-
  - Montecchio di Crosara-S. Bonifacio 34 parrocchie
- 7 Vicariato di Dueville-Sandrigo 22 parrocchie
- 8 Vicariato di Fontaniva-Piazzola sul Brenta 17 parrocchie
- 9 Vicariato di Lonigo 21 parrocchie
- 10 Vicariato di Marostica 15 parrocchie
- 11 Vicariato di Montecchio Maggiore 17 parrocchie
- 12 Vicariato di Noventa Vicentina-Riviera Berica 31 parrocchie
- 13 Vicariato di Val del Chiampo 22 parrocchie
- 14 Vicariato di Valdagno 28 parrocchie



#### **COMUNI VICENTINI**

Agugliaro, Albettone, Alonte, Altavilla Vicentina, Altissimo, Arcugnano, Arsiero, Arzignano, Asigliano veneto, Barbarano-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,

Laghi, Longare, Lonigo, Malo, Marano Vicentino, Marostica, Montebello Vicentino, Montecchio Maggiore, Montecchio Precalcino, Monte di Malo, Montegalda, Monteviale, Monticello Conte Otto, Montorso Vicentino, Nanto, Nogarole Vicentino, Nove, Noventa Vicentina, Orgiano, Pedemonte, Pianezze, Pojana Maggiore, Posina, Pozzoleone, Quinto Vicentino, Recoaro Terme, Rosà, Sandrigo, S. Pietro Mussolino, S. Vito di Leguzzano, Santorso, Sarcedo, Sarego, Schiavon, Schio, Sossano, Sovizzo, Tezze sul Brenta, Tonezza del Cimone, Torrebelvicino, Torri di

Quartesolo, Trissino, Valdagno, Valdastico, Val Liona, 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 Padovano, Grantorto, Piazzola sul Brenta, San Giorgio in Bosco, San Pietro 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:

#### COMUNE DI VICENZA

per il sostegno e accompagnamento delle persone in difficoltà economica e senza fissa dimora e per le attività di co-progettazione a valere sul PNRR Housing First.

### 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 934/2023 e DGR 1124/2023) e l'Emporio Solidale (DGR 942/2023).

Associazione

#### COMUNI DELLA PROVINCIA E DELLA DIOCESI DI VICENZA

per costruire percorsi individuali per e con le persone che si rivolgono ai nostri servizi.

#### INPS

per facilitare l'accesso ai servizi erogati dall'Istituto a chi ha più bisogno.

#### MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

per il sostegno a persone in percorso giudiziario

#### COMUNI DI MALO, BASSANO DEL GRAPPA e PIAZZOLA SUL BRENTA

per progetti a sostegno di persone con disagio mentale.

#### PREFETTURA DI VICENZA

per la collaborazione e l'affidamento diretto del Centro di Accoglienza Straordinaria (CAS).

# Diakonia o.n.l.u.s. DIREZIONE ISTITUTO PENITENZIARIO DI VICENZA

e l'equipe educativa per persone detenute.

#### AULSS 6 EUGANEA, AULSS 7 PEDEMONTANA AULSS 8 BERICA

per progetti a sostegno di persone con difficoltà sociosanitarie, compreso il disagio mentale.

#### TRIBUNALE DI VICENZA

per persone in affidamento o messa alla prova e lavori di pubblica utilità.

#### UEPE VERONA E VICENZA

per persone in misura alternativa al carcere.

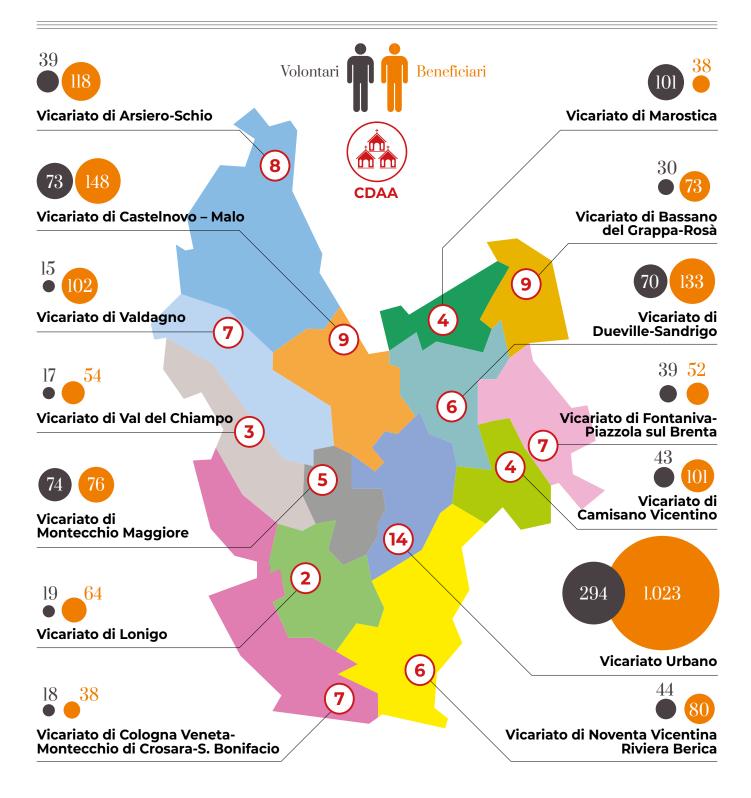
#### VENETO LAVORO E CENTRI PER L'IMPIEGO DEL VENETO

per i progetti di inclusione lavorativa.

#### **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.

## Vicariato di provenienza dei beneficiari che si rivolgono ai servizi-segno diocesani gestiti da Ass. Diakonia e dei volontari attivi







## Sistema di Governance e di Controllo

L

o Statuto dell'Associazione Diakonia Onlus individua 4 organi statutari: Assemblea degli Associati, Consiglio Direttivo, Presidente, Collegio dei Revisori.

Il Collegio dei Revisori e l'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

rgano 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 (fino al marzo 2024) · 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 2023			
N.	Data	Partecipazioni soci	
1	27 gennaio	11/21	
2	29 aprile	11/21	
3	16 giugno	13/21	

### Consiglio direttivo

rgano composto da cinque membri eletti dall'Assemblea dei soci, tra i quali il Presidente dell'Associazione ed il Vicepresidente. I membri svolgono la loro at-

tività a titolo gratuito.

Nel 2023 non sono stati effettuati rimborsi spese a favore di membri del Consiglio Direttivo.

COMPOSIZIONE DAL 25.06.2020 AL 29.04.2023			
Presidente	Sante Marcante		
Vicepresidente Anna Maria Fiengo			
Delegato alla firma Giampietro Pellizzer			
Consigliere	Carlo Crosara		
Consigliere	Ennio Angerer		
COMPOSIZIONE	DAL 29.04.2023		
Presidente	Maria Cecilia Pegoraro		
Vicepresidente	Sante Marcante		
Delegato alla firma	Serena Capotosti		
Consigliere	Mirto Angonese		
Consigliere	Carlo Crosara		

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

INCONTRI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO NEL 2023			
N.	Data	Modalità	Presenze
1	12 gennaio	Presenza	5/5
2	25 gennaio	Mista (on line/presenza)	5/5
3	31 gennaio	Presenza	5/5
4	1 marzo	Presenza	4/5
5	4 aprile	Presenza	5/5
6	13 aprile	Presenza	5/5
7	25 aprile	Presenza	5/5
8	2 maggio	Presenza	5/5
9	15 maggio	Presenza	5/5
10	30 maggio	Presenza	5/5
11	6 luglio	Mista (on line/presenza)	5/5
12	25 luglio	Mista (on line/presenza)	5/5
13	19 settembre	Presenza	4/5
14	27 sett-5 ott	Presenza	4/5-5/5
15	13 novembre	Presenza	5/5
16	30 novembre	Presenza	5/5
17	14 dicembre	Presenza	4/5

## Presidente dell'associazione

incarico di Presidente dell'Associazione Diakonia Onlus è stato assunto dal rag. Sante Marcante in data 25.06.2020 e dalla Dott.ssa Maria Cecilia Pegoraro in data 2 maggio 2023. D.........

### Collegio dei revisori

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 AL 29.04.2023

Presidente	Francesco Vencato
Membro effettivo	Massimo Simoni
Membro effettivo	Chiara Tomasi
Membro supplente	Enzo Drapelli
Membro supplente	Alessia Danese
COMPOSIZIONE I	DAL 29.04.2023
Presidente	Massimo Simoni

Membro effettivo Chiara Tomasi
Membro effettivo Susi Maria Rancan
Membro supplente Francesco Vencato
Membro supplente Giancarlo Zamperetti

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

#### **COMPENSI CORRISPOSTI AI MEMBRI EFFETTIVI**

2022 2023 € 12.000,00 € 12.000,00

Importo escluso IVA e contributi previdenziali

### Modello 231 e Organismo di vigilanza

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 ha natura mista e ciò permette all'Associazione di analizzare la propria responsabilità alla luce di incarichi e professionalità differenti.

COMPOSIZIONE FINO AL 21.9.2023		
Presidente	Lorenza Rizzini	
Membro	Massimo Simoni	
COMPOSIZIONE DAL 21.9.2023		
COMPOSIZ	IONE DAL 21.9.2023	
COMPOSIZ Presidente	IONE DAL 21.9.2023  Lorenza Rizzini	

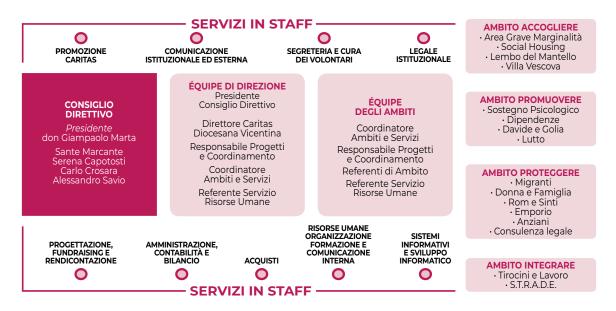
(\*) dal 30.11.2023

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

### Struttura organizzativa

Associazione è strutturata in Servizi di Staff ed Ambiti e servizi operativi. I Servizi di Staff hanno un referente e dipendono dal Presidente del Consiglio Direttivo.

L'interazione tra i diversi Ambiti e Servizi anche di Staff si esprime nella Équipe di Direzione e nella Équipe degli Ambiti.





## Mappatura degli stakeholder

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

e 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 e 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 2023	
Conferenze stampa	7
Comunicati stampa	35
Interviste al Presidente dell'Associazione	
e al Direttore di Caritas Diocesana Vicentina	25

Tutte le attività promosse nel corso del 2023 attraverso conferenze o comunicati stampa hanno ottenuto risonanza sui mezzi di informazione locale.

#### **SITO WEB**

Il sito dell'Associazione Diakonia 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. All'Associazione Diakonia onlus sono collegati il sito di Caritas e quello della Fondazione Esodo. L'efficienza dell'attività comunicativa ha portato a registrare nel 2023 un aumento in gran parte dei valori dei tre siti (numero dei visitatori e numero pagine visitate).

Sito web	Visitatori diversi		P V	agine isitate
	2022	2023	2022	2023
www.caritas.vicenza.it	26.024	27.612	78.444	71.688
www.diakonia.vicenza.it	272	708	943	2.304
www.fondazione-esodo.it	390	1.164	1.865	2.016

#### SITI WEB DEI PROGETTI

Nel 2023, la funzionalità e la validità della campagna di comunicazione è evidente anche osservando l'esponenziale aumento del numero di persone che hanno visitato il sito web dedicato al progetto "Coltivare la speranza: tessitori di lavoro, arte e legalità" (www.villavescova.it) di cui Associazione Diakonia onlus è capofila e ne gestisce il portale. 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.

Sito web	Visitatori diversi		Pagine visitate	
	2022	2023	2022	2023
www.villavescova.it	1.183	2.412	5.732	3.648

#### **NEWSLETTER**

L'attività di informazione sulle iniziative dell'Associazione Diakonia onlus avviene anche attraverso l'invio di news-letter. Nel 2023 sono state inviate 24 newsletter che, a partire dalla seconda parte dell'anno, grazie all'introduzione di un nuovo programma gestionale e la conseguente implemen-

tazione di nuovi indirizzi, hanno raggiunto per ogni invio quasi 12.000 destinatari, contro i circa 8.000 dei mesi precedenti.

#### **SOCIAL NETWORK**

Gli obiettivi comunicativi sono raggiunti anche attraverso i social network più popolari, utilizzati per diffondere in tempo reale notizie su iniziative, progetti, eventi di prossimità, culturali ecc. Nel 2023 è continuata la progressiva crescita delle persone (follower) che seguono i canali di informazione dell'Associazione e delle realtà collegate.

FACEBOOK	Follower feb. 2023	Follower gen. 2024	Variazione %
Ass. Diakonia Onlu	us 126	162	+28,5%
Caritas Vicentina	7.146	7.295	+2,08%
Villa Vescova	1.321	1.354	+2,5%

INSTAGRAM		Follower gen. 2024	Variazione %
Caritas Vicentina	947	1.056	+11,5%
Villa Vescova	133	149	+12,1%

LINKEDIN		Follower gen. 2024	Variazione %
Caritas Vicentina	900	1.224	+36%

YOUTUBE	Iscritti	Iscritti	Variazione
	feb. 2023	gen. 2024	%
Caritas Vicentina	167	170	+1,8%

#### VIDEO

Nel 2023 sono stati realizzati video promozionali relativi ai seguenti progetti:

- · Rete di inclusione sociale e territoriale;
- · La bottega del falegname: la storia di Ali;
- · Adotta la mensa di Casa Santa Lucia;
- · 50 anni di Caritas Diocesana Vicentina;
- · Dov'è Agadez? Costruiamo comunità accoglienti.

#### MATERIALI INFORMATIVI/PROMOZIONALI

Nel corso del 2023 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.

- · Locandina e immagini per il web del percorso formativo "Le strade utili".
- 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 e le informazioni dei nuovi Gruppi di Auto Mutuo Aiuto sorti nel territorio.
- · Materiale informativo sul Bando 2023 per il *Servizio Civile Universale*.
- · Locandina e immagini per il web del progetto "La bottega del falegname 2023".
- · Immagini per sito e social per la campagna

5x1000 e 8x1000.

- · Locandina e immagini web dell'incontro "I distacchi della vita, il senso di impotenza e del limite".
- Locandina e immagini per il web per la serata di presentazione dei progetti di accoglienza e dei corridoi umanitari.
- · Volantino per il percorso formativo "Caritas e i Centri d'Ascolto nella comunità".
- · Locandina e immagini per il web dell'incontro "Quale giustizia rende davvero giustizia?".
- · Bilancio sociale 2022 di Caritas Diocesana Vicentina e Associazione Diakonia Onlus.
- · Locandina "Progetto A.S.T.R.I.".
- · Volantino per la festa dei 50 di Caritas Diocesana Vicentina.
- · Locandina e immagini web per l'incontro formativo "Non distogliere lo squardo da ogni povero".
- Locandina e immagini web per l'incontro "Evoluzione social – Le insidie del virtuale nella gestione delle relazioni".
- · Volantino e immagini web per l'incontro "Verso un mondo accogliente".
- Locandina, brochure informativa, immagini social e web, ledwall e adv per la campagna di raccolta fondi e invito al volontariato per i 50 anni di Caritas Diocesana Vicentina.

#### **CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE**

Nell'ultima parte del 2023 è stata lanciata la campagna di comunicazione legata ai 50 anni di Caritas Diocesana Vicentina, tramite inserzioni pubblicitarie sui quotidiani e settimanali locali, spot televisivi e ledwall presenti nel territorio comunale di Vicenza. Campagne di comunicazione sul web hanno inoltre accompagnato due attività di crowdfunding lanciate nel corso dell'anno, ossia "Adotta la mensa di Casa Santa Lucia" e "Dov'è Agadez? Costruiamo comunità accoglienti", e l'appello per l'adesione al Servizio Civile Universale in Caritas.

### 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, rivolte alle persone che usufruiscono dei servizi, ai volontari e agli enti sostenitori.

Alle indagini qualitative si affiancano i risultati di indagini di natura quantitativa, ottenuti 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

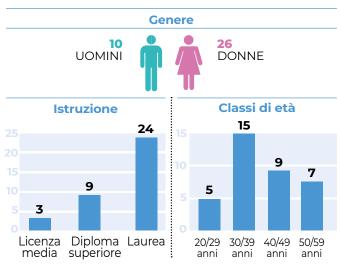
portatori di interesse interni sono tutte le persone che operano direttamente e dall'interno dell'Associazione: dipendenti, collaboratori, volontari e ogni altra persona che ad altro titolo opera all'interno dei servizi ivi compresi i tirocinanti. L'Associazione può raggiungere gli obiettivi condivisi 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 31.12.2023 l'organico dell'Associazione risulta composto da **36 dipendenti**. Rispetto all'anno precedente l'organico è diminuito (-10 unità) e si sono aumentati i contratti a tempo indeterminato (+5 unità).

Tempo indeterminato	32
Tempo determinato	4
Totale	36
Tempo pieno	19
Part-time	17
Totale	36



Suddivisione dipendenti per anzianità	di assunzi	ione
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.	8
Assunti tra 1.1.2020 e 31.12.2020	n.	3
Assunti tra 1.1.2021 e 31.12.2021	n.	6
Assunti tra 1.1.2022 e 31.12.2022	n.	7
Assunti tra 1.1.2023 e 31.12.2023	n.	4

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

Suddivisione dipendenti per livello di i	nquad	rar	nento
Q livello	n.	1	(2,5%)
2º livello	n.	3	(8,5%)
3° livello	n.	3	(8,5%)
4° livello	n.	18	(50%)
5° livello	n.	9	(25%)
6° livello	n.	2	(5,5%)

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 31.12.2023 erano in essere **8 contratti di collabo- razione professionale**.

#### **SERVIZIO CIVILE**

Dal 2021 l'Associazione Diakonia onlus ospita ragazzi volontari (dai 18 ai 28 anni) di Servizio Civile Universale. Nel 2023 una volontaria è stata impegnata presso il Servizio Donna e Famiglia.

#### 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	€ 1.164.816,00
Costo al netto	€ 761.002,00



#### **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.

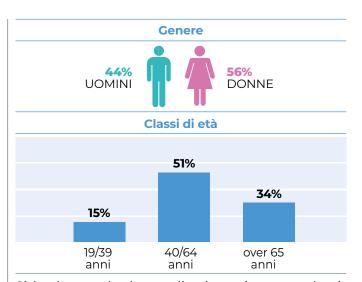
Al 31.12.2023 si sono contati 952 volontari.



Molti volontari offrono il loro aiuto in più servizi segno, per questo motivo si precisa che la somma dei volontari indicati nei singoli servizi-segno supera il loro numero effettivo.

A prestare servizio sono sia uomini che donne, con una prevalenza di quest'ultime (56%), soprattutto con una età adulta compresa tra i 40 e i 64 anni (51%).

La partecipazione dei giovani (15%), oltre a continuare ad essere la più contenuta, denota un calo (-48 giovani) rispetto al 2022



Si è stimato che le ore di volontariato complessivamente prestate nel 2023 siano state 50.103, corrispondenti a 6.263 giorni di lavoro. Assumendo come costo orario indicativo € 22,00/h., se ne ricava un "contributo figurativo" di € 1.102.266,00.

#### Valore prodotto

50.103 Ore 6.263 Giorni di lavoro



#### 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	€ 1.715,60

#### Natura delle attività dei volontari

L'attività svolta dai volontari si origina da una li-

bera 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

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 che con incontri di coordinamento periodici, gli operatori (dipendenti e volontari) sono coinvolti con attività formative, che possono essere di carattere generale aperte a tutti (formazione base), oppure di tipo specifico indirizzate agli operatori dei singoli servizi (formazione permanente e di approfondimento su specifiche tematiche).

Nel 2023 sono stati organizzati 81 incontri formativi, contando 1.687 partecipazioni.

Volontari e dipendenti sono coinvolti e invitati a partecipare anche agli eventi di sensibilizzazione e formativi rivolti agli stakeholder esterni, che possono avvenire in presenza oppure online attraverso la diretta su Facebook e che nel 2023 sono stati 84 contando 3.853 partecipazioni.

Tipologie di formazione						
	N°	Online	Presenza	Ore	Partecipanti	
Formazione Base	20	0	20	40	377	
Formazione permanente	4	0	4	12	429	
Formazione di approfondim.	57	16	41	181	881	
Totale	81	16	65	233	1.687	



## Indice di gradimento e di soddisfazione dei volontari

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. Nel 2023 è stato somministrato per la terza a volta 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. Nel 2023 all'indagine hanno partecipato **291 volontari**.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE				
	Valore assoluto	%		
Femmine	182	63		
Maschi	109	37		
TOTALE	291			
Tra i 19 e i 39 anni	18	6		
Tra i 40 e i 64 anni	179	62		
Over 65 anni	94	32		
TOTALE	291			
Licenza elementare	1	1		
Licenza medie	48	16		
Diploma	134	46		
Laurea	108	37		
TOTALE	291			

PERSONE CHE HANNO RISPOSTO IN BASE AL SERVIZIO SEGNO DOVE SVOLGONO IL VOLONTARIATO	%
% sul totale dell	e risposte
Grave marginalità	57
Sofferenza psichica e difficoltà nelle relazioni	13
Difficoltà economica	12
Mondialità	12
Famiglie in difficoltà	9
Segreteria	6
Percorsi giudiziari	2

In termini generali, **il 34% dei volontari che han- no partecipato all'indagine si sono dichiarati molto soddisfatti dell'esperienza di volontaria- to** che svolgono. La metà (51%) esprime un gradimento medio, ritenendosi abbastanza soddisfatto.
Il 15% si è dichiarato poco o per niente soddisfatto.

IN TERMINI GENERALI, QU DELLA TUA ESPERIENZA I	ANTO SEI SODDISFATTO O/OI VOLONTARIATO?
	% sul totale delle risposte
moltissimo	0
molto	34
abbastanza	51
poco	13
per niente	2

Le motivazioni dei partecipanti all'indagine, alla base del desiderio di intraprendere l'esperienza di volontariato, si confermano quelle indicate negli anni precedenti. La **spinta principale** nella missione di volontario è la **scelta di sentirsi utile rispetto ad una causa o alla comunità.** Seguono il desiderio di crescita personale, il desiderio di stare in relazione con le persone e la vocazione spirituale/religiosa e valoriale. Solo una piccola parte dei partecipanti considera l'esperienza di volontariato una possibilità di apprendere e mettere in pratica competenze utili anche all'interno di un percorso lavorativo futuro.

QUAL È STATA LA MOTIVAZIONE CHE TI HA SPINTO AD ADERIRE ALLE INIZIATIVE DI VOLONTARIATO?	%
Frequenza % sul totale delle risp	oste
La scelta di sentirti utile rispetto ad una causa/alla comunità	56
Il desiderio di crescere da un punto di vista personale	18
Il desiderio di essere in relazione con altre persone	16
L'aspetto spirituale/religioso e valoriale	10
La possibilità di apprendere e mettere in pratica competenze utili anche all'interno di un percorso lavorativo futuro	0

Rispetto alle motivazioni riportate, **per l'85%** dei partecipanti **l'esperienza di volontariato ha sod-disfatto molto/moltissimo le personali attese**.

SPINTO, QUANTO L'ES	VAZIONI CHE TI HANNO SPERIENZA DI VOLONTA- ITO LE TUE ASPETTATIVE?	%
	% sul totale delle ris	poste
moltissimo		36
molto		49
abbastanza		14
росо		1
per niente		0
poco		

Il gradimento dei volontari per l'esperienza di

per niente

volontariato si rileva anche dalla rilevanza che attribuiscono al servizio donato ai fini del bene collettivo. Infatti, gran parte dei volontari (90%) che hanno compilato il questionario ritiene che la propria attività di volontariato contribuisca in qualche misura a migliorare la vita della comunità in cui vive.

QUANTO RITIENI CHE LA TUA ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO CONTRIBUISCA A MIGLIORARE LA VITA DELLA COMUNITÀ IN CUI VIVI?

\*\*Sul totale delle risposte\*\*

moltissimo 17

molto 33

abbastanza 40

poco 9

Per il 61% dei volontari, le attività a cui hanno partecipato hanno aumentato molto/moltissimo il desiderio di contribuire di più nella comunità sociale anche al di fuori dell'esperienza di volontariato.

QUANTO LE ATTIVITÀ A CUI HAI PARTECIPATO TI HANNO FATTO VENIRE VOGLIA DI FARE DI PIÙ PER LE ALTRE PERSONE ANCHE AL DI FUORI DI QUESTA ESPERIENZA DI VOLONTARIATO?

valore assoluto	%
60	21
116	40
98	34
11	3
6	2
	60 116 98 11

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 legati all'esperienza vissuta.

Diversi commenti hanno riguardato l'importanza di promuovere l'esperienza di volontariato, ritenendola un'esperienza da provare almeno una volta nella vita. L'incontro con la povertà e il disagio è considerata un'occasione per conoscere l'essere umano nella sua verità e cogliere in ciascuno bellezza e risorse.

Così alcuni volontari si sono espressi in merito:



""A chi non ha mai provato dico provate, quello che riceverete sarà più di quello che darete."

"Questa esperienza mi ha fatto capire cosa significhi amicizia, condivisione, comunione."

"Ho potuto vedere cosa di prezioso ogni persona ha dentro di sè."

Come già rilevato negli anni precedenti, molti volontari ribadiscono l'**importanza di aumentare il numero dei volontari**, specie giovani, per rispondere alle crescenti richieste di aiuto.

La richiesta di trovare dei modi per avvicinare di più i giovani al mondo del volontariato è sentita come un bisogno per garantire continuità ai servizi.

Infine, anche quest'anno alcuni suggerimenti hanno riguardato l'aspetto del coordinamento e della loro formazione.

Nello specifico, le proposte riguardano momenti formativi più pratici che teorici, un vademecum di informazioni operative per ogni servizio e individuare nuovi ruoli per i volontari con più esperienza, come ad esempio un ruolo di tutor di accoglienza.



## I portatori d'interesse esterni

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 stakeholders esterni. Il secondo gruppo di stakeholders esterni, ovvero gli ospiti e

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

# Coinvolgimento e comunicazione con gli stakeholders esterni

el 2023 gli stakeholders esterni sono stati coinvolti con 84 eventi di sensibilizzazione e formativi, un numero nettamente maggiore rispetto a quello del 2022 (quando erano stati organizzati 29 eventi), raggiungendo 3.853 partecipazioni (nel 2022 erano state 1.441). Gran parte di questi eventi hanno coinvolto il mondo della scuola per sensibilizzare i giovani alunni e insegnanti.

Eventi di sensibilizzazione e formativi

84

Ore 149

Partecipazioni 3.853

### Donatori







#### Donazioni monetarie nel 2023 suddivise per scopo Donazioni per Fondo IO(N)OI € 12.100 Fondo 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 in base alle esigenze e ai bisogni rilevati. **Donazioni per Housing Sociale** € 101.451 Donazioni pervenute con esplicito riferimento all'attività di housing di Casa Beato Claudio, di Casa San Giorgio e Casa Madre della Misericordia. Donazioni per Sostegni di Vicinanza € 90.697 e affitti sociali Altre Donazioni finalizzate a specifiche € 77.871 progettualità Donazioni in denaro senza specifica € 177.896 destinazione Donazioni in denaro da Crowfunding € 20.304 **TOTALE DONAZIONI** € 480.319

Nel 2023, ulteriori 766 donatori hanno donato somme per emergenze umanitarie e catastrofi naturali (vedi pag 72).



HANNO DONATO MERCE PER UN VALORE STIMATO DI



(Valore stimato dei beni donati)





Imprese suddivise in base alla tipologia di merce donata	
Tipologia di merce	N. imprese
Alimenti	8
Abbigliamento	3
Igiene personale	2
TOTALE IMPRESE	13

Nel Bilancio 2023 le erogazioni in natura sono state valorizzate in modo figurativo per € 28.900.

### 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 Diakonia onlus 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 € 21.668,00.

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 2023	Residuo per anno successivo
Ri-mediare - Dgr. 1344/21	Regione Veneto	6.000	6.000	-
Emporio della solidarietà - Dgr. 942/2023	Regione Veneto	18.000	2.984	15.016
Liberi di essere - Dgr. 1124/2023	Regione Veneto	15.000	-	15.000
Beni materiale Inclusione persone senza dimora - Contributo POC - DOM Veneto	Comune di Vicenza	116.609	110.856	5.753
Potenziamento reti servizi persone gravi marginalità - contributo POC - DOM Veneto	Comune di Vicenza	36.950	36.950	-
Laboratori Orientamento Lavoro - contributo POC - DOM Veneto	Comune di Vicenza	2.600	2.600	-
Acquisto alimenti e beni essenziali - Integrazione	Comune di Vicenza	14.761	14.761	-
Strade verso casa - persone senza dimora	Comune di Vicenza	17.000	17.000	-
Davide Golia Piazzola sul Brenta	Azienda Ulss 6 - Euganea	27.000	27.000	-
Davide e Golia - Malo 01/01/2023 - 31/12/2023	Azienda Ulss 7 - Pedemontana	33.520	33.520	-
Davide e Golia - Malo 01/01/2022 - 1/12/2023	Comune di Malo	6.500	6.500	-
"Al mare libera-mente"	Comune di Malo	2.000	2.000	-
"Progettare Integrazione Metodi di Inclusione area Berica - Dgr 73/2021 - Regione Veneto	Prisma SCS (ente capofila progetto)	3.161	3.161	-
Centri di Accoglienza Straordinaria	Prefettura di Vicenza	247.450	247.450	-
TOTALE CONTRIBUTI PER PROGETTI ENTI PUBBLICI		546.551	510.782	35.769

#### **Altri Enti**

Progetti	Ente finanziatore	Assegnazione	Utilizzo nel 2023	Residuo per anno successivo
Coltivare la speranza - Fondazione Cariverona 01/06/2019 - 30/06/2023	Fondazione Cariverona	48.201	48.201	-
Coltivare la speranza - Fondazione Cariverona 01/06/2019 - 30/06/2023	Fondazione Caritas Vicenza	19.610	19.610	-
A.S.T.R.I. Anziani supportati Terittorialmente	Fondazione Cariverona	270.000	22.713	247.287
A.S.T.R.I. Anziani supportati Terittorialmente	Fondazione M.T. Mioni Onlus	30.000	30.000	-
A.S.T.R.I. Anziani supportati Terittorialmente	Associazione Prov. Artigiani Vicenza	5.000	5.000	-
Anziani Domiciliarità Integrata	Fondazione Monte di Pietà	7.000	7.000	-
APRI agli Ucraini - fase 3	Cei 8xmille Caritas Italiana	7.600	7.600	-
APRI agli Ucraini - fase 4	Cei 8xmille Caritas Italiana	7.592	7.592	0
APRI agli Ucraini - fase 5	Cei 8xmille Caritas Italiana	7.592	7.592	0
La Bottega del Falegname 2023	Cei 8xmille Caritas Italiana	280.000	280.000	-
Ruth - Microcredito in libertà	Caritas Italiana	2.000	2.000	-
Libera-mente" - Ministero di Giustizia	Il Samaritano Onlus (ente capofila progetto)	5.950	5.950	-
Emporio Solidale 01/04/2022 - 31/03/2023	Cei 8xmille Diocesi di Vicenza per Interventi Caritativi 2022/2023	4.144	4.144	-
Famiglie fragili	Cei 8xmille Diocesi di Vicenza per Interventi Caritativi 2022/2023	11.584	11.584	-
Famiglie particolarmente disagiate	Cei 8xmille Diocesi di Vicenza per Interventi Caritativi 2023/2024	510.000	315.683	194.317
Persone in stato di grave marginalità e difficoltà socio abitativa	Cei 8xmille Diocesi di Vicenza per Interventi Caritativi 2023/2024	250.000	181.208	68.792
Persone in stato di fragilità economica	Cei 8xmille Diocesi di Vicenza per Interventi Caritativi 2023/2024	250.000	99.626	150.374
Rete Inclusione Sociale Territoriale - Fondazione Cariverona 01/06/2021 - 31/12/2023	Fondazione Cariverona	239.346	239.346	-
Promuovere percorsi di inclusione Rom e Sinti	Fondazione Migrantes	20.000	-	20.000
Mensa Casa Santa Lucia	Fondazione Intesa Sanpaolo	5.000	5.000	-
Dormitorio casa San Martino	Fondazione Intesa Sanpaolo	5.500	5.500	-
Virus & Psiche - Intesa Sanpaolo spa Fondo di Beneficenza	Intesa Sanpaolo spa	18.084	18.084	-
C.A.S.A Cammini Autonomia Sostegno Abitativo	Intesa Sanpaolo spa	100.000	18.336	81.664
Tavoli di delegazione Caritas Nord-Est	Regione Ecclesiastica Triveneto Caritas Nord-Est	2.500	2.500	-
IO(N)OI	Fondazione Caritas Vicenza	100.000	-	100.000
IO(N)OI	Fondazione Caritas Vicenza	14.400	9.450	4.950
Dove'è Agadez?	Fondazione Caritas Vicenza	3.135	-	3.135

#### **Altri Enti**

Progetti	Ente finanziatore	Assegnazione	Utilizzo nel 2023	Residuo per anno successivo
Emporio Est - Diakonia	Fondazione Caritas Vicenza	2.192	-	2.192
Centro San Faustino	Fondazione Caritas Vicenza	12.788	12.788	-
Pastorale della famiglia - Diocesi Vicenza	Fondazione Caritas Vicenza	3.368	1.993	1.375
Studi Universitari	Fondazione Caritas Vicenza	950	950	-
Quelli dell'Ultimo	Fondazione Caritas Vicenza	3.035	1.313	1.721
Ucraina - Profughi nel vicentino	Fondazione Caritas Vicenza	83.201	44.682	38.519
Esodo 2022	Fondazione Esodo Onlus	40.920	40.920	-
Esodo 2023	Fondazione Esodo Onlus	99.475	99.475	-
TOTALE CONTRIBUTI		2.470.168	1.555.842	914.326

## Progetti per area/settore di attività



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:

- La bottega del falegname 3 ha favorito il reinserimento socio-lavorativo attraverso l'accompagnamento di persone che vivono in una condizione di difficoltà a causa di disoccupazione, inoccupazione, sottoccupazione. Il progetto è stato sostenuto da Caritas Italiana attraverso Fondi CEI 8xmille e da Diocesi di Vicenza attraverso Fondi CEI 8xmille Interventi Caritativi;
- Servizio di accoglienza e ascolto rivolto alle persone senza fissa dimora è stato in parte sostenuto da un contributo liberale della Banca del Veneto Centrale e dal Comune di Vicenza nell'ambito di un "Protocollo operativo per gli interventi e i servizi a favore delle persone senza dimora - parte del PIANO LOCALE AMBITO TERRITORIALE SOCIALE VEN\_06-VICENZA finanziate con il POC - Dom Veneto";
- Adotta la mensa Casa Santa Lucia (v. di seguito), una campagna di crowdfunding accompagnata da Ideaginger e sostenuta da Banca delle Terre Venete, a favore della mensa di Casa Santa Lucia.
- Due contributi sono stati erogati da Fondazione Intesa Sanpaolo Ente Filantropico a supporto del dormitorio Casa San Martino e della mensa di Casa Santa Lucia.

La campagna di crowdfunding Adotta la mensa Casa Santa Lucia, appoggiatasi alla piattaforma digitale Ideaginger, ha attivato ben 212 persone, tra cittadini ed aziende locali, per coprire i costi di funzionamento della mensa – in particolare, utenze e beni alimentari. La campagna prevedeva di arrivare a raccogliere 10.000 € mentre si è raddoppiato l'obiettivo prefisso arrivando a più di 22.000 € complessivi. La mensa, situata a Vicenza, è impegnata ogni giorno nella preparazione e distribuzione di circa 170 pasti per oltre 80 persone senza dimora o in situazione di po-

**vertà estrema**. La mensa è spesso il primo punto di approdo di queste persone – mediamente **350 persone all'anno** – le quali, in occasione del pasto caldo, si danno anche reciproco conforto sociale.

#### **SERVIZIO ROM E SINTI**

L'erogazione di sussidi economici occasionali ai beneficiari è stata garantita dal già citato progetto **La bottega del falegname 3** (v. sez. precedente), sostenuto da Caritas Italiana attraverso Fondi CEI 8xmille e da Diocesi di Vicenza attraverso Fondi CEI 8Xmille Interventi Caritativi.

A fine 2023 è stato approvato il progetto "pROMuovere" finanziato da Fondazione Migrante- organismo pastorale della CEI - in collaborazione con l'Ufficio Migrantes della Diocesi di Vicenza, che prevede l'implementazione, a partire dal 2024 di iniziative volte a migliorare le condizioni di vita e le opportunità di inclusione sociale per le persone di etnia Rom e Sinta del territorio.

#### **SERVIZIO DONNA E FAMIGLIA**

Le azioni di incontro, ascolto ed elargizione di sostegno socioeconomico, rivolte a donne e famiglie in difficoltà, hanno ricevuto il supporto del progetto **Bottega del Falegname 3**, finanziato da Fondi CEI 8xmille di Diocesi di Vicenza e Caritas Italiana. Il finanziamento ha permesso difatti la copertura di spese di vario genere: sanitarie, scolastiche e relative a utenze domestiche.

#### **SERVIZIO SOCIAL HOUSING**

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

- **Social Housing** (v. di seguito), sostenuto da Diocesi di Vicenza 8xmille opere e interventi caritativi;
- C.A.S.A. Cammini di Autonomia attraverso il Sostegno Abitativo (v. sotto), finanziato da Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo, a favore di persone che si trovano in una temporanea condizione di difficoltà abitativa e/o socioeconomica;
- Emergenze abitative, sostenuto con il contributo del 5xmille, impiegato per coprire i costi di

- gestione degli alloggi relativi al servizio;
- Rete di inclusione sociale territoriale (v. sez. "Servizio Tirocini e Lavoro"), sostenuto da Fondazione Cariverona che si è concluso al 31 dicembre 2023;

Il progetto C.A.S.A. Cammini di Autonomia attraverso il Sostegno Abitativo si pone l'obiettivo di accompagnare 95 persone all'autonomia abitativa verso soluzioni di inclusione sociale, economica, lavorativa, oltre a promuovere strategie di inclusione e integrazione sociale coinvolgendo l'intera collettività. Il progetto si implementa attraverso diverse attività: ascolto e segretariato sociale; definizione di percorsi personalizzati di accompagnamento; accoglienza presso strutture di housing sociale; incontri di supervisione e colloqui di accompagnamento psicologico individuale; attivazione di borse-lavoro; realizzazione di incontri tematici (es. economia domestica, empowerment lavorativo) e di incontri/eventi di convivialità presso le strutture di housing sociale; organizzazione e realizzazione di incontri/eventi presso i quartieri/luoghi di vicinato in cui si trovano le strutture di housing social; realizzazione di incontri di attivazione, formazione e coordinamento di volontari.

La bottega del falegname 3 sostenuto da Caritas Italiana attraverso Fondi CEI 8xmille, da Diocesi di Vicenza attraverso Fondi CEI 8Xmille Interventi Caritativi.

Il progetto **Social Housing** risponde ai bisogni di coloro che si trovano in temporanea difficoltà abitativa, fornendo un alloggio e sostenendo queste persone, ove necessario, con la predisposizione di percorsi orientati al raggiungimento dell'autonomia sociale e abitativa. Si articola nelle strutture residenziali di Casa Beato Claudio Granzotto a Vicenza, Casa San Giorgio a Quinto Vicentino (VI), Casa Madre della Misericordia a Scaldaferro di Pozzoleone (VI) e una serie di appartamenti di prima 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), cofinanziato da Fondazione Cariverona;
- Bottega del Falegname 3, finanziato da Caritas Italiana attraverso Fondi CEI 8xmille, da Dioce-

- si di Vicenza attraverso Fondi CEI 8Xmille Interventi Caritativi e da Fondazione AVSI onlus con lo scopo di progettare e realizzare percorsi di reinserimento socio-lavorativo, accompagnando le persone in difficoltà socio-economica;
- A.S.T.R.I., finanziato da diversi enti (v. par. seguente), sostiene in questo servizio la realizzazione di percorsi di formazione e tirocinio per collaboratrici domestiche e assistenti familiari;
- Coltivare la Speranza: tessitori di lavoro, arte e legalità, finanziato da Fondazione Cariverona, Fondazione Caritas Vicenza, Fondazione Culturale Pietro Nonis e Diocesi di Vicenza Fondi CEI 8xmille. Il progetto, tra le altre cose, ha perseguito l'obiettivo di reintegrazione sociale di persone fragili specificatamente coloro che scontano una pena attraverso la misura alternativa al carcere inserendo quest'ultime in percorsi di inclusione sociale e lavorativa.

Il progetto Rete di inclusione sociale e territoriale è finalizzato al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo di persone senza dimora, favorendo l'uscita dalle strutture di accoglienza in condizioni di autonomia, attraverso il lavoro di rete coordinato tra i servizi già esistenti sul territorio. Il progetto, oltre all'ente capofila Associazione Diakonia onlus, vede coinvolti diversi partner: Aulss 7 Pedemontana, Aulss 8 Berica, i comuni di Vicenza, Bassano del Grappa e Arzignano, il consorzio Prisma, le due associazioni Papa Giovanni XXIII e Casa a Colori, e le quattro cooperative Pari Passo, Cosmo, Samarcanda e Avvenire, Inoltre, vi è coinvolto il servizio Social Housing di Ass. Diakonia onlus che fornisce supporto abitativo ai soggetti beneficiari individuati dal Servizio Tirocini Lavoro.

#### **SERVIZIO ANZIANI**

Il servizio è sostenuto dal progetto A.S.T.R.I. – Anziani Supportati Territorialmente da Rete Integrata finanziato da Fondazione Cariverona, da erogazioni liberali di enti che hanno come scopo statuario il supporto agli anziani, ovvero:

- · Fondazione Maria Teresa Mioni Onlus
- Associazione Provinciale Artigiani Pensionati/ ANAP Confartigianato Vicenza
- · Fondazione Monte di Pietà.

Il progetto **A.S.T.R.I.** persegue gli obiettivi di: attivazione di una rete di coordinamento territoriale per mappare le fragilità territoriali e ideare strategie di intervento/risposta; atti-

vazione di progetti personalizzati di assistenza domiciliare a persone anziane, circa 50/ anno; empowerment dei caregiver mediante miglioramento delle loro competenze e sperimentazione di una nuova figura di caregiver per l'anziano fragile privo di rete familiare, favorendo l'empowerment socio-lavorativo di donne disoccupate grazie alla formazione e l'accompagnamento delle assistenti familiari e collaboratrici domestiche per l'inserimento nei domicili degli anziani fragili. Nel corso dell'anno 2023 sono state formate 10 donne come assistenti familiari e collaboratrici domestiche, di cui 6 sono già state assunte per fornire assistenza a circa 50 persone anziane del territorio.

#### **SERVIZIO LEMBO DEL MANTELLO**

I progetti che finanziano il servizio sono i seguenti:

- **Esodo** (v. sotto), finanziato dalla Fondazione Esodo Onlus;
- 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)Generazione e (RI)Mediare, due progetti finanziati da Regione del Veneto, rispettivamente con DGR 1344/2021 e DGR 1234/2022, aventi entrambi l'obiettivo di fornire percorsi personalizzati di inclusione sociale, abitativa e lavorativa ad adulti in esecuzione penale esterna presso Villa Vescova a Brendola (VI) e in residenze del comune di Vicenza:
- **Libera-mente**, finanziato dal Ministero della Giustizia, è un progetto nato con l'obiettivo di creare delle forme di sollievo a quella parte di popolazione detenuta più fragile e più a rischio, includendo anche le forme di accoglienza emergenziale post scarcerazione.

Il progetto **Esodo** sviluppa e promuove nuove opportunità di inclusione abitativa, sociale e lavorativa a favore di persone in percorso giudiziario nei rispettivi contesti di riferimento. Gli strumenti utilizzati sono la creazione di percorsi educativi personalizzati per 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 persone in misura alternativa al carcere in azioni di inclusione socio-lavorativa attraverso: l'attivazione di

tirocini, la manutenzione e guardiania della villa e del parco, la produzione orticola, la testimonianza ed educazione alla legalità. Il progetto, inoltre, ha ospitato diverse attività culturali, di promozione sociale e ricreazionali che hanno coinvolto diversi gruppi e associazioni locali.

Infine, è da rilevare che, nel 2023, l'Associazione è stata impegnata in un'attività di coprogettazione di un'iniziativa triennale, finanziata dalla Regione Veneto con DGR 934/2023, per interventi di inclusione abitativa a favore delle persone in esecuzione penale previsti dalla Linea 3 del "Programma regionale triennale di interventi cofinanziati dalla Cassa delle Ammende". La progettualità triennale, che è stata approvata dalla Regione Veneto ed è stata avviata a gennaio 2024, vede come capofila "Fondazione Esodo Onlus" e sarà implementata da una compagine di 12 enti del terzo settore costituitisi in Associazione Temporanea di Scopo.

#### **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 e altri enti, compresa la Diocesi di Vicenza.

Il servizio **S.T.R.A.D.E.** offre:

- il prestito etico-sociale attraverso diverse convenzioni con banche di credito cooperativo locali;
- la copertura del costo delle bollette a persone e famiglie in difficoltà economica grazie alla convenzione esistente con AGSM AIM;
- il servizio di ascolto e consulenza a chiunque si trovi in stato di necessità e difficoltà finanziaria tramite il supporto di Fondazione antiusura Tovini e la collaborazione dei volontari del servizio stesso.

#### **SERVIZIO SOSTEGNO PSICOLOGICO**

Il servizio è stato sostenuto, nel corso del 2023, dal progetto Virus & Psiche. Forme di supporto psicologico alla popolazione fragile colpita dalla pandemia Covid-19, finanziato da Fondo Beneficienza Intesa Sanpaolo.

Il progetto Virus & Psiche. Forme di supporto psicologico alla popolazione fragile colpita dalla pandemia Covid-19 ha risposto al disagio psichico che si è diffuso a causa della pandemia Covid-19 e delle restrizioni sociali disposte a contrasto della diffusione del virus. Esso ha fornito un prezioso sostegno a soggetti fragili attraverso un supporto psicologico strutturato e innovativo: nello specifico, si sono avviati e

strutturati percorsi di supporto psicologico personalizzati e di consulenza individuale su una porzione ampia di territorio e con il coinvolgimento della rete socio-assistenziale locale.

#### **SERVIZIO DAVIDE & GOLIA**

L'azione è il risultato sinergico di più progetti:

- Davide e Golia Malo e Bassano del Grappa 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;
- Virus & Psiche. Forme di supporto psicologico alla popolazione fragile colpita dalla pandemia Covid-19 (v. sopra) che in questo servizio si è declinato in attività di supporto psicologico individuale e di gruppo laboratori creativo-espressivi svolti prevalentemente attraverso lo strumento dell'auto mutuo aiuto (AMA).

### SERVIZIO LUTTO, SOLITUDINE ED ESPERIENZA DEL LIMITE

Il servizio è stato sostenuto dal progetto Virus & Psiche. Forme di supporto psicologico alla popolazione fragile colpita dalla pandemia Covid-19 (v. sopra), qui declinatosi nella realizzazione di gruppi di Auto Mutuo Aiuto (GAMA) Lutto: spazi specifici di ascolto, sostegno e vicinanza alle persone colpite dalla esperienza del lutto nel periodo pandemico. Costoro infatti hanno vissuto un particolare tipo di lutto, in quanto le restrizioni introdotte in questo periodo hanno aggiunto ulteriori difficoltà - come, ad esempio, l'impossibilità di stare vicini al proprio caro e di consolarsi attraverso i riti di congedo rendendo più complicato il superamento del lutto. Il servizio, inoltre, ha continuato a perseguire l'obiettivo di promuovere una cultura di apertura, conoscenza e confronto rispetto alle tematiche della scomparsa dei propri cari, attraverso la sensibilizzazione e l'incoraggiamento della popolazione locale.

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

L'azione di accoglienza è sostenuta da diversi progetti, che supportano persone richiedenti o già titolari di protezione internazionale:

 APRI UCRAINA (v. sotto), finanziato da Caritas Italiana, è un progetto finalizzato all'accoglienza e all'inclusione sociale di profughi ucraini. Ulteriori finanziamenti sono giunti dal Banco BPM, oltre che da privati e aziende;

- C.A.S. Centro di Accoglienza Straordinaria, accoglie persone richiedenti asilo, rifugiate e titolari di permesso di soggiorno per protezione temporanea. Il progetto, convenzionato con la Prefettura di Vicenza, mira a supportare l'inclusione nel territorio tramite: la fornitura di vitto e alloggio, l'affiancamento nella richiesta dei documenti, l'apprendimento della lingua italiana, il supporto psicologico, la ricerca lavoro, altre attività finalizzate alla conoscenza del territorio e alla creazione di una rete. Il progetto ha permesso di ospitare e dare sostegno a 31 persone provenienti prevalentemente da paesi africani.
- Dov'è Agadez? Costruiamo comunità accoglienti, una campagna di crowdfunding accompagnata e sostenuta da Banca Etica, nata per implementare azioni volte a favorire lo sviluppo di comunità interculturali coese e accoglienti e così accrescere il welfare di comunità come strumento per l'inclusione di persone migranti.

Il progetto **APRI UCRAINA**, finalizzato all'accoglienza e all'inclusione sociale di profughi ucraini, persegue anche gli obiettivi di sensibilizzare il territorio sul tema dell'accoglienza e nello stesso tempo di fornire alle 7 persone accolte nel 2023 servizi e strumenti utili al raggiungimento dell'autonomia. Nel corso dello stesso anno, sono giunti ulteriori finanziamenti dal Banco BPM e da privati e aziende, che hanno permesso di fronteggiare le necessità basilari delle persone fuggite dalla guerra.

#### **EMPORIO SOLIDALE**

Le azioni del progetto **Emporio Solidale** sono sostenute dai finanziamenti della Diocesi di Vicenza attraverso i Fondi CEI 8xmille per gli interventi caritativi.

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.

Nel 2023, l'Associazione ha visto approvato un contributo della Regione del Veneto – DGR 942/2023 – finalizzato a consolidare la realtà dell'Emporio e ad avviare nuove attività collaterali dalla connotazione socioculturale; configurando l'emporio sempre più come "Officina culturale". Grazie a questo finanziamento, l'Emporio Solidale Caritas Vicenza è entrato a far parte della rete regionale degli Empori della Solidarietà, inserendosi così in un sistema di solidarietà diffusa nel territorio regionale.

# Principali enti pubblici, altri enti, associazioni e privati convenzionati e/o partner

#### **AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE**

- 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 934/2023 e DGR 1124/2023) e l'Emporio Solidale (DGR 942/2023).
- Il Comune di Vicenza per il sostegno e accompagnamento delle persone in difficoltà economica e senza fissa dimora e per le attività di co-progettazione a valere sul PNRR Housing First.
- 3. Il Comune di Malo (Vicenza), il Comune di Bassano del Grappa e il Comune di Piazzola sul Brenta per progetti a sostegno di persone con disagio mentale.
- 4. Diversi Comuni della Diocesi e della Provincia di Vicenza 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 sociosanitarie, compreso il disagio mentale.
- 6. La Prefettura di Vicenza per la collaborazione e l'affidamento diretto del Centro di Accoglienza Straordinaria (CAS).
- 7. INPS, per facilitare l'accesso ai servizi erogati dall'istituto a chi ha più bisogno.
- 8. Il Tribunale di Vicenza per persone in affidamento o messa alla prova.
- 9. L'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE) di Verona e Vicenza per persone in misura alternativa al carcere.
- 10. La Direzione dell'Istituto penitenziario di Vicenza e l'equipe educativa per persone detenute.
- 11. Veneto Lavoro e Centri per impiego del Veneto per i progetti di inclusione lavorativa.
- 12. Ministero della Giustizia per il sostegno a persone in percorso giudiziario.

#### **ENTI PRIVATI**

- Fondazione Cariverona per il sostegno a varie progettualità in corso (Rete di inclusione sociale territoriale, Coltivare la speranza).
- 2. Fondazione Esodo Onlus per nuove opportunità di inclusione a favore di persone in percorso giudiziario.
- 3. Intesa Sanpaolo Fondo di beneficenza per il sostegno abitativo.

- 4. AGSM AIM S.p.A. per l'aiuto alle persone in difficoltà nel pagamento delle bollette.
- 5. Fondazione Intesa Sanpaolo Ente Filantropico per il sostegno alla mensa ed al dormitorio.
- 6. Fondazione M. T. Mioni Onlus per l'assistenza domiciliare agli anziani fragili del territorio.
- 7. Fondazione Monte di Pietà per l'assistenza domiciliare agli anziani fragili del territorio.
- 8. APAP/ANAP Confartigianato Vicenza per l'assistenza domiciliare agli anziani fragili del territorio.

#### **FORNITORI**

L'Associazione ha avuto nel 2023 rapporti di fornitura con 195 imprese di cui 122 con sedi o uffici in provincia di Vicenza e 73 con sedi fuori dalla Provincia di Vicenza.

#### IMPORTO TOTALE DELLE FORNITURE € 1.115.075,42

#### Tipologia di forniture e numero di fornitori N. fornitori Tipologia di fornitura Abbigliamento e cura della persona 14 Alimenti e bevande 20 Altri Servizi 22 3 10 3 6 6 7 11 Attività professionali e Consulenza Attività sportive e ricreative Cancelleria e stampanti Cancelleria e Stampati Elettronica, elettrodomestici e casalinghi Ferramenta Formazione e Sicurezza Garden e coltivazione del verde Manutenzioni immobili Manutenzioni impianti, attrezzature e certificazioni 21 Materiale di Consumo 235752954 Materiale per Promozione e divulgazione Mobili e Arredi Prodotti farmaceutici e Emergenza Sanitaria Pulizia, sanificazione e prodotti di igiene Servizi e Trasporti Software, Hardware, assistenza informatica Spese per Automezzi Telefonia Utenze 20 **TOTALE IMPRESE** 195

#### **ATTIVITÀ CONNESSE**

L'Associazione ha fornito nel 2023 i pasti all'Albergo cittadino (Consorzio Prisma), ai centri Diurni di Via Bellini (M25 Cooperativa Sociale) e Via Giordano di Vicenza (Cosmo Cooperativa Sociale) e svolto attività di tutoraggio, monitoraggio e attivazione tirocini (Associazione Il Mondo nella città Onlus) per € 78.845,00.

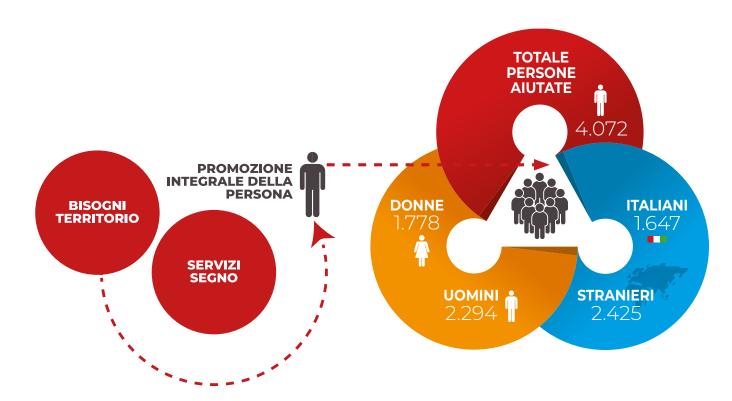


# Servizi offerti e attività realizzate

Associazione Diakonia Onlus risponde ai bisogni del territorio attraverso le attività e i servizi offerti dai servizi-segno, che mirano a raggiungere la finalità ultima.

Nel 2023 sono state aiutate 4.072 persone (+14% rispetto al 2022) di cui 2.294 uomini (+24% rispetto al 2022) e 1.778 donne (+3% rispetto al 2022). Per quanto riguarda la provenienza, sebbene la maggior parte sono stati stranieri (2.425 persone, +11% rispetto al 2022), anche la componente italiana è stata significativa (1.647 persone, +18% rispetto al 2022).

A seguire si presenta ciascun servizio-segno fornendo le informazioni su cosa offre, cosa ha realizzato nel 2023, i beneficiari che sono stati accompagnati e il gradimento dei servizi offerti.



#### **SERVIZI SEGNO**

#### AREA PROMOZIONE UMANA

#### Persone in grave marginalità

- Casa Santa LuciaCasa San Martino

#### 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
- · Famiglie Rom e Sinti
- · Emporio solidale

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

- Sostegno psicologicoDipendenze 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

asa Santa Lucia e Casa San Martino 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.









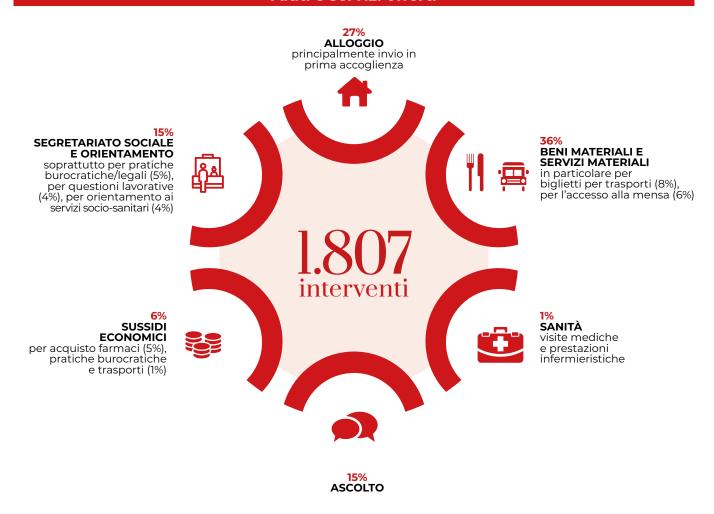
# Casa Santa Lucia

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 incontrata per una o più volte, in una logica di accompagnamento, favorendo percorsi individualizzati di sostegno e di inclusione sociale.



#### Aiuti e servizi offerti



#### Ascolto e Accompagnamento Segretariato sociale e Orientamento



#### Mensa



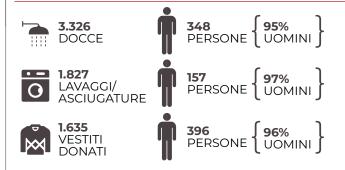
Nel 2023 il bisogno di un pasto caldo è aumentato, come testimoniano i 73.206 pasti offerti (+14.625 pasti rispetto al 2022). Il servizio mensa ha continuato ad essere attivo sette giorni su sette, offrendo pasti caldi a pranzo e/o a cena per complessivi 365 giorni (in sinergia con un'altra associazione caritativa presente a Vicenza) alle persone senza dimora e a quante ospitate nei Centri di Accoglienza presenti sul territorio Vicentino. Nella gestione della mensa sono stati impegnati 458 volontari, organizzati in 33 gruppi.

#### Aiuti economici



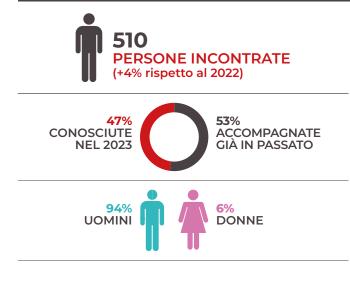
**110 PERSONE**AIUTATE ECONOMICAMENTE In una o più occasioni, per un totale di 229 colloqui

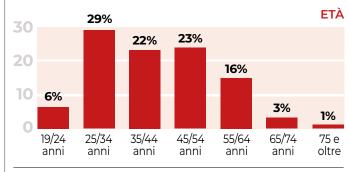
#### Docce e lavanderia



Nella gestione dei servizi alla cura della persona sono state coinvolte dall'Équipe degli educatori 7 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.

#### Beneficiari





Molti i giovani: il 35% ha un'età inferiore ai 35 anni

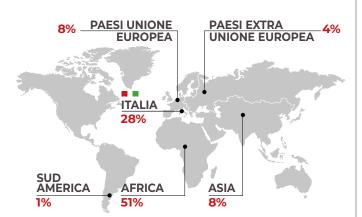


Nel 2023 gli operatori di Casa Santa Lucia hanno incontrato 510 persone. Si tratta di un numero maggiore rispetto a quello del 2022 (+6%) e ancora più significativo se confrontato con quello registrato due anni fa. Nell'ultimo biennio, infatti, il numero è passato da 324 a 510 persone accolte. In questa crescita ha inciso l'aumento delle persone italiane che sono più che raddoppiate nel giro di due anni, passando da 61 a 140 unità.

Gran parte di queste persone vivono da sole (69%). Molte sono prive di abitazione, hanno un domicilio di fortuna o risiedono in centri di accoglienza. Il livello di istruzione è generalmente basso: il 25% non possiede nessun titolo, il 52% possiede la licenza elementare o media inferiore.

La maggioranza ha una regolare documentazione (83%), solo una piccola quota invece non possiede il permesso di soggiorno (13%), oppure è in attesa di riceverlo (4%).





**28% ITALIANI:** in aumento rispetto al 2022 (+50%), sono più adulti (il 75% ha più di 45 anni).

**72% STRANIERI:** sono più giovani, (il 68% ha meno di 44 anni), in gran parte provengono da Paesi Africani, soprattutto Nigeria, Marocco, Mali e Senegal.

#### **Problematiche**

25% ABITAZIONE

23% LAVORO

20% POVERTÀ

**7**% IMMIGRAZIONE

6% SALUTE

**6**% FAMILIARI

5% DIPENDENZE3% ISTRUZIONE

3% GIUSTIZIA

2% ALTRO





# Casa San Martino

ccoglienza notturna aperta tutto l'anno (dalle 20.30 alle 7.30) per le persone senza dimora, autorizzata per 38 posti letto e, dal novembre 2023, per 50 posti letto.

La struttura, inoltre, offre inoltre il servizio **Unità di strada**, ovvero una unità composta da personale volontario (otto persone) che una volta la settimana esce in strada per **incontrare ed entrare in re-**

#### lazione 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



12 727

PERNOTTAMENTI (in media 53 pernottamenti per persona)



**13.324** DOCCE

(usufruite in media da 39 persone ogni sera)



**974** 

COPERTE DISTRIBUITE (a chi non ha usufruito del ricovero)



#### UNITÀ DI STRADA



**37** USCITE SERALI



140

PERSONE INCONTRATE (+44% rispetto al 2022) sei delle quali sono state accompagnate al ricovero notturno

#### Beneficiari del ricovero notturno

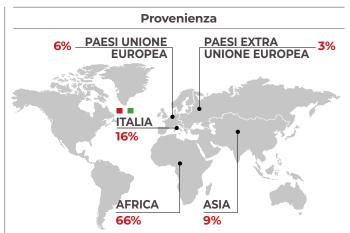


238

PERSONE OSPITATE (+58% rispetto al 2022, pari a +87 persone)

L'aumento del 58% è a fronte di periodi di accoglienza più brevi, grazie alla capacità di offrire altre soluzioni in autonomia più velocemente.





**84% STRANIERI**: in gran parte provenienti da Paesi Africani, soprattutto Nigeria, Mali, Marocco, Senegal e Ghana.



# Servizio Donna e Famiglia

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.



#### Aiuti e servizi offerti

#### 778 INTERVENTI



48% ASCOLTO

370 COLLOQUI



2% 3%



9% BENI MATERIALI

6% DONAZIONE DI BENI



21% ORIENTAMENTO E SEGRETARIATO SOCIALE

10% lavoro in rete con altri enti privati, pubblici, parrocchie, 6% orientamento ad altri servizi, 2% consulenze, 3% altre attività.



4% SANITÀ

2% farmaci, 2% prenotazione visite mediche ed esami clinici.



14% SUSSIDI ECONOMICI

5% pagamento bollette, 2% per affitto 1,5% alimenti, 0,5% spese di trasporto, 1% spese sanitarie, 1% spese scolastiche, 2% altri sussidi.

#### 4% ALTRI INTERVENTI

Interventi per individuare un alloggio, prenotare visite mediche, per aiutare a trovare un lavoro.

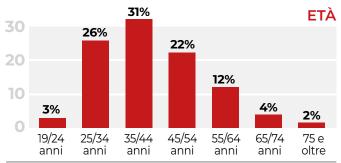
#### **Beneficiarie**







Dal 2023 la presenza di uomini accompagnati dal servizio donna e famiglia è dovuto alla collaborazione con il Comune di Vicenza nell'attivazione del sostegno alimentare ad alcune famiglie e persone, senza far distinzione del genere.



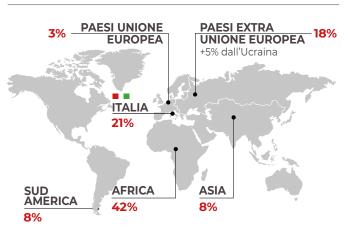
Il 60% ha meno di 44 anni





Nel 2023 aumenta la % di donne separate e divorziate (+6 p. p.) negli ultimi due anni

#### **Provenienza**



**79% STRANIERE:** quasi la metà ha meno di 34 anni, una buona quota continua a provenire dalla Nigeria (28%).

**ITALIANE:** nel 2022 sono aumentate le donne italiane che si sono rivolte al servizio (+4 p.p.). Oltre la metà ha più di 55 anni fino ad oltre i 75.

#### **Problematiche**

**35**% ECONOMICHE

in particolare per reddito insufficiente, nessun reddito o povertà estrema (29%)

18% LAVORO

soprattutto per problemi di disoccupazione (13%)

12% ABITAZIONE

soprattutto per mancanza di una casa o accoglienza provvisoria (5%)

9% FAMILIARI

soprattutto per divorzio e separazione (2%), conflittualità (2%), maltrattamenti e trascuratezze, mamme sole e difficoltà accudimento dei figli (2%)

**8**% IMMIGRAZIONE

soprattutto per problemi burocratici e irregolarità giuridica (3%)

8% SALUTE

3% DISABILITÀ

2% GIUSTIZIA

2% DIPENDENZE

1% LINGUA

2% ALTRO



# Servizio Rom e Sinti

servizio Rom e Sinti Sinti promuove l'uguaglianza, l'inclusione e la partecipazione delle persone di etnia Rom e Sinta sul territorio, in accordo con la Strategia nazionale 2021-2030.

Realizza percorsi di accompagnamento personalizzati e volti ad un'effettiva inclusione e partecipazione nel territorio, attraverso azioni volte alla regolarizzazione dei documenti, la scolarizzazione e la formazione professionale, l'inserimento occupazionale e lavorativo, la tutela della salute e l'accesso all'abitare. Inoltre, il servizio promuove iniziative di sensibilizzazione sul territorio, volte a promuovere una maggiore conoscenza della cultura romanì e delle difficoltà legate allo stigma che colpisce questo gruppo etnico.

Il servizio adotta un approccio fondato sul "fare insieme alle persone, e non per le persone". Per questo, gli operatori del servizio spesso affiancano i beneficiari negli iter necessari con accompagnamenti. Allo stesso tempo, il servizio promuove la cura e la nascita di reti attorno alle persone seguite al fine di poter fornire maggior supporto e strumenti alle famiglie, ai volontari e ai servizi territoriali coinvolti.



#### Aiuti e servizi offerti



#### ASCOLTO E ACCOMPAGNAMENTO

**693** COLLOQUI



SUSSIDI ECONOMICI

PER SPESE SANITARIE, DI TRASPORTO E ALTRI MOTIVI a 27 PERSONE



#### SEGRETARIATO SOCIALE

558 INTERVENTI



#### INCONTRI DI RETE

112

Incontri con enti pubblici o terzo settore per coordinare il lavoro tra il servizio e le realtà del territorio.



#### STRATEGIA

Nel 2023 il servizio ha attivato un percorso di accompagnamento di 20 nuclei familiari nell'accesso all'Emporio Solidale,

attraverso una parte di formazione dei volontari coinvolti, un percorso di alfabetizzazione numerica e di sensibilizzazione su una spesa più consapevole. Tale percorso è volto a promuove azioni di empowerment femminile coinvolgendo le donne, spesso mamme, e di offrire occasioni di scambio e relazione tra mondo romanì e mondo gagio (non rom).



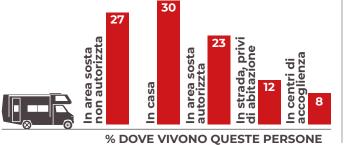
18 presso aree sosta; 6 presso abitazioni.

PAESI EXTRA
UNIONE EUROPEA
7%

#### Beneficiari







La maggior parte sono persone nate in Italia.

PAESI UNIONE EUROPEA

> ITALIA 92%

**Provenienza** 





# Anziani e Progetto Rut e Noemi

Servizio Anziani è stato avviato verso la fine del 2021 grazie al progetto "Rut e Noemi: coltivare legami solidi per tessere società inclusive", e si è rinnovato nel 2023 grazie alla partecipazione al bando "Domiciliarità Integrata" di Fondazione Cariverona, dando luogo così all'innovativo progetto A.S.T.R.I. "Anziani seguiti territorialmente da rete integrata" di durata triennale. Questo progetto nasce per rispondere a un duplice bisogno, sia di cura e accompagnamento alle persone anziane sole e in difficoltà economica, sia di coinvolgimento di donne in situazioni di svantaggio socio-economico (giovani donne, madri, disoccupate straniere e/o italiane) in percorsi di formazione e orientamento lavorativo nell'ambito dell'assistenza. Nasce così un innovativo modello di assistenza domiciliare che vede come partner operativi diverse figure, tra cui enti pubblici e privati del terzo settore, uniti da un unico obiettivo, il creare Rete intorno all'anziano.

Il servizio lavora in connessione continua con i CDA Caritas, con l'Ambito Territoriale Sociale VEN\_06, con i Servizi Sociali Comunali (dei Comuni di Vicenza, Creazzo, Torri di Quartesolo e Monticello Conte Otto), con l'AULSS8 Berica e collabora con il servizio Tirocini e Lavoro e Donna e Famiglia dell'Associazione Diakonia Onlus. Inoltre il progetto A.S.T.R.I. attraverso il prezioso contributo della Fondazione Mioni e di ANAP-Conf. Artigianato Vicenza, ha potuto essere implementato per alcune importanti azioni come nel percorso formativo per assistenti familiari, in collaborazione con l'Istituto San Gaetano, dando così maggiori opportunità di empowerment alle signore e offrendo un servizio di qualità agli anziani fragili e soli, con cui vengono creati dei percorsi di assistenza domiciliare ad hoc; tali percorsi vengono coordinati dall'equipe anziani di Diakonia, operando in un'ottica preventiva e rinforzando la rete territoriale.



#### Aiuti e servizi offerti



80% ASSISTENZA DOMICILIARE

pari a circa 250 interventi di assistenza domiciliare al mese



15% ASCOLTO E ACCOMPAGNAMENTO

> pari a 220 colloqui con i familiari



5% SEGRATARIATO SOCIALE

pari a circa 50 interventi di orientamento



#### Tirocini, assunzioni e formazione per le assistenti domiciliari

PERCORSI DI FORMAZIONE PER ASSISTENTI FAMILIARI ORIENTAMENTO E TIROCINI ATTIVATI PRESSO ENTI DEL TERRITORIO ASSUNZIONI A
TEMPO DETERMINATO
PRESSO ASSOCIAZIONE
DIAKONIA ONLUS

10

5

5

Incontri nel territorio e formazione ai volontari							
TIPOLOGIA INCONTRO	N. INCONTRI	ORE	N. PARTECIPANTI				
Incontri con i Servizi territoriali Comunali	50	70	20				
Incontri con altre realtà territoriali	30	50	30				
Incontri di formazione specifica per i volontari	10	20	10				
Sostegno telefonico a distanza per gli anziani	350	170	75				
Azioni di supporto ai caregiver (familiari, vicini di casa, volontari delle Parrocchie ecc.)	65	75	35				
Visite domiciliari da parte dell'Equipe	85	65	70				

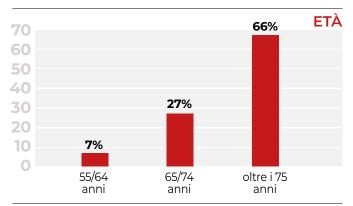
#### **Beneficiari**

# Ť

# **67**ANZIANI INCONTRATI

di cui 45 hanno beneficiato di un progetto individuale di assistenza domiciliare e 22 di orientamento e segretariato sociale

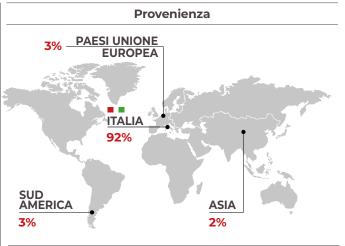






Il 75% vive solo.

Il 25% vive con un inquilino caregiver con difficoltà sanitarie.



#### **Problematiche**

**38**% SALUTE

22% ECONOMICHE

19% SOLITUDINE

12% FAMILIARI

soprattutto per difficoltà di ricevere

assistenza (5%)

**6**% DISABILITÀ

3% ALTRO



# Emporio Solidale

Emporio Solidale, inaugurato nel 2021, sostiene persone e famiglie in difficoltà socioeconomica 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 vo-Iontari dei servizi-segno Caritas, viene attribuito un punteggio mensile che, negli scaffali dell'Emporio, si traduce in beni di prima necessità. I beni alimentari donati provengono dal programma AGEA dell'UE, da donazioni di privati e di aziende del territorio, da raccolte delle parrocchie e da acquisti fatti dall'Associazione Diakonia onlus. All'interno dell'emporio è possibile trovare anche capi di vestiario che provengono da donazioni di negozi del territorio.

L'Emporio Solidale si configura anche come un'Officina Culturale aperta al quartiere e alla cittadinanza intera per fornire informazioni utili, avere occasioni di incontro e relazioni secondo l'etica della prossimità. Da ottobre 2023 è attivo il laboratorio "Intreccio di relazioni", uno spazio in cui incontrarsi, fare a maglia o ad uncinetto con l'idea di creare opere utili a sé stessi o alla collettività.

Da settembre 2023 l'emporio fa parte della rete degli empori della solidarietà della Regione Veneto.



#### Aiuti e servizi offerti



#### RACCOLTA E DISTRIBUZIONE DI BENI ALIMENTARI E VESTIARIO NUOVO

#### **BENI DISTRIBUITI**

prodotti alimentari 20.064

alimenti per bambini 896

latte 3.235 olio

capi di vestiario nuovo 1.759 7.999

pacchi di pannolini 703

detergenti corpo 3.447

detergenti casa 1.189

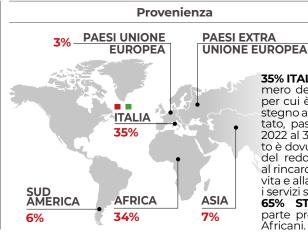


#### **Beneficiari**



pari a 274 nuclei familiari a cui appartengono 288 minori con età da 0 e i 16 anni.





35% ITALIANI: nel 2023 il numero delle famiglie italiane per cui è stato attivato il sostegno alimentare è aumentato, passando dal 24% del 2022 al 35%. Questo aumento è dovuto alla sospensione del reddito di cittadinanza, al rincaro generalizzato della vita e alla collaborazione con i servizi sociali

**65% STRANIERI**: in parte provengono da Paesi Africani.



# Servizio Social Housing

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 SAN GIORGIO Via Martiri della Libertà, Quinto Vicentino (VI) Composizione:

· 2 appartamenti bicamere e 1 mini



CASA MADRE
DELLA MISERICORDIA
Via Vallazza 32, Scaldaferro
di Pozzoleone (VI)
Composizione:

• 12 camere singole/ doppie con bagno privato.



APPARTAMENTI
DI PRIMA AUTONOMIA

17 appartamenti gestiti nel territorio vicentino

#### **Beneficiari**



187
PERSONE OSPITATE (+6% rispetto al 2022)

68.255
PERNOTTAMENTI

#### **94 PERSONE NELLE 3 CASE**

Il 17% sono persone appartenenti a 6 nuclei familiari; il restante 83% sono persone sole. 90% adulti - 10% minori

#### 93 PERSONE NEGLI APPARTAMENTI



# PAESI UNIONE EUROPEA TALIA 18% SUD AMERICA AFRICA 2% AFRICA 55% ASIA 10%



## Servizio tirocini e lavoro

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 forma-



zione per la riqualificazione 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:



#### **SPORTELLO ITINERANTE**



#### ATTIVAZIONE TIROCINI DI INSERIMENTO/ REINSERIMENTO LAVORATIVO



#### **ORIENTAMENTO AL LAVORO**

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



#### PARTECIPAZIONE A BANDI/AVVISI

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



L'UNHCR ha premiato Diakonia Onlus per l'impegno a favore dell'inserimento lavorativo di persone beneficiarie di protezione internazionale conferendole anche nel 2023 l'uso del logo We Welcome.

Nel corso del 2023 sono **stati gestiti 77 tirocini (7 in più rispetto al 2022)**, di cui 69 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 39 persone percorsi di formazione professionale nei settori saldocarpentieria, assistenza familiare e altri ambiti lavorativi con i corsi del progetto GOL. Complessivamente sono stati registrati 41 contratti di assunzione (di cui 8 a tempo indeterminato).



77 tirocini gestiti



tirocini attivati come soggetto promotore



percorsi di formazione e di inserimento lavorativo



#### 41 CONTRATTI DI ASSUNZIONE REGISTRATI, di cui:

- 8 a tempo indeterminato
- 32 a tempo determinato
- · 1 di apprendistato

38% ORIENTAMENTO DI BASE



62% ORIENTAMENTO E SUPPORTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

#### 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 Bassano, Comune di Schio, Comune di Arzignano, Aulss 7, Aulss 8, Consorzio Prisma, Veneto

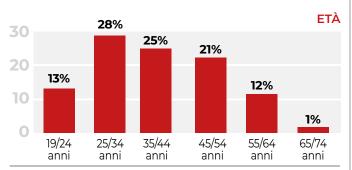
Lavoro, Fondazione Cariverona, Fondazione Avsi, CFP San Gaetano, Engim Veneto, aziende Private e Cooperative del territorio.

#### **Beneficiari**

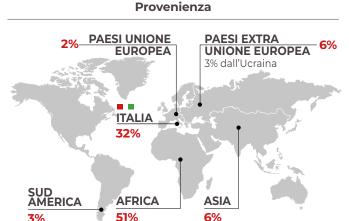








Il 34% ha un'età tra i 45 e i 74 anni



**32% ITALIANI:** la loro percentuale è raddoppiata rispetto al 2022,sono più adulti (il 55% di loro ha più di 45 anni).

**68% STRANIERI:** sono più giovani (il 47% di loro ha meno di 34 anni) una quota importante continua a provenire dalla Nigeria (24% del totale delle persone)

#### Interventi su varie progettualità:

#### GOL

Partner operativo del progetto AICT - GOL PER-CORSO 4 – con cui abbiamo seguito persone in carico ai Servizi Sociali tramite interventi di: orientamento specialistico individuale; accompagnamento/orientamento ai corsi di formazione e al lavoro; supporto all'inserimento lavorativo Individuale (anche tramite attivazione di tirocini).

#### RETE DI INCLUSIONE SOCIALE E TERRITORIALE

Progetto promosso con il sostegno di Fondazione Cariverona, grazie al quale è stato condiviso un pro cesso di modellizzazione degli interventi rivolti alle persone senza fissa dimora da parte di una rete di enti pubblici e privati. I 54 beneficiari finali sono persone accolte nei dormitori di Vicenza e provincia con le quali è stato condiviso un Progetto Educativo Individualizzato che ha prevede un percorso di reinserimento socio-lavorativo in aziende o cooperative del territorio e un inserimento in apparta menti di semiautonomia.

#### **BOTTEGA DEL FALEGNAME**

Progetto finalizzato all'avvio di percorsi di formazione professionalizzante in saldocarpenteria e inserimenti lavorativi su tutto il territorio della Provincia di Vicenza tramite l'attivazione di tirocini di 3 mesi con prospettiva occupazionale.

#### ASTR

Capofila del progetto ASTRI finanziato dalla Fondazione Cariverona, il progetto di durata triennale pre-

vede azioni di formazione e di inclusione lavorativa per 10 beneficiarie disoccupate segnalate in gran parte dal Servizio Donna e Famiglia. L'altro obiettivo del progetto consiste nel migliorare la qualità di vita degli anziani seguiti dalle collaboratrici familiari in rete con i Servizi del territorio.

#### **COLTIVARE LA SPERANZA**

Il progetto, finanziato da Fondazione Cariverona, intende rendere Villa Vescova a Brendola uno spa zio aperto alla cittadinanza anche attraverso azioni culturali, di educazione e formazione, di promozione della salute. Le persone ex detenute o in misura alternativa al carcere che vengono accolte presso Villa Vescova sono state destinatarie di tirocini di reinserimento lavorativo. Una quota dei 15 tirocini promossi nel 2023 è stata rivolta a persone svantaggiate che sono sequite dai diversi Servizi Sociali del territorio.

#### **ESODO**

Il progetto si focalizza sulle attività di accoglienza residenziale e sulle azioni di inserimento lavorativo in terno ed esterno al carcere. Il Servizio Tirocini Lavoro di Ass. Diakonia onlus si è impegnata nell'attività di accompagnamento al lavoro e di mediazione all'inserimento lavorativo tramite l'attivazione di tirocini di persone in esecuzione penale esterna.

#### EMPORIO SOLIDALE DI VICENZA- PARCO CITTÀ

Nella cornice dell'emporio solidale è stato ospitato un tirocinio di inclusione promosso dai SS dell'Ulss 8 con una signora che è stata accompagnata nel percorso di stage.



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

Servizio S.T.R.A.D.E. (Servizio Territoriale Relazione di accompagnamento nella Difficoltà Economica), è un percorso iniziato 15 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.



#### Aiuti e servizi offerti

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



#### **904 INTERVENTI**



**43%** BENI E SERVIZI MATERIALI



**30% PAGAMENTO BOLLETTE** 



**13%** CONSULENZA E ORIENTAMENTO



9% AFFITTI E GESTIONE ABITAZIONE



5% ALTRI SUSSIDI ECONOMICI E INTERVENTI

#### 1. PRESTITO ETICO-SOCIALE

Nel corso dell'anno sono stati erogati n. 2 prestiti per un valore totale di  $\leqslant$  5.800.

Nel complesso dei 17 anni di attività sono stati erogati in tutta la Diocesi € 2.888.434 aiutando in questo modo 1.356 persone e famiglie a superare temporanei periodi di disagio finanziario.

#### 2. AFFITTI SOCIALI SICURI

Ad oggi sono 33 i Comuni che parteciapano nell'accordo Affitti Sociali firmato nel 2014.

Gli affitti sociali erogati nel 2023 sono stati 2, pari a  $\in$  1.000.

#### 3. SOSTEGNI DI VICINANZA

Rispetto al 2022, il numero delle famiglie è aumentato (398 famiglie, pari a +13%) così come l'importo degli aiuti erogati (€ 173.818, pari a +44%).

È invece diminuito il numero dei donatori (76 donatori, pari a -39%) e degli aiuti donati (€ 124,515, pari a -27%).

#### 4. CONVENZIONE AGSM AIM

La convenzione, già stipulata con AIM Vicenza confluita in AGSM AIM nel 2021, è stata rinnovata per l'undicesima volta e 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 condizioni 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 un plafond di € 30.000 erogato da AGSM 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**









PAESI UNIONE EUROPEA

SUD
AMERICA
AFRICA
3%

AFRICA
11%

#### **Problematiche**

**65%** ECONOMICHE

soprattutto per reddito insufficiente o inesistente (39%), indebitamenti (12%), povertà (2%)

10% LAVORO

soprattutto per disoccupazione (7%)

8% FAMILIARI

**6**% SALUTE

5% ABITAZIONE

2% DIPENDENZE

1% IMMIGRAZIONE

1% GIUSTIZIA

1% DISABILITÀ

1% ALTRO



# Sostegno psicologico

servizio offre un breve percorso di sostegno psicologico o consulenza a tutte le persone maggiorenni in condizione di disagio psicologico o esistenziale: singole, coppie e famiglie. È svolto da volontarie psicoterapeute o specializzande già iscritte all'Ordine degli Psicologi; previo un corso di formazione. Le persone una volta finita la consulenza poi vengono, quando possibi-

le e in in base alle loro esigenze, inviate in servizi pubblici oppure lo sportello può contare sulla collaborazione d profesionisti 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 stesso.



#### Aiuti e servizi offerti

#### 213 INTERVENTI DI AIUTO



98% FOR THE STREET OF THE STRE

pari a 209 colloqui

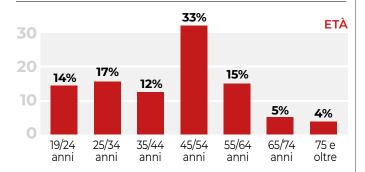


#### **Beneficiari**





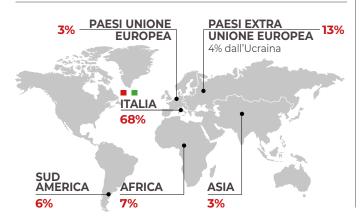




#### Il 31% sono giovani adulti tra i 19 e i 34 anni



#### **Provenienza**



#### **Problematiche**

- **30%** FAMILIARI soprattutto conflittualità in famiglia (14%), separazione-divorzio (3%), maltrattamenti (3%), morte di un familiare (2%)
- 17% PSICOLOGICHE-RELAZIONALI
- 14% SALUTE FISICA E PSICHICA soprattutto depressione (5%)
- 12% ECONOMICHE soprattutto povertà, reddito insufficiente o precario (8%)
- **7%** LÁVORO soprattutto per disoccupazione (4%)
- 5% ABITATIVE
- **4**% DIPENDENZE
- 4% SOLITUDINE
- **3**% IMMIGRAZIONE
- 1% ISTRUZIONE
- 1% GIUSTIZIA
- 2% ALTRO



# Servizio Dipendenze e Compulsività

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 parroc-

chiali, che all'interno delle loro attività possono incontrare persone, coppie o famiglie in situazioni di dipendenza.

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

#### **Beneficiari**









ETÀ COMPRESA TRA I 25 E GLI 83 ANNI

#### **Problematiche**



**24**% GIOCO D'AZZARDO









# Servizio Davide e Golia Malo, Bassano del Grappa e Piazzola sul Brenta

avide e Golia, è un servizio-segno realizzato in convenzione con le Aziende ULSS ed in rete con i comuni coinvolti. le Unità Pastorali e 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 co-

munità. Rispetto alla persona con disagio mentale, il servizio-segno si propone di "facilitare" la riabilitazione sociale e 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, promuovendo lo sviluppo delle risorse personali dei membri del gruppo.

Il servizio lavora per combattere lo stigma, sensibilizzare la comunità su temi attinenti alla salute

> mentale della persona e generare una corresponsabilità comunitaria nel sostenere le persone e le famiglie in disagio.



#### Aiuti e servizi offerti

#### Attività di gruppo







**LABORATORI CREATIVI** 



**PASSEGGIATE USCITE** 



**GRUPPO CUCINA** 



ATTIVITÀ MOTORIA



**GRUPPI AUTO MUTUO AIUTO** 



**CULTURALI FORMATIVE** 

#### Attività individuali



GRUPPO "DA TE" Sostegno a domicilio



INDIVIDUALLE **FAMILIARI** 



VISITE A **DOMICILIO** 



TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTI



SOSTEGNO **TELEFONICO** 

#### Rete di collaborazione

CSM, Comuni, Unità Pastorali, Associazioni, Cooperative ed Enti per il trasporto sociale, medici di base, altri servizisegno e gruppi di mutuo aiuo.

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

#### Interventi di aiuto



colloqui psicologici



sostegno socioassistenziale, di cui: sostegno socioeducativo (34%), compagnia (5%), trasporto e accompagnamento (4%),

assistenza domiciliare (2%)



ascolto e orientamento

#### Attività svolte

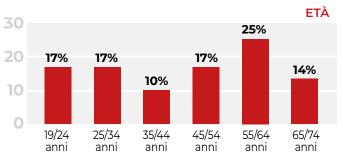
Ore di attività	DeG Malo	DeG Malo Giovani	DeG Bas- sano	DeG Bren- ta	Tot.
Attività di gruppo infrasettimanali in presenza	872	288	255	532	1.947
Attività di gruppo fine settimana e festivi in presenza	257	126	127	126	636
Sostegno telefo- nico individuale e online	199	32	52	288	571
Colloqui e attività individuali in sede	173	95	106	384	758
Sportello psicologi- co gratuito	47	-	-	40	87
TOTALE	1.548	541	540	1.370	3.999

Nel corso del 2023 il progetto Davide e Golia, ha potuto tornare a dare continuità a tutte le attività proposte (ad es. il pranzo nella sede di Piazzola S/B), continuando a progettare nuovi spazi di incontro in cui accogliere le persone ed i familiari segnati dal disagio mentale. Anche quest'anno 2023, l'attenzione del progetto è rimasta dedicata in particolare ai **giovani** tra i 18 ed i 35 anni, fascia in cui si continua a registrare un aumento significativo di richieste d'aiuto, da parte delle istituzioni. Sono quindi proseguite, **consolidate e** 

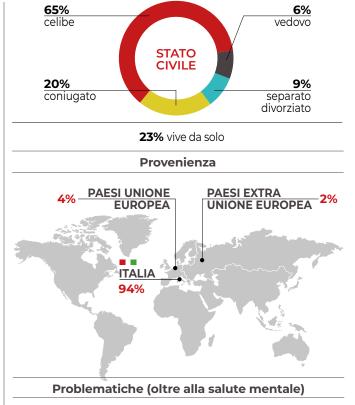
ampliate le attività "Giovani Malo" e "Da-

vide e Golia Bassano", con l'inserimento di nuove persone e l'ampliamento di entrambi i gruppi. Si è formato, poi, il primo nucleo volontari Bassanese e c'è stata l'organizzazione di una serata aperta aperta alla comunità sul tema del disagio giovanile con interventi di esperti nel territorio di Malo. Abbiamo, quindi, partecipato ad eventi pubblici con l'obiettivo di testimonianza, sensibilizzazione e lotta allo stigma attraverso il ritorno alle manifestazioni in Piazza, concerti dedicati alla sensibilizzazione e alla beneficienza e scambio con altri gruppi e associazioni del territorio.

# Table 138 PERSONE INCONTRATE 78% CONOSCIUTE NEL 2023 ACCOMPAGNATE GIÀ IN PASSATO 51% DONNE Continua a crescere la componente maschile raggiungendo il 49% delle persone (era il 42% nel 2022 e il 33% nel 2021)



Continuano ad aumentare i giovani: la fascia di età compresa tra i 19 e i 34 anni rappresenta il 34% (era il 27% nel 2022 e solo il 10% nel 2021)



soprattutto per conflittualità (14%) PSICOLOGICHE-RELAZIONALI

62

25% FAMILIARI

14% SALUTE

8% LAVORO 5% DIPENDENZE

**6**% SOLITUDINE

3% DISABILITÀ2% ISTRUZIONE1% ABITAZIONE1% GIUSTIZIA16% ALTRO

**ECONOMICHE** 

15%

4%



# Servizio lutto, solitudine ed esperienza del limite

ervizio che si pone come spazio di ascolto, sostegno e vicinanza alle persone toccate dall'esperienza della morte di una persona cara a causa di malattia, incidente, suicidio; alle persone che hanno ricevuto una diagnosi infausta; a chi si ritrova a stare vicino a una persona morente; a chi sta attraversando una fase di disagio esistenziale e non riesce più a dare senso alla propria vita.

Il sostegno avviene prevalentemente attraverso i gruppi di auto-mutuo-aiuto (GAMA), ai quali si accede dopo un colloquio conoscitivo con la psicologa del servizio. 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 2023 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.



#### Aiuti e servizi offerti



COLLOQUI INDIVIDUALI



GRUPPI AUTO MUTUO AIUTO



ASSISTENZA TELEFONICA



ASSISTENZA VIA E-MAIL



INCONTRI DI CONDIVISIONE



MOMENTI FORMATIVI E RICREATIVI

#### 402 INTERVENTI DI AIUTO



SOSTEGNO SOCIO-ASSISTENZIALE, (incontri GAMA)



COLLOQUI PSICOLOGICI INDIVIDUALI



20% ASCOLTO E ORIENTAMENTO



369 INCONTRI GAMA (+82 rispetto al 2022)



1.507 PARTECIPAZIONI AGLI INCONTRI (+705 rispetto al 2022)



#### Incontri e formazione

Tipologia incontro	Numero incontri	Numero ore	Numero Partecipanti
Incontri di coordinamento (nazionali, regionali e del servizio), supervisioni facili- tatori (di gruppo, per gama, individuali)	72	150	90
Percorsi formativi	10	25	25
Formazione regionale per facilitatori	1	7	68
Incontri per la cittadinanza	16	40	488
TOTALE	99	222	671

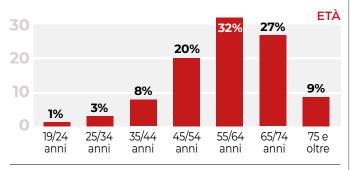
#### Beneficiari



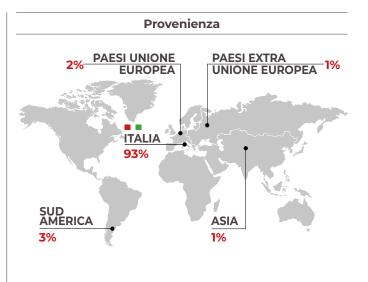
**46%** sono persone che vivono sole







Il 12% è molto giovane e ha un'età tra i 19 e i 44 anni



#### **Problematiche**

97% MORTE DI UNA PERSONA CARA

2% ECONOMICHE

1% PSICOLOGICHE-RELAZIONALI





# Progetto Esodo

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.



#### 4 aree di intervento

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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







#### **PROGETTO CARCERE A SCUOLA**

L'intento del servizio-segno Lembo del Mantello è anche quello di sensibilizzare i cittadini e le comunità, al fine d scardinare lo stigma del carcere e promuovere politiche di dignità e rispetto in favore di coloro che scontano una pena, secondo il principio costituzionale della rieducazione (art. 27). Nello specifico, gli educatori del servizio organizzano dei convegni con target diversi (scuole, associazioni e/o cittadini) per discutere di legalità anche attraverso le testimonianze dei detenuti accolti. Nel 2023, sono stati realizzati 8 incontri, di cui 3 con le scuole, 4 con un gruppo scout e 1 di ragazzi della chiesa Ghanese.





#### **PROGETTO VILLA VESCOVA**

Nel 2023 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 2023 **otto persone totali 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



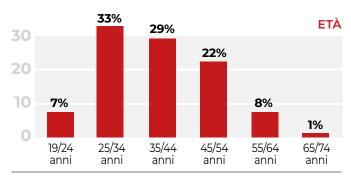
#### **Beneficiari**



di cui 21 hanno beneficiato dell'accoglienza in misura alternativa presso il Lembo del Mantello







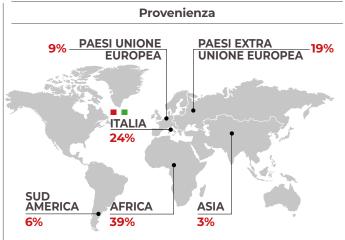
Quasi la metà sono molto giovani: il 40% ha tra i 19 e i 34 anni



Il 20% sono persone che vivono sole, che non hanno riferimenti amicali/familiari sul territorio che possano aiutarle. Queste persone sono tra i primi beneficiari dell'accoglienze del Lembo del Mantello.



59%
POSSIEDE LA LICENZA ELEMENTARE
O MEDIA INFERIORE
oppure non ha alcun titolo



#### **76% STRANIERI:**

molti provenienti dai paesi dell'Africa (specie Nigeria, Marocco) In aumento le persone provenienti dall'Est Europa e dall'America del Sud.

#### **Problematiche**

56% DETENZIONE, GIUSTIZIA

21% DIPENDENZE

specie da sostanze (11%), da alcool (9%), da gioco (1%)

10% ABITAZIONE

soprattutto per mancanza di casa (9%)

5% IMMIGRAZIONE

specie per irregolarità giuridica

**5**% LAVORO

soprattutto per disoccupazione (4%)

3% ALTRO



# Lavori di pubblica utilità ed affidamento in prova

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, tramite l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (UEPE), Diakonia offre l'opportunità di svolgere attività di volontariato 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



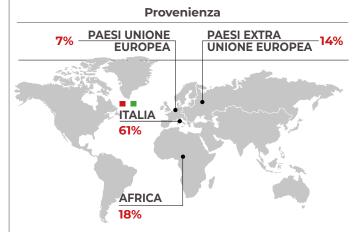
HANNO SVOLTO
IL SERVIZIO NEL 2023
(dato in linea con quello del 2022)



Lavori di pubblica
utilità durante la
sospensione del
procedimento penale
(messa alla prova) oppure
come sostituzione
della pena











# Servizio Consulenza Legale

servizio offre consulenza legale gratuita per uno o al massimo due appuntamenti, in convenzione con l'Ordine degli Avvocati di Vicenza.

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.



#### Aiuti e servizi offerti

216 INTERVENTI DI AIUTO

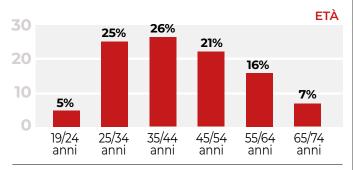


#### **Beneficiari**

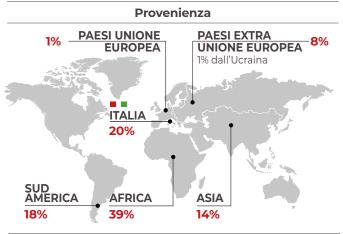








Il 51% ha un'età tra i 25 e i 44 anni



#### **Problematiche**

**34%** IMMIGRAZIONE

specie per irregolarità giuridica (12%), problemi burocratici (11%), richiedente asilo (7%)

**17**% Familiari

specie conflittualità (7%), divorzio (4%)

16% ABITAZIONE

specie per situazioni di abitazione precaria, accoglienza provvisoria e mancanza di una casa (9%), sfratto/morosità (2%)

12% ECONOMICHE

specie per nessun reddito, reddito insufficiente e povertà estrema (7%), indebitamento (4%)

**9**% LAVORO

specie per disoccupazione (7%)

- 4% GIUSTIŽIA
- 2% SALUTE
- 1% DIPENDENZE
- 5% ALTRO



# Accoglienza di persone richiedenti protezione internazionale

Associazione Diakonia Onlus è impegnata nella promozione dell'accoglienza di persone rifugiate e richiedenti asilo, coinvolgendo gruppi di volontari appartenenti a diverse parrocchie della diocesi di Vicenza.

L'équipe multidisciplinare ha il duplice obiettivo di accompagnare le persone promuovendo l'accoglienza diffusa e di sensibilizzare la comunità cristiana e civile sui temi dell'immigrazione e della relazione di accoglienza.

#### Aiuti e servizi offerti

#### PROGETTO APRI AGLI UCRAINI

Il progetto di Caritas Italiana, iniziato nel giugno 2022, si è concluso nel settembre 2023. Il progetto era dedicato all'accoglienza e all'inclusione sociale di persone in fuga dal conflitto in Ucraina. A.P.R.I ha avuto come obiettivo principale quello di sostenere percorsi finalizzati all'autonomia delle persone, con un focus specifico non solo al soddisfacimento dei bisogni primari ma soprattutto alla formazione scolastica e lavorativa. Il progetto ha permesso anche l'accompagnamento dei volontari impegnati nell'accoglienza, fornendo un'occasione di crescita comunitaria circa i temi del conflitto in Ucraina e della relazione di aiuto.

L'esperienza a Vicenza, nel corso del 2023, ha coinvolto due parrocchie e una famiglia tutor impegnate nel dare **accoglienza a 7 persone** di cui 5 adulti e 2 minori, con il coinvolgimento di **20 volontari**. Per tre delle persone accolte, il progetto si è concluso con il raggiungimento dell'autonomia abitativa, economica e il consolidarsi di una rete sociale di supporto. Per le altre persone, invece, è continuato il percorso di accompagnamento, sia da parte degli operatori che dei volontari e con il supporto economico di Associazione Diakonia Onlus.

#### **CAS - CENTRI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA**

Nel quadro della Convenzione con la Prefettura di Vicenza, oltre alle quattro accoglienze già attive nei territori di Quinto Vicentino, Camisano Vicentino, Pianezze S. Lorenzo e Vicenza, nel corso del 2023 sono state attivate altre due accoglienze, a Brendola e Bassano Del Grappa. Per far

fronte alla necessità di accoglienza nei mesi di luglio, agosto e settembre alcune persone sono state accolte presso gli spazi del ricovero notturno di Casa San Martino, a Vicenza.

In totale, durante l'anno 2023, sono state **accolte 59 persone**, di cui 49 adulti e 10 minori, provenienti da 14 paesi differenti; si tratta per lo più di persone richiedenti protezione internazionale e di alcune persone in fuga dal conflitto in Ucraina privi di mezzi di sussistenza propri. I progetti di accoglienza coinvolgono diversi gruppi di volontari nei territori, per un totale di **62 persone volontarie**, nel 2023. Le comunità di accoglienza creano delle relazioni con le persone accolte e le accompagnano nella realizzazione del loro percorso migratorio.

Oltre all' assistenza per i beni e servizi di prima necessità, il progetto prevede anche il supporto psicologico e legale, nonché l'accompagnamento nell'inclusione nel territorio e nella ricerca lavoro finalizzata all'autonomia.

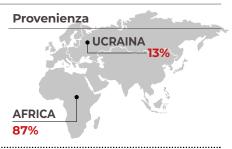
#### PROGETTI DI SECONDA ACCOGLIENZA

Nel 2023 le comunità che hanno proseguito in diocesi un servizio di accoglienza sono state 2: Malo e Schio. Inoltre, l'equipe di operatori, in collaborazione con il servizio di Social Housing, ha continuato ad accompagnare alcune persone uscite dai progetti di accoglienza avviati negli anni precedenti. In totale, **le persone ospitate sono state 15** (di cui 8 adulti e 7 minori) con il coinvolgimento di **15 volontari**. Il lavoro congiunto di operatori e volontari è stato fondamentale per il raggiungimento, a fine 2023, dell'autonomia abitativa di due dei nuclei accolti.









#### CAS Centri di Accoglienza Straordinaria

A persone in fuga dal conflitto in Ucraina e a persone richiedenti protezione internazionale privi di

mezzi di sussistenza propri



#### Progetto Apri agli Ucraini

Accoglienza ai profughi ucraini già presenti sul territorio italiano



#### Progetti di seconda Accoglienza

Accoglienza in piccoli gruppi (4 o 5 al massimo)

in appartamenti o nelle



Eventi di sensibilizzazione nel territorio





Incontri nelle scuole secondarie di primo e secondo grado



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

o 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, pre-

ventivo» (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, sequendo due diverse tipologie:

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



Nel corso del 2023 sono stati **766 i donatori** per emergenze umanitarie e catastrofi naturali **per complessivi € 439.813,00**.

alluvione in Toscana ed Emilia Romagna.

#### 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 2023 sono stati attivati dei Sostegni a distanza in Congo.



0,5

# Indice di soddisfazione ospiti e beneficiari

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, l'Associazione si avvale di un questionario di valutazione per verificare in che misura i servizi-segno siano spazi di accoglienza e ascolto e quanto rispondano ai bisogni dei beneficiari.

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

Nel 2023 al questionario **hanno risposto 336 persone beneficiarie** (dato in linea con quello del 2022), la maggior parte donne (60%).

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE						
	Valore assoluto	%				
Femmine	202	60				
Maschi	124	37				
TOTALE	336					
Tra i 19 e i 39 anni	93	28				
Tra i 40 e i 64 anni	137	41				
Over 65 anni	98	29				
Preferisco non rispondere	8	2				
TOTALE	336					



HAI TROVATO ACCO- GLIENZA E ASCOLTO DAGLI OPERATORI?		LE INFORMAZIONI CH TI HANNO DATO ERANO CHIARE?		
SI	98	SI		
NO	1	NO		
IN PARTE	1	IN PARTE		

I CONSIGLI E LE INFOR- MAZIONI RICEVUTE TI HANNO AIUTATO A RISOLVERE UNO O PIÙ PROBLEMI?		SE SI, TI SEI SENTITO COINVOLTO NELLA RICERCA DELLA SOLUZIONE?		
SI	77	SI	89	
NO	2	NO	0,5	
IN PARTE	21	IN PARTE	10,5	

I risultati dell'indagine per l'anno 2023 sono in linea con quelli dell'anno precedente. In termini generali, la quasi totalità delle persone beneficiare (98%) che ha partecipato all'indagine ha dichiarato di aver trovato accoglienza e ascolto nei servizi segno.

Inoltre, per la maggior parte delle persone che hanno compilato il questionario, le informazioni ricevute dagli operatori sono state chiare (96,5%) e sono state d'aiuto per risolvere uno o più dei loro problemi (77%). Nella risoluzione dei loro problemi, inoltre, le persone (89%) si sono sentite parte attiva e coinvolte nella ricerca della soluzione.

HAI TROVATO RISPOSTA AI TUOI BISOGNI?	%	IN GENERALE SEI CONTENTO/A DEL NOSTRO SERVIZIO?	%
SI	84	SI	97
NO	1	NO	0
IN PARTE	15	IN PARTE	3

Rispetto alle risposte ricevute dagli operatori dei servizi-segno, l'84% delle persone beneficiarie ha trovato una risposta completa ai propri bisogni, il 15% solo in parte.

In generale, il 97% si dichiara pienamente soddisfatto del servizio di Diakonia, il rimanente 3% in parte.

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

impatto 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 somministrati agli stakeholder dell'associazione. 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 mission dell'Associazione e dei 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 vicentino.

Di fatto, questi dati sono indicatori dell'impatto delle attività sviluppate degli operatori e volontari dei nostri servizi e progetti nel territorio e della crescita che l'Associazione ha continuato a produrre nei confronti dei suoi portatori di interesse, ovvero: 21 soci, 538 donatori, 36 dipendenti, 952 volontari e oltre 4000 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. 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, illustrati in questo bilancio sociale, sono la dimostrazione della creazione di valore e di generazione di impatto sociale sul territorio, e sono la base per un miglioramento continuo e una crescita futura.

#### LA CATENA DI CREAZIONE DI VALORE DELL'IMPATTO SOCIALE<sup>1</sup>: DAI BISOGNI PRIMARI ALL'AUTONOMIA, AL CONTESTO SOCIALE E ALLA RETE TERRITORIALE

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 autrice 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.

#### **IMPATTO SOCIALE SUI BENEFICIARI**

Lo strumento del Progetto Educativo Individualizzato si rivela fondamentale, in quanto facilita gli opera-

<sup>&</sup>lt;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).

tori/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 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 accresce 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 sem-

pre 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 vede accrescere 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 inespresse 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 sequire 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, affrontando il tema della corretta gestione economica e la ricerca di una autonomia abitativa.

Questa progettualità in rete tra i servizi ha permes-



so 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. Il 76% delle persone beneficiarie di intervento riferisce, sempre attraverso il questionario di gradimento, di avere ampliato la propria rete di relazioni d'aiuto/sostegno e di sentirsi meno sola da quando si è rivolta all'Associazione. Inoltre, il 96% ritiene di avere migliorato le proprie conoscenze e il 93% di avere ricevuto indicazioni utili alla ricerca attiva di lavoro.

Nel 2023 complessivamente 4.072 persone in fragilità si sono rivolte ai nostri servizi con bisogni molto diversi tra loro. Considerando alcune **macroaree trasversali nelle quali misurare l'impatto sociale** degli interventi si menzionano le seguenti rilevazioni:

1 Inclusione socio lavorativa: le azioni sviluppate nell'anno 2023 che, complessivamente, si sono rivolte a 282 persone incontrate, hanno portato all'attivazione di 41 contratti lavorativi (8 a tempo indeterminato, 32 a tempo determinato e 1 di apprendistato) per persone in disoccupazione e difficoltà di accesso al mercato del lavoro, alcune di queste in stato di grave marginalità. Queste persone sono state accompagnate tramite attività informative, formative, orientative, di affiancamento educativo e di ricerca lavoro raggiungendo l'autonomia lavorativa, con effetto diretto sulla loro autonomia abitativa, economica e a livello di inclusione sociale che riguarda in primis loro stessi e quindi le loro famiglie.

Volendo dare una percentuale, a fronte di un output rivolto alle 282 persone complessivamente incontrate (colloqui e valutazione competenze personali, percorsi formativi, tirocini-lavoro) si è ottenuto un out-come così riassumibile:

- aumento nei beneficiari della consapevolezza delle proprie competenze professionali: 100%;
- aumento della conoscenza del mercato del lavoro territoriale: 100%;
- aumento delle competenze teorico-pratiche specifiche grazie ai percorsi di formazione: 14%;
- aumento delle competenze pratiche specifiche tramite esperienza lavorativa (tirocinio): 27%;
- diminuzione di persone a totale carico dello Stato (Rdc, interventi comunali): 15%.
- 2 Bisogni abitativi: gli interventi di risposta ai bisogni abitativi messi in atto nel 2023 hanno riguardato complessivamente 187 persone in difficoltà abitativa alle quali sono stati garantiti una soluzione abitativa temporanea e un percorso educativo personalizzato in risposta alle fragilità complessive della persona. Rispetto alle 187 persone accolte, di cui 21 nuclei famigliari, la maggior parte dichiara di aver migliorato la propria condizione di fragilità iniziale grazie alle azioni di accompagnamento ricevuto, in primis sul fronte abitativo. Durante l'anno 47 persone hanno raggiunto l'autonomia abitativa, riflesso di una raggiunta autonomia economica e con importanti riflessi nel livello di inclusione sociale loro e delle loro famiglie.
- **3 Inclusione socio-lavorativa e bisogni abitativi**: l'Associazione nel 2023 ha concluso l'implemen-



tazione del progetto **RIST "Rete di Inclusione Sociale Territoriale"**, una progettualità di 30 mesi, in partenariato con più di 15 enti territoriali privati e pubblici, volto ad offrire una risposta trasversale a bisogni sia di inclusione socio-lavorativa che abitativi per persone in condizione di grave marginalità del territorio. Condividiamo gli esiti della valutazione di impatto del progetto.

I beneficiari coinvolti sono stati in totale 56 (49 maschi e 7 femmine), il 64% di nazionalità straniera, che si sono rivolti ai nostri servizi evidenziando varie problematicità tra le quali difficoltà abitative (nel 74,5% dei casi), problematiche lavorative (53,3%) e difficoltà economiche (48,9%). La metà degli intervistati presenta una concomitanza di bisogni.

Per quanto riguarda i percorsi di inclusione socio-lavorativa, **nel corso dei 30 mesi di progetto sono stati attivati 41 tirocini**. Dei 41 tirocini attivati, 35 sono andati a buon fine e 6 sono cessati anticipatamente. Concluso il tirocinio, il percorso lavorativo si è risolto con una stabilizzazione lavorativa tramite contratto a tempo indeterminato, di apprendistato o a tempo determinato superiore a 6 mesi per 15 persone su 41 coinvolte (il 36,6%). Nel 26,8% dei casi invece il tirocinio si è concluso con una sua proroga (8 persone) o con un contratto a tempo determinato di durata inferiore a 6 mesi (3 persone). Infine, l'inserimento non ha dato esito immediato o è stato concluso anticipatamente per circa un terzo dei beneficiari.

Rispetto ai bisogni abitativi dei beneficiari, **45** sono stati inseriti in appartamenti per accoglienza temporanea (27 a Vicenza, 9 a Schio, 8 a Bassano e 1 ad Arzignano). Al termine di questo

periodo, 27 persone (61,3%) hanno trovato una soluzione abitativa autonoma attraverso la rete familiare/amicale o attraverso l'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica (ERP) o in semi autonomia, grazie ad una proroga dell'accoglienza nell'appartamento in cui sono stati accolti col progetto RIST. Il 15,9% è stato invece accolto nuovamente nelle strutture di accoglienza notturne (i dormitori a bassa soglia) e il 20,5% ha avuto esiti diversi (trasferimento in altra struttura, decesso). Infine, Il 2,3% non ha concluso il progetto. Oltre a questi interventi principali, l'azione di presa in carico dei beneficiari ha compreso anche la gestione di altri aspetti legati al Progetto Educativo Individualizzato. Nel complesso, il 58,9% ha concluso gli interventi del progetto nei 6 mesi previsti in fase di progettazione. Circa un terzo (il 26,8%) ha visto il prolungamento del suo progetto individualizzato fino a 9 mesi mentre meno del 10% ha concluso il progetto in anticipo e solo il 5,4% ha superato i 9 mesi.

Al termine di ciascun intervento, è stato somministrato ai partecipanti un questionario di valutazione dell'esperienza. I questionari raccolti sono stati 47, l'84% del totale.

Il 75% ha fornito un giudizio complessivo sul progetto molto positivo, assegnando oltre 8 punti in una scala da 1 a 10. Il 21% ha dato un giudizio intermedio (da 5 a 7) e solo il 4% un giudizio inferiore a 5 punti.

In merito alle azioni proposte, il 94% ritiene che fossero in linea con i propri bisogni e ha valutato positivamente la competenza e la disponibilità degli operatori che li ha seguiti.



Le criticità maggiormente segnalate, con risposta anche multipla, sono le tempistiche del progetto troppo brevi (28%) e l'incertezza del mercato del lavoro (26%) che afferisce per lo più a una situazione esogena al progetto. Infine, il 17% esprime una difficoltà nella convivenza negli appartamenti con gli altri beneficiari. Il 43% dei rispondenti non ha invece segnalato criticità.

Dal lato dei benefici percepiti verso di sé, il 49% dei rispondenti sente di avere acquisito maggiore autonomia e, per il 30%, il progetto ha generato una maggiore stabilità economica e/o lavorativa, come esito del progetto. Circa la metà dichiara di avere maggiore fiducia per il proprio il futuro (47%) e il 38% ha acquisito una maggiore consapevolezza delle proprie capacità. Questa ultima nota dimostra l'efficacia dei percorsi educativi personalizzati (PEI) quale strumento di ri-acquisizione dell'autonomia personale.

Dal punto di vista della percezione rispetto al futuro, il 93% ritiene che le proprie prospettive lavorative nel prossimo futuro siano migliorate (60%) o lo siano almeno in parte (33%), mentre il 74% dei beneficiari ritiene che le prospettive abitative siano migliorate del tutto (53%) o in parte (21%).

Oltre ai beneficiari diretti, il progetto ha avuto un impatto positivo indiretto anche in alcune persone accolte nei dormitori che, pur non beneficiando direttamente del progetto, hanno potuto osservare i beneficiari del progetto alle prese con un percorso che li stava aiutando concretamente e ricevere in qualche modo un "contributo motivazionale".

Volendo dare una percentuale, a fronte di un

output rivolto a 56 persone (colloqui e valutazione competenze personali, accompagnamento educativo, tirocini-lavoro, ospitalità abitativa) si è ottenuto un out-come così riassumibile:

- aumento della consapevolezza rispetto alle proprie risorse personali in termini di capacità e/o di autonomia: 87%:
- aumento nei beneficiari della percezione futura positiva rispetto alle prospettive lavorative: 93%;
- aumento delle competenze pratiche specifiche tramite esperienza lavorativa (tirocinio): 73%;
- aumento della capacità reddituale tramite assunzione o proroga post tirocinio-lavoro: 63%;
- aumento nei beneficiari della percezione di propria stabilità economico-lavorativa: 30%;
- miglioramento della condizione abitativa a breve termine (grazie all'accoglienza temporanea garantita dal progetto): 80% e nel medio termine (post accoglienza temporanea): 60%;
- aumento nei beneficiari della percezione futura positiva rispetto alle prospettive abitative: 74%.
- 4 Anziani soli del territorio: gli interventi di identificazione e affiancamento ad anziani soli del territorio che vivono in situazione di fragilità socioeconomica, accompagnati da personale volontario e da 5 donne precedentemente disoccupate/inoccupate formate e impiegate come assistenti famigliari hanno portato complessivamente 51 anziani a migliorare la loro condizione di sicurezza personale e benessere emotivo con correlata diminuzione del senso di solitudine. Su un campione di 26 anziani intervistati, il 73% si è dichiarato molto soddisfatto



dell'affiancamento e il restante 27% risulta comunque soddisfatto. In particolare, il supporto è risultato molto significativo per le persone anziane che vivevano frequentemente un senso di solitudine ed a quelle che avevano difficoltà di mantenimento della casa e/o nell'uscire di casa in autonomia.

Anche le donne disoccupate/inoccupate, formate e impiegate come assistenti famigliari, hanno rilevato un miglioramento della loro motivazione e delle competenze professionali, oltre un incremento del loro grado di integrazione sociale tramite l'inserimento socio-lavorativo.

Volendo dare una percentuale, a fronte di un output rivolto ad un totale di 10 donne complessivamente coinvolte nella formazione-lavoro, si è ottenuto un out-come così riassumibile::

- aumento nelle donne della consapevolezza delle proprie competenze professionali: 100%;
- aumento nelle donne delle competenze pratiche specifiche tramite esperienza lavorativa (tirocinio): 90%;
- aumento nelle donne di fiducia e di progettualità futura: 90%;
- aumento nelle donne della capacità reddituale tramite tirocinio-lavoro e successivo contratto di lavoro: 80%.

#### 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. Anche quest'anno narriamo, e in parte misuriamo, 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 sono ulteriormente **affinate le modalità comunicative e di collaborazione** tra gli enti coinvolti (Comuni, Questura, Centro per Impiego, Aulss 7 e 8, Centri di Formazione, cooperative), **rendendo sempre più fluidi i processi operativi**. Per es. anche nel 2023 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 73.206 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. 27 e 28) come la loro attività nei vari servizi ha avuto un impatto positivo nella comunità in cui vivono. Il 90% dei volontari ritiene infatti che la loro attività di volontariato abbia contribuito a migliorare il benessere comunitario. Il 98% ritiene che il servizio di volontariato svolto abbia contributo a migliorare la condizione di vita dei beneficiari.

Il 91% dei volontari che ha compilato il questionario



riporta che, le interazioni avute attraverso le attività di volontariato, li ha portati a ricercare e costruire nuove relazioni e occasioni di incontro positive per la loro vita in generale.

#### CRESCITA DELLA RETE TERRITORIALE

Infine, un significativo indicatore dell'impatto dell'Associazione sul contesto sociale è rappresentato dall'ampliamento della rete di partenariato nel 2023. Attraverso i vari progetti avviati/continuati 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. Attraverso il progetto RIST, sopra menzionato, sono state sviluppare relazioni con 53 enti pubblici e privati (partner di rete, aziende/cooperative ospitanti tirocini e nuovi partner esterni alla rete), 13 in più rispetto al 2022 e complessivamente 38 in più rispetto all'avvio progetto. Le aziende/cooperative ospitanti i tirocini in particolare, attraverso un positivo e costante rapporto di collaborazione e sensibilizzazione tra ente promotore ed ente ospitante, hanno collaborato in maniera decisiva nel processo di empowerment dei beneficiari del progetto: alcune aziende, oltre ad impegnarsi nell'attività di inserimento lavorativo del tirocinante, hanno anche provato a supportarlo per la risoluzione di altre problematiche, a partire da quella alloggiativa.

Il progetto è riuscito anche a coinvolgere la comunità attraverso due convegni che hanno visto la partecipazione di 70 partecipanti e il coinvolgimento di 28 volontari dedicati. Gli interventi formativi proposti invece hanno contribuito a qualificare maggiormen-

te le professionalità e tutte le persone coinvolte nel fenomeno dell'homelessness.

Nel 2023 l'Associazione ha visto l'inserimento del proprio Emporio solidale all'interno della Rete Regionale degli Empori, a seguito dell'approvazione di una progettualità specifica a supporto dell'Emporio da parte della Regione del Veneto (DGR 942 del 2023).

Sempre nel 2023, l'Associazione ha siglato un protocollo operativo con il Comune di Vicenza, in qualità di capofila di Ambito Territoriale Sociale VEN\_06 Vicenza, per interventi e servizi a favore delle persone senza dimora. In particolare, in base a tale protocollo e con il contributo del Comune di Vicenza, l'Associazione ha garantito l'erogazione di servizi di attivazione del "Centro Servizi - Stazione di Posta - previsto dal PNRR M5C2 investimento 1.3.2 e, in particolare ha erogato servizi di "orientamento al lavoro" per persone senza fissa dimora e azioni di "potenziamento della rete dei servizi" tramite l'accoglienza notturna e diurna di persone in grave marginalità, infine ha gestito l'acquisto e la distribuzione di beni di prima necessità sia direttamente, attraverso il proprio Emporio solidale, sia in collaborazione con altri enti del terzo settore del territorio.

Infine, nel 2023 l'Associazione, in partenariato con altri 3 soggetti del terzo settore del territorio, ha visto l'approvazione di una iniziativa di co-progettazione con il Comune di Vicenza per l'ATS\_6 per una progettualità a valere sul PNRR – misura 5 componente 2 investimento 1.3.1 "Housing first" che sarà avviata nel 2024. Anche 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

nche l'anno 2024 sarà influenzato dalle situazioni di crisi internazionali sempre più pesanti (alla lunga guerra in Ucraina si è aggiunta la grave crisi in medio-oriente). L'inflazione ed i tassi, che pur con aspettative di flessione continuano ad essere elevati, e la sostanziale stagnazione economica con le contenute dinamiche salariali, sono terreno fertile per l'ulteriore aumento delle povertà e per il continuo aggravamento della deprivazione abitativa.

L'attività dell'Associazione e le sue prospettive sono sempre più correlati, oltre a quanto sopra evidenziato, alla disponibilità da parte delle amministrazioni/ enti/privati di bandi/fondi sui quali impegnare progettualmente le risorse dell'ente stesso ed all'andamento delle erogazioni liberali.

Nel prossimo triennio l'Associazione, in sintonia con la Caritas Diocesana Vicentina, si pone l'obiettivo di continuare ad affrontare la sfida delle nuove povertà attese in ulteriore aumento e di migliorare i livelli di assistenza 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.

Per far fronte alla situazione illustrata, ai bisogni ed alle priorità l'Associazione, che approva annualmente il bilancio previsionale contenente anche le coperture finanziarie necessarie, prevede di consolidare la riorganizzazione avviata nel gennaio 2023 con

NEL PROSSIMO TRIENNIO
L'ASSOCIAZIONE, IN SINTONIA
CON LA CARITAS DIOCESANA
VICENTINA, SI PONE
L'OBIETTIVO DI CONTINUARE
AD AFFRONTARE LA SFIDA
DELLE NUOVE POVERTÀ
ATTESE IN ULTERIORE
AUMENTO E DI MIGLIORARE
I LIVELLI DI ASSISTENZA
NELL'AREA DELLA
PROMOZIONE UMANA

maggiore coinvolgimento nelle scelte associative delle persone più vicine ai bisogni e della struttura di ricerca e selezione di bandi e di fonti di finanziamento sia pubbliche (nazionali e comunitarie) sia private. Come già noto sono state istituite l'Equipe di Direzione e l'Equipe degli Ambiti, tutte le attività dei servizi operativi rientrano ora in quattro Ambiti ("Accogliere", "Proteggere", "Promuovere", "Integrare"). 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 perseguendo obiettivi strategici di miglioramento che incideranno positivamente sul supporto alle persone in difficoltà.

Nei prossimi anni il supporto alla dimensione dell'abitare sarà sempre più centrale nella pianificazione delle attività della Associazione, correlato al tema lavoro. Il tema abitativo ha assunto molta rilevanza a livello regionale ed a livello locale configurandosi, con la fine del "blocco degli sfratti Covid 19", come un'emergenza. Al tema abitativo si correla il tema delle povertà energetiche, fenomeno amplificatosi con l'inflazione e la crisi economico-energetica in atto dall'inizio della guerra in Ucraina in poi.

Nel 2024 l'Associazione, quale soggetto gestore di Caritas Diocesana Vicentina, sta implementando due progettualità specifiche a supporto dell'abitare, il progetto "C.A.S.A. Cammini di Autonomia attraverso il Sostegno Abitativo" finanziato dal Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo e il progetto "Per un Abitare Possibile" finanziato dai fondi 8x1000 di Caritas Italiana.

Il progetto **C.A.S.A.** ha come obiettivo quello di accompagnare 95 persone all'autonomia abitativa e a soluzioni di inclusione sociale, economica, lavorativa. Attraverso l'accoglienza di persone in temporanea difficoltà abitativa presso il servizio di "social housing" e l'affiancamento delle stesse con percorsi di autonomia abitativa delle persone e nuclei accolti in social housing anche attraverso un supporto volto al miglioramento della propria condizione lavorativa, la promozione di relazioni positive con la propria rete familiare o amicale e all'interno della comunità e, in generale, una migliorata qualità di vita.

Il progetto "Per Un Abitare Possibile" intende invece supportare, intercettare e accompagnare gradualmente almeno 600 persone che vivono in condizione di difficoltà abitativa - a causa di una scarsa inclusione sociale, fragilità relazionale, situazione di



disoccupazione, inoccupazione, sottoccupazione - verso percorsi di maggior autonomia e inclusione. Il progetto ha i sequenti obiettivi specifici:

- intercettare e offrire ascolto alle persone verso la definizione di percorsi di autonomia abitativa. Nella consapevolezza che i bisogni delle persone sono sempre più multipli, il percorso potrà comprendere azioni di supporto alle autonomie economiche e/o lavorative, azioni di supporto psicologico, erogazione di sussidi specifici e temporanei, assistenza legale o la fornitura di informazioni per accedere ai servizi territoriali, etc.;
- offrire soluzioni abitative specifiche che vanno dall'accoglienza in strutture di bassa soglia (es. dormitorio) fino all'inserimento in appartamenti di semi autonomia, in base ai bisogni e ai target di beneficiari intercettati;
- promuovere una maggior presa in carico, a livello comunitario, delle situazioni di fragilità abitativa, per una sostenibilità nel medio-lungo termine attraverso azioni volte ad aumentare la consapevolezza del fenomeno, rafforzare le competenze dei volontari e la rete istituzionale, e favorendo maggior scambio e conoscenza con le persone in difficoltà abitativa e le loro fragilità.

Infine, sempre sul tema abitativo, nel 2024 e per tutto il 2025 l'Associazione è impegnata con il Comune di Vicenza, quale soggetto capofila, in partenariato con Cosmo Società Cooperativa Sociale, Nova Società Cooperativa Sociale e Gabbiano 2.0 Società Cooperativa Sociale, nella gestione dei servizi previsti alla misura 5 Componente 2 Investimento 1.3.1 "Housing First" del PNRR - Ambito Territoriale Ven\_6-Vicenza". Con le risorse del PNRR si finanzieranno investimenti immobiliari per euro 500.000,00 e si garantirà supporto gestionale per l'accoglienza pari a euro 210.000,00. Il progetto prevede di avviare un sistema di accoglienza per almeno 28 persone in condizioni di elevata marginalità sociale, per le quali si intende attivare un percorso di autonomia attraverso la definizione di progetti personalizzati a partire dal rapido inserimento in una abitazione.

Il supporto alla dimensione dell'abitare rimane correlato, viste le peculiarità del contesto vicentino e veneto, al **tema lavoro**. Anche nel 2024, l'Associazione prevede di dare continuità al servizio di orientamento e inclusione lavorativa per persone in difficoltà e per migranti e rifugiati attraverso progettualità finanziate dalla Regione Veneto di **politiche attive del lavoro**, la collaborazione con il Comune di Vicenza e una inno-

vativa operatività con il supporto di Apindustria Vicenza. È stato infatti siglato un accordo operativo con Apindustria Confimi Vicenza per l'implementazione di 2 percorsi di inserimento lavorativo rivolti ad un totale di 20 persone che prevedono: la selezione di potenziali beneficiari, la formazione professionale degli stessi, l'inserimento in azienda per tirocini formativi, il supporto all'azienda nella fase di inserimento e il monitoraggio continuo dei tirocinanti fino alla conclusione del periodo di tirocinio volto all'inclusione lavorativa. Per quanto riguarda l'assistenza degli anziani soli del territorio, si sta implementando il progetto di durata triennale denominato "A.S.T.R.I. - Anziani Supportati Territorialmente da Rete Integrata", finanziato da Fondazione Cariverona con un contributo di euro 270.000.00 e con i contributi di Fondazione Maria Teresa Mioni e di APAP/ANAP Confartigianato Vicenza. Il progetto ha obiettivi specifici quali: · l'attivazione di una rete di coordinamento territoriale per mappare le risorse e le fragilità territoriali, stabilire gli indirizzi per la definizione dei progetti personalizzati e monitorarne l'implementazione, · l'attivazione di progetti personalizzati attraverso equipe multidisciplinari che condividano processi e strumenti di lavoro, anche attraverso l'utilizzo di piattaforme tecnologiche condivise, · l'empowerment del caregiver con miglioramento delle competenze dello stesso e sperimentazione di una nuova figura di caregiver per l'anziano fragile privo di rete familiare, favorendo l'empowerment lavorativo tra donne disoccupate. Nel 2024 l'Associazione intende dare continuità a tale progetto, che durante il 2023 ha raggiunto e supportato 51 anziani fragili del territorio del territorio urbano di Vicenza e dei comuni limitrofi di Torri di Quartesolo, Creazzo e Monticello Conte Otto, sperimentando una innovativa rete di prossimità domiciliare, con altri partners del territorio, in una logica di accompagnamento preventivo e raccordo precoce con l'offerta di assistenza domiciliare sociosanitaria, per contribuire al miglioramento del benessere complessivo dell'anziano fragile del territorio. Sempre nel 2024, l'Associazione ha dato continuità all'accoglienza di migranti, in convenzione con la Prefettura di Vicenza attraverso i servizi di gestione dei centri di accoglienza straordinaria del territorio. La convenzione con la Prefettura, scaduta ad aprile

del 2024, è stata prorogata fino al 31.12.2024. Il servi-

zio Migranti continua ad essere impegnato anche in

altre iniziative a supporto dei migranti (es.: seconde

accoglienze).



# La dimensione economica

ai dati dei bilanci di 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 limita-

to (€ 21.668,00 nel 2023 ed € 23.004,00 nel 2022) pari in entrambi gli anni allo 0,8% dei proventi totali. Si evidenziano di seguito i proventi e gli oneri del rendiconto gestionale riferiti agli anni 2023 e 2022.

L'anno 2023 di è chiuso con un disavanzo di esercizio di € 123.854,00.

## Il valore della produzione

Oneri e costi	31/12/2023	31/12/2022	Proventi e ricavi	31/12/2023	31/12/2022
A) COSTI E ONERI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE			A) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE		
1) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci da attività di interesse generale	292.448	213.815	1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	917.577	932.260
2) Costi per servizi da attività di interesse generale	1.145.395	1.235.542	4) Erogazioni liberali	229.400	309.684
3) Costi per godimento di beni di terzi da attività di interesse generale	40.556	39.128	5) Proventi del 5 per mille	21.668	23.004
4) Costi per il personale da attività di interesse generale	1.059.688	1.037.320	6) Contributi da soggetti privati da attività di interesse generale	927.427	1.172.980
5) Ammortamenti da attività di interesse generale	26.692	24.558	8) Contributi da enti pubblici da attività di interesse generale	507.620	255.969
7) Oneri diversi di gestione da attività di interesse generale	179.049	107.255	10) Altri ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	17.581	36.202
9) Accantonamento a riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	52.513	64.771		-	-
10) Utilizzo riserva vincolata per decisione degli organi istituzionali	(193.177)	(56.537)		_	-
Totale costi e oneri da attività di interesse generale	2.603.164	2.665.852	Totale ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	2.621.273	2.730.099
	-	-	Avanzo/disavanzo attività di interesse generale (+/-)	18.109	64.247
B) COSTI E ONERI DA ATTIVITÀ DIVERSE			B) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITÀ DIVERSE		
1) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci da attività diverse	27.436	8.404	3) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi da attività diverse	78.845	40.610
4) Costi per il personale da attività diverse	51.409	32.206			
Totale costi e oneri da attività diverse	78.845	40.610	Totale ricavi, rendite e proventi da attività diverse	78.845	40.610

Oneri e costi	31/12/2023	31/12/2022	Proventi e ricavi	31/12/2023	31/12/2022
D) COSTI E ONERI DA ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI			D) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI	-	
1) Oneri su rapporti bancari	3.846	2	1) Proventi da rapporti bancari	14.789	-
Totale costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	3.846	2	Totale ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali	14.789	-
	-	-	Avanzo/disavanzo attività finanziarie e patrimoniali (+/-)	10.943	(2)
E) COSTI E ONERI DI SUPPORTO GENERALE					
l) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci di supporto generale	-	244		_	-
2) Costi per servizi di supporto generale	51.802	46.876		-	-
3) Costi per godimento di beni di terzi di supporto generale	-	2.017		-	-
4) Costi per il personale di supporto generale	53.719	54.600		-	-
5) Ammortamenti di supporto generale	7.117	6.811		_	-
7) Altri oneri di supporto generale	3.987	9.422		-	-
Totale costi e oneri di supporto generale	116.625	119.970			
TOTALE ONERI E COSTI	2.802.480	2.826.434	TOTALE PROVENTI E RICAVI	2.714.907	2.770.709
	-	-	Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	(87.573)	(55.725)
	-	-	Imposte	(36.281)	(35.118)
	-	-	Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	(123.854)	(90.843)

# Il patrimonio

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 in: Fondo di Dotazione; Patrimonio

vincolato per decisione degli organi istituzionali (Riserva Sostegno di Vicinanza, Fondo progetto Microcredito e altre riserve); Patrimonio libero. Vista l'importanza del patrimonio quale strumento principale per il raggiungimento dello scopo della Associazione e il perseguimento della relativa missione istituzionale si riportano nel prospetto che segue le dinamiche del patrimonio netto.

Patrimonio netto	31/12/2023	31/12/2022
I - Fondo di dotazione dell'ente	5.165	5.165
II - Patrimonio vincolato	-	-
2) riserve vincolate per decisione degli organi istituzionali	1.202.908	1.339.693
Totale patrimonio vincolato	1.202.908	1.339.693
III - Patrimonio libero	_	-
1) riserve di utili o avanzi di gestione	857.248	951.971
2) altre riserve	1	1
Totale patrimonio libero	857.249	951.972
IV - Avanzo/disavanzo d'esercizio	(123.854)	(90.843)
Totale patrimonio netto	1.941.468	2.205.987

# 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 5×1000 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 2023

#### **AZIENDE ED IMPRESE SOCIALI**

- 1882 srl
- · A.I.M. Ambiente Valore Ambiente srl
- · Abacos di Garzaro snc
- · Acciaierie Valbruna S.p.a.
- · Aerre Studio sas
- · Agno Chiampo Ambiente Srl
- · Animisteria vicentina S.r.l.
- · AssDi associazione dipendenti Banca Intesa
- Banca del Veneto Centrale Credito Cooperativo Soc. Coop
- Banca Delle Terre Venete Credito Cooperativo -SCpa
- · Bassan Sergio srl
- · Bellalatte T&T International srl
- · Bfc Srl
- · Brentaflex snc
- · Buonappetito banquet Srls Unipersonale
- · Cecchetto Paolo
- · Chemello Giorgio
- · Chemello Sas Di Chemello Gianni e C
- · Coccarielli Srl
- · Color Service S.r.l.
- · Comb Srl
- · Competenze in rete impresa srl
- · Coop. Alleanza 3.0
- · Cristian Ferro I.B.A. s.n.c.
- · Debug S.r.l.
- · Dr Fullon Srls
- · Fabbrica Alta Formazione S.r.l.
- · Falconeri srl
- · Farmacia Kerix Snc Dott. Lodi G. e Xausa P.
- · Filippi Nico Mario
- · Fondazione San Bortolo
- · Il Pomodoro aps
- IIve Srl
- · Indomiti Vini
- · L'angolino Dello Studio Snc
- Loison Dolciaria srl
- · Maglificio Miles
- · Marelli Motori Srl
- Margherita Società Cooperativa Sociale Onlus
- Miti spa
- Moover srl
- · Mouldtek S.r.l. Società Unipersonale
- · Mventicinque Soc. Coop. Sociale
- · Nord Sicurezza Srl
- · P.S.A. srl
- · Pama srl
- · Pati Service srl
- · Pietro Fiorentini spa
- · Red srl
- · S.E.K.I. srl
- · Scame Parre S.p.A.

- · Serenissima ristorazione spa
- · Soprana dal 1910 S.r.l.
- Spumador spa
- · Studio Bizzotto Srl
- · Studio Maculan & Associati srl
- · Telea Electronic Engineering Srl
- · Volchem Srl
- · Zordan srl Società Benefit

#### ASSOCIAZIONI ED ENTI PRIVATI

- · Associazione Filarmonica Cittadellese
- · Associazione Naz. Vittime Civili di Guerra
- · Associazione Vicenza In Centro
- · Brendola Insieme Onlus
- · Casoni Viva Associazione Sportiva Dilettantistica
- · Circolo San Giovanni Battista A.P.S.
- · I Musici di Brendola A.P.S.
- · Istituto Comprensivo Statale "F. Muttoni"
- · Rotary Club Arzignano
- · Rotary Club Vicenza Palladio
- · Rotary Club Vicenza Berici

#### **ENTI DI ISPIRAZIONE ECCLESIALE**

- · Casa Madre Figlie della Carità Canossiane
- · Centro Missionario Fratel Vittorio Faccin
- · Chiesa di S. Gaetano dei PP. Teatini
- · Chiesa di San Giuliano
- Convento Basilica Monte Berico OSM Ordine Servi di Maria
- Frati minori Prov. It. di S.Antonio di PadovaTempio di S. Lorenzo
- · Gruppo Paolo sesto- Villa S. Carlo
- · Ist. Suore Maestre di S. Dorotea Figlie dei Sacri Cuori - Casa Generalizia
- Pia Società di San Francesco Saverio per le missioni estere
- · Pia Società San Gaetano Chiesa di Santa Lucia
- Società di San Vincenzo De Paoli Consiglio Centrale di Vicenza
- · Unitalsi Sezione Triveneta

#### **PARROCCHIE**

- Parrocchia Beata Vergine Maria di Loreto -Piane Di Schio
- Parrocchia BVM Salus Infirmorum Scaldaferro
- Parrocchia Cuore Immacolato di Maria Vicenza
- Parrocchia Durlo Crespadoro
- Parrocchia Esaltazione S Croce Bassano del Grappa
- · Parrocchia Immacolata di Lourdes Anconetta Vicenza
- · Parrocchia Immacolata di Lourdes Cusinati
- · Parrocchia In Cristo Re Vicenza Araceli
- Parrocchia Madonna Dei Prati Beata Vergine Maria - Brendola
- Parrocchia Madonna Della Pace Vicenza
- Parrocchia Natività Beata vergine Maria e S. Silvestro - Piazzola sul Brenta
- Parrocchia Ognissanti Arzignano
- Parrocchia Presentazione della Beata Vergine Maria - Stroppari
- Parrocchia Prova S. Maria Presentata Al Tempio
- · Parrocchia S. Abbondio in San Bonifacio
- · Parrocchia S. Agostino Vicenza
- · Parrocchia S. Ambrogio Friola
- · Parrocchia S. Andrea Apostolo Cereda
- · Parrocchia S. Andrea Apostolo Cologna Veneta
- · Parrocchia S. Andrea Apostolo Crespadoro
- · Parrocchia S. Andrea Apostolo Mason Vicentino
- · Parrocchia S. Andrea Apostolo Sarcedo
- · Parrocchia S. Andrea Apostolo Trissino
- · Parrocchia S. Andrea Apostolo Vicenza
- Parrocchia S. Anna Rosà
- Parrocchia S. Antonio Abate Belvedere di Villaga
- Parrocchia S. Antonio Abate Marostica
- Parrocchia S. Antonio Abate Recoaro Terme
- Parrocchia S. Antonio Abate Valli del Pasubio
- Parrocchia S. Antonio Confessore Timonchio
- Parrocchia S. Antonio di Padova Ferrovieri Vicenza
- · Parrocchia S. Antonio Di Padova Seghe Di Velo
- · Parrocchia S. Apollinare Monticello di Lonigo
- · Parrocchia S. Barnaba Apostolo Laghi
- Parrocchia S. Bartolomeo Faedo
- Parrocchia S. Bartolomeo Apostolo Arzignano
- Parrocchia S. Bartolomeo Apostolo Lobia di Persegara
- Parrocchia S. Bartolomeo Apostolo Montemezzo
- Parrocchia S. Bartolomeo Apostolo Presina Parrocchia S. Benedetto Trissino Parrocchia S. Benedetto Abate Bertesinella

- Parrocchia S. Benedetto Abate Cattignano
- parrocchia S. Bernardino Camazzole
- Parrocchia S. Biagio Montorso
- · Parrocchia S. Biagio e Daniele Grantorto

- Parrocchia S. Biagio Vescovo Valmarana
- Parrocchia S. Carlo Vicenza
- Parrocchia S. Caterina Villa
- Parrocchia S. Cecilia Valle di Castelgomberto
- Parrocchia S. Clemente Papa Valdagno
- Parrocchia S. Cristoforo Motta di Costabissara
- Parrocchia S. Cristoforo Tonezza del Cimone
- Parrocchia S. Croce Bigolina in Cittadella
- Parrocchia S. Croce In S. Giacomo Maggiore -Vicenza
- · Parrocchia S. Cuore e Immacolata Concezione -Crosare
- Parrocchia S. Cuore e S. Bartolomeo Ospedaletto
- Parrocchia S. Domenico Villaverla
- Parrocchia S. Eusebio in Angarano Bassano del Grappa
- Parrocchia S. Filippo e Giacomo Longara Vicenza
- Parrocchia S. Floriano e Valentino Vigardolo
- Parrocchia S. Francesco d'Assisi Molino di Altissimo
- Parrocchia S. Francesco d'Assisi Montepulgo -
- · Parrocchia S. Francesco Di Paola Maragnole
- · Parrocchia S. Gaetano Thiene Valdagno
- · Parrocchia S. Giacomo Paviola
- · Parrocchia S. Giorgio Arcole
- · Parrocchia S. Giorgio Quinto Vicentino
- · Parrocchia S. Giorgio Toara di Villaga
- Parrocchia S. Giorgio Martire Castegnero
- Parrocchia S. Giorgio Martire Costabissara
- Parrocchia S. Giorgio Martire S. Giorgio in Bosco
- Parrocchia S. Giorgio Martire S. Giorgio in Brenta
- Parrocchia S. Giorgio Martire Tremignon
- Parrocchia S. Giovanni Ante Portam Latinam -Campodalbero
- Parrocchia S. Giovanni Battista Arzignano
- Parrocchia S. Giovanni Battista Caldogno
- Parrocchia S. Giovanni Battista Campotamaso
- Parrocchia S. Giovanni Battista Cornedo Vicentino
- · Parrocchia S. Giovanni Battista in Castello di S. Giovanni Ilarione
- Parrocchia S. Giovanni Battista Laghetto
- Parrocchia S. Giovanni Battista Sabbion
- Parrocchia S. Giovanni Battista Vallonara
- Parrocchia S. Giovanni Battista Veronella
- Parrocchia S. Giovanni Bosco Monticello di Fara
- Parrocchia S. Giovanni Evangelista Polegge
- Parrocchia S. Giovanni Evangelista S. Croce Bigolina Vicenza
- Parrocchia S. Giovanni Evangelista Travettore
- Parrocchia S. Giovanni Evangelista Travettore
- Parrocchia S. Giovanni Nepomuceno martire -Casotto
- Parrocchia S. Giovanni Nepomuceno martire -Casotto

- · Parrocchia S. Girolamo Colloredo
- Parrocchia S. Girolamo Colloredo
- Parrocchia S. Giuseppe Monte di Malo
- · Parrocchia S. Giuseppe Monte di Malo
- · Parrocchia S. Giuseppe Vicenza
- Parrocchia S. Giuseppe Vicenza
- Parrocchia S. Giuseppe Alvese di Nogarole
- Parrocchia S. Giuseppe Alvese di Nogarole
- Parrocchia S. Giuseppe Lavoratore Praissola
- Parrocchia S. Giuseppe Lavoratore Praissola
- Parrocchia S. Giuseppe Sposo Cassola Parrocchia S. Giuseppe Sposo Cassola
- · Parrocchia S. Giustina Baldaria
- · Parrocchia S. Leonardo Bevadoro
- · Parrocchia S. Leonardo Fongara
- · Parrocchia S. Leopoldo Mandic Bassano del Grappa
- · Parrocchia S. Lorenzo Monte San Lorenzo
- Parrocchia S. Lorenzo Pianezze
- Parrocchia S. Lorenzo In S. Pietro S. Pietro in Gù
- Parrocchia S. Lorenzo Martire Torrebelvicino
- Parrocchia S. Lucia Lobia di S. Bonifacio
- Parrocchia S. Lucia Pozzolo
- · Parrocchia S. Macario Campanella di Altissimo
- · Parrocchia S. Majolo Abate Lumignano
- · Parrocchia S. Marcello in S. Filippo Neri Vicenza
- · Parrocchia S. Marco Evangelista Creazzo
- Parrocchia S. Marco Evangelista Muzzolon
- Parrocchia S. Marco in S. Girolamo Vicenza
- Parrocchia S. Margherita V e M Campodoro Parrocchia S. Margherita Vergine e Martire -
- Posina
- · Parrocchia S. Maria Bagnolo
- · Parrocchia S. Maria Marsan
- · Parrocchia S. Maria Molina di Malo
- · Parrocchia S. Maria Montecchia di Crosara
- · Parrocchia S. Maria Pievebelvicino
- · Parrocchia S. Maria Priabona
- · Parrocchia S. Maria Valli Del Pasubio
- Parrocchia S. Maria Annunziata Cattedrale -Vicenza
- Parrocchia S. Maria Annunziata Marano Vicentino
- Parrocchia S. Maria Annunziata Nanto
- Parrocchia S. Maria Annunziata Selva di Montebello
- · Parrocchia S. Maria Annunziata Sovizzo Alto
- · Parrocchia S. Maria Assunta Barbarano
- · Parrocchia S. Maria Assunta Breganze
- Parrocchia S. Maria Assunta Carmignano di Brenta
- Parrocchia S. Maria Assunta Grumolo delle **Abbadesse**
- Parrocchia S. Maria Assunta Madonnetta di Sarcedo
- Parrocchia S. Maria Assunta Marostica
- · Parrocchia S. Maria Assunta Montebello Vicentino

- · Parrocchia S. Maria Assunta Pedemonte
- Parrocchia S. Maria Assunta Pressana
- Parrocchia S. Maria Assunta Sarego
- Parrocchia S. Maria Assunta Sovizzo Basso
- Parrocchia S. Maria Assunta e S. Martino -Chiampo
- Parrocchia S. Maria Ausiliatrice Vicenza
- Parrocchia S. Maria Bertilla Vicenza
- Parrocchia S. Maria del Rosario Camisano
- Parrocchia S. Maria di Loreto Valdimolino
- · Parrocchia S. Maria e Beato Bertrando Fontaniva
- · Parrocchia S. Maria e S. Fosca Dueville
- · Parrocchia S. Maria e S. Valentino Pozzoleone
- · Parrocchia S. Maria e S. Vitale Montecchio Maggiore
- Parrocchia S. Maria Immacolata Montecchio Maggiore
- Parrocchia S. Maria in S. Benedetto e S. Gaetano - Malo
- Parrocchia S. Maria Maddalena Caselle di Pres-
- Parrocchia S. Maria Maddalena Forni
- Parrocchia S. Maria Maddalena Longare
- Parrocchia S. Maria Maddalena Rampazzo
- · Parrocchia S. Maria Maddalena Selva di Trissino
- · Parrocchia S. Maria Madonna dei Miracoli Lonigo
- · Parrocchia S. Maria Nascente Cologna Veneta
- · Parrocchia S. Maria Nascente Pojana Maggiore
- · Parrocchia S. Maria Nascente Tavernelle
- · Parrocchia S. Martino Brogliano
- · Parrocchia S. Martino Lerino
- Parrocchia S. Martino Vescovo Gazzo Padovano
- Parrocchia S. Martino Vescovo Poiana di Granfion
- Parrocchia S. Matteo Apostolo Cavazzale
- Parrocchia S. Maurizio Meledo
- Parrocchia S. Mauro Costozza
- Parrocchia S. Michele Arcangelo Arsiero
- Parrocchia S. Michele Arcangelo Brendola
- Parrocchia S. Michele Arcangelo Grantortino
- Parrocchia S. Michele Arcangelo Sarmego
- · Parrocchia S. Michele Arcangelo Vaccarino
- · Parrocchia S. Michele Arcangelo Villaganzerla
- · Parrocchia S. Michele Arcangelo Zermeghedo
- · Parrocchia S. Michele in S. Maria in Foro Vicenza
- · Parrocchia S. Nicola Agugliana
- · Parrocchia S. Nicola Altissimo
- Parrocchia S. Nicolò Camisano Vicentino
- Parrocchia S. Nicolò Olmo Di Creazzo
- Parrocchia S. Paolo Apostolo Alte Ceccato
- Parrocchia S. Paolo Apostolo Novale
- Parrocchia S. Paolo Apostolo Vicenza
- Parrocchia S. Pietro Apostolo Castana
- Parrocchia S. Pietro Apostolo Isola Vicentina
- · Parrocchia S. Pietro Apostolo Lovara

- · Parrocchia S. Pietro Apostolo Montecchio Maggiore
- Parrocchia S. Pietro Apostolo Rosà
- · Parrocchia S. Pietro Apostolo Roveredo di Guà
- · Parrocchia S. Pietro Apostolo S. Pietro Mussolino
- · Parrocchia S. Pietro Apostolo Schio
- · Parrocchia S. Pietro Apostolo Vicenza
- Parrocchia S. Pio X Cà Trenta Schio
- Parrocchia S. Pio x Vicenza
- Parrocchia S. Quirico Valdagno
- · Parrocchia S. Rocco Fusine
- · Parrocchia S. Rocco Marana
- · Parrocchia S. Sebastiano Povolaro
- · Parrocchia S. Silvestro Vancimuglio
- · Parrocchia S. Silvestro in S. Caterina Vicenza
- · Parrocchia S. Stefano Mure di Molvena
- · Parrocchia S. Stefano Vicenza
- · Parrocchia S. Stefano Vo' di Brendola
- · Parrocchia S. Stefano Protomartire Brognoligo
- Parrocchia S. Ubaldo Velo D'Astico
- Parrocchia S. Ulderico Creazzo
- Parrocchia S. Urbano Papa Montecchio Maggiore
- · Parrocchia S. Vitale Martire Castelnovo
- · Parrocchia S. Vito Brendola
- · Parrocchia S. Zaccaria Gaianigo
- · Parrocchia S. Zeno Cassola
- · Parrocchia S. Zenone Colzè
- · Parrocchia S. Zenone S. Zeno di Arzignano
- · Parrocchia S. Sebastiano Cologna Veneta
- Parrocchia Sacra Famiglia e San Lazzaro Vicenza
- Parrocchia Sacro Cuore di Gesù Belvedere di Tezze
- · Parrocchia Sacro Cuore di Gesù Campedello
- · Parrocchia San Francesco d'Assisi Vicenza
- · Parrocchia Santa Croce Schio
- · Parrocchia SS. Faustino e Giovita Villalta
- · Parrocchia SS. Felice e Fortunato Vicenza
- · Parrocchia SS. Filippo e Giacomo Monte Magrè
- · Parrocchia SS. Gervasio e Protasio Torri di Quartesolo
- · Parrocchia SS. Leonzio e Carpoforo Magrè
- · Parrocchia SS. Lorenzo e Lucia Quargnenta
- · Parrocchia SS. Martino e Giorgio Velo D'astico
- Parrocchia SS. Matteo e Gottardo Isola Mantegna
- · Parrocchia SS. Pietro e Paolo Almisano
- · Parrocchia SS. Pietro e Paolo Apostoli Grossa
- · Parrocchia SS. Pietro e Paolo Apostoli Nove
- · Parrocchia SS. Pietro e Paolo in SS. Redentore -Castelgomberto
- Parrocchia SS. Pietro e Rocco Tezze sul Brenta
- Parrocchia SS. Redentore Levà di Montecchio Precalcino
- · Parrocchia SS. Redentore e S. Urbano Papa -Altavilla
- · Parrocchia SS. Salvatore Bosco di Nanto
- · Parrocchia SS. Simone e Giuda Nogarole

- Parrocchia SS. Trinità Maglio di Sopra
  Parrocchia SS. Trinità Meda
  Parrocchia SS. Trinità Schio

- Parrocchia SS. Trinità Staro
- Parrocchia SS. Trinità in Angarano Bassano
- Parrocchia SS. Vito Modesto e Crescenzia -Gambugliano
- Parrocchia SS. Vito, Modesto e Crescenzia -Montecchio Precalcino
- Parrocchia SS. Vito, Modesto e Crescenzia -S. Vito di Leguzzano
- Parrocchia Visitazione B V M Castello di Arzignano

#### **ENTI PUBBLICI**

- · Azienda U.L.S.S. 6 Euganea
- · Azienda U.L.S.S. 7 Pedemontana
- · Comune di Altavilla Vicentina
- Comune di Malo
- Comune di Vicenza
- Prefettura di Vicenza
- · Regione Veneto

# Attestazione dell'organo di controllo dell'ente

ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE AL 31/12/2023 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. 6) del Bilancio sociale al 31 dicembre 2023, nel quale si attesta che i contenuti del menzionato documento fanno riferimento alle "Linee auida 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 il Collegio in carica ha emesso la relazione in data 12 aprile 2024;
- 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 2023 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, 23 maggio 2024
Per il Collegio dei Revisori
Dott. Massimo Simoni (Presidente)
Dott.ssa Chiara Tomasi (Sindaco effettivo)
Dott.ssa Susi Maria Rancan (Sindaco effettivo)



### La nostra squadra

#### **SERVIZI GENERALI**

Segreteria e referenti per il Volontariato Marina Basso e Marta Tomaselli

**Amministrazione** 

Paola Valente, Roberta Vezzaro, Daniela De Rossi e Cristina Filippetto

Comunicazione

Guido Gasparin

Progettazione sociale

Donata Dalla Riva, Fabio Azzolin e Silvia Castellani

**Risorse Umane** 

Elisa Carollo

Acquisti e Logistica

Cecilia Calgaro

### 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** 

Fabio Azzolin

### PROMOZIONE MONDIALITÀ AREA DELLA PROSSIMITÀ INTERNAZIONALE

#### Accoglienza richiedenti protezione internazionale e rifugiati

Silvia Bertinazzi, Giacomo Peretto, Maria Andrea Parise 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 e Casa S. Martino)

Equipe di accoglienza: Lorenzo Facco, Donato Milano

e Cornelio Petrovici

Referente Unità di strada:

Lorenzo Facco

Scarp de' tenis: Francesco Bari Rete territoriale di inclusione sociale Don Enrico Pajarin e Lorenzo Facco

#### Donna e famiglia

Angela Guglielmi e Maria Alejandra Mora Benard

#### **Progetto Anziani**

Valentina Paggiaro

#### **Emporio Solidale**

Angela Guglielmi

#### Rom e Sinti

Edvige Bressan

#### **Social Housing**

Carla Cabitza

### S.T.R.A.D.E (Servizio Territoriale Relazione di Accompagnamento nella Difficoltà Economica)

Nadia Gasparella 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

Luca Bertoldo, Luca Concato e Padre Hiagi Motofaga svd

#### Consulenza legale

Lavori di pubblica utilità e affidamento in prova:

Sara Resina

#### SOFFERENZA PSICHICA E FATICA NELLE RELAZIONI

Sostegno psicologico e dipendenze: Paola Moretto Lutto, solitudine ed esperienza del limite: Viviana Casarotto

Davide e Golia: Nicola Milani, Federica Filippi,

Claudia Filippi e Sebastiano Facco

Tutti i diritti riservati. Associazione Diakonia Onlus ©

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

Vicenza - 2024

Progetto grafico: Studio Creativamente, Vicenza



Associazione Diakonia Onlus Contrà Torretti 38, Vicenza 0444 304986 diakonia@caritas.vicenza.it www.diakonia.vicenza.it