

# BILANCIO SOCIALE

*ANNO 2007*



CSD Diaconia Valdese

*"Tutto ciò che trovi da fare, fallo con tutte le tue forze"  
Ecclesiaste 9, 10*



Ha collaborato alla realizzazione di questo documento  
il Gruppo di lavoro formato da:

Gianluca Barbanotti  
Lisa Bellion  
Mariantonia Filardo  
Massimo Gnone  
Barbara Grill  
Paola Paschetto  
Daniele Pavone

Andrea Genova ha partecipato alla redazione  
della sezione dedicata al servizio civile

Traduzioni a cura di Megan Ramsay

# SOMMARIO

Introduzione	4
Nota metodologia	5
<b>1 Parte Prima: Profilo istituzionale</b>	<b>6</b>
1.1 Organigramma e struttura organizzativa	12
1.2 Presenza sul Territorio	13
1.3 Gli Stakeholder	16
1.3.1 Focus: il personale della CSD Diaconia Valdese	19
<b>2 Parte Seconda: Relazione Sociale</b>	<b>24</b>
2.1 Iniziative di comunicazione e raccolta fondi	24
2.2 Eventi, progetti, comunicazione	24
2.3 Campagne di raccolta fondi	27
2.4 Progettazione rivolta a enti privati e pubblici	28
2.5 Finanziamenti per la formazione	29
2.6 Gestione fondi otto per mille	30
2.7 Servizio Civile nazionale	35
2.8 Volontariato e campi di lavoro internazionale	41
2.9 Il Sistema qualità della CSD	43
<b>3 Parte Terza: Bilancio e indicatori</b>	<b>45</b>
3.1 Stato Patrimoniale	46
3.2 Conto economico riclassificato a valore aggiunto	48
3.3 Indicatori di performance	56
Questionario per il lettore	60

Comunicare fa parte della nostra vocazione. Il mandato che riceviamo dal Sinodo delle chiese valdesi e metodiste, anno per anno, implica la necessità di comunicare al Sinodo stesso, alle chiese, alla società, agli ospiti e utenti, alle loro famiglie, agli operatori.

Comunicare non significa solo essere trasparenti rispetto all'utilizzo delle risorse che ci sono assegnate per sviluppare il servizio, ma vuol dire sforzarsi di far comprendere le ragioni delle scelte, di far capire quali sono i vincoli all'interno dei quali ci muoviamo, che ci costringono a volte a scelte difficili che spesso scontentano alcune parti in causa. Pensiamo che per comunicare dobbiamo imparare ad ascoltare: ascoltare i collaboratori, gli utenti, le famiglie, i servizi del territorio, le chiese. Compito ambizioso che non dipende dalla disponibilità personale, ma richiede scelte che coinvolgono profondamente tutta l'organizzazione.

La scelta di cominciare proponendo un Bilancio Sociale si pone in questa direzione: uno strumento che intende favorire il dialogo con le Opere, con i territori, con gli operatori. E' un modo per interpretare "Tutto ciò che trovi da fare, fallo con tutte le tue forze" nell'ambito della comunicazione: investire in relazioni impegnative, individuando dei veri interlocutori, dai quali ascoltare e ai quali comunicare.

Quest'anno il lavoro è centrato sulle relazioni con il personale e sullo sviluppo dei servizi centrali. Il nostro intendimento, nei prossimi anni, è di coinvolgere in modo più sistematico le sedi operative sottolineando l'importanza del rapporto con il territorio.

### *La Commissione Sinodale per la Diaconia*

Marco Armand Hugon (Presidente), Paolo Bensi, Eliana Briante, Assunta Menna, Salvatore Ricciardi, Davide Rosso, Monica Sappè

## **Introduzione**

Questa è la prima esperienza di rendicontazione sociale per la CSD Diaconia Valdese. La prima edizione nasce con lo scopo principale di sperimentarne il metodo, di porre le basi per le altre edizioni, di porsi degli obiettivi di miglioramento continuo, rappresentando un bilancio chiaro, utile e corretto.

Con la rendicontazione sociale si dà avvio a un processo attraverso il quale “un’organizzazione valuta, rende conto e comunica agli stakeholder o portatori di interesse e alle comunità comportamenti, risultati e impatti attinenti alle proprie scelte e al proprio agire in merito a questioni sociali, ambientali ed economiche“. Il bilancio sociale è uno strumento che integra il bilancio d’esercizio.

Il primo bilancio sociale della CSD Diaconia Valdese, utilizzato come strumento di dialogo con le opere, con i territori, con gli operatori, va ad analizzare gli scopi raggiunti e l’andamento delle varie attività che l’hanno impegnata durante il periodo individuato, svolgendo una funzione di coordinamento, formazione, controllo e organizzazione nel rispetto della mission.

## **Nota metodologica**

L'elaborazione e la realizzazione del bilancio sociale ha impegnato un Gruppo di lavoro composto da sei persone interne alla CSD Diaconia Valdese e da una laureanda in Economia e gestione delle imprese coinvolta in questa esperienza in vista della preparazione della propria tesi di laurea.

L'esercizio preso in considerazione è il 2007. Il modello di riferimento utilizzato è stato l'insieme delle linee guida del GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale). Questo modello intende fornire in modo strutturato gli obiettivi che interessano gli stakeholder (portatori di interesse).

Il bilancio quindi si sviluppa in tre parti:

- **PROFILO ISTITUZIONALE:** in questa sezione viene descritta analiticamente la CSD Diaconia Valdese, il contesto in cui opera e i soggetti portatori di interessi;
- **RELAZIONE SOCIALE:** il cuore del bilancio sociale. Vengono analizzate e illustrate le varie attività svolte;
- **BILANCIO E INDICATORI:** l'illustrazione degli aspetti economici e degli indicatori.

Alla fine del bilancio sociale è riportato un questionario da compilare e spedire alla CSD Diaconia Valdese. L'obiettivo è quello di coinvolgere i lettori nel miglioramento di questo documento.

La raccolta dei dati, l'elaborazione e la creazione del documento sono avvenute all'interno della CSD Diaconia Valdese. Da gennaio 2008, il gruppo di lavoro ha proceduto alla stesura del progetto impegnandosi a produrre un documento chiaro che fornisse dati e informazioni leggibili, attinenti alle questioni centrali nella vita dell'organizzazione. I grafici e gli indicatori qualitativi e quantitativi utilizzati hanno lo scopo di renderlo più incisivo e leggibile, rendendo più chiari i punti che sono stati presi in considerazione al suo interno.

Nelle prime fasi del lavoro sono state definite la missione e la mappa degli stakeholder. Con il procedere del lavoro il gruppo ha approfondito le diverse parti che compongono il documento, concentrandosi su uno stakeholder in particolare: il personale.

## **1 PARTE PRIMA: PROFILO ISTITUZIONALE**

### ***I VALORI***

L'articolo 2 dello Statuto della Commissione Sinodale per la Diaconia evidenzia gli scopi dell'organizzazione:

- fornire assistenza alle persone anziane; favorendo e promuovendo la partecipazione degli ospiti all'organizzazione della vita comunitaria;
- esercitare l'ospitalità nei confronti dei membri e simpatizzanti delle Chiese evangeliche, italiane ed estere, per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali e religiose; ponendosi in tal modo di favorire l'incontro, lo scambio, il dialogo, il turismo e il riposo in ambiente evangelico;
- svolgere una attività di sostegno, accoglienza, educazione e formazione per ragazzi e giovani, senza alcuna imposizione confessionale;
- accogliere, sostenere e accompagnare disabili o diversamente abili;
- sostenere le persone toccate da qualsiasi forma di marginalità, impegnandosi a ridurne le cause;
- promuovere programmi di formazione, avviamento e riqualificazione professionale;
- sviluppare interventi e servizi a carattere terapeutico e riabilitativo e socio-sanitario;
- promuovere e organizzare inizia-

tive e servizi di volontariato;

- sviluppare iniziative culturali volte alla diffusione delle sensibilità evangeliche connesse ai temi della pace, della giustizia e della salvaguardia del creato;
- promuovere altre attività purché connesse alle precedenti.

La CSD persegue tali scopi tramite gli istituti e opere che il Sinodo le ha via via affidate e che sono parte integrante della CSD stessa. I medesimi scopi possono essere perseguiti anche operando in sinergia con altri enti aventi finalità analoghe o affini. La CSD non ha scopo di lucro.

### ***IL MANDATO (la MISSION)***

Il termine "diaconia" indica il servizio reso a coloro che ne hanno bisogno, quale segno dell'amore gratuito di Dio nei confronti degli uomini e delle donne. L'opera sociale e diaconale è parte, insieme alla predicazione, della vita della chiesa. Una chiesa cristiana non può sottrarsi a questa sfida che costituisce il banco di prova della sua vocazione.

***"Tutto ciò che trovi da fare, fallo con tutte le tue forze"***

Questo versetto biblico, tratto dal libro dell'Ecclesiaste (9.10), richiama sinteticamente la vocazione della diaconia valdese.

"Tutto ciò che trovi da fare": la prescrizione sulle cose da fare, che non

esistono in sé, ma devono essere trovate, viste, notate, prese in carico; il servizio non si traduce così in un semplice adempimento di compiti e prescrizioni, ma impegna gli occhi per vedere e le orecchie per ascoltare, facendo attenzione alle persone nella loro concretezza.

“Fallo con tutte le tue forze”: l’impegno totale senza risparmio e senza sconti; un richiamo alla vocazione, alla chiamata dei servi (“diaconi”) a servire con diligenza anche quando il padrone non vede, ad una deontologia del servizio che traguarda il risultato del lavoro soffermandosi compiutamente anche sui mezzi utilizzati.

Perciò la CSD Diaconia Valdese:

- mette al centro del suo operato la dignità degli esseri umani;
- si impegna a portare sollievo nelle situazioni di sofferenza fisica, psichica e spirituale, accogliendo e accompagnando le persone che si trovano in stato di necessità;
- non accetta discriminazioni o esclusioni e promuove la valorizzazione delle differenze;
- propone il coraggio del mutamento, la capacità di sognare, l’apertura al nuovo, la voglia di sperimentare, lo “sperare contro speranza” (Rom. 4.18), non rassegnandosi di fronte alle difficoltà;
- ritiene elemento essenziale del suo operato una gestione trasparente e partecipata.

## LA CARTA DELLA DIACONIA

Documento redatto in occasione del Convegno della Diaconia dell’11-12 marzo 2000 e accolto nello stesso anno dal Sinodo delle Chiese valdesi e metodiste.

La CSD e le opere ed istituti che ne fanno parte fondano la loro azione diaconale sulle Scritture che ricordano di continuo la dignità della persona umana, creata ad immagine di Dio, e la sollecitudine di Dio verso coloro che soffrono, così come il dovere della carità. In questa prospettiva la CSD e le sue opere:

- mettono al centro delle loro preoccupazioni il rispetto della persona;
- sono convinte che nessun sistema economico o politico possa essere accettabile se si fonda sulla discriminazione e l’esclusione;
- non si rassegnano di fronte ai problemi della società moderna;
- sono convinte che esista sempre la possibilità di agire e trovare delle soluzioni;
- si impegnano ad assicurare la trasmissione delle culture, dei valori, ivi compresa la diversità, e ad essere al servizio della promozione delle persone senza alcuna discriminazione;
- si impegnano, attraverso la loro azione, a portare sollievo nelle situazioni di sofferenza psichica, fisica e morale, accogliendo e accompagnando le persone che si trovano in stato di necessità.

## **CHI SIAMO**

Le tappe fondamentali della storia della CSD Diaconia Valdese.

### **1991**

Il Sinodo delle Chiese valdesi e metodiste approva la proposta della CIOV (Commissione Istituti Ospitalieri Valdesi) di dotarsi di un centro servizi con il compito di fornire alle opere un servizio amministrativo con un'impostazione unitaria.

### **1992**

Nasce il Centro Servizi Amministrativi (CSA).

Il Sinodo esamina ed approva il progetto di costituzione di una Commissione Sinodale per la Diaconia, proposto dalla Tavola Valdese e dalla CIOV.

### **1993**

Nasce la CSD Commissione Sinodale per la Diaconia. La CSD, tramite il CSA, eroga servizi di contabilità e gestione del personale. È attiva la segreteria della Commissione.

Il Sinodo approva lo statuto della CSD avente il compito di coordinare

l'attività e controllare il buon andamento della gestione delle opere e degli istituti individuati dal Sinodo.

Il Sinodo delibera che le seguenti opere facciano capo alla CSD: Ospedali valdesi di Pomaretto e Torre Pellice; Ospedale valdese di Torino; Rifugio Re Carlo Alberto; Casa valdese delle Diaconesse; Asilo dei Vecchi; Gignoro; Casa di riposo di Vittoria; Comunità alloggio; Istituto Uliveto; Centro giovanile protestante di Firenze (Istituto Gould).

Viene eletto quale primo presidente della CSD il past. Paolo Ribet.

### **1994**

La CSD stipula le "convenzioni" con i relativi concistori per l'Asilo valdese di Luserna San Giovanni, la Miramonti di Villar Pellice e la Casa di riposo Caprotti-Zavaritt di Gorle (BG).

Il rapporto di "convenzione" che si instaura fra queste tre opere e la CSD sancisce l'adesione delle tre strutture ad un più ampio collegamento in ambito diaconale, poiché i Concistori che le rappresentano ritengono che la CSD sia un utile strumento di col-

**Sinodo delle Chiese valdesi e metodiste:** In base alle discipline della Chiesa valdese, questa "Chiesa è retta da una gerarchia di assemblee, aventi ciascuna un proprio ambito di competenze: l'assemblea di ogni chiesa locale, l'assemblea di ogni raggruppamento regionale o territoriale di chiese" (Disciplina generale delle chiese valdesi, DV, art. 7). Il Sinodo si riunisce ogni anno a Torre Pellice, nella valli valdesi, nel mese di agosto. Al Sinodo spettano tutte le decisioni di natura teologica, disciplinare e organizzativa.

legamento e di informazione sull'indirizzo della diaconia delle Chiese valdesi e metodiste.

Il Sinodo stabilisce che anche l'Istituto S. Ferretti di Firenze faccia capo alla CSD.

## **1996**

---

Il Sinodo delibera di "affidare" alla CSD gli Istituti ed Opere che agiscono nei seguenti ambiti:

- Settore ospedaliero
- Assistenza anziani
- Assistenza ai minori e disabili
- Istruzione e formazione
- Accoglienza

Il Sinodo delibera inoltre che la CSD ottenga la piena autonomia e che possa conseguire la personalità giuridica, precisando che, accanto alle funzioni di coordinamento e controllo già attribuite in precedenza, vengano assegnati anche compiti di alta amministrazione e gestione per gli enti non forniti di propria personalità giuridica.

Con il riconoscimento della personalità giuridica, alla CSD verrà trasferita l'intestazione del patrimonio, anche immobiliare, ancora in dotazione ai singoli istituti che risulteranno quindi formalmente "affidati" alla CSD, cioè facenti parte di un unico ente.

## **1997**

---

Il Sinodo affida alla CSD altre quattro opere del settore accoglienza: Casa valdese di Rio Marina, Casa valdese

di Vallecrosia, Foresteria valdese di Torre Pellice, Foresteria valdese di Venezia.

Il Sinodo approva la fusione in un unico ente della Comunità alloggio di Torre Pellice e dell'Istituto Uliveto di Luserna San Giovanni.

## **1998**

---

La CSD ottiene il riconoscimento della personalità giuridica in data 26 marzo 1998.

Il Sinodo affida alla CSD altre due strutture: Casa femminile valdese di Torino e Casa balneare valdese di Pietra Ligure.

Alla fine dell'anno si procede, con due atti notarili, alla formalizzazione del rapporto di "affidamento" che renderà la CSD e le opere un ente unico, con il trasferimento in capo alla CSD stessa del patrimonio immobiliare, da parte della Tavola Valdese, e del restante patrimonio - compresi i rapporti giuridici attivi e passivi in essere - da parte dei singoli Presidenti degli Istituti ed Opere.

Il Presidente della CSD è quindi il legale rappresentante di un unico ente gestionale, sia dal punto di vista civilistico sia da un punto di vista fiscale. Rimangono attivi i Comitati di gestione delle Opere, nominati dalla CSD, e i Presidenti dei Comitati ricevono dal Presidente della CSD una procura che li autorizza ad occuparsi dell'ordinaria amministrazione in sua vece.

## **2000**

---

Il 1 gennaio 2000 entra in vigore il primo contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da Enti, Opere ed Istituti valdesi.

La CSD si dota della "Carta della Diaconia", documento approvato nel corso dell'annuale Convegno delle Opere e accolto dal Sinodo. In esso si sanciscono i principi che muovono la CSD nella sua azione diaconale e nel suo rapporto con il prossimo.

Il Sinodo modifica lo statuto della CSD chiarendo che l'ente non ha scopo di lucro ed elencando le funzioni, i compiti e le responsabilità della CSD nei confronti delle opere che la costituiscono e nel panorama diaconale italiano.

Il Sinodo delibera che un membro designato dalla CSD faccia parte del Comitato del centro Diaconale La Noce di Palermo. Il rapporto che si instaura fra la CSD e il Centro La Noce si definisce con il termine "collegamento", poiché un membro designato dalla CSD nel Comitato della struttura assicura appunto il collegamento con le politiche diaconali che la CSD attua nel suo lavoro quotidiano.

Il Sinodo elegge il diacono Marco Jourdan quale nuovo Presidente della CSD.

## **2001**

---

La CSD offre per la prima volta un percorso di formazione molto ampio e strutturato definito "Servire

qualità" finanziato dal Ministero del Lavoro che si concluderà nell'anno successivo.

## **2002**

---

Il Sinodo invita le chiese e le opere fiorentine, in accordo con la CSD, a proseguire la riflessione avviata sul progetto di unificazione delle opere fiorentine.

Il Sinodo delibera di affidare alla Tavola Valdese la gestione diretta della CIOV dopo aver esaminato la situazione economico-finanziaria e gestionale degli Ospedali valdesi dipendenti dalla CIOV stessa. Gli ospedali, a seguito della deliberazione del Sinodo, saranno ceduti alla Regione Piemonte nel 2004.

**Tavola Valdese:** per dare esecuzione ai mandati del Sinodo viene eletta annualmente una commissione esecutiva. La Tavola Valdese, composta da sette membri e presieduta dal moderatore, è l'organo che rappresenta ufficialmente le Chiese metodiste e valdesi nei rapporti con lo Stato e con le organizzazioni ecumeniche. Ad evitare il pericolo di accentramento di poteri e di personalizzazione tutte le cariche sono a termine settennale.

## **2003**

---

Il Sinodo approva il regolamento della CSD. Si completa l'opera di revisione normativa che vede la trasformazione degli statuti delle opere in regolamenti.

## **2004**

---

Il percorso qualità della CSD Diaconia Valdese si concretizza nella certificazione dei suoi servizi secondo la norma ISO 9001:2000.

La CSD mette in rete il suo primo sito internet.

## **2005**

---

La CSD viene accreditata come ente di II classe nell'Albo degli enti di Servizio Civile Nazionale volontario. Sono avviati al servizio 28 giovani volontari.

Il Sinodo approva la costituzione dell'opera "Diaconia valdese fiorentina", che riunisce l'Istituto Gould, la Foresteria di Firenze, l'Istituto S. Ferretti e il Gignoro.

Nasce il Coordinamento delle strutture ricettive ("foresterie").

## **2006**

---

Nasce la Diaconia Valdese Fiorentina (DVF). Le quattro opere di Firenze si uniscono in una unica struttura organizzativa.

Il Sinodo approva il nuovo statuto della CSD.

Il Sinodo delibera che un membro designato dalla CSD faccia parte del Comitato del Servizio Cristiano

di Rieti, analogamente a quanto già era stato deliberato nell'anno 2000 per il Centro Diaconale La Noce di Palermo.

La CSD partecipa all'organizzazione dell'incontro mondiale di "Terra Madre", rete costituita da soggetti impegnati nella produzione di cibo sostenibile.

## **2007**

---

Nasce il Coordinamento Opere Valli (COV), composto da Asilo dei Vecchi, Casa delle Diaconesse, Comunità alloggio-Uliveto e Rifugio Re Carlo Alberto, per la gestione in comune di attività e servizi in un'ottica di migliore organizzazione e di perseguimento di economie di scala.

A Firenze apre le sue attività l'agenzia formativa Kaleidos.

In occasione del Convegno della diaconia la CSD lancia l'iniziativa di sostegno alla diaconia comunitaria. Il Convegno si svolge presso Palazzo Vecchio di Firenze, con la partecipazione del Ministro per la Solidarietà Sociale, Paolo Ferrero.

La CSD organizza assieme alla FCEI il Convegno sul volontariato "Volere volare".

Si lancia sul web la nuova versione del sito della CSD.

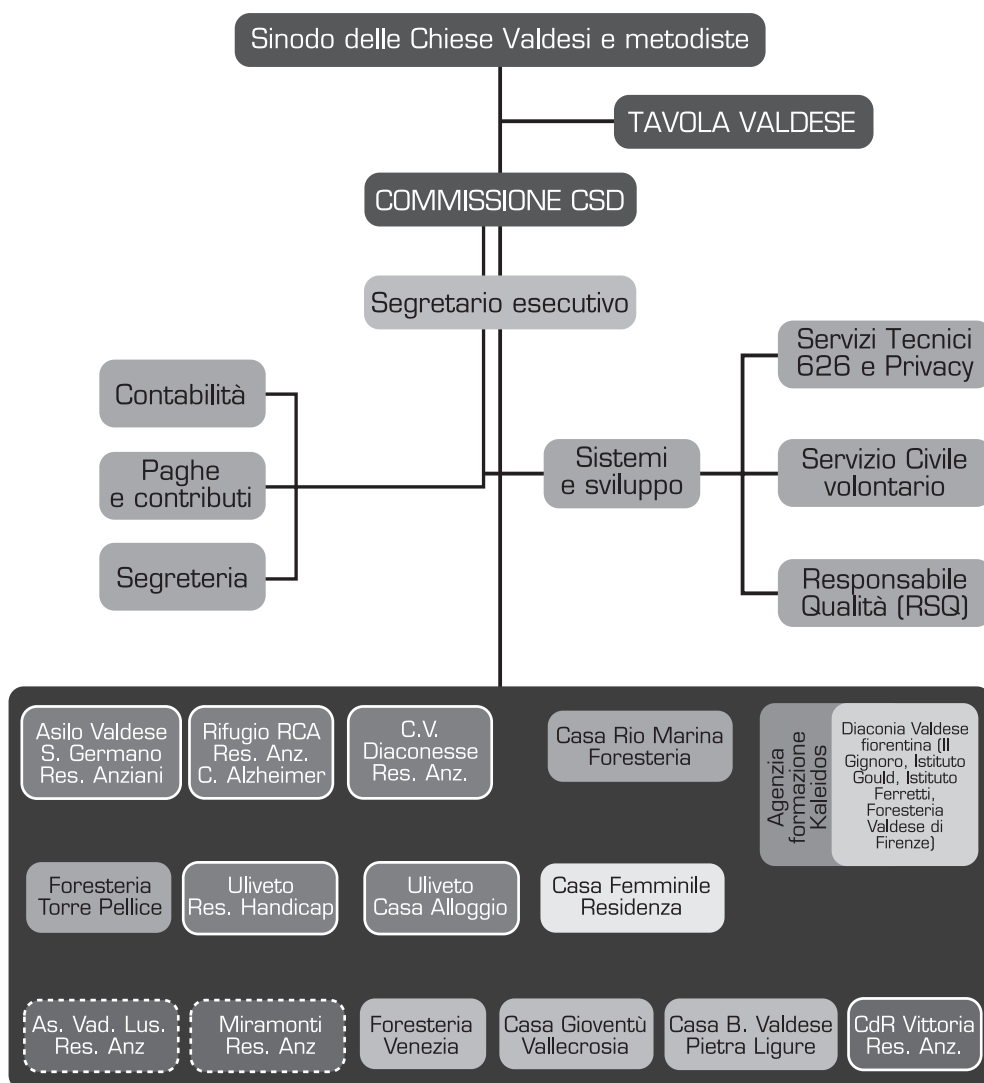
Il Sinodo elegge Marco Armand-Hugon nuovo Presidente della CSD.

## 1.1 ORGANIGRAMMA E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

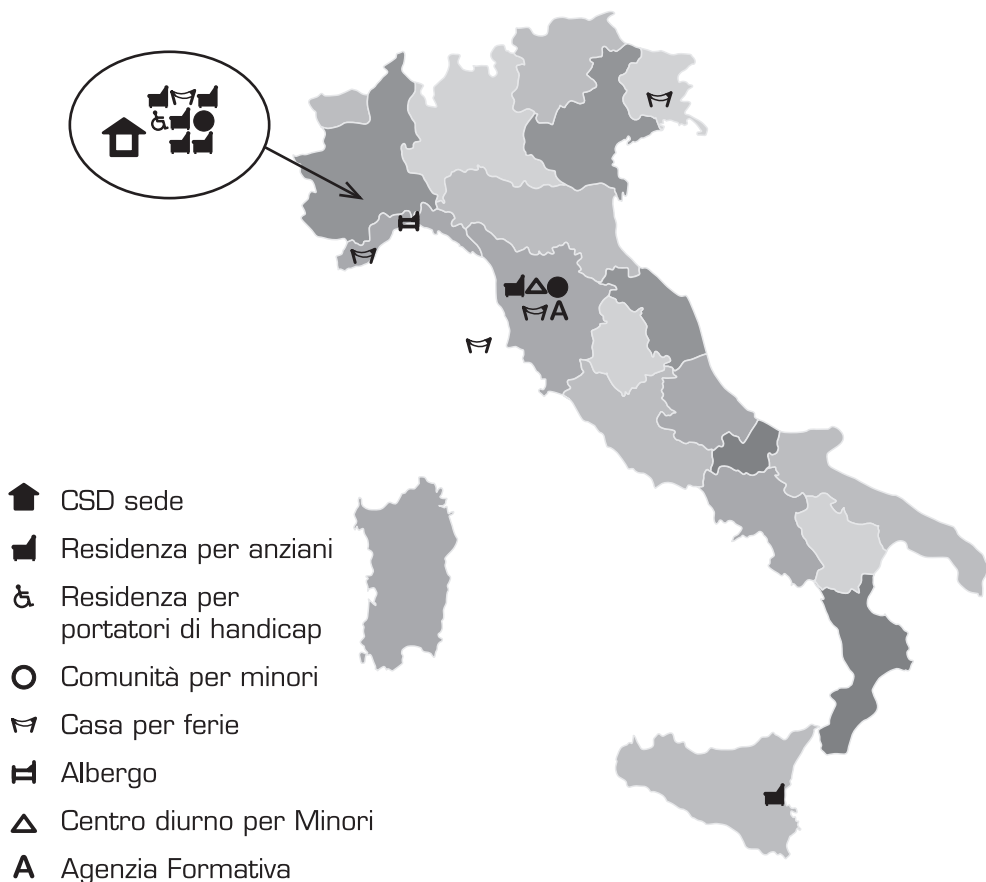
La Commissione Sinodale per la Diaconia (CSD Diaconia Valdese) è un ente ecclesiastico munito di personalità giuridica con sede legale a Torre Pellice, in via Beckwith 2 e sede operativa in via Angrognà 18.

La Commissione è composta dal Presidente e da sei membri eletti annualmente dal Sinodo delle chiese valdesi e metodiste, per non più di sette volte consecutive.

La Commissione risponde del proprio operato al Sinodo e ha lo scopo di collegare l'attività delle Opere ed Istituti facenti parte dell'Ordinamento valdese svolgendo una funzione di coordinamento, formazione, controllo e organizzazione.



## 1.2 PRESENZA SUL TERRITORIO



### **Commissione Sinodale per la Diaconia (CSD) Torre Pellice (TO)**

**Sede centrale:** Segreteria, Area contabilità, amministrazione e controllo di gestione, Area amministrazione personale.

Area servizi centrali (ufficio qualità, ufficio tecnico, ufficio volontariato e servizio civile, fund raising, progettazione).

Area formazione (presso la sede e presso l'Agenzia formativa Kaleidos con sede operativa a Firenze).

### **Asilo dei Vecchi San Germano Chisone (TO) (Coordinamento Opere Valli)**

**Casa di riposo:** Residenza sanitaria assistenziale - 44 posti (31 posti convenzionati ASL); Residenza sanitaria flessibile - 13 posti, convenzionati ASL; Residenza assistenziale - 14 posti; Residenza assistenziale alberghiera - 23 posti. Servizio di assistenza domiciliare; Servizio pasti a domicilio; Kinaesthetics.

**Casa valdese delle Diaconesse** **Torre Pellice (TO)**  
**(Coordinamento Opere Valli)**

*Casa di riposo:* Servizio residenziale non convenzionato con la ASL per 29 posti; Servizio di assistenza domiciliare; Centro diurno.

**Rifugio Re Carlo Alberto** **Luserna San Giovanni (TO)**  
**(Coordinamento Opere Valli)**

*Casa di riposo:* Residenza sanitaria assistenziale/flessibile - 50 posti (29 convenzionati ASL); Nucleo Alzheimer residenziale - 22 posti; Residenza assistenziale - 10 posti; Residenziale Alzheimer (10 posti) - Diurno Alzheimer (12 posti) convenzionati ASL.

**Comunità alloggio-Uliveto** **Luserna San Giovanni (TO)**  
**(Coordinamento Opere Valli)**

*Comunità alloggio:* Struttura residenziale per minori - 8 posti; Gruppo appartamento - 4 posti;  
*Uliveto:* struttura residenziale per disabili - 21 posti; Servizio di Comunicazione Aumentativa e Alternativa.

**Diaconia Valdese Fiorentina** **Firenze**

*Casa di riposo Il Gignoro*  
*Centro Educativo S. Ferretti*  
*Centro educativo E. Gould*

Residenza sanitaria assistenziale - 50 posti; Residenza assistenziale - 30 posti; Centro diurno per anziani; Centro diurno per minori - 25 posti; Struttura residenziale per minori - 16 posti; Gruppo appartamento - 5 posti; Centro diurno per minori - 20 posti; Studentato; Servizio incontri protetti.

**Casa di riposo evangelica valdese** **Vittoria (RG)**

*Casa di riposo:* Servizio residenziale per autosufficienti - 56 posti; Servizio residenziale per non autosufficienti - 14 posti.

**Foresteria valdese** **Torre Pellice (TO)**

*Casa per ferie:* Posti letto - 112; N. camere - 46; Servizi: bed and breakfast, mezza pensione, pensione completa; Sale riunioni; Apertura annuale.

**Casa valdese per la gioventù evangelica** **Vallecrosia (IM)**

*Casa per ferie:* Posti letto - 105; N. camere - 36; Servizi: pensione completa; Parco; Sale riunioni; Spiaggia privata nei mesi estivi. Apertura annuale.

**Casa balneare valdese** **Pietra Ligure (SV)**

*Albergo:* Posti letto - 74; N. camere - 35; Servizi: bed and breakfast; mezza pensione; pensione completa; Giardino; Spiaggia privata; Apertura stagionale.

**Foresteria valdese** **Venezia**

*Casa per ferie:* Posti letto - 49; N. camere - 11;  
Servizi: bed and breakfast; Salone conferenze; Apertura annuale.

**Foresteria valdese (Diaconia Valdese fiorentina) Firenze**

*Casa per ferie:* Posti letto - 97; N. camere - 41; Servizi: bed and breakfast; pensione completa per gruppi; Apertura annuale.

**Casa valdese Rio Marina - Isola d'Elba (LI)**

*Casa per ferie:* Posti letto - 45; N. camere - 15; Servizi: bed and breakfast; mezza pensione; pensione completa; Apertura stagionale.

**Agenzia di formazione Kaleidos Firenze**

*Agenzia formativa:* servizi per la formazione, finanziata e a pagamento. Agenzia accreditata presso la Regione Toscana. Corsi di formazione regionali e nazionali.

**Casa femminile valdese Torino**

Studentato femminile: apertura annuale

Le strutture toscane (l'Istituto evangelico Salvatore Ferretti, il Gould - Centro giovanile protestante, la Casa di riposo il Gignoro e la Foresteria valdese di Firenze) sono dal 1 gennaio 2006 unite in un'unica opera denominata "CSD - Diaconia Valdese Fiorentina".

Le altre strutture sono collegate fra di loro da forme di coordinamento territoriale e di servizi: Coordinamento opere valli (dal 1 gennaio 2007) e Coordinamento strutture ricettive.

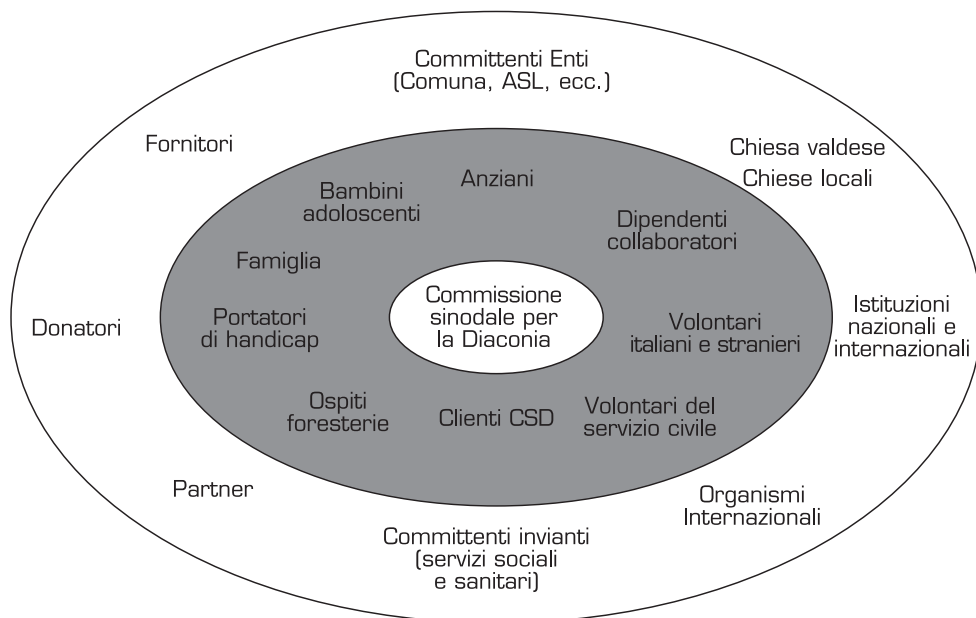
### 1.3 GLI STAKEHOLDER (portatori di interesse)

Le organizzazioni, anche la CSD Diaconia Valdese, si muovono e agiscono in un ambiente socio - economico aperto e inserito in una vera e propria rete di relazioni.

I vari interlocutori che interagiscono con la CSD Diaconia Valdese sono interessati alla capacità di produrre valore, non solo in termini economici ma anche nella tutela dell'ambiente naturale e nell'impatto sociale (politiche, sistemi organizzativi, azioni e risultati di un anno di lavoro, ecc.).

In questa prospettiva il Bilancio sociale si configura come strumento di reporting, rappresentazione e comunicazione delle attività svolte dalla CSD Diaconia Valdese.

Sono state quindi individuate le seguenti categorie di portatori di interesse alle quali corrispondono aspettative e possibili risposte da parte della CSD Diaconia Valdese.



## Stakeholder di missione

### **Stakeholder: Bambini e adolescenti**

**Aspettative:** Sostegno e accudimento; Sostegno scolastico; Socializzazione e sviluppo educativo; Sviluppo di competenze di vita (extrascolastiche); Divertimento (Gite, sport, ecc.); Ambiente di vita stimolante, sano; Ascolto attivo.

**Servizi:** Comunità alloggio; centri diurni.

### **Stakeholder: Anziani**

**Aspettative:** Accoglienza alberghiera; Socializzazione e animazione; Tutela sanitaria; Sostegno alla persona.

**Servizi:** Residenze sanitarie-assistenziali; Residenze assistenziali; Centro Diurno; Assistenza Domiciliare.

### **Stakeholder: Portatori di handicap**

**Aspettative:** Accoglienza alberghiera; Socializzazione e animazione; Tutela sanitaria; Educazione; Sostegno alla quotidianità.

**Servizi:** Residenza sanitaria-assistenziale.

### **Stakeholder: Ospiti foresterie**

**Aspettative:** Comodità; Pulizie; Cortesia; Buona cucina.

**Servizi:** Case per ferie; Albergo.

### **Stakeholder: Collaboratori e dipendenti**

**Aspettative:** Perseguimento della missione; coerenza tra valori e azioni; formazione; crescita professionale; trasparenza; responsabilità; buone condizioni di lavoro; stipendio adeguato; pari opportunità.

**Canali di comunicazione:** rapporto di lavoro; relazioni sindacali; gestione risorse umane.

### **Stakeholder: Volontari italiani e stranieri**

**Aspettative:** Gratificazione; valorizzazione del proprio operato vs raggiungimento dei risultati; perseguimento della missione; trasparenza.

**Canali di comunicazione:** Consultazione diretta; formazione in entrata; monitoraggio; accordi di collaborazione.

### **Stakeholder: Giovani del Servizio Civile Nazionale Volontario**

**Aspettative:** Gratificazione; valorizzazione del proprio operato; trasparenza; adesione al progetto; risposta agli adempimenti burocratici.

**Canali di comunicazione:** Consultazione diretta; formazione in entrata; monitoraggio; tutoraggio.

### **Stakeholder: Famiglia**

**Aspettative:** Chiarezza del contratto; Competenze professionali;

Partecipazione; Benessere e tutela del parente; Trasparenza; Informazione; coinvolgimento e collaborazione; Ascolto.

**Servizi:** Comunità alloggio Servizio Educativo Domiciliare; Semiconvitto; Centri Diurni ; Residenze sanitarie-assistenziali; Residenze assistenziali; Centro Diurno; Assistenza Domiciliare; Residenza sanitaria-assistenziale.

**Stakeholder: Clienti CSD sede**

**Aspettative:** Competenza; Professionalità; Efficacia; Tempestività.

**Servizi:** Ufficio personale; Ufficio contabilità; Ufficio servizi centrali (Ufficio tecnico; Ufficio qualità; ufficio volontariato e Servizio civile nazionale volontario; segreteria CSD; rapporto con i membri della commissione).

**Stakeholder intermediari e istituzionali**

---

**Stakeholder: Fornitori**

**Aspettative:** rapporti duraturi; affidabilità.

**Canali di comunicazione:** rapporto commerciale.

**Stakeholder: Enti Commit-  
tenti (Comuni; ASL)**

**Aspettative:** Soddisfazione dei requisiti contrattuali; Facilitazione procedure amministrative; Garanzie di trasparenza e correttezza; Visibilità del Committente; Pensiero progettuale sull'assetto del territorio; Consulenza tecnica sul piano della progettazione e riprogettazione dei servizi.

**Canali di comunicazione - servizi:** Comunità alloggio; Servizio Educativo Domiciliare; Semiconvitto; Centri Diurni; Residenze sanitarie-assistenziali; Residenze assistenziali; Assistenza Domiciliare; Residenza sanitaria-assistenziale.

**Stakeholder:  
Committenti invianti  
(Servizi sociali e sanitari)**

**Aspettative:** Soddisfazione degli obiettivi tecnici definiti dai singoli progetti; Operatori professionalmente competenti; Promozione di una cultura collaborativa con gli operatori della rete; Rapidità di risposta

**Canali di comunicazione e servizi:** Comunità alloggio; Servizio Educativo Domiciliare; Semiconvitto; Centri Diurni; Residenze sanitarie-assistenziali; Residenze assistenziali; Assistenza Domiciliare; Residenza sanitaria-assistenziale.

**Stakeholder: Chiesa/chiese**

**Aspettative:** Evangelicità; Visibilità; Trasparenza della gestione; Informazione; Qualità dell'intervento; Legalità.

**Canali di comunicazione e servizi:** tutte le strutture della CSD Diaconia Valdese.

**Stakeholder: Donatori**

**Aspettative:** Impatto sociale; Identificazione a casi specifici; Informazione; Trasparenza.

**Canali di comunicazione e servizi:** tutte le strutture della CSD Diaconia Valdese.

**Stakeholder: Partner locali**

**Aspettative:** Collaborazione; Condivisione obiettivi; Supporto economico.

**Canali di comunicazione:** Incontri; conferenze; gruppi di lavoro; coordinamenti.

**Stakeholder: Istituzioni nazionali e internazionali**

**Aspettative:** Adesione alle loro linee e orientamenti; Trasparenza; Collaborazione.

**Canali di comunicazione:** Conferenze; bandi; incontri di valutazione; rapporti economici.

**Stakeholder:**

**organismi internazionali**

**Aspettative:** Trasparenza; raggiungimento risultato; Collaborazione.

**Canali di comunicazione:**

Bandi.

**1.3.1 FOCUS:**

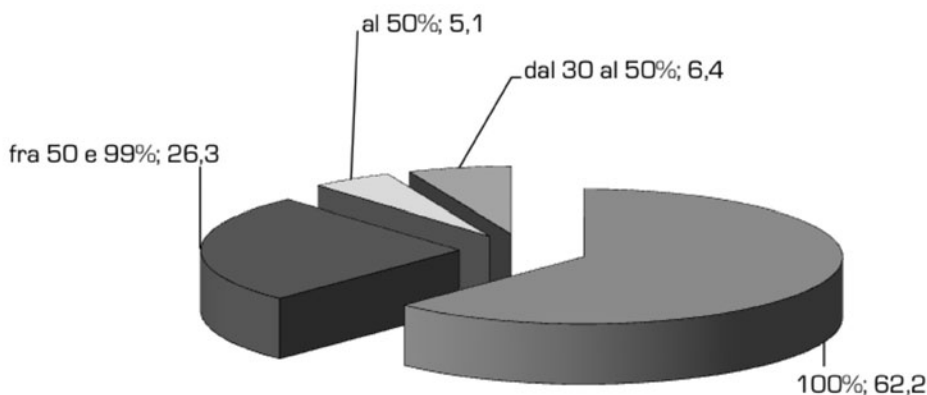
**IL PERSONALE DELLA CSD DIACONIA VALDESE**

A fronte di questo tentativo di definire i detentori di interesse, la CSD Diaconia Valdese sceglie quest'anno di centrare l'attenzione sul personale, che non è un semplice "mezzo di produzione", ma rappresenta in sé uno degli obiettivi della diaconia.

La CSD Diaconia Valdese, pur non avendo fra le sue finalità prevalenti la creazione e la conservazione di posti di lavoro, si assume le proprie responsabilità, in particolare in quei territori (le Valli, Vittoria) ove il problema dell'occupazione è più sentito. La CSD Diaconia Valdese non ha una vocazione cooperativistica, tuttavia ritiene essenziale garantire i diritti di tutti quelli che lavorano al suo interno e, per quanto possibile, il loro benessere.

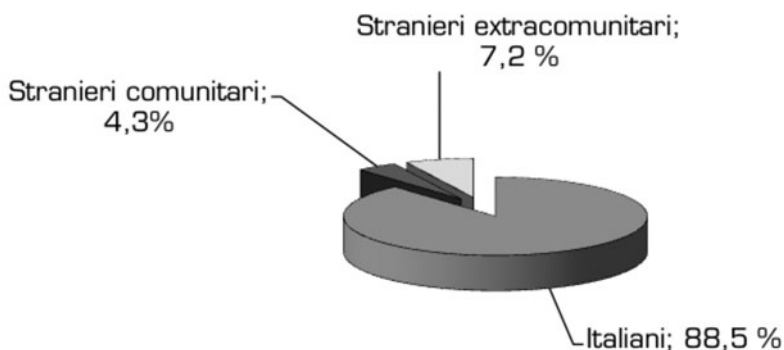
La forza lavoro della CSD Diaconia Valdese, al 31 dicembre 2007, è composta da 373 dipendenti, di cui 141 part time. Il totale dei tempi pieni lavorati (tempi pieni + somma tempi part time) è pari a 319 unità.

La suddivisione dei part time evidenzia una netta prevalenza dei part time superiori al 50%.



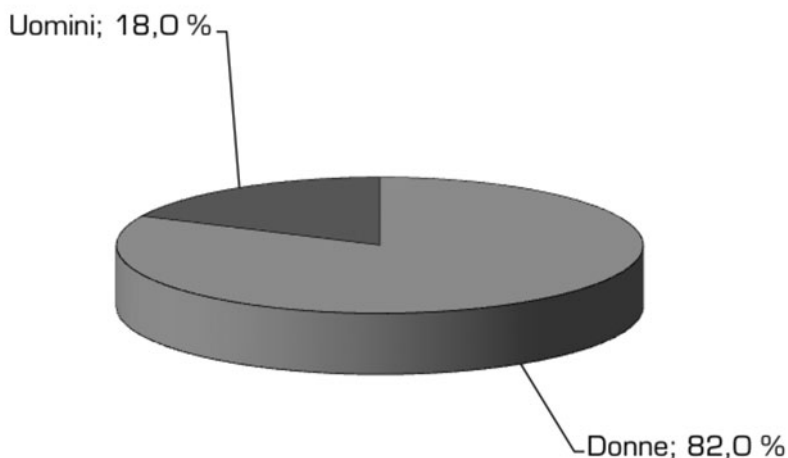
La percentuale di stranieri, comunitari ed extracomunitari, comincia ad essere significativa soprattutto nell'ambito dei servizi socio-sanitari ed in particolare nelle città.

#### Distribuzione per nazionalità



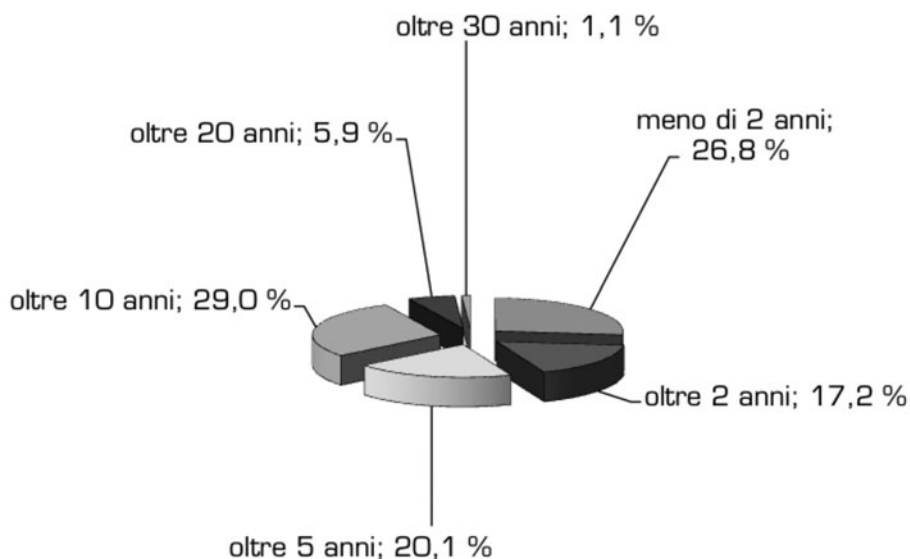
Rilevante è la percentuale di donne impegnate all'interno della CSD Diaconia Valdese.

### Distribuzione per sesso

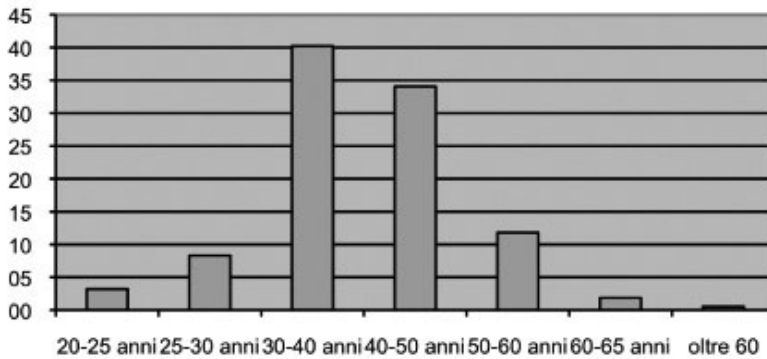


In relazione all'anzianità di servizio e all'età dei lavoratori e delle lavoratrici si evidenzia un progressivo "invecchiamento" dovuto soprattutto alla fase di vita delle nostre opere che hanno avuto forti espansioni negli anni '90, assumendo molte persone allora giovani che poi sono rimaste in forza alle opere.

### Anzianità di servizio

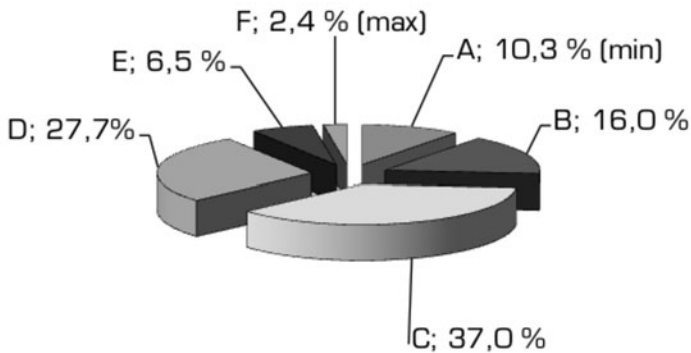


### Distribuzione per età

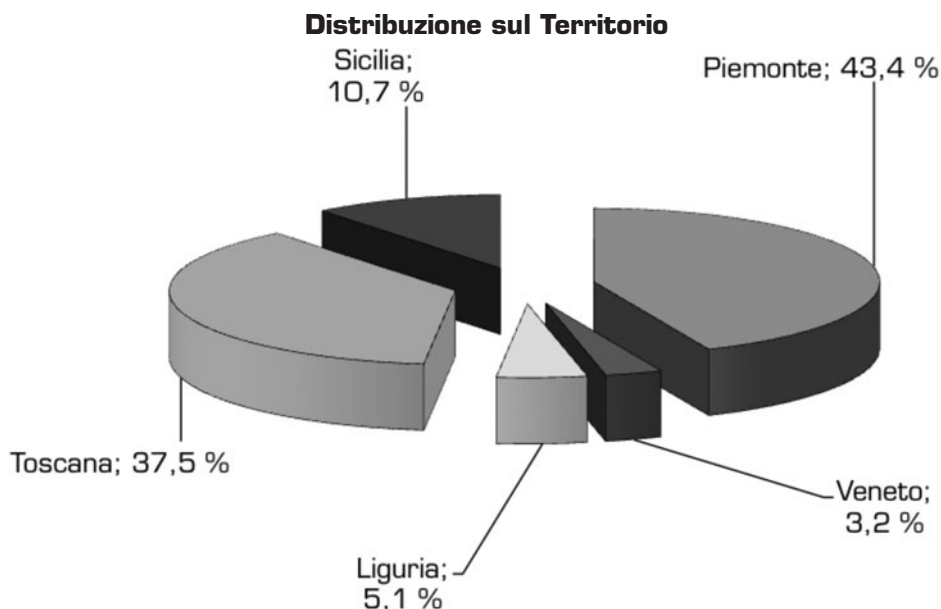


Per quanto riguarda la distribuzione nelle categorie contrattuali si rileva una forte presenza nelle fasce medie C e D: in particolare fra i C3 (prevalentemente operatori socio-sanitari) e i D1 (educatori ed impiegati), ci sono ben 190 addetti, pari ad oltre il 50% del totale.

### Distribuzione per categorie contrattuali



La distribuzione territoriale ricalca proporzionalmente la presenza delle opere della CSD Diaconia Valdese in Italia:



### ***Valutazione della soddisfazione degli operatori***

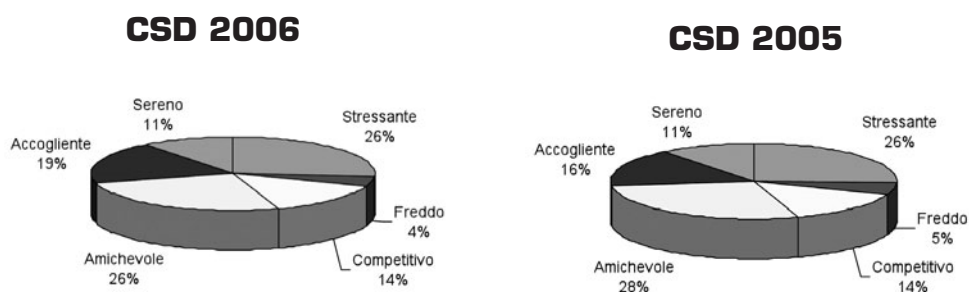
Il 2007 è stato dedicato alla valutazione dei dati precedentemente rilevati sulla soddisfazione degli/le operatori/trici, considerati cliente interno dell'organizzazione. Come spesso ricordato gli operatori sono l'anello centrale di raccordo fra l'organizzazione e gli utenti destinatari dei servizi proposti. Gli operatori inoltre godono di una visione privilegiata che consente un confronto "de visu" con le problematiche più stringenti del lavoro. Il Sistema Qualità della CSD Diaconia Valdese coinvolge gli operatori nella valutazione del lavoro e sottopone all'attenzione della Commissione e dei livelli direzionali locali i risultati di questa rilevazione, che vengono in seguito condivisi con gli operatori stessi.

	Numero di questionari consegnati	Numero di questionari restituiti compilati negli anni		
		2006	2005	2004
Totale questionari	371	242	261	304
Percentuali		65,23%	70,35%	81,94%

## *Il Clima che si respira in CSD*

Il questionario sottoposto al personale della CSD Diaconia Valdese riportava una domanda sulla percezione della "salute" sul lavoro.

I risultati generali rilevano, in base alla tipologia di opere, delle differenze sostanziali: per le strutture educative un clima di elevato stress, ma nel contempo comunque amichevole; per le strutture per anziani il clima è competitivo, ma anche accogliente e sereno; nella media generale si può però ricavare un andamento equilibrato tra i vari tipi di clima.



## **2 PARTE SECONDA: RELAZIONE SOCIALE**

Come emerge in altre parti del presente rapporto, l'attività principale della CSD Diaconia Valdese è costituita ad oggi dai servizi sociali e assistenziali rivolti agli anziani, ai minori e ai portatori di handicap. Ogni struttura od opera sviluppa al suo interno il servizio diretto con i clienti e utenti, continuando così nel tempo la cultura di solidarietà e la storia di rapporto con il territorio. Accanto ai servizi socio-assistenziali svolgono la loro attività di accoglienza le Foresterie e gli alberghi valdesi, centri che si contraddistinguono per una lunga attività di collaborazione con il settore diaconale delle nostre chiese, sostenendolo anche economicamente. Nei settori assistenziale e di accoglienza sono occupati quasi il 95% dei/le lavoratori/trici della CSD Diaconia Valdese, mentre il restante 5% è impiegato nei cosiddetti servizi centrali: contabilità, personale, controllo di gestione, qualità, sicurezza, ufficio tecnico, volontariato, servizio civile, fund raising, gestione progetti, segreteria. Con la pubblicazione del Bilancio Sociale 2007 si è deciso di presentare l'apporto che questi uffici danno al funzionamento generale dell'organizzazione.

## **2.1 INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI**

Le iniziative e la raccolta fondi sono ormai per la CSD Diaconia Valdese e per le opere ad essa collegate un'attività imprescindibile da quella che definiremmo la sua "missione".

Comunicazione, eventi e raccolta fondi spesso si intrecciano come si può leggere dalle righe che seguono. La CSD Diaconia Valdese negli anni ha lavorato a intessere rapporti sul territorio nazionale che portano ad una maggiore visibilità e interesse sulla raccolta di fondi per progetti specifici.

## **2.2 EVENTI, PROGETTI, COMUNICAZIONE**

### ***Internet***

Il sito internet ([www.diaconiavaldese.org](http://www.diaconiavaldese.org)) è stato visitato da circa 13.000 utenti. Nel corso del 2007 si è lavorato ad un miglioramento grafico e contenutistico per renderlo più facilmente consultabile. Nella home page vengono inserite alcune news ed è possibile accedere immediatamente alle pagine che presentano le opere, i servizi, la diaconia comunitaria e le altre iniziative che la CSD Diaconia Valdese, nel suo complesso, porta avanti.

Accanto al sito della CSD Diaconia Valdese è stato realizzato anche

il portale delle Foresterie valdesi ([www.foresterievaldesi.it](http://www.foresterievaldesi.it)), disponibile in quattro lingue, nel quale è possibile reperire le informazioni principali sulle strutture ricettive e, per alcune di esse, prenotare via e-mail direttamente dal sito.

### ***ACH Hotel***

Da alcuni anni la CSD Diaconia Valdese partecipa all'Associazione internazionale degli Alberghi, Foresterie e Centri Giovanili evangelici (ACH Hotels Italia) curando la pubblicazione e l'aggiornamento biennale di una brochure che presenta le strutture ricettive della CSD Diaconia valdese e ne riporta le principali informazioni. Questo strumento di promozione viene diffuso sia in Italia che all'estero dalle altre strutture associate.

### ***CSD Informa***

La CSD Diaconia Valdese gestisce da alcuni anni un bollettino informativo rivolto alle opere ad essa affidate e a quelle che usufruiscono dei propri servizi. Nata come circolare informativa a carattere tecnico (notizie su bandi, finanziamenti, novità legislative), nel 2007 "CSD Informa" ha assunto una veste informativa dedicata maggiormente alla diaconia e contenente per esempio articoli sulle attività proposte dalla sede, notizie provenienti dalle Opere, proposte di formazione e di volontariato. La circolare ha cadenza mensile ed è preparata dall'ufficio di segreteria della CSD Diaconia Valde-

se, in collaborazione con il volontario di servizio civile.

Annualmente, la CSD Diaconia Valdese redige anche una circolare per informare le opere e le chiese sulle nomine dei comitati di gestione delle Opere, sugli incarichi all'interno della Commissione stessa e sugli atti sinodali che guideranno il nuovo anno di lavoro.

### ***Convegno della Diaconia***

Il 10 e 11 marzo 2007, a Firenze (Salone dei Dugento e aula magna dell'Istituto Gould), si è svolto l'annuale "Convegno della Diaconia" organizzato dalla CSD Diaconia Valdese, dal titolo "Spazi per una responsabilità collettiva. Impegno pubblico e privato per la riforma dello stato sociale". Al Convegno ha partecipato il Ministro della Solidarietà Sociale Paolo Ferrero, "intervistato" pubblicamente per l'occasione da alcuni esperti del terzo settore.

Nel corso dei lavori del convegno sono state presentate diverse aree di lavoro: nuove povertà; immigrati; visitatori; aiuti alimentari; ecc.

Nel contempo, è stata allestita nell'aula magna dell'Istituto Gould una presentazione dei progetti di diaconia comunitaria realizzati dalle Chiese. Per l'occasione la CSD Diaconia Valdese si è presentata inoltre come ente erogatore di risorse finanziarie e di progettazione per quelle strutture ecclesiastiche che volessero mettere in cantiere un

progetto di diaconia comunitaria.

Il Convegno rimane per la CSD Diaconia Valdese un appuntamento importante per la comunicazione delle sue attività e per la creazione di nuovi contatti nella società.

### ***La Nostra Zona***

La Nostra Zona, nel 2007 alla sua prima edizione, è un progetto di media education e comunicazione sociale patrocinato dal Ministero della Solidarietà Sociale che ha ricevuto il sostegno della Commissione Europea-Programma Gioventù e della Regione Piemonte.

Il progetto prevedeva diverse iniziative rivolte a giovani provenienti da diversi ceti sociali e da ambienti differenti: una rassegna di film sull'adolescenza, un concorso nazionale di cortometraggi e la realizzazione di un video a cura degli ospiti della CSD Comunità Alloggio Uliveto di Torre Pellice, che si sono anche occupati dell'organizzazione e della direzione artistica.

La Rassegna - sei proiezioni di film sull'adolescenza nei mesi di aprile-maggio-giugno scelti dai giovani della CSD Comunità Alloggio - ha avuto luogo a Torre Pellice. Molto elevata la partecipazione, con 800 spettatori presenti alle proiezioni.

Il concorso nazionale di cortometraggi Giovani Corti è stato dedicato a Claudia Jalla, psicologa, direttrice della Comunità Alloggio fino al 2005. Oltre 50 sono stati i cortometraggi iscritti

al Concorso provenienti da tutta Italia, dalla Svizzera e dal Brasile.

Il Premio Claudia Jalla è stato assegnato a "Le cartoline di Lapa TV".

La menzione speciale della giuria è andata al cortometraggio "Come tuo fratello". Oltre ai giovani della comunità hanno fatto parte della Giuria tecnica: Alberto Barbera (Museo Nazionale del Cinema), Alberto Corsani (giornalista), Sara Cortellazzo (AIACE - Sottodiciotto Film Festival), Nicola D'Alessio (critico), Marco Dalla Gassa (critico - Centro nazionale di documentazione e ricerca sull'infanzia e l'adolescenza), Davide Ferrario (regista), Marina Giacobino e Andrea Rollier (famigliari di Claudia Jalla).

### ***Melting Box***

#### ***Fiera internazionale dei diritti e delle pari opportunità***

La fiera si è svolta a Torino dal 22 al 24 ottobre e per la prima volta la CSD Diaconia Valdese ha aderito ad una manifestazione di tale portata. È stato allestito uno stand, presidiato da dipendenti e da volontari, per informare i partecipanti sui servizi e le iniziative della CSD Diaconia Valdese e sull'uso dei fondi provenienti dall'otto per mille e dal cinque per mille.

Lo stand è stato visitato anche dal Ministro per le pari Opportunità Barbara Pollastrini, dalla Presidente della Regione Piemonte Mercedes Bresso e dall'Assessore alle Pari Opportunità della Regione Piemonte Giuliana Manica.

## **2.3 CAMPAGNE DI RACCOLTA FONDI**

### ***5x1000***

Dal 2006 la CSD Diaconia Valdese può beneficiare dei fondi 5 per mille in quanto è un'organizzazione senza scopo di lucro con finalità sociale. Trattandosi di una operazione di comunicazione nuova, la campagna si è rivolta soprattutto alle chiese e ai dipendenti mediante la stampa di un volantino, la pubblicazione su Riforma (settimanale delle chiese evangeliche battiste, metodiste e valdesi) e l'inserimento sul proprio sito internet.

Per quanto concerne il 2006 (dichiarazione del 2006 su redditi del 2005), la CSD Diaconia Valdese ha raccolto 685 firme che le hanno fruttato 20.195,77 euro. Per il 2007, i dati provvisori forniti dall'Agenzia delle Entrate indicano un aumento delle firme (813) a favore della CSD Diaconia Valdese.

### ***Fondo Borse anziani***

Il Sinodo ha approvato nel 2000 l'istituzione di un "fondo di solidarietà" per l'erogazione di borse di sostegno a favore di persone che richiedano ospitalità presso gli istituti per anziani e non siano in condizione, per comprovate difficoltà economiche, di sostenere interamente il costo della retta prevista. Dal Sinodo 2006 il fondo di solidarietà può erogare borse di sostegno anche a persone che, per rimanere presso il loro domicilio, abbiano necessità di un

aiuto economico atto a garantire loro una adeguata assistenza.

La gestione del fondo è disciplinata da un regolamento, che prevede la compilazione di appositi moduli per la richiesta di un contributo da parte dei richiedenti. L'amministrazione è affidata alla CSD Diaconia Valdese che, attraverso una commissione consultiva, ha il compito di istruire e valutare le richieste pervenute. Il fondo di solidarietà è alimentato da contributi e doni di singoli e di chiese, da eventuali lasciti finalizzati a tale scopo, nonché da progetti sostenuti con fondi provenienti dall'otto per mille.

<b>Fondo borse anziani anno 2007</b>	
Contributo OPM 2006 (erogato nel 2007)	90.000,00 €
Collette	13.130,00 €
Fondo per emergenze	11.040,00 €
Totale disponibile	114.170,00 €
<b>Contributi erogati</b>	<b>98.100,00 €</b>
<b>Rimanenza su fondo emergenze</b>	<b>16.070,00 €</b>

Nota: il finanziamento otto per mille 2007 di euro 107.000,00, approvato dal Sinodo 2007, è stato erogato nel corso del 2008.

### ***Colletta per la Domenica della diaconia***

Ogni anno il Sinodo, su proposta del-

la CSD Diaconia Valdese, decide di dedicare la colletta di una domenica dell'anno alla diaconia. Nel 2007 e per il secondo anno consecutivo la colletta è stata dedicata alla Casa di riposo di Vittoria (RG). Il Comitato e la Direzione hanno fornito alle comunità un ricco materiale informativo sull'attività della Casa, distribuito da Riforma. Ci si è avvalsi della collaborazione del prof. Paolo Ricca per la preparazione di una proposta di predicazione per il culto domenicale.

La risposta delle chiese è stata leggermente inferiore a quella data l'anno precedente ma pur sempre significativa e di grande sollievo per la Casa, a fronte delle precarie risorse di cui essa dispone. L'ammontare delle collette raccolte è di euro 6.415,84.

## **2.4 PROGETTAZIONE RIVOLTA A ENTI PRIVATI E PUBBLICI**

Progetto "PORTE APERTE": percorsi di autonomia di vita e di lavoro.

Il progetto "Porte aperte: percorsi di autonomia nella vita e nel lavoro" è nato dalla collaborazione della CSD-Comunità alloggio Uliveto di Torre Pellice con la Comunità montana Val Pellice. L'obiettivo comune era quello di rispondere ad una forte esigenza espressa dal territorio della Val Pellice: cercare di fornire un luogo dove ragazzi e ragazze dai

16 ai 21 anni potessero provare forme ed esperienze di autonomia di vita, completando il percorso vissuto all'interno di questa o di altre comunità per minori o al termine di un affido familiare.

In modo particolare il progetto ravvisava la necessità di prolungare o di proporre l'inserimento di soggetti di età maggiore ai 18 anni in contesti di semiautonomia (per esempio i cosiddetti gruppi appartamento).

Accanto alla ristrutturazione degli ambienti sono stati attivati strumenti di inserimento al lavoro e interventi formativi in collaborazione con i Servizi Sociali territoriali, consapevoli che questi ragazzi avrebbero potuto necessitare di un ulteriore accompagnamento nel momento in cui avessero compiuto la maggiore età.

Il progetto ha ottenuto un finanziamento di 39.560,00 euro dalla Fondazione CRT di Torino, completamente rendicontato.

### ***Contributo Fondazione Monte dei Paschi***

La Fondazione Monte dei Paschi di Siena ha deliberato nel 2005 un contributo di 50.000,00 euro a favore dell'Istituto Gould di Firenze per gli interventi di adeguamento alle norme per la prevenzione incendi, di eliminazione delle barriere architettoniche e di adeguamento igienico-sanitario. Il contributo, reso disponibile tra il 2007 e il 2008, ha consentito di far fronte ad una par-

te della complessa ristrutturazione che sta investendo l'istituto, sito in un edificio del 1600 in cui sono collocate sia la Foresteria valdese sia i servizi educativi residenziali e diurni.

## **2.5 FINANZIAMENTI PER LA FORMAZIONE**

### ***Agenzia formativa Kaleidos***

Il 2007 è stato un anno importante dal punto di vista della formazione: nel corso del 2006 si è andata costituendo l'Agenzia di formazione Kaleidos che ha ottenuto l'accreditamento della Regione Toscana nel mese di febbraio 2007 e la certificazione nel maggio 2007.

L'agenzia ha vinto un bando promosso dalla Regione ottenendo un finanziamento di euro 50.967,00 per un progetto di formazione rivolto a disoccupati e finalizzato all'acquisizione della qualifica di animatore di comunità.

L'Agenzia ha inoltre partecipato in qualità di partner alla realizzazione di un progetto formativo rivolto a disoccupati e finalizzato all'acquisizione della qualifica professionale di Addetto all'Assistenza di base. Il progetto ha ottenuto un finanziamento di euro 52.752,00.

## Tabella riassuntiva finanziamenti

Tipologia finanziamento	Specifica progetti	Finanziamento ottenuto
Fondazioni (CRT Monte dei Paschi di Siena)	Progetto "Porte aperte" e Adeguamenti al Gould	89.560,00 €
Chiese - colletta della diaconia	Sostegno alla casa di riposo di Vittoria	6.415,84 €
Fondo borse per anziani - collette e doni		13.130,00 €
Formazione Agenzia Kaleidos		50.967,00 €
	<b>Totale finanziamenti</b>	<b>160.072,84 €</b>

La CSD Diaconia Valdese ha inoltre sostenuto il progetto per giovani denominato "La Nostra Zona" che ha ottenuto nel 2007 un finanziamento di 10.000,00 euro assegnandolo ad un gruppo informale di giovani della Comunità alloggio di Torre Pellice.

### 2.6 GESTIONE FONDI OTTO PER MILLE

La CSD Diaconia Valdese è tra gli enti beneficiari dei contributi da gettito otto per mille che riceve dietro presentazione di progetti specifici. La Tavola Valdese è l'ente preposto alla gestione del gettito otto per mille per la Chiesa valdese. Nel 2007 la Chiesa valdese ha ricevuto 5.770.395,00 euro di cui 3.800.664,00 euro sono stati destinati a progetti che si realizzano sul territorio nazionale e

#### OTTO PER MILLE

Il Parlamento italiano ha esteso anche alle chiese che hanno stipulato Intese con lo Stato la norma del Concordato che prevede la riscossione dell'8 per mille dell'IRPEF e la deduzione dalla dichiarazione dei redditi delle offerte da parte delle persone fisiche o delle imprese. Le Chiese valdesi e metodiste hanno deciso di avvalersi di questa legislazione.

Di conseguenza tutti i cittadini italiani possono indicare nell'apposito riquadro della loro denuncia fiscale la Chiesa valdese-Unione delle Chiese metodiste e valdesi come destinataria del loro 8 per mille e dedurre dal reddito le erogazioni liberali ad essa corrisposte.

1.726.548,36 euro sono stati attribuiti a progetti esteri.

Per l'Italia, la Chiesa valdese ripartisce la quota di gettito otto per mille su varie categorie di progetto: anziani e sanità; occupazione, assistenza sociale; ricerca; rifugiati, migranti, nomadi; cultura, pace e diritti umani; bambini e giovani. In questa quota sono compresi anche i progetti della CSD Diaconia Valdese, ripartiti nelle seguenti categorie:

<b>Categoria di progetto</b>	<b>Totale attribuito a livello nazionale</b>	<b>Totale attribuito alla CSD Diaconia valdese</b>
Anziani e sanità	895.500 €	316.000 €
Occupazione, assistenza sociale	837.225 €	101.000 €
Cultura, pace, diritti umani	935.244 €	15.000 €
Bambini e giovani	767.945 €	98.500 €
<b>Totale</b>	<b>3.435.914 €</b>	<b>530.500 €</b>

La gestione dei fondi non segue l'andamento né dell'anno solare né di quello ecclesiastico e occorrono pertanto alcune precisazioni: entro il 31 dicembre di ogni anno la CSD Diaconia Valdese presenta all'attenzione della Tavola Valdese progetti per contributi pari ad un certo ammontare. La Tavola Valdese conclude il suo iter di esame e di approvazione con il Sinodo dell'anno successivo e dal mese di settembre la CSD Diaconia Valdese è in grado di avviare i progetti approvati. Tali progetti possono essere gestiti fino al mese di dicembre dell'anno successivo.

Questa modalità ha fatto sì che nel 2007, come d'altra parte negli anni addietro, si siano gestiti progetti approvati nel 2005 e nel 2006 e ancora in corso nel 2007. La CSD Diaconia Valdese rendiconta e riceve i contributi per i progetti da essa direttamente realizzati e per i progetti che invece vengono portati avanti dalle Opere ad essa affidate.

Nello specifico, nella tabella seguente si riporta l'ammontare richiesto dalla CSD Diaconia Valdese nell'anno 2005, 2006 e 2007, il finanziamento complessivo effettivamente approvato dalla Tavola Valdese e la situazione della rendicontazione, aggiornata al 30 maggio 2008.

<b>Anno di richiesta</b>	<b>Quota richiesta alla Tavola Valdese</b>	<b>Quota approvata dalla Tavola Valdese</b>	<b>Costi rendicontati</b>
2005	512.100,00 €	376.000,00 €	376.000,00 €
2006	679.100,00 €	574.100,00 €	572.100,00 €
2007	585.500,00 €	530.500,00 €	248.800,00 €

Per l'anno 2006, rimane da chiudere la rendicontazione di un progetto per l'ammontare di 2.000 euro; per l'anno 2007, la CSD Diaconia Valdese ha già incassato 67.800 euro per avviare una serie di progetti e, nel contempo, ha già provveduto a rendicontare e percepire 181.000 euro relativi alla gestione di progetti in corso o conclusi. Le tabelle seguenti dettagliano i progetti che la CSD Diaconia Valdese ha presentato negli anni 2005, 2006 e 2007.

La prima tabella (a fronte) evidenzia i progetti approvati dal Sinodo 2005 e gestiti e rendicontati nel corso del 2006 e del 2007.

<b>Beneficiario</b>	<b>Titolo progetto</b>	<b>Quota approvata</b>	<b>STATO PROGETTO</b>
CSD sede per case di riposo	Borse di sostegno	80.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2006
CSD sede	Servizio di volontariato e servizio civile	16.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2007
CSD sede	Offrire consulenza tecnica	27.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2007
CSD sede	Qualità: implementazione e integrazione di sistemi	18.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2007
CSD sede	Progetto organizzativo opere	22.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2007
CSD sede	Pastorale clinica: formazione e sostegno	39.600 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2007
CSD sede Asilo dei Vecchi	Kinaesthetics	26.400 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
CSD sede CA Uliveto	CAA	14.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
Foresteria Torre Pellice	Ristrutturazione impianto termico	78.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
Foresteria Torre Pellice	Risanamento e rilancio	40.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
Foresteria Torre Pellice	Adeguamento suppellettili	8.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
Asilo dei Vecchi	Dotazione letti	15.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007

La tabella che segue elenca nel dettaglio i progetti più recenti, relativi ai fondi approvati nel 2006 e quindi attivati e gestiti nel corso del 2007 (situazione aggiornata al 30 maggio 2008).

<b>Beneficiario</b>	<b>Titolo progetto</b>	<b>Quota approvata</b>	<b>STATO PROGETTO</b>
CSD sede per case di riposo	Borse di sostegno	90.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
CSD sede	Servizio di volontariato e servizio civile	12.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2008
CSD sede	Consulenza tecnica e integrazione di sistemi	27.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2008
CSD sede	Sistema qualità della Diaconia Valdese	18.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2008
CSD sede	Pastorale clinica-formazione operatori	30.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2008
CSD sede	Formazione e aggiornamento professionale	28.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2008
CSD sede, Bottega del Possibile e Tarta Volante	Assistenti familiari. Domiciliarità	5.000 €	Da rendicontare ultima tranche di 2.000 €
CSD sede, Asilo dei Vecchi e CA-Uliveto	Kinaesthetics e CAA	30.000 €	Gestito nel 2006-2007 e rendicontato nel 2008
Casa delle Diaconesse	Restituzione agilità economica	30.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
Istituto Gould	Opere di adeguamento varie	75.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
Foresteria Torre Pellice	Ristrutturazione impianto termico	76.100 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
Foresteria Torre Pellice	Risanamento e rilancio	40.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
Foresteria Torre Pellice	Adeguamento suppellettili	8.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007
Asilo dei Vecchi	Dotazione attrezzature sanitarie, ausili, arredi	25.000 €	Progetto avviato e concluso nel 2008
Casa di riposo di Vittoria	Ristrutturazione e adeguamento	80.000 €	Gestito, incassato ed erogato nel 2007

Infine, la tabella seguente evidenzia i progetti approvati dal Sinodo del 2007, che sono in corso di realizzazione nel 2008 (situazione aggiornata al 30 maggio 2008).

<b>Beneficiario</b>	<b>Titolo progetto</b>	<b>Quota approvata</b>	<b>STATO PROGETTO</b>
CSD sede per case di riposo	Borse di sostegno	107.000 €	Percepita quota di avvio di 32.100 €
CSD sede	Servizio di volontariato e servizio civile	13.500 €	Progetto in corso, quota di avvio non richiesta
CSD sede	Servizi tecnici: coordinamento	30.000 €	Progetto in corso, quota di avvio non richiesta
CSD sede	Sistema qualità della Diaconia Valdese	16.000 €	Progetto in corso, quota di avvio non richiesta
CSD sede	Sviluppo progetti innovativi	5.000 €	Progetto in corso, quota di avvio non richiesta
CSD sede	Pastorale clinica-formazione operatori	5.000 €	Progetto in corso, quota di avvio non richiesta
CSD sede	Formazione generale	15.000 €	Progetto in corso, quota di avvio non richiesta
CSD sede	Kinaesthetics e CAA tecniche sociali applicate	10.000 €	Percepita quota di avvio di 3.000 €
Casa delle Diaconesse	Restituz. agilità economica	35.000 €	Progetto chiuso. Saldo già percepito
Casa delle Diaconesse	Formazione e affiancamento	12.000 €	Percepita quota di avvio di 3.600 €
Istituto Gould	Opere di adeguamento varie	85.000 €	Progetto chiuso. Saldo già percepito
Il Gignoro	Modulo blu e modulo cognitivo	35.000 €	Quota di avvio di 10.500 € e quota rendiconto parziale di 21.000 €
Foresteria Torre Pellice	Risanamento e rilancio	40.000 €	Progetto chiuso. Saldo già percepito.
Foresteria Torre Pellice	Adeguamento arredi	10.000 €	Progetto in corso, quota di avvio non richiesta
Asilo San Germano	Reparto cure palliative	32.000 €	Percepita quota di avvio di 9.600 €
Asilo San Germano	Formazione personale	12.000 €	Percepita quota di avvio di 3.600 €
Casa di riposo di Vittoria	Ristrutturazione tetto	50.000 €	Progetto da avviare
C.A. Uliveto	Lavori vari	18.000 €	Percepita quota di avvio di 5.400 euro

## 2.7 SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Dal 2004 a oggi, nel lavoro dedicato al Servizio Civile Nazionale Volontario, la CSD Diaconia Valdese ha voluto costruire un progetto di “sostegno, accoglienza, educazione e formazione per ragazzi e giovani, senza alcuna imposizione confessionale”, così come previsto dal suo statuto. Il Servizio Civile è un banco di prova, esercizio quotidiano di democrazia, legalità e responsabilità per le organizzazioni e i/le giovani volontari/e coinvolti/e, rimanendo consapevoli che questi concetti hanno significato soltanto se connessi alla verifica dell'utilità dei servizi rivolti al prossimo. Accogliere il servizio dei giovani volontari rappresenta anche un'occasione continua di sviluppo e di revisione del proprio operato.

Nell'ottobre 2006 sono stati avviati al servizio 37 volontari ripartiti in 11 progetti e 19 sedi di attuazione (per una copertura dei posti a bando pari al 72,5%). La fine del servizio era prevista all'inizio di ottobre 2007.

*(Si veda la tabella a pagina 36)*

Complessivamente, nel corso dell'annualità 2006-2007, nella gestione dell'esperienza sono state coinvolte le sedi di 5 diverse regioni: Piemonte (circa il 46% dei volontari), Toscana (16%), Lazio (5%), Campania (11%) e Sicilia (circa il 22%). Oltre il 40% è rappresentato da giovani di sesso maschile, un dato di circa 10 punti percentuale superiore a quella che è risultata essere nel 2006 la media nazionale.

L'età media dei ragazzi avviati (rilevata all'inizio del servizio) era pari a 22,7 anni che rispetto al range 18-28 ed ai dati nazionali, definisce un'età relativamente giovane dei volontari coinvolti. Rispetto al titolo di studio, all'atto della presentazione delle domande i due terzi dei volontari avviati erano in possesso del diploma di scuola media superiore, in 7 casi risultavano laureati, mentre erano 5 (il 13,5% del totale) i giovani con la sola licenza media, tutti dati in linea con le tendenze nazionali.

Per quanto concerne il dato della mobilità, 6 giovani (il 16,2% del totale) hanno svolto servizio in una provincia diversa da quella dove risultavano domiciliati, grazie alla presenza di 9 sedi che offrono ai propri volontari una sistemazione comprensiva di vitto e alloggio.

Un ultimo dato riguarda la provenienza dei ragazzi coinvolti nell'esperienza: il fatto che oltre il 60% dei volontari non sia proveniente dalla realtà delle chiese evangeliche dimostra la

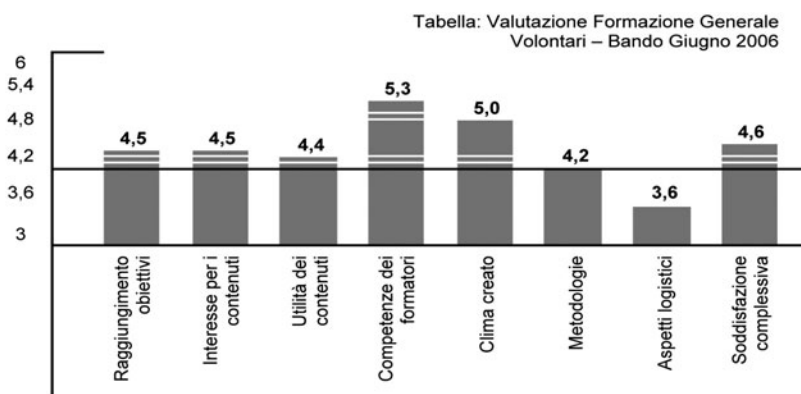
<b>Progetto</b>	<b>Settore</b>	<b>Sede</b>	<b>N.volontari</b>
Accoglienti differenti	Patrimonio artistico e culturale / Turismo culturale	Foresteria valdese "La Noce" a Palermo	1
		CSD Foresteria valdese a Torre Pellice (To)	1
Anziani a Vittoria	Assistenza / Anziani	Casa di riposo evangelica valdese a Vittoria (Rg)	3
Educare alla Noce	Educazione / Minori	Centro Diaconale "La Noce" a Palermo	4
Firenze minori	Educazione / Minori	CSD Gould a Firenze	2
		CSD Ferretti a Firenze	2
Generazioni nelle valli valdesi	Assistenza / Anziani	CSD Asilo dei vecchi a San Germano Chisone (To)	3
		Rifugio Re Carlo Alberto a Luserna San Giovanni (To)	1
		Asilo valdese a Luserna San Giovanni (To)	1
Il giardino dei sensi	Educazione / Minori	CSD Comunità Alloggio a Torre Pellice (To)	2
Lungo la strada	Educazione / Centri di aggregazione (bambini, giovani, anziani)	Centro Sociale "Casa Mia - E. Nitti" a Napoli	4
Non solo valdesi	Patrimonio artistico e culturale / Valorizzazione storie e culture locali	Agape Centro Ecumenico a Prali (To)	1
		CSD sede a Torre Pellice (To)	1
		Radio Beckwith a Luserna San Giovanni (To)	1
		Centro Culturale Valdese a Torre Pellice (To)	1
Ricordi e futuro	Assistenza / Anziani	CSD Il Gignoro a Firenze	2
Rifugiati e migranti al centro	Assistenza / Immigrati, profughi	Servizio Rifugiati e Migranti della Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia a Roma	2
		Chiesa Valdese di Torino - Sportello migranti	2
Uliveto comunicativo	Assistenza / Disabili	CSD Uliveto a Luserna San Giovanni (To)	3

capacità dell'ente di aderire al progetto di Servizio Civile in modo laico, senza per questo nascondere le specificità e le caratteristiche della propria realtà. Nel corso dei primi quattro mesi nessun volontario ha rinunciato al servizio. Fra il quinto e l'undicesimo mese invece tre volontari hanno rinunciato per motivi personali (in due casi anche inerenti la tipologia del servizio svolto), mentre un giovane è stato escluso per superamento dei giorni di permesso, per una percentuale complessiva pari al 10,8% dei giovani avviati.

Infine in un caso, di concerto con l'Ufficio Nazionale, dopo circa 3 mesi un volontario è stato trasferito ad un altro progetto (sempre gestito dall'ente CSD Diaconia Valdese) a seguito di alcune problematiche comportamentali rilevate all'interno della sede di attuazione ove aveva preso servizio. Con tale procedura straordinaria, l'ente ha inteso da un lato agire a tutela della struttura e del progetto presso il quale il giovane era stato selezionato, ma anche cogliere la sfida di proporre/garantire la continuità di un'esperienza rivelatasi, a posteriori, assolutamente positiva. Il volontario trasferito ha infatti regolarmente concluso l'anno di Servizio Civile, partecipando attivamente e proficuamente (valutazione condivisa dall'operatore locale di progetto) alle attività previste dal nuovo progetto.

### **La dimensione formativa**

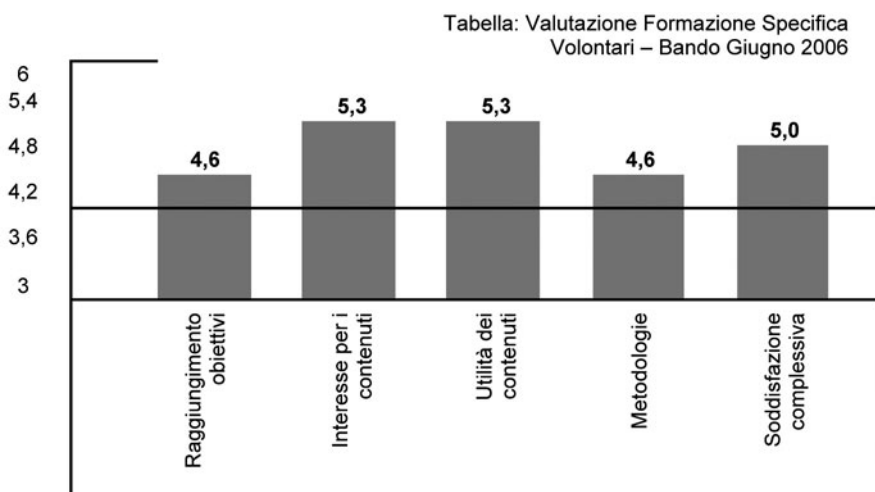
La formazione generale dei volontari è stata strutturata in un percorso residenziale realizzato nella fase di avvio del progetto (ottobre 2006). I dati e le considerazioni raccolte al termine del percorso evidenziano un livello di soddisfazione tra i partecipanti molto alto. Su tutti i fattori indagati (ad eccezione degli aspetti logistici) i valori di gradimento risultano infatti superare lo standard definito in fase progettuale (4,2), mentre nel caso delle competenze dei formatori e del clima creato i valori sono addirittura in linea con il livello di eccellenza.



Il dato non positivo relativamente alla variabile degli “aspetti logistici” è riconducibile in larga parte alla caratteristica residenziale del percorso formativo. Pur cogliendo gli evidenti motivi organizzativi alla base della scelta, i volontari hanno infatti inteso sottolineare con questa loro valutazione la fatica di un corso apparso molto intenso nei contenuti ed estremamente compresso nei tempi.

Per quanto riguarda i percorsi di formazione specifica questi sono stati per la maggior parte delegati alle singole sedi di attuazione. L'ente Commissione Sinodale per la Diaconia però, proprio con l'obiettivo di favorire lo scambio e il racconto delle esperienze direttamente da parte dei giovani in servizio, ha organizzato per tutti i propri volontari un corso di formazione a distanza (FAD) di “Costruzione e aggiornamento di pagine Web”.

In media ciascun volontario ha usufruito di oltre 54 ore di formazione specifica. Un risultato, questo, ritenuto significativo se posto in relazione con quanto espresso a livello nazionale dove solo il 31% dei volontari impiegati nel corso del 2006 ha dichiarato di aver svolto più di 50 ore di formazione specifica.

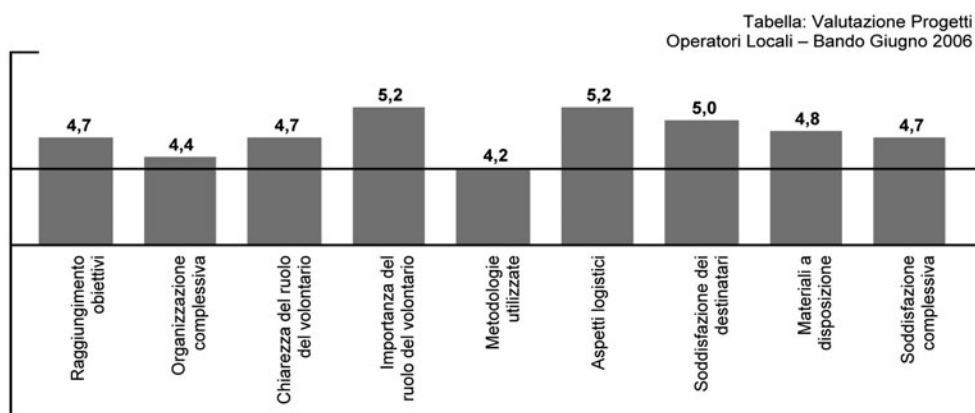
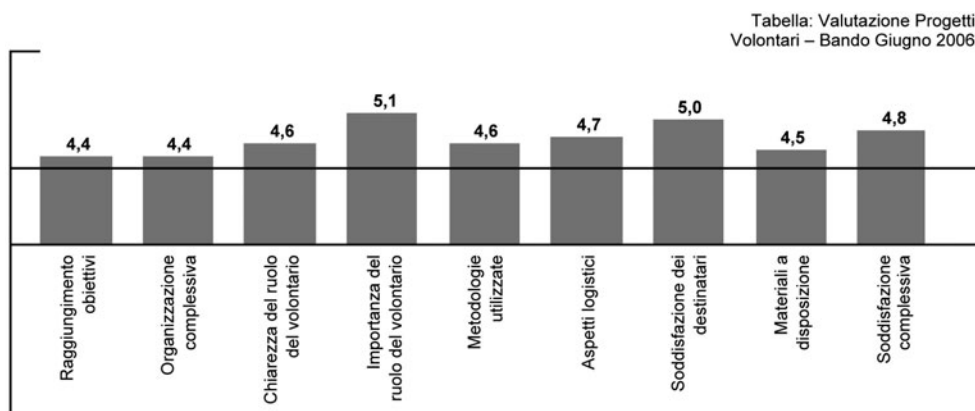


Un ulteriore dato, palesato dai volontari nel corso dei Focus Group finali, è rappresentato da una diffusa percezione di attenzione da parte delle sedi nella gestione dell'iter formativo. Inoltre, sia dagli incontri di valutazione finale sia dai questionari raccolti, emerge come l'anno di Servizio Civile sia stato l'occasione da un lato di sperimentare/mettere in gioco i propri interessi ed i propri saperi teorici (dimensione culturale), dall'altro di acquisire/consolidare alcune specifiche competenze e capacità personali (dimensione professionale).

Accanto a tali considerazioni condivise dalla totalità dei volontari, emerge chiaramente, specie nell'ambito dei progetti svolti in strutture residenziali (case di riposo, comunità per minori, centri per disabili...), la valenza civica dell'esperienza e la maturazione dei giovani coinvolti anche da un punto di vista umano e valoriale.

### **La dimensione progettuale**

L'analisi dei dati raccolti attraverso i questionari (vedi tabelle sottostanti), alcuni incontri di valutazione realizzati con gli Operatori Locali e i focus group dei volontari restituiscono una fotografia sia complessivamente che singolarmente soddisfacente in relazione al grado di efficacia ed efficienza delle diverse esperienze realizzate.



Nello specifico i questionari raccolti mettono in evidenza dati di eccellenza in relazione all'importanza "riconosciuta" ai volontari e, anche tenuto conto della tipologia di sedi d'attuazione coinvolte, l'alta soddisfazione dei destinatari percepita da volontari e Operatori Locali.

Proprio in relazione alle caratteristiche delle sedi, i progetti realizzati hanno rappresentato per le diverse strutture coinvolte la possibilità di implementare il proprio operato, non nell'ottica di sostituzione e/o sostegno del personale già presente ma di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Dopo un primo anno di "positiva sperimentazione" e una seconda annualità (come sopra evidenziato) contrassegnata da un "significativo consolidamento qualitativo e quantitativo" dell'esperienza, la strada pareva segnata. Purtroppo, nel corso del 2007-2008, il finanziamento da parte dell'Ufficio Nazionale di Servizio Civile, di soli 3 progetti (a fronte dei 19 presentati) ha decisamente raffreddato quelle che erano le legittime aspettative di dare continuità a quanto di buono fino ad ora realizzato. Anche il progetto di Servizio Civile all'estero non è stato approvato. A dicembre 2007 sono state avviate 11 volontarie (sui 12 posti a Bando) così distribuite fra sedi legate alle Chiese evangeliche in Italia e agli enti pubblici del territorio pinerolese:

<b>Progetto</b>	<b>Settore</b>	<b>Sede</b>	<b>Numero volontarie</b>
Rifugiati e migranti al centro	Assistenza migranti	Servizio Rifugiati e Migranti della Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia a Roma	1
		Chiesa Valdese di Torino – Sportello migranti	2
Asili nido in valle	Educazione minori	Asilo nido di Torre Pellice	2
		Asilo nido di Perosa Argentina	2
Torre Pellice: un ponte, una biblioteca	Patrimonio culturale	Biblioteca civica di Torre Pellice	4

Pur mantenendo i necessari investimenti umani ed economici per garantire la positiva esperienza alle 11 giovani, l'attenzione dell'ente si è inevitabilmente spostata da un livello operativo ad una dimensione più politica.

### ***La dimensione politica***

Le valutazioni delle schede progettuali presentate ha infatti lasciato l' "amaro in bocca" all'ente non solo (e non tanto) per il mancato finanziamento degli stessi, ma soprattutto per i criteri in base ai quali i punteggi attribuiti non sono stati sufficienti ad essere ammessi al bando. L'impossibilità per la CSD Diaconia Valdese, in quanto ente di II<sup>a</sup> classe, di poter acquistare o accreditare propri sistemi di selezione, monitoraggio e formazione è risultato fattore

assolutamente discriminante rispetto alla maggior parte dei progetti finanziati, presentati a livello nazionale da enti di I^ classe. Inoltre, un errore burocratico non ha consentito la partecipazione al "Bando speciale Napoli" nell'estate 2007.

Mantenendosi attiva nell'ambito del TESC (Tavolo degli Enti del Servizio Civile del Piemonte), a settembre 2007 la Commissione Sinodale per la Diaconia ha aderito alla Conferenza Nazionale Enti di Servizio Civile (CNESC) al fine di portare un proprio contributo alla costruzione del sistema Servizio Civile Nazionale. Pur tenendo in dovuta considerazione la relativa "gioinezza" dell'esperienza, l'ente ha infatti caratteristiche e peculiarità scarsamente rappresentate dagli enti associati alla CNESC (ad esempio, nonostante la distribuzione delle sedi a livello nazionale, i numeri attuali e potenziali dell'ente sono comunque limitati).

La CSD Diaconia Valdese, sulla scia delle positive esperienze realizzate nell'anno 2006-2007 e con l'obiettivo di aumentare la qualità dei progetti, ha consolidato la collaborazione con enti di Formazione Professionale e ha ottenuto nel 2007 il riconoscimento dei progetti come tirocinio universitario da parte della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Torino.

## **2.8 VOLONTARIATO E CAMPI DI LAVORO INTERNAZIONALI**

Da diversi anni le opere e centri valdesi hanno stabilito una proficua relazione con la Evangelische Landeskirche in Baden attraverso il suo settore "Arbeitsstelle Frieden". La CSD Diaconia Valdese, insieme al Centro Culturale Valdese di Torre Pellice, organizza e gestisce il periodo di formazione (3 settimane a Torre Pellice) dei volontari e monitora l'intera esperienza partecipando allo "Zwischenseminar" di valutazione in itinere organizzato dal partner tedesco. I volontari del "Volontariato per la Pace", giovani ventenni tedeschi, svolgono un servizio di 12 mesi nelle opere valdesi. L'apporto di questi volontari è sempre molto significativo e generalmente si mantengono relazioni durature fra il volontario e l'opera presso il quale ha compiuto il suo servizio.

A luglio 2007 è terminata l'esperienza dei volontari avviati nel 2006 e hanno iniziato il proprio servizio 13 volontari distribuiti in sette differenti strutture.

*(Si veda la tabella a pagina 42)*

<b>Sede</b>	<b>Settori di servizio</b>	<b>Numero volontari</b>
Servizio Cristiano a Riesi (Cl)	Scuole, agricoltura biologica	4
Centro Diaconale "La Noce" a Palermo	Scuole, comunità educative	4
Agape Centro Ecumenico a Prali (To)	Centro giovanile e di formazione	1
Centro Culturale Valdese a Torre Pellice (To)	Biblioteca, musei, centro visite, archivio storico	1
Casa Valdese delle Diaconesse a Torre Pellice (To)	Assistenza anziani	1
Comunità Alloggio a Torre Pellice (To)	Educazione minori	1
Casa Cares a Reggello (Fi)	Foresteria, turismo, agricoltura biologica	1

Nell'estate 2007 è stato sperimentato un campo di lavoro internazionale attraverso la collaborazione fra CSD Diaconia Valdese e le associazioni Lunaria (Roma) e Spad (Torre Pellice). Per 2 settimane 11 volontari provenienti da Spagna, Corea, Russia, Lituania e Serbia hanno collaborato alla manutenzione delle strutture dell' Uliveto e del Rifugio Re Carlo Alberto e all'organizzazione dell'ArtsOnAir Festival, iniziativa culturale e musicale di aggregazione, soprattutto giovanile. Su stimolo della CSD Diaconia Valdese nel 2007 anche Agape Centro Ecumenico ha ospitato numerosi volontari provenienti dall'associazione Lunaria fra i suoi campolavoristi.

Sul piano della riflessione intorno ai significati dell'esperienza, in collaborazione con la Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia (FCEI), la CSD Diaconia Valdese ha organizzato

a maggio 2007 a Ecumene (Velletri, Rm), un convegno residenziale dal titolo "Volere Volare. Il volontariato e il servizio volontario nelle chiese evangeliche". Obiettivo dell'incontro seminariale è stato quello di far confrontare e interagire tra loro le diverse esperienze di volontariato, nazionale e internazionale, giovanile e non, promosse nell'ambito dei diversi servizi e progetti che fanno riferimento alla realtà delle chiese e delle opere sociali evangeliche. Sono state ascoltate testimonianze ed esperienze da parte di volontari in Servizio Civile, volontari Senior, responsabili di struttura che si avvale di volontari, associazioni di volontariato interne (come l'Associazione Evangelica di Volontariato - AEV) ed esterne al mondo evangelico che collaborano su programmi specifici (Legambiente e Lunaria).

## **2.9 IL SISTEMA QUALITÀ DELLA COMMISSIONE SINODALE PER LA DIACONIA**

### **Il percorso e le motivazioni**

La certificazione del Sistema Qualità delle strutture della CSD Diaconia Valdese a cui si aggiungono l'Asilo di Luserna San Giovanni e la casa Miramonti di Villar Pellice si è configurato dal 2004 a oggi come un percorso di costruzione di uno strumento che rispondesse a esigenze vere e concrete della Diaconia nel suo complesso.

La scelta non era semplice, si doveva costruire un sistema che fosse, oltre che economicamente sostenibile, anche utile contemporaneamente alle opere aderenti e alla CSD Diaconia Valdese nel suo percorso di costruzione di un'identità diaconale condivisa.

Ad oggi il Sistema Qualità CSD (norma ISO 9001:2000) è organizzato secondo una "certificazione di gruppo". Questa scelta ha permesso un significativo risparmio ma soprattutto una crescita comune: alcune procedure di lavoro sono centralizzate, molte sono decentrate ma sviluppate su procedure condivise. Rimangono di esclusiva pertinenza delle opere le procedure specifiche dei servizi erogati. Questo significa andare incontro agli obiettivi propri della CSD Diaconia Valdese: sviluppare sinergie preservando le specificità delle singole opere.

Molti sono i campi in cui il Sistema Qualità CSD ha inciso in questi ultimi anni fornendo un valore aggiunto: un lavoro di monitoraggio sulle leggi cogenti (sicurezza sul lavoro, igiene alimentare, riservatezza dei dati); la pianificazione della formazione e la verifica sulle sue ricadute operative e sugli operatori; una maggiore chiarezza organizzativa con la definizione di requisiti minimi per l'assunzione del personale; la raccolta sistematica della percezione degli utenti sul servizio; la predisposizione di carte dei servizi come strumenti di comunicazione e trasparenza; la rilevazione di errori come valore aggiunto, come spunto per il miglioramento. Fra gli obiettivi del Sistema Qualità CSD vi è quello di fondersi con le modalità di gestione e di direzione ordinaria della CSD Diaconia Valdese e delle sue strutture. Proprio per questo il suo sviluppo si è accompagnato ai cambiamenti interni ed esterni che hanno coinvolto la CSD Diaconia Valdese in questi ultimi anni.

Non a caso il Sistema Qualità CSD richiede:

- che tutto il personale e i collaboratori e le collaboratrici siano pienamente coinvolti sia nella definizione, che nel raggiungimento e nella valutazione degli obiettivi che sono definiti ai diversi livelli;
- che tutti siano impegnati a migliorare il Sistema stesso che dovrà continuamente adattarsi ai cambiamenti della tipologia di

utenza, della sua sensibilità, della legislazione, della sensibilità sociale;

- che l'ascolto e l'attenzione all'ospite, all'utente, al cliente siano una caratteristica forte sia dei singoli operatori che delle organizzazioni e dei servizi;
- che gli operatori abbiano conoscenze e competenze che consentano di lavorare con professionalità e responsabilità.

(Estratto dalla "dichiarazione della direzione nel Manuale qualità della CSD).

Certamente la qualità nasce e si sviluppa in ambito aziendale e ha mutuato un lessico che spesso appare lontano dalla nostra sensibilità ovvero: cliente; non conformità; obiettivi; indicatori; soddisfazione; ecc.

Se l'adozione di questo metodo ha un po' forzato la nostra sensibilità lessicale, dobbiamo anche riconoscere che alcuni punti centrali del Sistema Qualità CSD sono elementi culturalmente molto vicini alla nostra idea del servizio:

**Responsabilità.** Il controllo deve avvenire al livello più diffuso: ognuno si assume la responsabilità delle proprie decisioni e azioni;

**Ascolto.** Non solo l'ascolto dell'ospite e dell'utente, che, come abbiamo visto, siamo stati indotti ad incrementare, ma anche degli operatori, i nostri collaboratori nella realizzazione dei servizi alle persone;

**Controllo.** Riconoscere che tutti siamo soggetti a errori e mancanze e che abbiamo bisogno di un sistema che garantisca che le cose si facciano sempre al meglio, indipendentemente dalle singole persone coinvolte;

**Trasparenza, comunicazione e partecipazione.** Il Sistema Qualità CSD ha sviluppato gruppi di lavoro, circolazione di informazione e formazione permanente.

Il processo di qualità richiede inoltre un'attività quotidiana costante. La coniugazione, anche formale, fra obiettivi, tempo e verifica è una delle costanti della qualità. Se a prima vista tutto questo può sembrare burocratico e lento, dobbiamo interrogarci sul senso di questa impostazione. La documentazione deve essere richiamata da esigenze reali di trasparenza, controllo, verifica, e tempi. Non a caso in periodi prestabiliti si effettuano delle verifiche interne che sono volte proprio a controllare che tutto stia procedendo come previsto. Alla fine di questo percorso c'è la verifica ispettiva esterna da parte di un ente terzo certificatore. Non si tratta di un atto formale, ma di un'azione che presuppone impegno per la preparazione e spesso dalle verifiche emergono suggerimenti e idee importanti per effettuare miglioramenti completi.

**3 PARTE TERZA:  
BILANCIO E INDICATORI**



### 3.1 STATO PATRIMONIALE AL 31/12/07

<b>ATTIVITÀ</b>	
Concessioni licenze, marchi, ecc.	31.130,96
Fondi di ammortamento licenze, marchi, ecc.	-26.952,66
Manutenzioni e riparazioni da ammortizzare	1.238.553,27
Fondi di ammortamento manutenzioni e riparazioni	-1.060.096,98
<b>Immobilizzazioni immateriali nette</b>	<b>182.634,59</b>
Terreni agricoli	2.407,20
Fabbricati civili strumentali ante 1999	16.386.065,56
Fabbricati civili strumentali post 1999	4.892.253,76
Fabbricati civili non strumentali	304.596,23
Fabbricati	21.582.915,55
Fondo di ammortamento fabbricati strum. post' 99	-2.065.175,97
Impianti e macchinari	2.374.506,19
Fondi di ammortamento impianti e macchinari	-1.619.310,72
Attrezzature	1.183.631,70
Fondi di ammortamento attrezzature	-1.056.724,52
Altri beni materiali	2.290.389,48
Fondi di ammortamento altri beni materiali	-1.910.327,85
Immobilizzazioni in corso	178.707,20
<b>Immobilizzazioni materiali nette</b>	<b>20.961.018,26</b>
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>21.143.652,85</b>
Rimanenze finali	41.362,14
<b>Attivo circolante - rimanenze</b>	<b>41.362,14</b>
IVA conto erario	5.284,83
Crediti verso clienti	2.170.663,33
Fatture da emettere	529.308,96
Crediti verso erario	344.133,67
Crediti diversi verso CSD	861.624,34
Altri crediti diversi	1.890.992,94
Crediti IVA verso CSD	22.411,30
Crediti infra opere CSD	2.775.028,58
Crediti diversi	535.417,14
Crediti diversi oltre l'anno	4.644,91
<b>Attivo circolante - crediti</b>	<b>6.364.481,42</b>
Titoli	40.118,85
Depositi bancari e postali	689.126,43
Cassa contanti	65.179,80
<b>Attivo circolante - attività finanziarie</b>	<b>794.425,08</b>
<b>Attivo circolante - ratei e risconti attivi</b>	<b>185.710,27</b>
<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>7.385.978,91</b>
<b>TOTALE ATTIVITÀ</b>	<b>28.529.631,76</b>



### **3.2 CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO**

La redazione del Bilancio Sociale della CSD Diaconia Valdese prevede, tra le altre cose, un'esposizione dei dati contabili nella forma del Conto Economico riclassificato a valore aggiunto.

Esistono diverse modalità di riclassificazione del Conto Economico. L'obiettivo comune a ciascun procedimento di riclassificazione è quello di ottenere una struttura in grado di evidenziare aggregazioni, margini e risultati intermedi utili a comprendere la progressiva formazione del risultato di esercizio.

Per le aziende che producono servizi, quali le organizzazioni operanti nel terzo settore, la configurazione più significativa mette in evidenza il valore aggiunto, vale a dire la ricchezza creata con l'attività. Più precisamente, il valore aggiunto è l'incremento di valore che l'organizzazione, nel nostro caso la CSD Diaconia Valdese, apporta ai beni e ai servizi che essa acquista e si determina sottraendo al valore della produzione (ricavi di vendita) i costi per beni e servizi acquistati sul mercato (costi esterni).

Il valore aggiunto, e dunque la ricchezza generata all'interno dell'azienda, non va confuso con il risultato di gestione. Il valore aggiunto è una grandezza molto più ampia dell'even-

tuale profitto che include anche la remunerazione degli altri fattori produttivi che lo hanno determinato, tra cui il lavoro, il capitale tecnico fisso (impianti), il capitale finanziario (prestiti), lo Stato, sotto forma rispettivamente di retribuzioni e oneri previdenziali, ammortamenti, oneri finanziari e imposte.

Ebbene, tutte le realtà che producono i cosiddetti intangibles, ovvero beni immateriali e servizi (servizi alla persona, ma anche consulenze, progetti, software, ecc...), inevitabilmente basano la realizzazione della propria attività proprio su uno dei fattori produttivi appena menzionati, la prestazione d'opera dei lavoratori dipendenti. Di conseguenza il fattore lavoro viene ad assumere un rilievo operativo ed economico di primo piano: l'elemento umano in questi settori si rivela insostituibile, in quanto l'unico in grado di produrre idee e comportamenti. Pertanto, tali aziende necessitano di una manodopera altamente qualificata, oltre che relativamente più numerosa rispetto ad esempio alle attività di trasformazione tecnica o di trasporto (oramai sensibilmente meccanizzate e automatizzate).

Essendo la CSD Diaconia Valdese un'organizzazione che eroga servizi per la persona (assistenziali, educativi e ricettivi), il suo personale costituisce, ancor più che in molte altre realtà, la fonte e la componente dell'operatività aziendale maggior-

mente significativa, sia sul piano qualitativo sia su quello dimensionale, tanto da assorbire una quota preponderante dei costi complessivi aziendali generati dalla gestione tipica, sia interni che esterni (60,53%).

Di seguito esponiamo il Conto Economico della CSD Diaconia Valdese relativo all'esercizio 2007 e riclassificato a valore aggiunto, seguito da un prospetto che consentono di apprezzare in quali proporzioni il valore aggiunto si distribuisce tra i fattori produttivi che lo hanno generato, e dunque, l'incidenza dei costi interni e degli oneri legati alla remunerazione dei fattori di produzione esterni. E' opportuno precisare che il rendiconto riepilogativo di gestione (come viene anche spesso chiamato il Conto Economico degli enti non profit), prima ancora che riclassificato a valore aggiunto, è stato opportunamente consolidato, cioè "depurato" di tutte le operazioni economiche avvenute all'interno dell'unico ente CSD Diaconia Valdese, tra le opere che ne fanno parte: in altre parole, in corrispondenza di ciascuna voce di costo e di ricavo, figurano soltanto i volumi delle operazioni che l'ente, considerato nella sua globalità, intrattiene con l'ambiente esterno. Si osservi inoltre che il documento riportato non si limita all'evidenziazione del valore aggiunto, ma, sottraendo progressivamente ulteriori componenti di costo, nonché i saldi delle gestioni accessorie, perviene ad una serie di margini di risultato via via più specifici, sino alla determinazione del risultato netto della gestione complessiva.

**CONTO ECONOMICO CSD 2007****RENDICONTO DI GESTIONE ESERCIZIO 2007  
CONSOLIDATO MEDIANTE COMPENSAZIONE DEI COSTI E DEI RICAVI  
INTERNI ALLE OPERE  
E RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO**

	Proventi da contratti con Pubbliche Amministrazioni (rette, convenzioni)	4.924.390,42
	Corrispettivi da clienti (utenti strutture socio-assistenziali, ospiti foresterie)	6.911.326,51
<b>(A)</b>	<b>RICAVI NETTI DI VENDITA</b>	<b>11.835.716,93</b>
	Proventi da contributi su progetti	81.585,22
	Altri proventi (da utilizzo fondi, rimborso coordinamento da RRCA, rimborso costo) personale da RRCA, servizio pasti a domicilio, rimborsi mensa del personale)	304.147,66
<b>(B)</b>	<b>ALTRI RICAVI E PROVENTI DI GESTIONE TIPICA</b>	<b>385.732,88</b>
<b>(C)</b>	<b>RICAVI DA ATTIVITA' STATUTARIA NON PREVALENTE (GESTIONE GENERALE DI SUPPORTO: SERVIZI SEDE PER OPERE NON CSD)</b>	<b>251.165,09</b>
<b>(D)</b>	<b>COSTI PATRIMONIALIZZATI PER LAVORI INTERNI</b>	<b>0,00</b>
<b>(E)</b>	<b>VARIAZIONI RIMANENZE PRODOTTI FINITI E IN LAVORAZIONE</b>	<b>0,00</b>
<b>(F)</b>	<b>VALORE DELLA PRODUZIONE: (A) + (B) + (C) + (D) + (E)</b>	<b>12.472.614,90</b>
(G)	COSTI PER L'ACQUISTO DI MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE E MERCI	949.630,27
(H)	VARIAZIONE RIMANENZE DI MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE E MERCI	10.117,71
(I)	COSTI PER L'ACQUISTO DI SERVIZI (ristorazione e altri appalti)	2.510.908,22
(J)	COSTI PER GODIMENTO DI BENI DI TERZI	32.966,03
(K)	ALTRI COSTI DIVERSI DI GESTIONE TIPICA (di cui 418.653,84 di IVA indetraibile)	553.105,83
(L)	COSTI DA ATTIVITA' STATUTARIA NON PREVALENTE	318.363,30

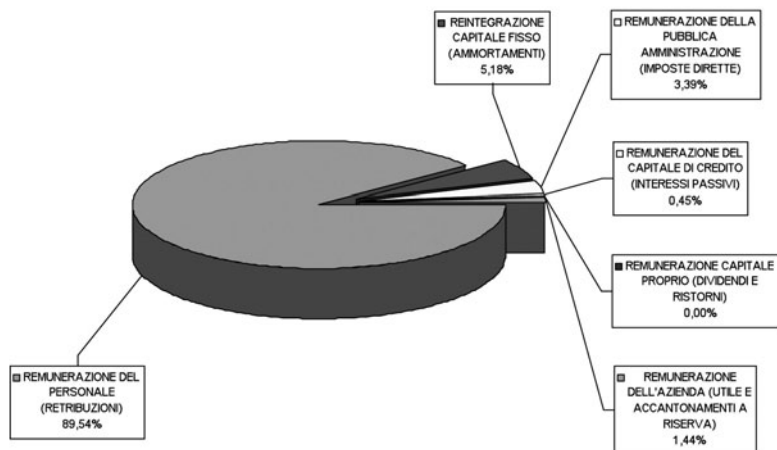
	(GESTIONE GENERALE DI SUPPORTO)	
<b>(M)</b>	<b>TOT. COSTI OPERATIVI ESTERNI: (G) + (H) + (I) + (J) + (K) + (L)</b>	<b>4.375.091,36</b>
<b>(N)</b>	<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO: (F) - (M)</b>	<b>8.097.523,54</b>
(O)	COSTI OPERATIVI INTERNI (COSTO DEL PERSONALE)	7.864.917,12
<b>(P)</b>	<b>MARGINE OPERATIVO LORDO: (N) - (O)</b>	<b>232.606,42</b>
(Q)	COSTI STRUTTURALI INTERNI (AMMORTAMENTI E ACCANTONAMENTI)	557.625,69
<b>(R)</b>	<b>REDDITO OPERATIVO: (P) - (Q)</b>	<b>-325.019,27</b>
	Proventi finanziari	36.574,89
	Oneri finanziari	39.576,31
<b>(S)</b>	<b>SALDO PROVENTI / ONERI FINANZIARI</b>	<b>-3.001,42</b>
	Proventi da raccolta fondi	622.957,95
	Oneri da raccolta fondi	30.000,00
<b>(T)</b>	<b>SALDO PROVENTI / ONERI RACCOLTA FONDI</b>	<b>592.957,95</b>
	Proventi patrimoniali	55.644,05
	Oneri patrimoniali	13.785,94
<b>(U)</b>	<b>SALDO PROVENTI / ONERI PATRIMONIALI</b>	<b>41.858,11</b>
<b>(V)</b>	<b>RISULTATO DELLA GESTIONE ORDINARIA: (R) + (S) + (T) + (U)</b>	<b>306.795,37</b>
	Proventi straordinari	60.101,95
	Oneri straordinari	45.423,78
<b>(W)</b>	<b>SALDO PROVENTI / ONERI STRAORDINARI</b>	<b>14.678,17</b>
<b>(X)</b>	<b>RISULTATO LORDO DI GESTIONE: (V) + (W)</b>	<b>321.473,54</b>
(Y)	IMPOSTE DELL'ESERCIZIO (IRES e IRAP)	297.483,70
<b>(Z)</b>	<b>RISULTATO NETTO DI GESTIONE: (X) - (Y)</b>	<b>23.989,84</b>

Il grafico che segue descrive la distribuzione del valore aggiunto fra i vari fattori produttivi, interni ed esterni all'organizzazione, che lo hanno generato. A tal fine occorre passare dal concetto di valore aggiunto caratteristico lordo, esposto nel Conto Economico riclassificato e derivante dallo svolgimento della sola gestione caratteristica, al valore aggiunto globale (anch'esso al lordo delle imposte), che ricomprende, oltre alla gestione tipica, anche il saldo delle gestioni atipiche o accessorie, nonché della gestione straordinaria, in quanto anche queste ultime concorrono alla creazione di valore. Si osservi che, relativamente alla determinazione del valore aggiunto globale, della gestione finanziaria non è stato considerato il saldo, bensì i soli componenti positivi (interessi attivi), dal momento che gli oneri della suddetta gestione configurano la remunerazione di un fattore produttivo (il capitale di prestito).

Il grafico sottolinea la preminenza assoluta del costo del personale, che da solo assorbe la quasi totalità del valore aggiunto globale, rispetto alle altre voci.

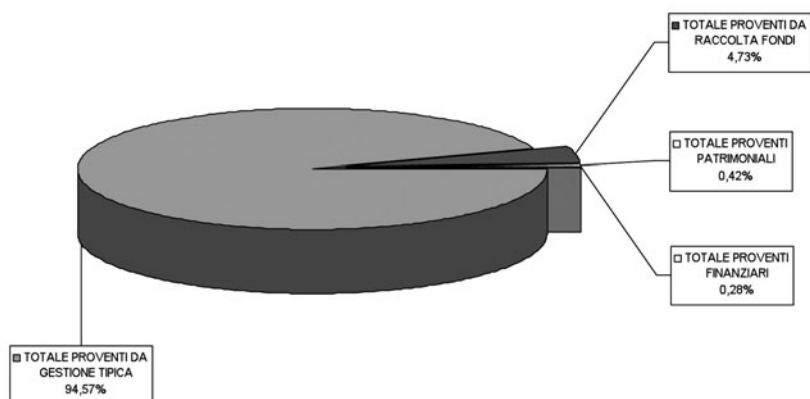
<b>SCOMPOSIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO:</b>	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>INCIDENZA SUL TOTALE</b>
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE (RETRIBUZIONI)	7.864.917,12	89,54%
REINTEGRAZIONE CAPITALE FISSO (AMMORTAMENTI)	455.209,02	5,18%
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (IMPOSTE DIRETTE)	297.483,70	3,39%
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO (INTERESSI PASSIVI)	39.576,31	0,45%
REMUNERAZIONE CAPITALE PROPRIO (DIVIDENDI E RISTORNI)	0	0,00%
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA (UTILE E ACCANTONAMENTI A RISERVA)	126.406,51	1,44%
<b>TOTALE</b>	<b>8.783.592,66</b>	<b>100,00%</b>

## RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO

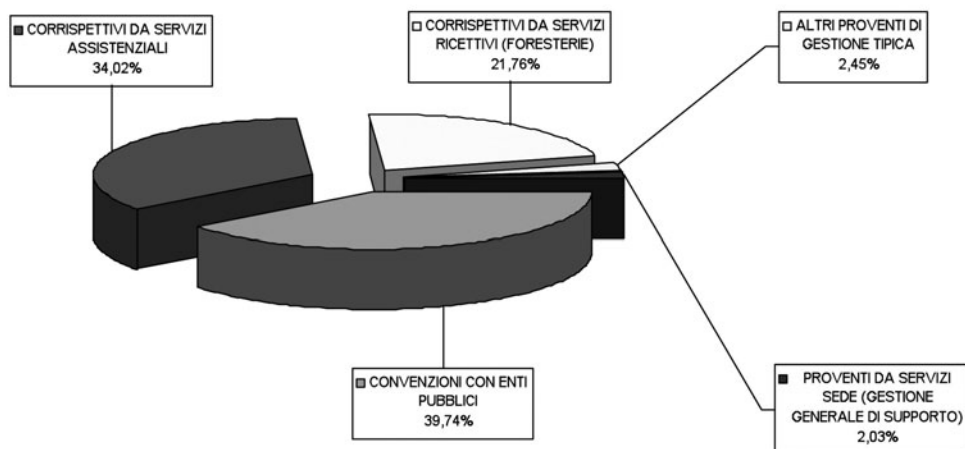


I tre grafici che seguono mostrano, nell'ordine in cui sono presentati: l'incidenza delle diverse aree della gestione sul volume totale dei ricavi/proventi; il contributo fornito dalle varie tipologie di proventi alla determinazione del volume di attività tipica complessivo; l'incidenza delle singole fattispecie di doni sull'ammontare di risorse derivanti dall'attività di raccolta fondi. Tra le altre cose si può osservare come la CSD Diaconia valdese operi prevalentemente nel settore dei servizi assistenziali. Dai dati esposti è possibile inoltre apprezzare il supporto imprescindibile dell'ente pubblico allo svolgimento dell'attività tipica, nonché il contributo decisivo alla continuità aziendale offerto dalla raccolta fondi in generale e dall'otto per mille e dalle collette in particolare.

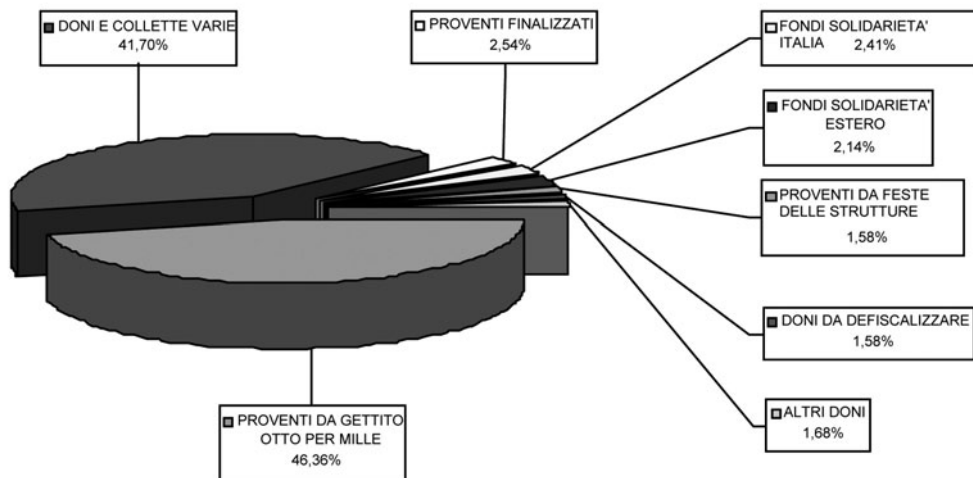
## COMPOSIZIONE DEI PROVENTI DELLA GESTIONE ORDINARIA



## Composizione dei Proventi di Gestione tipica

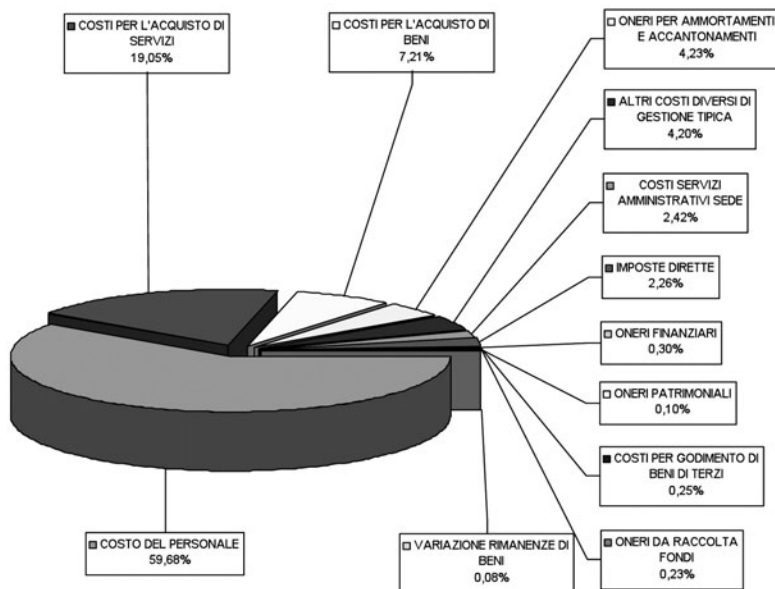


## Composizione dei Proventi della Raccolta fondi



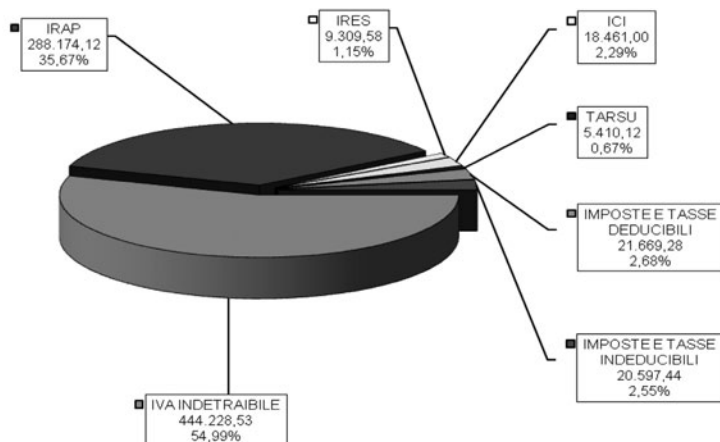
Analogamente a quanto visto per i ricavi, è interessante valutare anche il peso relativo delle diverse categorie di costo sulle risorse complessivamente assorbite dalla gestione ordinaria: coerentemente con le considerazioni svolte in sede di scomposizione del valore aggiunto, si può notare come la componente di costo maggiormente rilevante e significativa sia costituita dal costo del personale.

## Composizione dei Costi Gestione ordinaria



Risulta infine particolarmente interessante il grafico inerente la composizione del carico tributario complessivo, che non si limita alle imposte dirette (IRES e IRAP) evidenziate nella penultima riga del conto economico riclassificato, ma include anche imposte indirette e tasse di varia natura, che gravano direttamente sulla gestione tipica: come si può notare, le imposte che incidono maggiormente sono l'IVA e l'IRAP.

## Composizione del Prelievo fiscale: Imposte e Tasse



### 3.3 INDICATORI DI PERFORMANCE

Il Sistema di Gestione Qualità CSD prevede, per poter monitorare lo “stato dell’arte” e lavorare in un’ottica di miglioramento continuo, un sistema di indicatori.

Gli indicatori sono dati espressi in una specifica scala di misura che, posti determinati obiettivi, aiutano a valutare a che punto si è, in quale direzione si sta andando e quanto si è distanti dal punto di arrivo.

Quanto più l’obiettivo da raggiungere è di difficile definizione e dai contorni incerti, tanto più gli indicatori svolgono un ruolo fondamentale per un suo effettivo conseguimento.

È di fondamentale importanza la ricerca di un sistema di indicatori condivisi poiché essa nasce dalla necessità di migliorare la qualità degli interventi permettendo contemporaneamente un controllo dei costi, in un sistema di garanzie in cui nulla sia dato per scontato o acquisito per sempre, e dove la valutazione assume una finalità di miglioramento strettamente connessa con la responsabilizzazione e la collaborazione degli operatori e degli utenti dei servizi stessi.

È opportuno chiarire soprattutto la differenza tra fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità.

a. I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità dello

stesso da parte dell’utente che accede alla struttura. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell’utenza.

- b. **Gli indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto indicativo di un fattore di qualità.
- c. **Uno standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore.

Il sistema degli indicatori è uno strumento in “progress”, per questo motivo viene monitorato e migliorato costantemente.

L’ufficio Qualità CSD ha provveduto tra 2005 e 2006 a differenziare la richiesta degli indicatori alle opere, per non sovraccaricarle di lavoro e avere così un flusso omogeneo di dati, in due diversi periodi dell’anno.

Gli indicatori del Sistema di gestione Qualità CSD per l’anno 2007 sono stati ulteriormente suddivisi e raggruppati nelle seguenti categorie:

- Indicatori di servizio Case per anziani;
- Indicatori di servizio Servizi ai minori e portatori di handicap;
- Indicatori di servizio Strutture di accoglienza (foresterie e alberghi).

### **Indicatori di servizio - Case per anziani**

- Rilevazione piaghe da decubito;
- Diffusione Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.);
- Animazione (diffusione);
- Assemblea;
- Lavanderia;
- Ufficio (ore di apertura pubblico);
- Residenza (ore di apertura pubblico);
- Alimentazione (coerenza menu);
- Fisioterapia (regolarità);
- Fisioterapia (efficacia).

### **Indicatori di servizio - Servizi ai minori e ai portatori di handicap**

- Frequenza centro diurno;
- Presenza e efficacia Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.);
- Riunioni con esterni;
- Ufficio (ore di apertura pubblico)
- Alimentazione (coerenza menu);
- Animazione (diffusione);
- Residenza (ore di apertura pubblico).

### **Indicatori di servizio Strutture di accoglienza**

- Pulizia camere;
- Pulizia ambienti comuni.

Ulteriori indicatori sono:

### **Indicatori generali comuni a tutte le strutture**

- Percentuale di occupazione;
- Risultato economico;

- Numero modifiche organizzative;
- Ampiezza liste d'attesa (case per anziani);
- Turn over collaboratori;
- Assenteismo;
- Formazione (giornate e costi);
- Reclami;
- Verifiche Ispettive;
- Soddisfazione cliente esterno;
- Soddisfazione cliente interno.

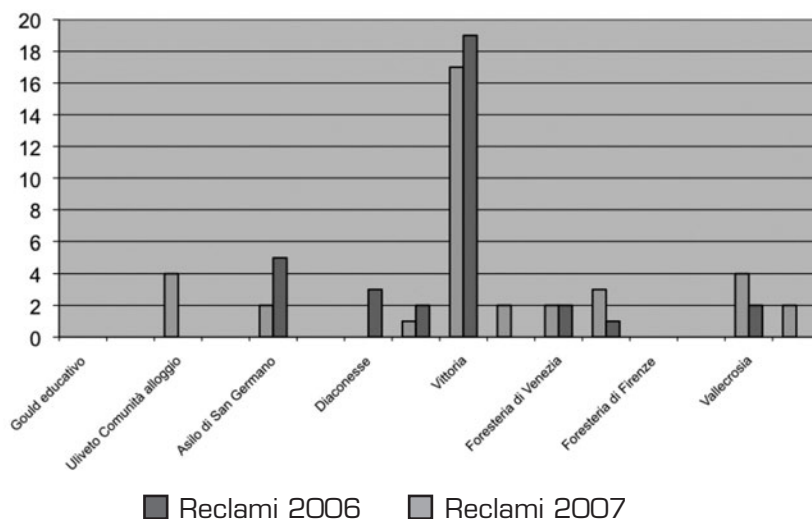
Il Bilancio sociale 2007 prende in esame lo studio di due indicatori: uno relativo a quella che definiamo la soddisfazione del cliente, i reclami e l'altra più propriamente di processo, ovvero l'analisi delle criticità

## Reclami

Nel corso del 2007 è proseguito il percorso della CSD Diaconia Valdese sulla registrazione dei reclami - scritti e verbali - da parte degli utenti delle nostre strutture di assistenza e di accoglienza. Sempre più spesso il cliente/utente indirizza il proprio reclamo direttamente alla sede della nostra organizzazione, a richiedere un miglioramento del sistema nel suo complesso.

Viste le grandi differenze nel numero dei reclami tra struttura e struttura uno degli obiettivi del Sistema Qualità CSD è quello di uniformare non solo le modalità di registrazione ma anche i criteri che vengono utilizzati per riconoscere un reclamo, anche verbale.

### Numero Reclami



## Non Conformità - Criticità

In un clima di qualità dove c'è un problema deve esistere anche una opportunità di miglioramento. Ancor prima di affrontare la risoluzione dei problemi occorre la capacità di vederli, riconoscerli e misurarli.

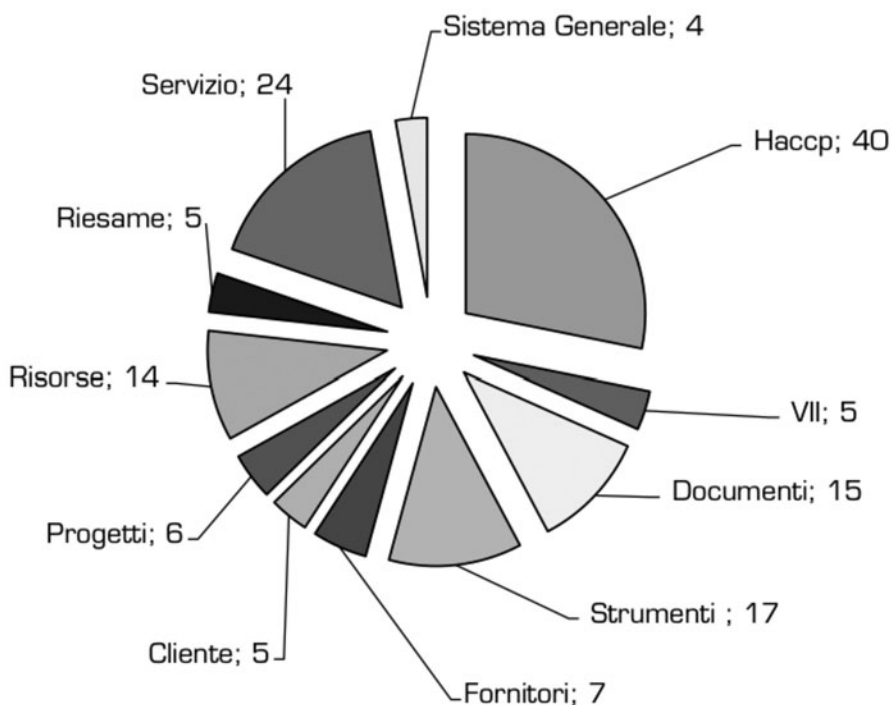
In un sistema di gestione della qualità i problemi più frequenti sono chiamati "non conformità" e regolati da una apposita procedura di lavoro che ci consente di paragonarli e utilizzarli a fattori comuni.

Le non conformità si riferiscono alle seguenti casistiche:

1. HACCP igiene alimentare - Le criticità nelle nostre cucine e nei piani di lavoro che devono controllare l'igiene alimentare nelle nostre strutture;

2. Verifiche Ispettive Interne (V.I.I.) - Mancanze nei controlli della qualità del servizio;
3. Documentazione - Mancanza di documenti, mancanza di registrazione, etc.;
4. Strumenti di Misurazione - Problemi sui termometri, etc.;
5. Fornitori - Mancato rispetto dei termini di consegna, difformità di qualità e/o quantità rispetto ai prodotti/servizi richiesti;
6. Requisiti del cliente - Mancanze rispetto al contratto siglato con il cliente, gestione dei reclami, customer satisfaction;
7. Progettazione - Mancanze nella progettazione dei nuovi servizi, etc.;
8. Risorse - Problematiche nei campi delle risorse umane e degli stabili;
9. Erogazione del servizio - Tutte quelle situazioni che impediscono il regolare svolgimento del servizio: guasti, mancanze, etc.;
10. Applicazione del Sistema generale - Non corretto o mancato utilizzo delle procedure o moduli del Sistema di gestione Qualità.

### Grafico distribuzione non conformità



## **QUESTIONARIO PER IL LETTORE**

Al fine di ottenere indicazioni e suggerimenti per la redazione del prossimo Bilancio Sociale, ti preghiamo di compilare il seguente questionario e spedirlo a:

### **CSD**

#### **Commissione Sinodale per la Diaconia**

Via Angrogna 18

10066 Torre Pellice (TO)

Oppure trasmettilo via fax  
al numero: 0121 953125

Durante il periodo sinodale sarà inoltre possibile inserire il questionario nell'apposito box dello stand della CSD Diaconia Valdese.

**Grazie!**

## Dati statistici su chi compila:

A quale categoria di stakeholder (portatore di interesse) appartieni?

Ospite strutture CSD	
Ospiti foresteria	
Collaboratori, dipendenti	
Volontari	
Servizio civile nazionale volontario	
Famiglia (rete primaria)	
Clienti CSD sede	
Fornitori	
Committenti Enti (Comune, ASL, ecc.)	
Committenti Inviati (Servizi Sociali e Sanitari)	
Chiesa/chiese	
Donatori	
Partner locali	
Istituzioni nazionali e internazionali	
Organismi internazionali	
Altro	
Professione	
Età	



Come valuti questa edizione del Bilancio Sociale della CSD Diaconia Valdese?

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Chiarezza grafica				
Chiarezza espositiva				
Completezza di informazioni				

Il Bilancio Sociale ha soddisfatto le tue esigenze informative sull'operato della CSD Diaconia Valdese?

SÌ	NO	IN PARTE

Cosa vorresti sapere di più, o meglio o di diverso?

---

---

Il Bilancio Sociale ti ha fatto scoprire qualcosa che prima non sapevi o conoscevi della CSD Diaconia Valdese?

---

---

---

---

---

---

Hai altre osservazioni da farci in positivo o in negativo (suggerimenti, critiche) etc

---

---

---

---

---

---

---

Dati anagrafici (FACOLTATIVI):

Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_ Professione \_\_\_\_\_

Autorizzo la CSD Diaconia Valdese al trattamento dei miei dati personali per l'invio di informazioni circa le attività della stessa, in conformità con la legge 196/2003. La CSD Diaconia Valdese garantisce la riservatezza e la possibilità di richiedere la rettifica o la cancellazione in ogni momento.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_





