

2023

BILANCIO SOCIALE

..... quando i numeri sono accompagnati dalla descrizione di un cammino. Un cammino percorso da Volontari e condiviso da genitori, bambini e stakeholder dove si incrociano vite, aspirazioni, sogni ed esperienze diverse ma accomunate dalla stessa visione e dalla stessa determinazione per raggiungere la meta.

*Migliora il luogo
in cui vivi...
...dona a chi*



INDICE

i.	Indice	1
ii.	Presentazione	3
<hr/>		
1.	L'ASSOCIAZIONE PROGETTO SORRISO ODV	4
1.1.	La nostra Associazione	5
	■ Presentazione e Missione – Perché l'Associazione – Modalità d'intervento	
1.2.	I principi della rendicontazione sociale	6
	■ Indicatori di risultato	7
1.3	La nostra storia: 27 anni di cammino	8
1.4.	Governo e risorse umane	9
	■ Il Consiglio Direttivo – Il Team dei Supervisor Contabili – l'Assemblea	
1.5.	La rete dei Volontari: misurare il capitale sociale	10
	■ I Soci, il motore dell'Associazione	
	■ il Trend – il Turnover dei Volontari - L'impegno dei Volontari nei servizi	11
1.6	I servizi erogati all'utenza	13
	■ I bisogni sociali a quali rispondiamo - I dati sui servizi erogati all'utenza nel 2023	
1.7	Volontariato e territorio: le necessità del territorio	14
	■ Il servizio di Comicoterapia - Dove viene svolto il servizio?	
	■ Come si diventa Clown di corsia? – Il servizio di Comicoterapia nel 2023	
1.8	Il Progetto Cartoline	16
1.9	Il nostro sistema integrato della qualità, sicurezza e ambiente	17
1.10	La Sicurezza	
1.11	La certificazione etica	18
1.12	Misurare il capitale sociale	
	■ La formazione	
	■ La formazione interna	19
	■ Valutazione dei corsi - L'organizzazione e il ricambio dei Clown-dottori	20
1.13	I progetti di solidarietà	21
<hr/>		
2	LA DIMENSIONE ECONOMICA	22
2.1	Come riesce a stare in piedi la nostra Associazione?	23
	■ Gli Avanzi/Disavanzi	

■	I Ricavi	24
■	I Costi	25
2.2	Quali sono i Costi della gratuità?	26
■	Ma quanto costa un Volontario? – E i rimborsi spese ai Volontari?	
■	Quanto costa gestire la nostra struttura? – Quanto costa formare i Volontari?	
■	I costi della Sicurezza	
2.3	Le raccolte fondi	27
2.4	Le Donazioni e la gestione delle risorse economiche	29
2.5	I Donatori	30
2.6	Il 5x1000	31
2.7	Proventi da convenzioni e contributi da Enti pubblici	32
2.8	Altri Ricavi	
2.9	Il Patrimonio	
3	LA DIMENSIONE RELAZIONALE	33
3.1	Lavoro in rete sul territorio: Tessere e gestire relazioni e progetti – le Collaborazioni	34
3.2	Gli Stakeholder	36
3.3	La Comunicazione	37
■	Il nostro rapporto con i donatori	
■	Il nostro siti - Social media	38
■	La Comunicazione nel servizio di Comicoterapia – Chat - Bacheca	39
3.4	L'Agenda 2023	40
3.5	L'anno appena concluso, i progetti e gli obiettivi futuri	41
■	Le novità: cos'è successo nel 2023?	
■	Verificare: tiriamo le somme – Com'è la situazione attorno a noi?	
■	I Progetti di Solidarietà futuri	42
■	Gli obiettivi di miglioramento per il 2024	
3.6	Ringraziamenti	42

PRESENTAZIONE

*Eccoci puntuali a scorrere l'anno appena trascorso attraverso il nostro Bilancio Sociale che relaziona sul **lavoro svolto** dalla nostra Organizzazione per la realizzazione di attività orientate al miglioramento dei servizi offerti e della partecipazione interna, al consolidamento e allo sviluppo organizzativo, all'investimento sulla qualità e sugli strumenti da adottare per riuscire a comunicare e a rendere visibile sia all'interno che all'esterno della nostra Organizzazione la qualità del lavoro svolto, tenendo sempre ben presente l'obiettivo prioritario della nostra Associazione, ossia l'aiuto a famiglie con bambini affetti da gravi patologie.*

Anche quest'anno il Bilancio Sociale, raccontando quello che è successo nell'anno appena trascorso, riconferma tutti gli indicatori di risultato in modo da valutare le varie performances dell'ultimo anno confrontandole con quelle degli anni precedenti.

*L'Associazione Progetto Sorriso ODV, redige il proprio **Bilancio Sociale** fin dall'anno 2002 al fine di disporre di uno **strumento di comunicazione trasparente**, sia verso l'interno, che verso l'esterno. Il Bilancio Sociale vuole rappresentare una **rendicontazione**, non solo numerica delle proprie attività e delle proprie scelte, ma anche uno **strumento di valutazione** che evidenzia la redistribuzione del valore aggiunto generato dall'Associazione. Esso costituisce uno **strumento in risposta** al bisogno di fornire **evidenza oggettiva** dei servizi offerti, di controllo e verifica dell'aderenza o dello scostamento delle pratiche operative e dei progetti realizzati, da quanto enunciato come mission sociale.*

*L'Associazione prepara ogni anno sia il Bilancio Sociale sia la Relazione di Missione Integrata allegata al Rendiconto gestionale seguendo, nella stesura, le linee guida ministeriali. Anche se inevitabilmente alcuni argomenti vengono ripetuti in entrambi i documenti, nella loro consultazione è utile tenere presente che, mentre nel Bilancio Sociale trovano maggiore spazio e sono maggiormente dettagliati gli aspetti **non economici** dell'Associazione, questi vengono invece trattati in modo più particolareggiato nella Relazione di Missione Integrata, alla quale rimandiamo il lettore che desiderasse approfondire maggiormente questi temi.*

*Il Bilancio Sociale si rivolge a **tutti gli Stakeholders dell'Associazione Progetto Sorriso ODV**, ovvero a tutti quei soggetti, pubblici e privati, che hanno interesse affinché l'Organizzazione esista, continui a svolgere la sua attività e a perseguire i propri obiettivi come Organizzazione di Volontariato del Terzo Settore.*



*Quest'anno abbiamo scelto di mettere in copertina una delle iniziative più significative che hanno **caratterizzato il 2023**, "migliora il luogo in cui vivi.....dona a chi Merita Fiducia" promosso dal CSV di Verona e, in questa pagina, in rappresentanza di tutti i donatori e sostenitori che ci hanno accompagnato in questo anno e hanno fatto il "tifo" per i nostri bambini ed i loro genitori, trovate gli amici dell'A.C. Alpo Club 98 ai quali va tutta la nostra riconoscenza.*

A tutti quanti lavorano con passione e dedizione in questa magnifica squadra, volontari attivi e simpatizzanti, benefattori e sostenitori, bambini e genitori, un sentito grazie.

Buona lettura.

I contenuti del presente elaborato sono di proprietà dell'Associazione Progetto Sorriso ODV di Nogara. Non è ammessa la divulgazione ad estranei all'Associazione e non sono ammesse copie o modifiche anche parziali dei contenuti del documento se non espressamente autorizzate dall'Associazione.

1.1 LA NOSTRA ASSOCIAZIONE

Presentazione e Missione.



L'Associazione Progetto Sorriso ODV, in seguito "Associazione", è una Organizzazione di Volontariato, Ente del Terzo Settore come da D. Lgs n.117 del 03/07/2017, con sede a Nogara, provincia di Verona in via San Francesco n.28-30, liberamente costituita nel 1996 su iniziativa di un gruppo di genitori che hanno vissuto l'esperienza di un figlio affetto da una grave malattia.

L'Organizzazione ha la forma giuridica di Associazione non riconosciuta e, ininterrottamente dal 1996, è stata iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato della Regione del Veneto fino a definitivo trasferimento dei dati dal Registro Regionale al **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)** che è stato completato con il DDR n. 574 del 13/10/2022 repertorio n. 55448.

L'Organizzazione esercita in via esclusiva o principale una o più attività di interesse generale per il perseguimento, **senza scopo di lucro, di finalità di utilità sociale** (ex normativa ONLUS ora abrogata). La specifica finalità di solidarietà sociale dell'Associazione Progetto Sorriso-ODV, come individuato dall'allegato "C" del Dgr n. 4314 del 29/12/2009, si svolge in **ambito Socio-Sanitario** e ha come finalità esclusiva quella di promuovere tutte le iniziative possibili a favore dei bambini affetti da patologie gravi e delle loro famiglie. In genere, queste patologie rientrano nella categoria delle malattie rare. L'Unione Europea ha stabilito che una malattia è da considerarsi rara quando la sua incidenza è inferiore allo 0,5 ‰.

L'attività che l'Organizzazione svolge, prevalentemente in favore di terzi e avvalendosi esclusivamente dell'attività di volontariato dei propri Associati, come riportato sullo statuto è individuabile nell'art. 5 comma 1 del D.Lgs. 117/2017, Codice del Terzo Settore, alla lettera "u": beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti, o erogazione di denaro, beni e servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale.

L'Organizzazione è un Ente non commerciale e applica le relative normative cogenti in materia di regime fiscale.

Possono aderire all'Associazione solamente le **persone fisiche** e le attività vengono svolte **esclusivamente da Volontari**. L'adesione all'Associazione non conferisce un diritto a ricevere aiuti o trattamenti di favore.

L'Associazione è un organismo di primo livello dotato di **completa autonomia** sotto ogni profilo.

Perché l'Associazione.

Aiutare i genitori di bambini affetti da malattie gravi ed i loro bambini partendo da esperienze dirette vissute da Soci dell'Associazione e condividendo i problemi e le emozioni che comportano queste malattie pediatriche.

Gli obiettivi principali dell'Associazione comprendono aspetti come l'indirizzare i bambini presso i centri specializzati per una corretta diagnosi precoce ed una terapia appropriata, il sostegno psicologico e finanziario prima, durante e dopo i ricoveri ospedalieri, il miglioramento delle strutture sanitarie per renderle accoglienti a misura di bambino e di genitore, la dotazione dei centri di diagnosi e cura di apparecchiature ed attrezzature d'avanguardia per cure più efficaci ed efficienti.

Modalità d'intervento.

L'Associazione ha recepito la **Carta dei Valori del Volontariato** fin dal 2002 e tutte le attività dei Volontari si ispirano ai contenuti e ai principi ispiratori di questo documento.

Per il servizio di Comicoterapia, l'agire dei **Volontari** è regolamentato da specifiche procedure interne.



L'Associazione aderisce a "**Io Dono Sicuro**", il primo database on line di Organizzazioni Non Profit verificate e garantite dall'**Istituto Italiano della Donazione**, al fine di dimostrare la **trasparenza ed efficienza** dell'attività svolta secondo i criteri della **Carta della Donazione**, primo codice italiano di autoregolamentazione per la raccolta e l'utilizzo dei fondi nel non profit. Nelle raccolte fondi, l'Associazione fa riferimento alle Linee guida sulla raccolta fondi degli Enti del Terzo Settore come da D.M. 09/06/2022.

1.2 I PRINCIPI DELLA “RENDICONTAZIONE SOCIALE”

Nella stesura di questa rendicontazione, seppur non rientrando nei casi previsti dall’art. 14 del D. Lgs 117/2017 Codice del Terzo Settore, abbiamo comunque tentato di lavorare con coerenza informativa facendo riferimento ad alcuni principi comunemente riconosciuti. In particolare, abbiamo integrato le passate indicazioni delle “Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit” pubblicate nel 2010 dall’Agenzia per le Onlus, con le “Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore” (Decreto Ministero Lavoro e Politiche Sociali 04/07/2019).



**Il volontariato
che rende
conto**

CHIAREZZA: esprimere le informazioni in modo chiaro e comprensibile anche per chi non ha specifica competenza tecnica.

COMPLETEZZA: identificare gli stakeholder (portatori di interesse) che influenzano e/o sono influenzati dall’organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholder di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell’Organizzazione.

RILEVANZA: inserire senza omissioni tutte le informazioni utili ad una valutazione da parte degli stakeholder, motivando eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate.

TRASPARENZA: rendere chiaro il procedimento logico di rilevazione e classificazione delle informazioni.

VERIDICITA' E VERIFICABILITA': i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate.

NEUTRALITA': le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, documentando gli aspetti positivi e negativi.

COMPETENZA DEL PERIODO: documentare attività e risultati sociali dell’anno di riferimento.

COMPARABILITA': inserire per quanto possibile dati che consentano il confronto temporale (andamento dell’Associazione nel tempo) e spaziale (confronto con altre Organizzazioni/territori).

ATTENDIBILITA': evitare sovrastime o sottostime e non presentare dati incerti come se fossero certi.

AUTONOMIA DELLE TERZE PARTI: garantire autonomia e indipendenza nell’esprimere giudizi a eventuali soggetti terzi chiamati a collaborare alla redazione del bilancio.

Pur non essendo tenuti per legge a redigere il bilancio sociale, nella sua stesura abbiamo fatto comunque riferimento anche alle Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell’impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo Settore emesse dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con Decreto del 23/07/2019 per la **valutazione dell’impatto sociale (VIS)**. Per valutazione dell’impatto sociale, le linee guida intendono la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all’obiettivo individuato. Scopo della VIS è quello di far emergere e conoscere il valore aggiunto sociale generato, i cambiamenti sociali prodotti grazie alle attività del progetto, la sostenibilità dell’azione sociale. La Valutazione si ispira ai principi di:



INTENZIONALITA': il sistema di VIS deve essere connesso alla valutazione degli obiettivi strategici,

RILEVANZA: inclusione di tutte le informazioni utili a dare evidenza dell’interesse generale perseguito,

AFFIDABILITA': informazioni precise, veritiere ed eque con indicazione delle fonti dei dati,

MISURABILITA': identificazione delle dimensioni del valore delle attività perseguite e degli indici e indicatori coerenti con le attività valutate,

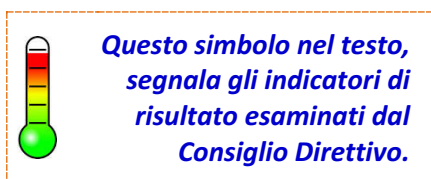
COMPARABILITA': comparabilità nel tempo,

TRASPARENZA E COMUNICAZIONE: rendere pubblici i risultati della VIS e dei processi partecipativi.

Indicatori di risultato.

Per un puntuale monitoraggio della gestione dell'Associazione, sono stati identificati indicatori di performance per le seguenti aree:

- Consiglio Direttivo: numero riunioni e presenze;
- Assemblée: numero assemblee e partecipazione;
- Soci e Volontari: numero, caratteristiche anagrafiche, inquadramento, anzianità di servizio;
- Servizi erogati: numero ore servizio e progetti seguiti;
- Collaborazioni con altre Organizzazioni: numero iniziative e collaborazioni;
- Formazione: numero ore erogate, numero volontari coinvolti, valutazione del servizio;
- Sicurezza: riesame procedure e attività di autocontrollo, riesame efficacia;
- Qualità: riesame procedure e efficacia;
- Progetti di Solidarietà: numero progetti, importo totale e medio, trend;
- Dimensione economico-finanziaria: variazioni rispetto all'anno precedente;
- 5x1000: variazioni su numero scelte e importi rispetto all'anno precedente, trend;
- Patrimonio: variazioni rispetto all'anno precedente;
- Convenzioni: convenzioni in essere e eventuali rimborsi;
- Donatori: analisi donatori e fonti di donazione, feedback donatori;
- Comunicazione: monitoraggio social network;
- Agenda 2030;
- Obiettivi futuri: analisi risultati e azioni correttive.



Nel presente Bilancio Sociale, molti di questi indicatori sono trattati in maniera dettagliata, mentre altri, soprattutto quelli economici, sono esposti sinteticamente o tralasciati perché poco pertinenti con lo scopo del documento. Per un eventuale approfondimento di questi indicatori, si rimanda alla Relazione di Missione dove vengono trattati in maniera più completa.

In alcuni punti del testo vengono segnalati con gli ideogrammi che riportano agli obiettivi dell'Agenda 2030, gli argomenti che sono stati verificati o implementati per allinearsi a questi obiettivi per uno sviluppo sostenibile.



NOTA: per una più facile comparazione dei risultati, eventuali numeri all'interno di parentesi si riferiscono ai dati dell'anno precedente.

1.3 LA NOSTRA STORIA: "27 anni" di cammino

I primi passi dei 12 soci fondatori e, passo dopo passo, le tappe principali fino ad oggi.



1996	<ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione al Registro Regionale al nr. VR0292 • Primo progetto di solidarietà realizzato
1999	<ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione al Registro Provinciale al nr. 118
2000	<ul style="list-style-type: none"> • Inizio servizio di Comicoterapia nei Reparti Pediatrici • Adozione sistema HACCP
2001	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione sito Web • Realizzazione e distribuzione libretto "I Sentieri del Sorriso"
2002	<ul style="list-style-type: none"> • Raggiunti €.100'000,00 di progetti di solidarietà realizzati • Recepimento Carta dei Valori del Volontariato
2006	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto sede operativa
2007	<ul style="list-style-type: none"> • Oltre 500 ore/anno del servizio di Comicoterapia
2008	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione sito Web su dominio autonomo
2009	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione Merita Fiducia +plus • Sistema qualità integrato
2010	<ul style="list-style-type: none"> • Raggiunti €. 200'000,00 di progetti di solidarietà realizzati
2011	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione Facebook e Twitter
2012	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione raccolta fondi on-line "il Mio Dono" • Superamento 800 ore/anno Comicoterapia
2013	<ul style="list-style-type: none"> • Premio all'Impegno d'Impresa per il Bene Comune, Festival DSC
2016	<ul style="list-style-type: none"> • Completamento acquisto sede operativa
2017	<ul style="list-style-type: none"> • Raggiunti €. 500'000,00 di progetti di solidarietà realizzati. • Premio Persona e Comunità, Premio Speciale per la Qualità Terapeutica
2019	<ul style="list-style-type: none"> • Variazione della denominazione sociale e della sede legale
2020	<ul style="list-style-type: none"> • Lockdown e restrizioni Covid-19
2022	<ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione al RUNTS • Inizio servizio di Comicoterapia nelle strutture per anziani • Raggiunti €. 600'000,00 di progetti di solidarietà realizzati.
2023	<ul style="list-style-type: none"> • Ripresa del servizio di Comicoterapia in ospedale dopo il Covid-19

1.4 GOVERNO E RISORSE UMANE

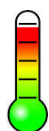
Il Consiglio Direttivo.

Il Consiglio Direttivo, in carica dal 2022 ed è composto come di seguito elencato (fra parentesi la data di prima nomina e la presenza alle riunioni nel 2023):

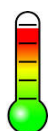
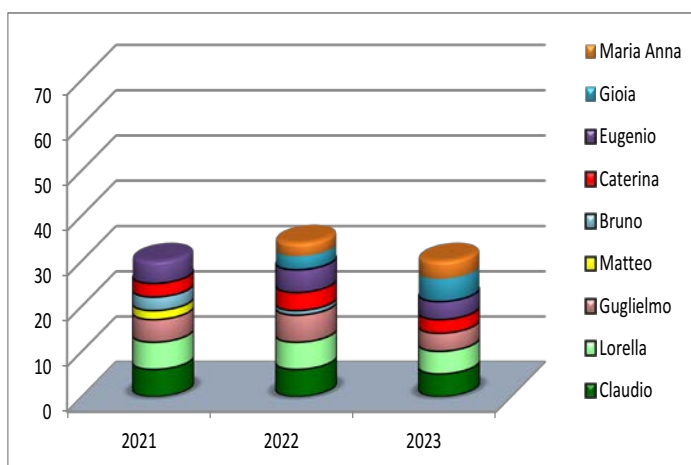
- Scarmagnani Claudio, Presidente (1996-100%)
- Soardo Eugenio, Vicepresidente (2019-80%)
- Piccoli Lorella, Segretario (2009-100%)
- D'Alessandro Maria Anna (2022-80%)
- Scarmagnani Guglielmo (2013-80%)
- Scarmagnani Gioia (2022-100%),
- Odelti Caterina (2019-60%).



Le presenze alle riunioni del Consiglio Direttivo nell'ultimo triennio.



Nella pila del 2022 sono riportati anche i componenti del precedente Consiglio Direttivo.



Nel 2023 si sono tenute 5 riunioni del Consiglio Direttivo (6 nel 2022), tutte in presenza (2 da remoto nel 2022) con una partecipazione media dei consiglieri del 85,71% (80,95% nel 2022).

La rappresentanza dei Clown-dottori nel Consiglio Direttivo è del 42,85% e la presenza femminile è del 57,14%.



Il Team dei Supervisor Contabili.

Il Team, eletto nel 2022 con pure funzioni di controllo interno, è così composto:

- Besutti Stefano, Coordinatore responsabile,
- Pavani Sonia
- Zanoni Daniele

E' impegnativo dirigere l'Associazione?



L'Assemblea.

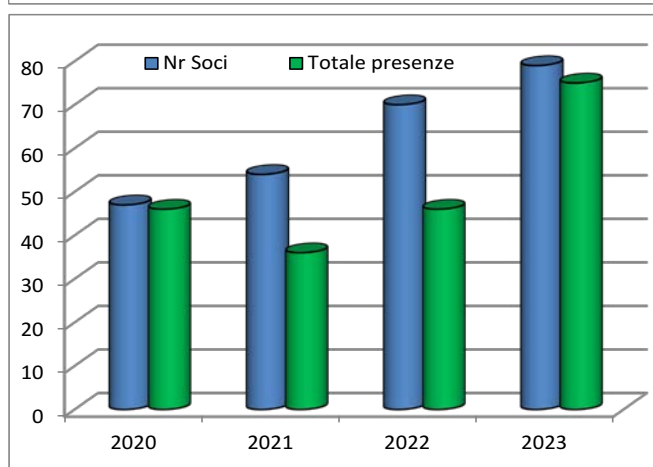
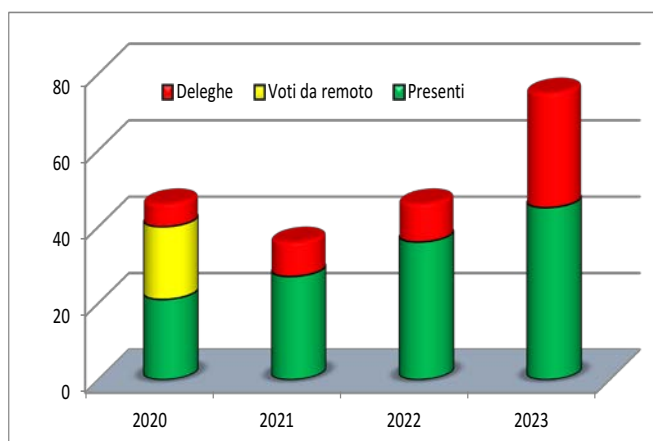
Tutte le politiche d'indirizzo e di spesa, nonché le decisioni riguardanti i progetti di solidarietà e quelli riguardanti il patrimonio, sono decise dall'Assemblea.

Nel 2023 sono state tenute tre Assemblee (come nel 2022), tutte in presenza (una da remoto nel 2022) con un aumento medio della partecipazione del 63,0% (-14,8% nel 2022).



Rapportando le presenze alle Assemblee con il numero dei Soci totali (+11,39% rispetto al 2022), nel 2023 la partecipazione è aumentata del 44,4% (-1,4% nel 2022).

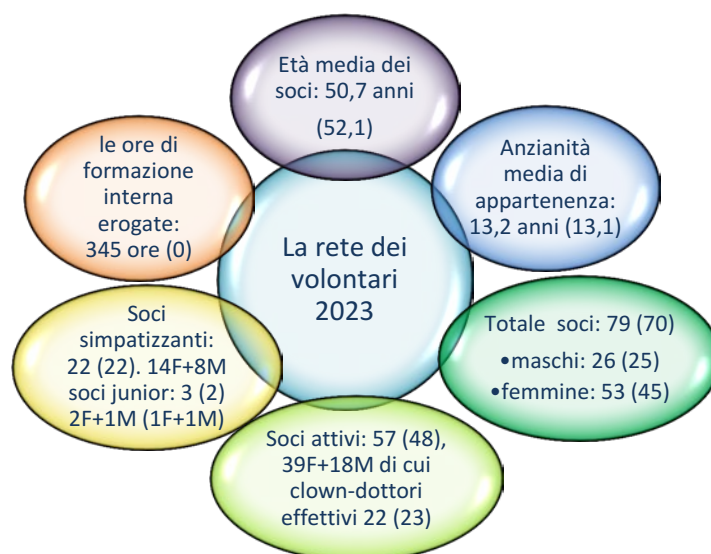
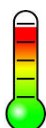
È evidente l'impatto della cessazione delle varie restrizioni in materia di Covid-19 e di conseguenza anche sulla possibilità di effettuare le Assemblee in presenza, sulla partecipazione alle Assemblee e sul numero di Soci.



1.5 LA RETE DEI VOLONTARI: Misurare il capitale sociale.

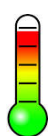
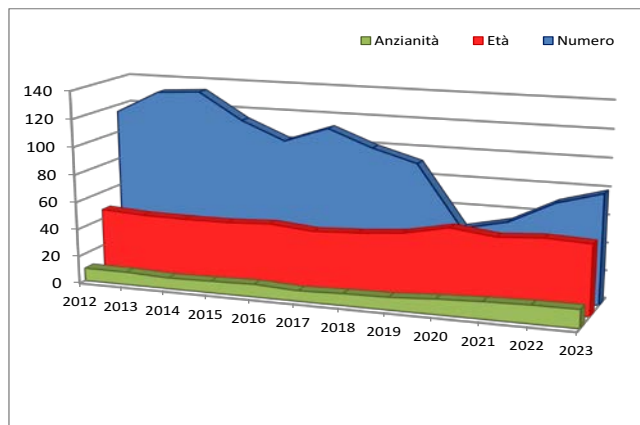
I Soci, il motore dell'Associazione.

Tutte le attività dell'Associazione vengono pianificate, organizzate, gestite e realizzate da Volontari. Le raccolte fondi, la formazione interna, l'organizzazione di eventi, la partecipazione a convegni in qualità di relatori, il servizio di Comicoterapia, la gestione dei progetti di solidarietà, le iniziative di informazione e sensibilizzazione sono le attività principali svolte dai Volontari dell'Associazione.



Il Trend.

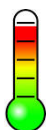
Nel 2023 è continuato il leggero aumento del numero complessivo dei Soci, in particolare dei Soci Attivi, con una diminuzione della loro età media. Le strategie intraprese dal Consiglio Direttivo hanno iniziato a dare segnali positivi e dovranno continuare ad essere potenziate anche nel 2024.



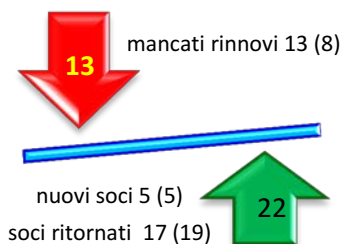
Numero Soci: +12,85%
Età media: -2,68%
Anzianità media di appartenenza: +0,07%

Soci	2022	2023
•Numero	•70	•79
•Età media	•52,1	•50,7
•Anzianità	•13,1	•13,2

Il Turnover dei Volontari

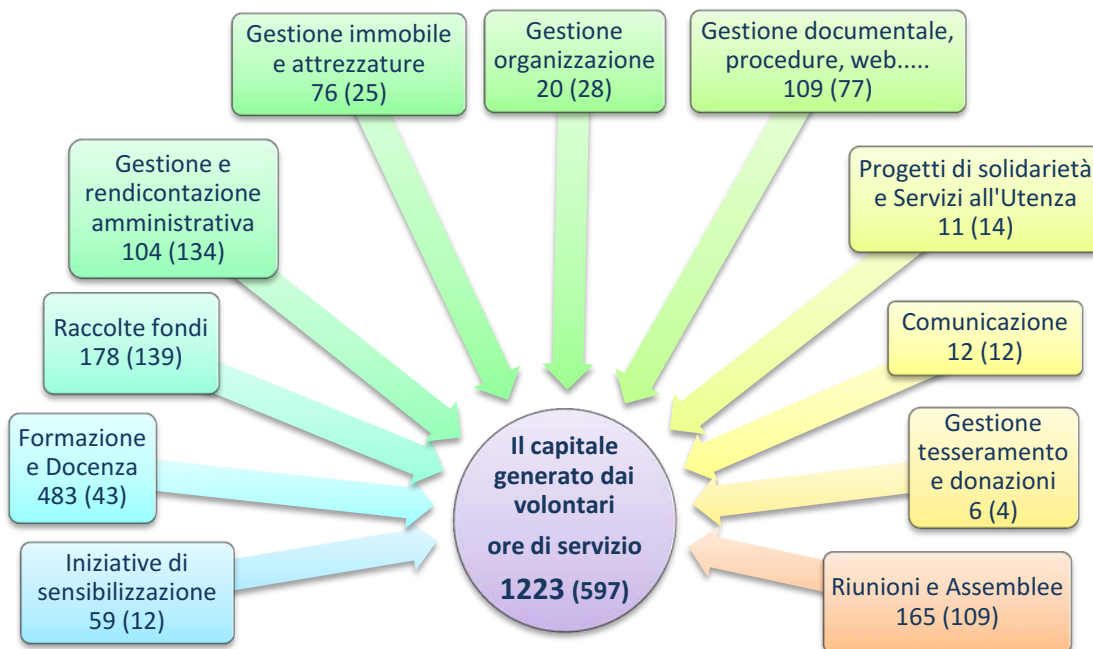
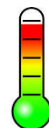


Anche nel 2023 il numero dei Nuovi Soci e dei Soci Ritornati ha compensato la diminuzione dei Mancati Rinnovi.

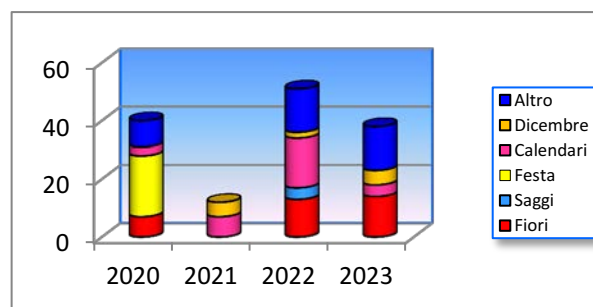


L'impegno dei Volontari nei servizi.

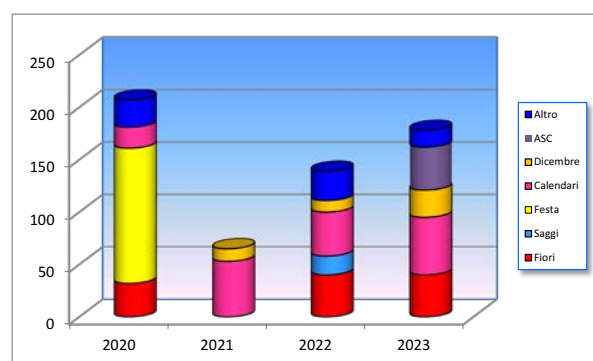
L'Associazione Progetto Sorriso, in tutte le sue attività ed in tutti gli aspetti ed adempimenti della gestione dell'organizzazione, non si avvale di personale retribuito ma esclusivamente di Volontari. Nel 2023 è continuato l'utilizzo del **database sviluppato internamente** dall'Associazione nel 2022 appositamente dedicato per la registrazione delle ore di servizio prestate dai Volontari escluso il servizio di Comicoterapia.



Numero di Volontari impegnati nelle raccolte fondi degli ultimi quattro anni.



Numero di ore prestate dai Volontari impegnati nelle raccolte fondi degli ultimi quattro anni.



Nonostante le maggiori iniziative di raccolta fondi organizzate nel 2023, il numero dei Volontari coinvolti in queste iniziative è diminuito del 25,49% ma le ore impiegate sono ovviamente aumentate del 28,05% rispetto al 2022.

Complessivamente i Volontari hanno prestato Servizi all'utenza per 11 ore (14), hanno partecipato alla formazione per 483 ore (43) e sono stati impegnati negli altri servizi organizzativi per un **totale di 1'223 ore (597)**.

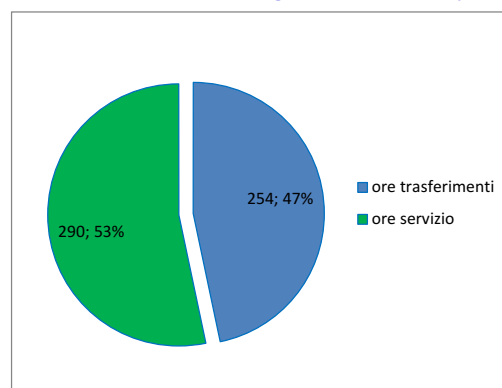
Applicando i criteri del Manuale della misurazione del lavoro volontario, a cura dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro pubblicato nel 2012, il **valore economico generato dal volontariato** dell'Associazione nel 2023, secondo l'approccio costo-opportunità, risulterebbe di **€. 12'230,00** (10,00 €/ora).

Considerando le ore del servizio di Comicoterapia (290 nel 2023), il **valore economico complessivo generato dal volontariato** dell'Associazione nel 2023 risulterebbe di **€. 15'130,00**.

Si rimanda al successivo punto 1.7 per tutti i dettagli del servizio di Comicoterapia svolto.

In questo calcolo **NON sono state considerate** le ore impiegate dai Volontari nei propri trasferimenti per le varie attività come raccolte fondi, formazione, riunioni, servizio di comicoterapia ecc.

Considerando solo l'attività più gravosa dal punto di vista dell'impegno nei trasferimenti dei Volontari, e cioè il servizio di comicoterapia, nel 2023 il servizio è stato svolto in 48 date con un impiego di 127 Volontari (mediamente 2,64 volontari impiegati per ogni servizio). Considerando che ogni Volontario, per il tragitto dalla sede dell'Associazione all'Ospedale della Donna e del Bambino di Verona e ritorno, impiega complessivamente almeno 2 ore per ogni servizio, l'impegno dei Volontari in termini di tempo solo per i trasferimenti necessari al servizio di comicoterapia si stima sia stato di 254 ore (valore economico €. 2'540,00). Le 290 **ore effettive** del servizio di comicoterapia rese all'utenza nel 2023, rappresentano il 53% delle ore complessivamente impiegate dai Volontari per realizzare questo servizio, mentre le ore necessarie per i trasferimenti sono state pari al 47% del totale. Complessivamente, per svolgere il solo servizio di comicoterapia, escludendo tutte le attività connesse (formazione, riunioni ecc.), si può stimare un impegno dei Volontari pari a 544 ore con un valore economico generato di €. 5'440,00.



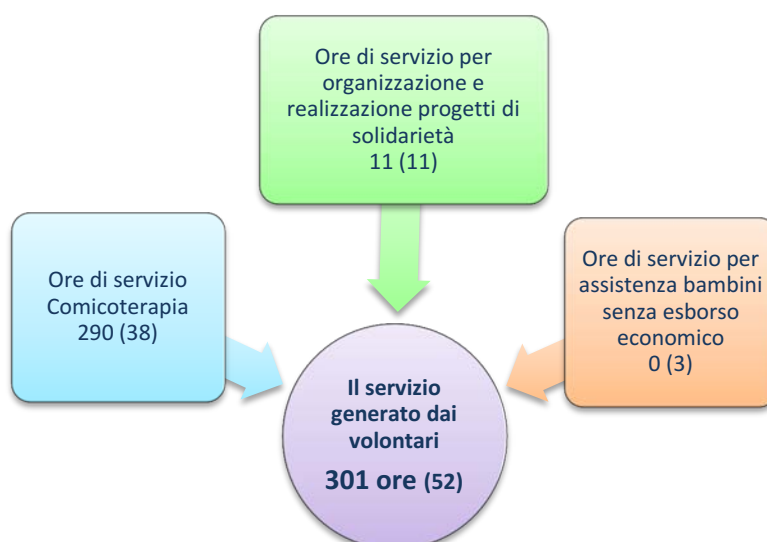
1.6 I SERVIZI EROGATI ALL'UTENZA

I bisogni sociali ai quali rispondiamo.



L'Associazione Progetto Sorriso ODV, è l'unica organizzazione di volontariato della Provincia di Verona iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore a svolgere contemporaneamente attività di Comicoterapia in modo regolare, attività di sostegno alle famiglie di bambini ammalati e a realizzare progetti d'intervento sulle strutture, attrezzature ed apparecchiature dei Reparti Pediatrici.

I dati sui servizi erogati all'utenza nel 2023 (fra parentesi i dati dell'anno precedente)



Nota. Nelle ore di servizio di Comicoterapia non vengono considerate le ore impiegate dai Volontari per gli spostamenti dal proprio domicilio all'ospedale o alla casa di riposo e viceversa, così come non vengono considerate le ore impiegate dai Volontari a casa o in sede per la preparazione del servizio o dei videomessaggi per i bambini.

1.7 VOLONTARIATO E TERRITORIO: le necessità del territorio

Il servizio di Comicoterapia.

Il Servizio viene svolto in regime di Convenzione con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona che, nel dicembre 2023, è stata rinnovata per il triennio 2024-2026.

Dove viene svolto il servizio?

I reparti pediatrici dell'Ospedale della Donna e del Bambino di Verona visitati dai nostri Clown di corsia.

- U.O. di Pediatria, 15 posti letto, D.H. 4 posti letto;
- U.O. di Oncoematologia Pediatrica, 12 posti letto, D.H. 7 posti letto.

Come si diventa Clown di corsia?

Per prestare servizio come Clown-dottore, è necessario aver partecipato con successo al percorso formativo predisposto specificamente dall'Associazione. Chiunque può iscriversi al corso di formazione e, dopo un primo incontro propedeutico dove viene illustrato nel dettaglio il progetto di Comicoterapia, è previsto un incontro individuale di selezione dove si verificano le attitudini, le aspettative e le motivazioni del candidato. I candidati che superano la selezione, continuano il corso di formazione, completamente gratuito, che consta di una decina di incontri di cui metà a carattere tecnico (sicurezza, igiene, micromagia, trucco, palloncini...) e metà con tema psicologico. Terminato il corso, l'Aspirante Clown-dottore deve superare un test psicologico il cui esito viene discusso individualmente con uno Psicologo. Quindi, l'Aspirante Clown-dottore inizierà il servizio in Ospedale per un periodo di tirocinio di almeno sei mesi affiancato da un Tutor.



Il servizio di Comicoterapia nel 2023.

Nel maggio 2023 l'AOUI di Verona comunicava il via libera a poter **riprendere il servizio**, sospeso a causa Covid-19 dal 2020, a tutte le Associazioni. Dopo un paio di incontri di aggiornamento con lo Psicologo, nel giugno 2023 è finalmente ripreso il servizio di Comicoterapia nei Reparti Pediatrici con priorità all'U.O.C. di Oncoematologia Pediatrica.

Sono riprese quindi anche tutte le attività di **formazione** sia per i Clown-dottori in servizio con gli incontri mensili di accompagnamento psicologico, sia per gli Aspiranti Clown-dottori con un nuovo corso iniziato in Settembre 2023.

Fino alla data di sospensione del servizio, erano attivi 37 clown-dottori suddivisi in sei gruppi. Nel 2023, dei 28 Volontari ancora disponibili, hanno prestato servizio **22 clown-dottori suddivisi in cinque gruppi**.



Nel 2023, è continuato il servizio di **Comicoterapia presso la struttura per anziani** "Pio Ospizio San Michele" di Nogara. Il servizio era iniziato nel secondo semestre 2022, in attesa della ripresa del servizio in ospedale, per una durata preventivata di circa sei mesi.



Visti i risultati positivi del servizio, sia per gli ospiti che per gli operatori della struttura, nonché per i Volontari impegnati, il servizio è continuato, fra alcune interruzioni a causa della positività al Covid-19 degli ospiti della struttura, fino alla fine del 2023.

Si prevede che questo servizio continui anche per tutto il 2024.

Scopo del progetto è quello di portare un po' di svago ed allegria agli ospiti della **struttura per anziani**, e ai loro familiari presenti per l'assistenza nel rispetto della sensibilità di tutti, per contrastare il **senso di solitudine** degli ospiti facendoli sentire **parte importante della struttura e della comunità**.

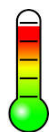
Questo, utilizzando la terapia del sorriso in modo da supportare ed integrare le cure clinico/terapeutiche della struttura e introducendo e mantenendo attivo un servizio di clownterapia prevalentemente nelle mattinate di sabato e domenica oppure nel tardo pomeriggio compatibilmente con gli orari e le attività della struttura stessa.

L'intento è anche quello di continuare ad utilizzare questo servizio di comicoterapia a scopo **propedeutico-formativo** sia per rafforzare l'esperienza e la capacità del lavoro in gruppo dei Clown-dottori dell'Associazione, sia come attività esperienziale per acquisire nuove competenze e abilità utili per il servizio grazie al confronto con nuove situazioni.

Il servizio viene svolto nel rispetto di tutti i protocolli di igiene e sicurezza applicati dalla struttura con la somministrazione, da parte del proprio personale, di tamponi rapidi Covid-19 al momento dell'ingresso dei Volontari nella struttura stessa. I tamponi vengono forniti dall'Associazione.

Il numero delle ore del servizio di Comicoterapia: *il servizio reso all'utenza.*

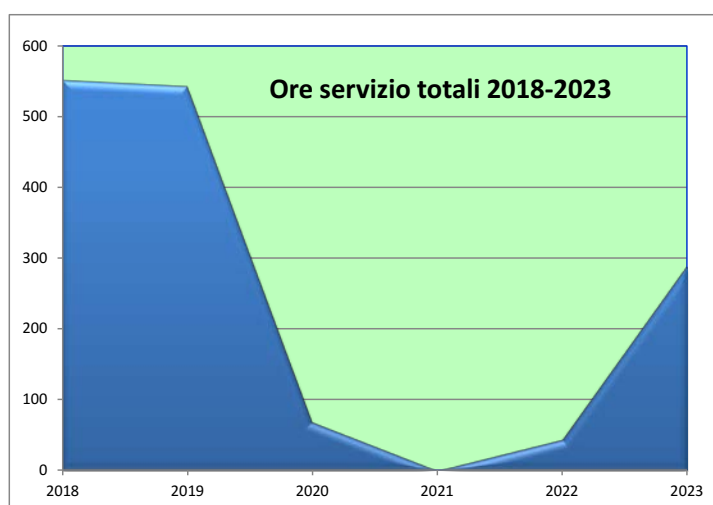
Nel secondo semestre del 2023 è ripreso il servizio in ospedale con 22 clown-dottori suddivisi in 5 gruppi. Per il servizio presso la struttura per anziani iniziato nel 2022, il servizio è continuato ad essere svolto dal gruppo dei **Recovery-Clown** composto da 9 Clown-dottori Volontari formato da una selezione dei clown-dottori dei vari gruppi che prestano servizio in ospedale.



Ore di servizio prestate dalla costituzione dell'Associazione: 8'428 ore

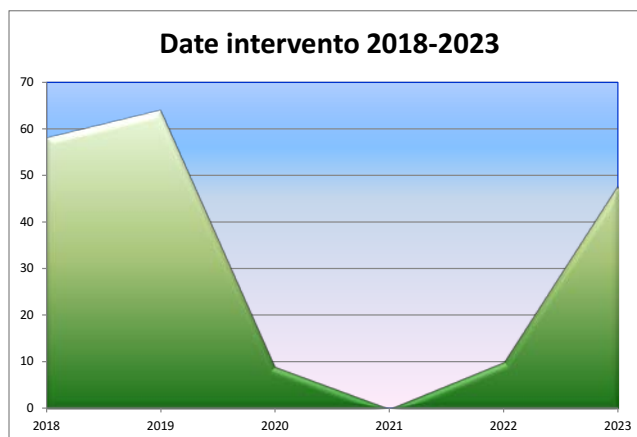
Ore totali del servizio degli ultimi 10 anni: 4'263 (4'797)

Ore totali del servizio nel 2023: 290 (38)



Il numero delle date dei servizi di Comicoterapia effettuati: *l'effettivo impegno dell'Associazione.*

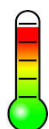
Pur considerata la possibilità dell'annullamento non prevedibile di alcune date a causa dello stato di salute dei Volontari, non compatibile con le esigenze del Reparto, e della possibilità di riduzione delle ore di servizio di alcuni interventi o il totale annullamento dei servizi dovuti allo stato di salute dei bambini ricoverati o degli ospiti delle strutture per anziani tale da non ritenere opportuna la visita dei Volontari da parte del personale medico del Reparto, il numero di interventi fornisce la vera misura dell'impegno dei Volontari dell'Associazione e della continuità del servizio.



Date di intervento nel 2023:

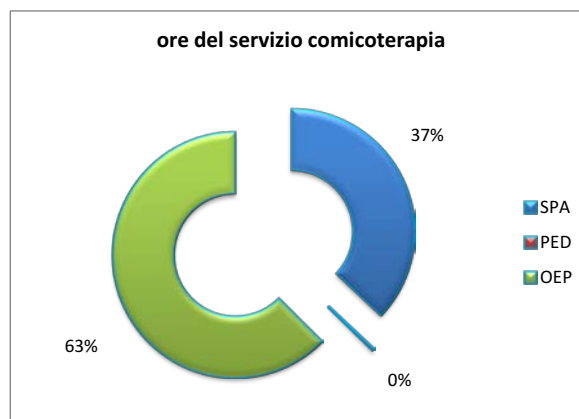
- Reparti pediatrici: 27 date
- Casa di riposo: 22 date

La ripartizione delle ore di servizio di Comicoterapia effettuate nel 2023:



- OEP = U.O.C. Oncoematologia Pediatrica 62,58%
- PED = U.O.C. Pediatria "C" 0,34%
- SPA = Struttura Per Anziani 37,06%

È evidente la preponderanza nel servizio verso l'U.O.C. di Oncoematologia Pediatrica dell'AOUI di Verona, come da finalità statutarie, anche se il servizio presso questo Reparto è stato svolto nel solo secondo semestre del 2023.



1.8 IL PROGETTO CARTOLINE

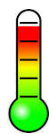
Il progetto delle cartoline "Spedisci un Sorriso" consistente nella consegna ai bambini ricoverati, di cartoline durante il servizio di Comicoterapia svolto dai Clown-dottori dell'Associazione presso l'U.O. di Oncoematologia Pediatrica, interrotto nel 2020 in seguito alle disposizioni in materia di Covid-19, è **ripreso nel secondo semestre del 2023** in concomitanza con la ripresa del servizio di Comicoterapia. Oltre al contatto col bambino ricoverato, è ripreso quindi anche il *feedback* sul suo stato psicologico, sul suo trend e sull'efficacia del servizio di Comicoterapia. Alla fine del 2023, i dati raccolti sono ancora insufficienti per una analisi apprezzabile e si rimanda al 2024 per la valutazione dell'efficacia del progetto quando saranno disponibili una quantità di dati più significativa.



Oggi sono venuti a trovarmi i Clown-Dottori dell'Associazione Progetto Sorriso. Voglio spedire a loro questa mia cartolina (usa il retro per scrivere o disegnare e imbucata nella cassetta).

Data Gruppo

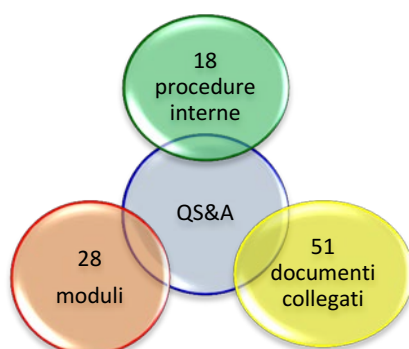
1.9 IL NOSTRO SISTEMA INTEGRATO DELLA QUALITA', SICUREZZA E AMBIENTE



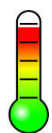
Nel 2023 sono continuate la revisione e l'emissione di nuove procedure per metodologie di lavoro più sicure ed efficaci e con l'obsolescenza di quelle non più rispondenti alle esigenze dell'Associazione o alle normative in vigore.

Al fine di rendere tutto il sistema più snello, si è cercato, quando possibile, d'integrare procedure esistenti aggiornandole con nuove disposizioni.

Le novità più rilevanti hanno riguardato gli aspetti della Formazione, il Servizio di Comicoterapia e l'Agenda 2030.



1.10 LA SICUREZZA



Nella nostra Associazione viene dedicata un'attenzione particolare all'aspetto della **sicurezza**. Una parte importante delle procedure interne riguarda questo aspetto fondamentale e l'Associazione dedica molte energie per tenerle aggiornate, adeguate, applicate e per verificarne l'efficacia.

Con la ripresa del servizio di comicoterapia presso i reparti pediatrici dell'AOUI di Verona, è ripresa anche la **formazione interna** sia per i clown-dottori in servizio che per gli Aspiranti clown-dottori.

Analogamente, come **formazione esterna**, i clown-dottori, sia in servizio che aspiranti, hanno partecipato a un corso da remoto tenuto dall'AOUI di Verona sui temi della sicurezza e igiene.

Nel 2023 sono state quindi erogate un totale di **170 ore di formazione** sulla sicurezza e igiene.



Il Consiglio Direttivo è stato tenuto aggiornato sulle disposizioni in materia Covid-19 con il monitoraggio delle relative procedure per l'accesso ai locali della sede.

Nel 2023 è ripresa la **modalità di autocontrollo sui comportamenti sicuri** durante lo svolgimento del servizio di Comicoterapia nei reparti pediatrici, introdotta per la prima volta nel 2015, tramite la compilazione del Rapporto visita sull'impegno alla sicurezza (**SEV, Safety Engagement Visit report**) secondo le metodologie BBS (Behavior Based Safety). La procedura si era interrotta nel 2020 in conseguenza all'interruzione del servizio in ospedale causata dal Covid-19 e ripresa nel 2022 per il servizio nella Casa di Riposo.



1.11 LA CERTIFICAZIONE ETICA

La nostra Associazione è certificata con il marchio etico Merita Fiducia dedicato alle Organizzazioni di Volontariato con sede nella provincia di Verona.

Il registro on line del marchio è consultabile sul sito www.meritafiducia.it.



Aderendo al marchio abbiamo accettato di:

- ☑ **adattare** il sistema di lavoro e rendicontazione agli standard del marchio e secondo le indicazioni regionali e nazionali, consultabili sul sito;
- ☑ **garantire** la pubblicazione annuale dei documenti contabili e di rendicontazione aggiornati;
- ☑ **accettare** una valutazione esterna ad opera di un comitato indipendente.

Il livello di certificazione assegnato **ininterrottamente dal 2009** e rinnovato ogni due anni all'Associazione Progetto Sorriso ODV è il **Merita Fiducia +plus**.

La certificazione ed ogni rinnovo biennale prevede l'ottenimento dell'attestato "**Carte in Regola**", rilasciato dopo opportuno percorso, come il marchio Merita Fiducia, dal CSV di Verona.

L'attestato Carte in Regola e la certificazione Merita Fiducia, a seguito di verifiche ispettive effettuate da auditor esterni presso la nostra sede con esito positivo, sono state rinnovate nel 2022 con validità fino al 03/12/2024. Nella valutazione del percorso Carte in Regola si è raggiunto il punteggio di 50/50.

Nel 2023 è stata completata la verifica dell'anno intermedio con risultati ottimi.

Nel 2023, come da Regolamento del marchio Merita Fiducia edizione 2022-2024, è già stato predisposto il percorso Carte in Regola ai fini del rinnovo della certificazione Merita Fiducia in scadenza nel 2024.



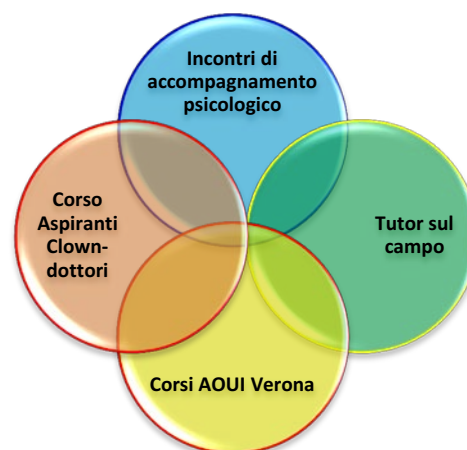
L'Associazione Progetto Sorriso ODV è un'**Organizzazione selezionata dall'Istituto Italiano della Donazione** ed aderisce al database **IO DONO SICURO** delle Organizzazioni Non Profit che rispondono a semplici ma chiari requisiti di trasparenza ed efficienza.

1.12 MISURARE IL CAPITALE SOCIALE

La Formazione.

Con la ripresa del servizio di comicoterapia presso i reparti pediatrici dell'AOUI di Verona, è ripresa anche la **formazione interna** sia per i Clown-dottori in servizio che per gli Aspiranti clown-dottori.

La formazione somministrata al Consiglio Direttivo e ai Soci in occasione del riesame delle procedure interne di qualità/sicurezza per la loro revisione o emissione di nuove procedure, o in occasione delle Assemblee, nel 2023 è continuata in presenza.



Analogamente, come **formazione esterna**, i clown-dottori, sia in servizio che Aspiranti, hanno partecipato a due corsi tenuti dall'AOUI di Verona:

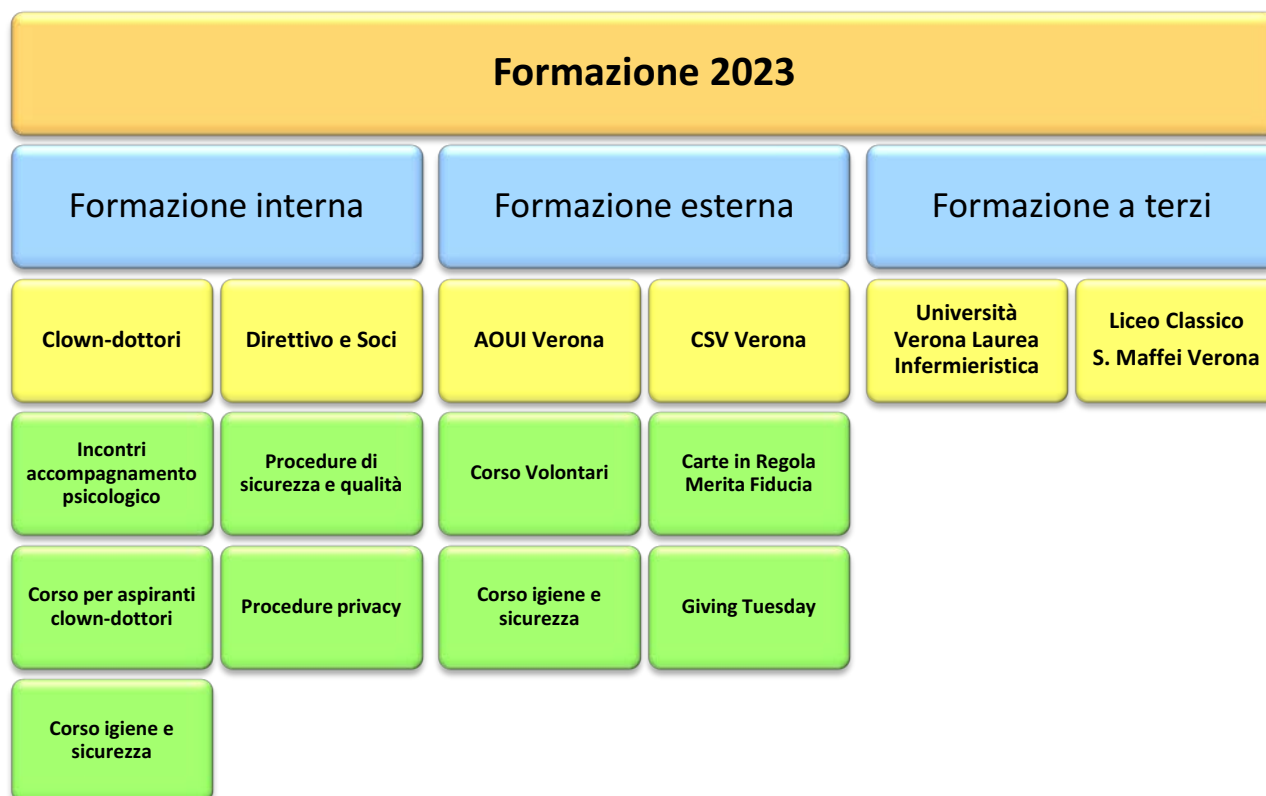
- Corso Aziendale per Volontari, in presenza sui temi dell'assistenza, privacy, relazione con le persone ammalate, convenzione e regolamenti aziendali con la partecipazione di 4 Aspiranti Clown-dottori.
- Corso su Igiene e Sicurezza, da remoto, hanno partecipato sia i Clown-dottori in servizio che gli Aspiranti Clown-dottori per un totale di 28 Volontari con questionario di valutazione finale.

Il Presidente dell'Associazione ha partecipato a due incontri organizzati dal **CSV di Verona**. Un incontro in presenza in occasione del Giving Tuesday e la campagna "**Migliora il luogo in cui vivi... dona a chi Merita Fiducia®**" e un incontro di aggiornamento da remoto per il percorso Carte in Regola e la certificazione Merita Fiducia.

In tema di formazione, nel 2023 è stato tenuto un incontro con gli studenti della **Facoltà di Infermieristica dell'Università di Verona**, sede di Legnago, nell'ambito del loro percorso formativo.



Nel 2023 inoltre è stata stipulata una **convenzione** per la realizzazione dei percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO) con il **Liceo Classico – Linguistico Statale “Scipione Maffei”** di Verona al fine di riconoscere, in sede di esami di maturità, il percorso formativo svolto dagli studenti presso l'Associazione.



Formazione interna.

1. **Clown-dottori in servizio.** Con la ripresa del servizio di comicoterapia in ospedale, avvenuta nel secondo semestre del 2023, si sono tenuti 6 incontri mensili “di accompagnamento” psicologico con uno Psicologo.
2. **Aspiranti Clown-dottori.** Nel 2023, con l'allentamento delle disposizioni in materia di Covid-19, è ripartito il programma di reclutamento e formazione per Aspiranti clown-dottori. Hanno superato la selezione 5 Volontari che hanno quindi iniziato il corso nel settembre 2023 la cui conclusione è programmata per la fine di marzo 2024. Nel 2023 si sono tenuti complessivamente 7 incontri con gli Aspiranti Clown-dottori, di cui due con una Psicologa.
3. **Corsi su Sicurezza e Igiene.** Nel 2023 si sono tenuti 3 incontri con tutti i Clown-dottori, sia in servizio che Aspiranti.
4. Nel 2023 non sono stati introdotti nel servizio Clown-dottori Tirocinanti.
5. **Riunioni generali** con tutti i Clown-dottori in servizio: 3 incontri in presenza nel 2023 (1 nel 2022). Le comunicazioni e gli aggiornamenti si sono tenuti principalmente tramite email, WhatsApp e i social.

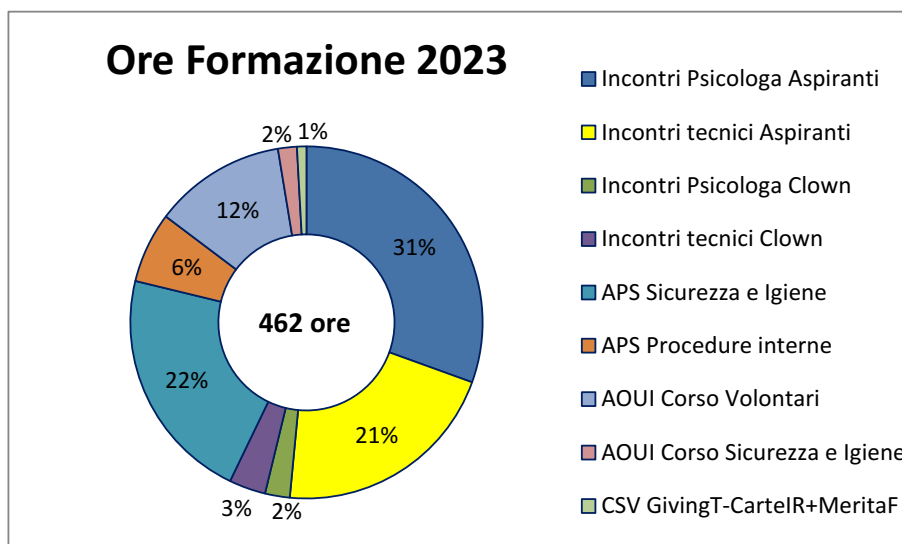
La Formazione in numeri

Ore totali somministrate:
462

La **formazione interna** ha coperto il 85,28% delle ore

La **formazione esterna** ha coperto il 14,71% delle ore

Ore **Docenza**: 21



La Valutazione dei corsi dei Clown-dottori

La valutazione del servizio formativo offerto con il corso per Aspiranti Clown-dottori, verrà fatta nel 2024 alla conclusione del corso.

Finanziamenti

I corsi interni dei Clown-dottori, negli ultimi anni non hanno goduto di finanziamenti esterni.

Materiale didattico

In linea con gli obiettivi dell'agenda 2030, tutte le dispense su supporto cartaceo o CD-DVD dei corsi interni sono state eliminate. Si è provveduto alla condivisione dei materiali con i Volontari tramite la piattaforma cloud Google Drive.



L'organizzazione dei Clown-dottori

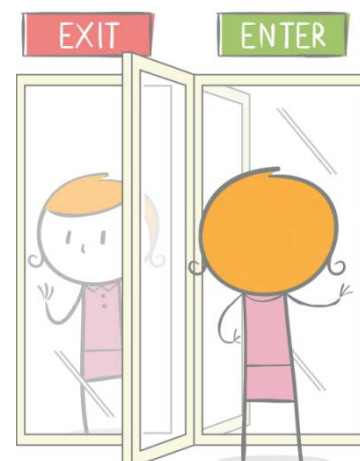
Nel 2023, alla ripresa del servizio in ospedale, si è verificata la disponibilità dei Volontari e si è proceduto con una parziale riorganizzazione dei gruppi dei Clown-dottori, accorpando gruppi di minori dimensioni o integrandone altri in modo da avere un numero di Volontari per ogni gruppo tale da garantire una maggiore continuità del servizio.

Organigramma: 1 Coordinatore, 5 Referenti, uno per ogni gruppo.

Nel 2023 è continuato il servizio di Comicoterapia presso una struttura per anziani, iniziato nel 2022, con 9 Clown-dottori di cui uno con funzioni di Coordinatore.

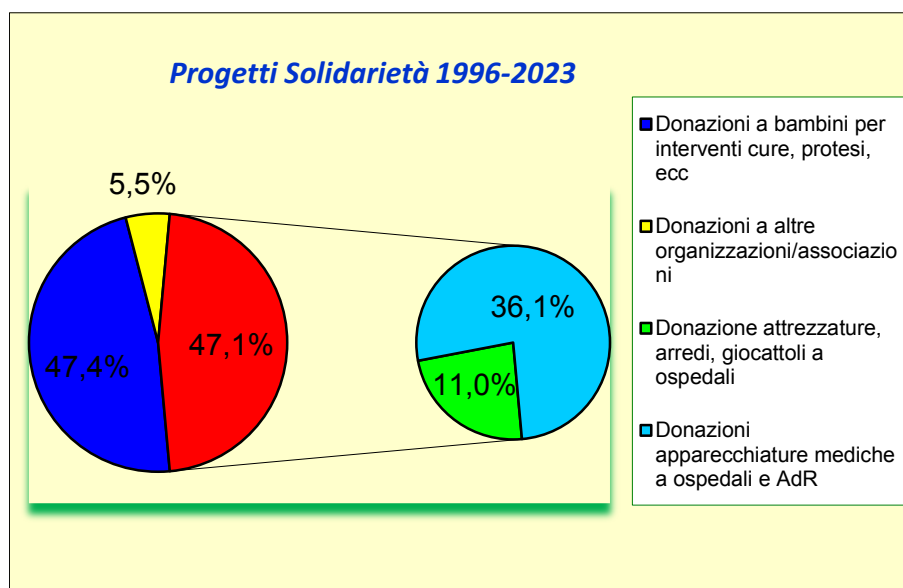
Il ricambio dei Clown-dottori

Dal 2000, anno d'inizio del servizio, fino alla fine del 2023, i Clown-dottori formati sono stati 119 e quelli che hanno prestato servizio sono stati 92. Il numero dei clown-dottori in servizio fino alla data della sua sospensione causata dal Covid-19 erano 37, ed alla ripresa del servizio nel 2023 sono stati 28 di cui 22 effettivi e 6 in quiescenza.



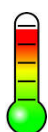
1.13 I PROGETTI DI SOLIDARIETÀ

Importo totale dei 125 progetti di solidarietà realizzati dal 1996 al 2023: €. 606'602,18.



I progetti di Solidarietà realizzati nel 2023: €. 6'100,00 (4'000,00 nel 2022), +52,5%.

<p>Università di Verona, Dipartimento di Scienze Chirurgiche, Odontostomatologiche e Materno-Infantili , U.O.C. di Pediatria "C" dell'AOUI di Verona: €. 6'100,00</p>	<p>A completamento del programma di ricerca già in atto per mezzo degli Smartwatch donati dall'Associazione all'Università di Verona per il monitoraggio di pazienti con asma grave, l'Associazione ha donato 10 minispirometri da integrare nelle osservazioni cliniche raccolte a domicilio di questi pazienti.</p> <p>Il dispositivo, semplice e accurato per il telemonitoraggio del paziente e le procedure di assistenza domiciliare, attraverso la propria App fornisce i risultati in tempo reale disponibili sul proprio smartphone a mezzo Bluetooth, prepara il referto medico, dà la possibilità di condividere i risultati, mostrare il trend personale e fornire un incentivo per migliorare la compliance personale durante il test tramite un'animazione in tempo reale.</p> <p>Un semplice ma importante dispositivo per il monitoraggio in qualsiasi momento della giornata delle condizioni del bambino, soprattutto in caso di crisi respiratorie, anche durante le sue normali attività senza bisogno di recarsi in ospedale evitando ritardi nella gestione delle crisi e il rischio di esposizione al contagio da Covid.</p> <p>La protezione dei dati e la privacy sono garantite con lo stesso protocollo di registrazione degli Smartwatch così pure l'accesso ai dati tramite l'App FacileSorriso messa a disposizione gratuitamente dall'Associazione Progetto Sorriso ai piccoli pazienti e ai loro genitori/caregiver (es. insegnanti, allenatori, accompagnatori....).</p> <p>La donazione, comprende la fornitura di dieci Spirometri, la dotazione di boccagli monouso per un fabbisogno di circa un anno e l'implementazione con il sistema esistente Portale/App di FacileSorriso in uso per gli Smartwatch.</p>
--	---



Nel 2023 le uscite per i progetti di Solidarietà sono umentate del 52,5% rispetto al 2022. Considerando la media annuale dei Progetti di Solidarietà come obiettivo di riferimento storico, si è passati dalla media raggiunta nel 2022 di 22'240,82 €/anno ad una media di 21'664,36 €/anno nel 2023 con una diminuzione del 2,59%.

- *I Ricavi*
- *I Costi*
- *Gli Utili*
- *Il Patrimonio*
- *Le Raccolte fondi*
- *Le Donazioni*
- *Il 5x1000*
-

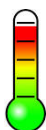
LA DIMENSIONE ECONOMICA



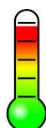
2.1 COME RIESCE A STARE IN PIEDI LA NOSTRA ASSOCIAZIONE?

Il Rendiconto Gestionale 2023 (Bilancio Economico Consuntivo per competenza) dell'Associazione Progetto Sorriso ODV è stato compilato in conformità al Mod. B del D.M. 05/03/2020.

Per facilità di lettura, nell'esposizione delle varie voci, è stata rispettato l'ordine delle aree di attività usato nel Mod. B del D.M. 05/03/2020.



L'esercizio **Economico 2023** (per competenza) si chiude con un avanzo positivo di €. 6'282,89 (avanzo di €. 7'786,15 nel 2022).



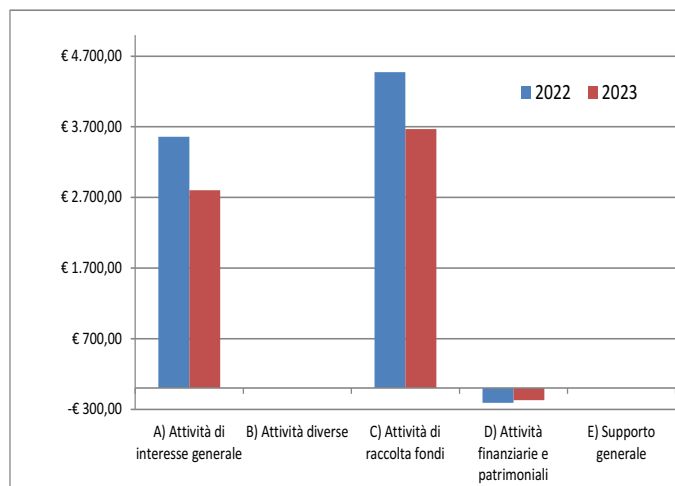
La situazione **Finanziaria di Cassa** registra un saldo positivo per l'anno 2023 di €. 13'312,61 (€. 12'165,90) il quale, sommato al riporto attivo dall'anno 2022, porta il saldo attivo di liquidità totale di cassa a €. 92'240,95 (€. 78'928,34), +16,86%.

Gli Avanzi/Disavanzi dell'anno 2023 con la classificazione del Mod. B confrontati con il 2022.

Le variabili che hanno influito maggiormente sui risultati finanziari, comparati con quelli dell'anno precedente, è stata quella degli oneri per progetti di Solidarietà, più impegnativi quelli realizzati nel 2023 rispetto al 2022, e il risultato complessivo delle raccolte fondi che si sono potute organizzare nel 2023.

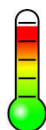
Le minori entrate registrate in tutti i tipi di donazione, i minori ricavi dalle raccolte fondi, la mancanza di rimborsi da convenzioni e la diminuzione dell'introito dal 5x1000, sono stati in minima parte compensati dalla riduzione generale dei costi e in buona parte hanno beneficiato dalla mancanza di acquisto di beni durevoli effettuata invece nel 2022.

La situazione Finanziaria di cassa, esclusi i costi per i progetti di solidarietà, registra un aumento dell'avanzo d'esercizio del 20,08%, con un importo economico significativo, che fa ritenere sostanzialmente positivo l'anno 2023 dal punto di vista finanziario.

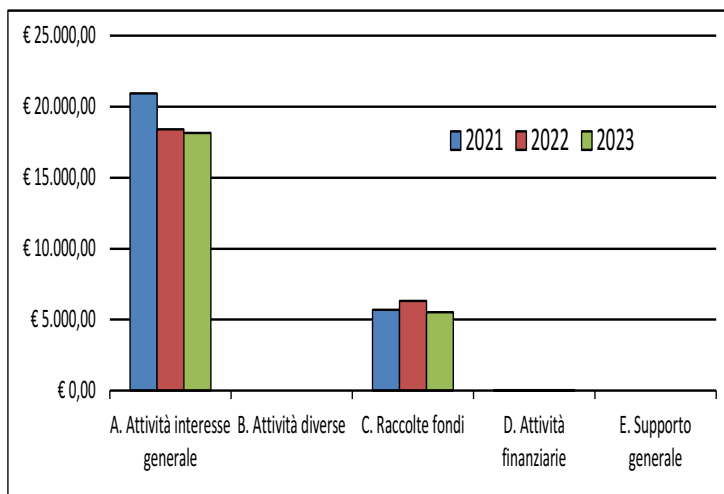


I Ricavi con la numerazione del Mod. B: l'anno 2023 a confronto con gli anni 2022 e 2021.

Commento. La diminuzione del totale dei



Ricavi del 4,26% rispetto all'anno precedente, è il risultato di diversi fattori. Per una più completa analisi, ci si è concentrati sui ricavi da attività di interesse generale "A)" che hanno evidenziato la maggiore variazione. Si sono quindi comparati i valori assoluti delle variazioni dei Ricavi "A)" non considerando i Ricavi a carattere straordinario, erogati da altri Enti e pertanto non dipendenti direttamente dalla gestione dell'Associazione, e per i quali una comparazione fra le diverse annualità potrebbe essere fuorviante, come: proventi dal 5x1000, erogazioni liberali in natura, contributi da enti pubblici (convenzioni), contributi da altre ODV e proventi da Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

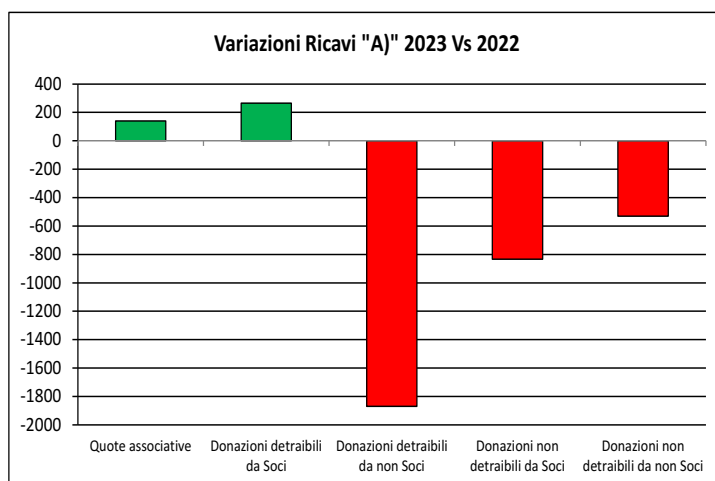


Escludendo queste voci a carattere straordinario per un confronto maggiormente aderente all'effettivo andamento dei Ricavi complessivi,

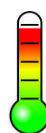


questi hanno registrato una diminuzione del 35,88% rispetto all'esercizio precedente.

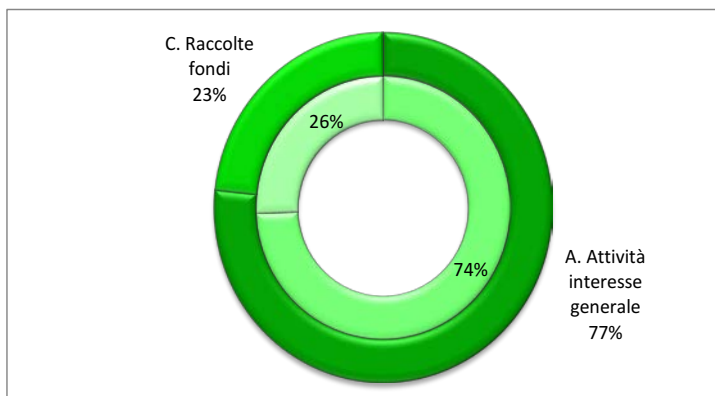
Come nota generale, l'importo delle entrate da donazioni non sempre è un fattore controllabile dall'Associazione in quanto, in maggior parte, storicamente derivante dalle donazioni per ricorrenze religiose o famigliari (per es. in occasione di matrimoni o "in memoria" di defunti). In aggiunta, rispetto all'anno precedente si sono registrate minori donazioni estemporanee da ditte.



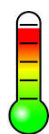
Confronto Ricavi 2023 (cerchio esterno) con i Ricavi 2022 (cerchio interno).



Analizzando i Ricavi, escludendo l'apporto poco significativo da Attività finanziarie, il 77% (74% nel 2022) dei proventi è stato introitato dall'area delle Attività di interesse generale A) mentre il 23% (26% nel 2022) dei proventi proviene dalle Attività di Raccolta fondi C).



I Costi con la classificazione del Mod. B: l'anno 2023 a confronto con gli anni 2022 e 2021.



L'aumento del totale dei Costi del 2,75% rispetto all'anno precedente, è il risultato di diversi fattori.

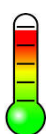
Per una più completa analisi, si sono comparati i valori assoluti delle variazioni dei Costi tralasciando, per maggior chiarezza:

1. la voce di maggior impatto e con maggior variabilità fra le varie annualità "Costi per Servizi forniti a terzi A2.2)" relativa ai Progetti

di solidarietà (a favore di strutture sanitarie, soggetti svantaggiati, ecc.),

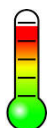
2. la quota degli ammortamenti A5),

3. gli oneri diversi di gestione A7) relativi all'insussistenza di attivo derivante dai beni rottamati e non completamente ammortizzati nel 2022.

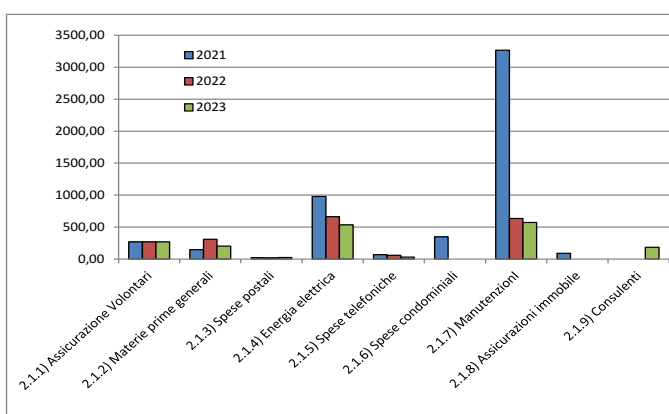
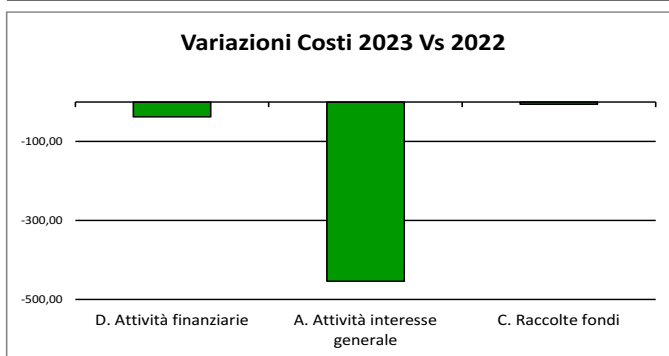
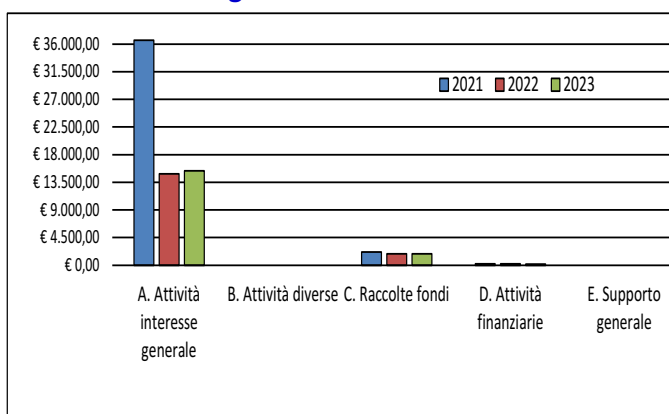


Non considerando questi costi, i costi totali hanno registrato una diminuzione del 11,19%.

Complessivamente, nella gestione della struttura e delle attività "A2.1 Costi dei Servizi per la Struttura" si è avuta una diminuzione dei costi del 7,0% rispetto all'anno precedente.



L'aumento dei Costi complessivi è direttamente imputabile all'aumento dei costi sostenuti per i progetti di solidarietà +52,5% rispetto al 2022 che, in termini economici hanno ampiamente superato i risparmi sui costi registrati sulla maggior parte delle rimanenti voci. Per tutti i dettagli sui progetti di solidarietà si rimanda al precedente capitolo 1.13.



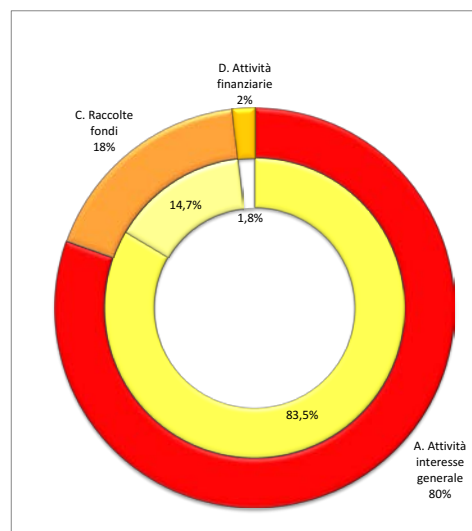
Confronto dei Costi 2023 (cerchio esterno) con i Costi 2022 (cerchio interno).

Analizzando i Costi secondo il principio per Cassa, escludendo quindi i costi di:

- Ammortamenti A5),
- Oneri diversi di gestione A7 (insussistenza attivo),
- Imposte in quanto di importo poco significativo per l'analisi generale,

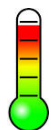
ma considerando le uscite per i beni durevoli acquistati nel 2022 ed inseriti in ammortamento, i costi nel 2023 sono così ripartiti:

- Attività di interesse generale A): 80% (83,5% nel 2022);
- Attività di Raccolta fondi C): 18% (14,7% nel 2022);
- Attività Finanziarie D): 2% (1,8% nel 2022).



2.2 QUALI SONO I COSTI DELLA GRATUITA'?

Ma quanto costa un Volontario?

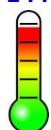


9,81 €/volontario (7,62 €/volontario nel 2022), +28,78%.

L'aumento di questi costi rispetto all'anno precedente è dovuto sostanzialmente ai costi per la formazione, assenti nel 2022, in quanto i rimanenti costi sostenuti per l'acquisto di materiali per lo svolgimento del servizio di Comicoterapia presso la struttura per anziani, per es. i tamponi rapidi Covid-19, sono equiparabili all'anno precedente. Nessuna variazione nel premio delle polizze assicurative dei Volontari.

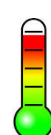


E i rimborsi spese ai Volontari?



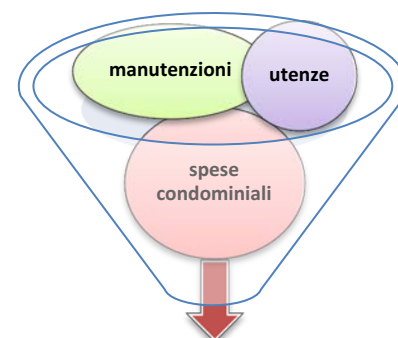
Pur essendo un diritto riconosciuto dalla legge, i Volontari dell'Associazione non hanno **mai** chiesto rimborsi spese per spese personali (es. carburante). Nel 2023 è stato riconosciuto un rimborso spese a un Volontario per l'acquisto on-line di materiale particolare per il servizio di Comicoterapia.

Quanto costa gestire la nostra struttura?



€. 1'663,49 (€. 6'200,97 nel 2022), -73,17%.

I costi sono diminuiti rispetto all'anno precedente principalmente a causa della mancanza di acquisti di beni durevoli.

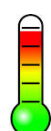


costo struttura

€. 1'663,49 (€. 6'200,97)

Quanto costa formare i Volontari?

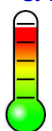
€. 185,60 (nessun costo nel 2022).



Nel 2023, con la ripresa del servizio di Comicoterapia presso l'AOUI di Verona, sono ripresi anche gli incontri di accompagnamento psicologico ed il corso per gli Aspiranti Clown-dottori. Questi costi sono riferiti al compenso professionale dello Psicologo.

I costi della Sicurezza

€. 1'009,96 (€. 1'048,50), -3,68%.



I costi della sicurezza nel 2023 hanno riguardato, come nel 2022, i costi sostenuti per le polizze assicurative dei Volontari, per le manutenzioni ordinaria e straordinaria della pedana elevatrice per disabili e per la verifica biennale della stessa e per l'acquisto dei tamponi rapidi Covid-19 per svolgere il servizio di Comicoterapia presso la struttura per anziani.

Per quanto riguarda i costi della sicurezza correlati alle spese condominiali (es. verifica ascensore), avendo sospeso il pagamento delle spese condominiali con lo strumento della rivalsa in quanto il rimborso dei costi sostenuti dall'Associazione per il sinistro condominiale non è ancora stato saldato, anche nel 2023 questi costi sono stati pari a zero come nel 2022.

I costi della sicurezza sono stati di valore economico comparabili a quelli dell'anno precedente.



2.3 LE RACCOLTE FONDI

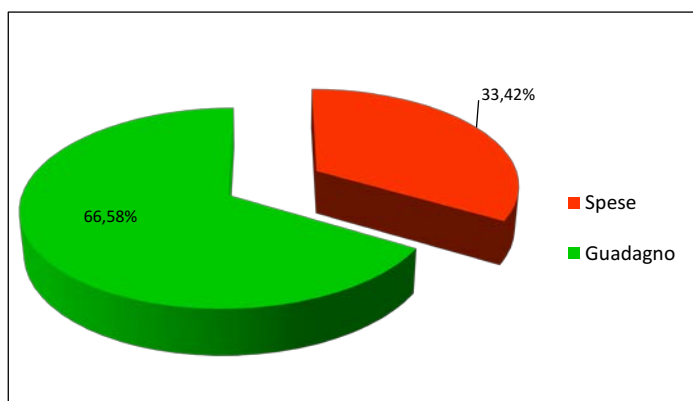
Nel 2023, cessate definitivamente le restrizioni Covid-19, si sono tenute cinque iniziative di raccolta fondi (quattro nel 2022), ancora caratterizzate più dalla volontà di ritornare alla normalità cercando di stimolare e mantenere i contatti sia tra i Volontari che con i sostenitori, piuttosto che dalla ricerca di un ritorno economico.

L'Associazione ha continuato a proporre e realizzare l'attività storica dei concorsi di disegno con gli Istituti scolastici, mai interrotta neanche durante la pandemia, ha ripreso le attività del banchetto presso le Parrocchie, anche nel 2023 ha partecipato come ospite al Mercatino Solidale organizzato a Gazzo Veronese nel periodo natalizio in collaborazione con altre Organizzazioni locali, e ha partecipato come banchetto ospite alla Festa della Solidarietà organizzata dalla Nuova Associazione Solidale Correzzo. In quasi tutte le iniziative di raccolte fondi, purtroppo è ancora evidente l'impatto causato dal Covid-19 e la difficoltà ad una ripresa delle consuetudini. Anche se il risultato economico è stato talvolta debole, è stata riscontrata una buona partecipazione e ci ha fatto comunque piacere dare il nostro contributo per stimolare a un ritorno almeno psicologico alla normalità.

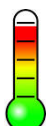
Nel 2023 non è stata svolta l'attività di raccolta fondi da attività produttive e commerciali marginali effettuate presso la sede dell'Associazione, in genere su richiesta in occasione di ricorrenze (es. preparazione di cesti regalo, bomboniere...) per mancanza di richieste. Per questa attività, dove nel 2022 si era svuotato il magazzino da beni obsoleti donati anni addietro da esercizio commerciale alla chiusura della propria attività, il confronto con l'anno precedente è negativo.

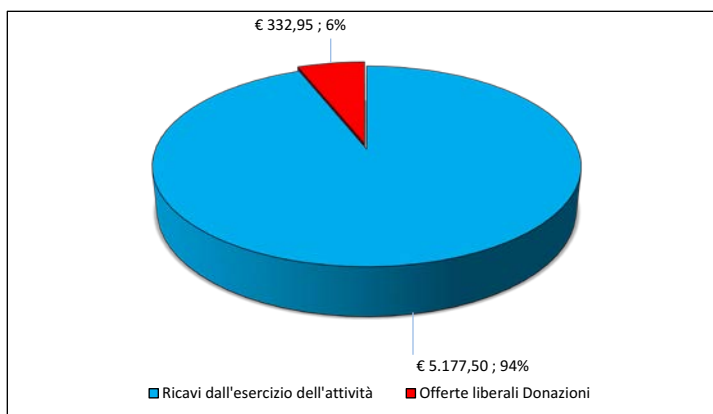
Anche nel 2023 le iniziative di attività commerciale marginale hanno mantenuto come caratteristica predominante quella di essere strumentali agli obiettivi di informazione e di sensibilizzazione. Pur essendo quindi secondario l'obiettivo economico, complessivamente le raccolte fondi da attività commerciali marginali e manifestazioni svolte dall'Associazione, hanno permesso di realizzare:

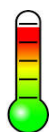
 **Guadagno netto € 3'668,68 (€ 4'474,77)**
-18,32%
Resa Netta 66,58% (70,86%) -4,28%



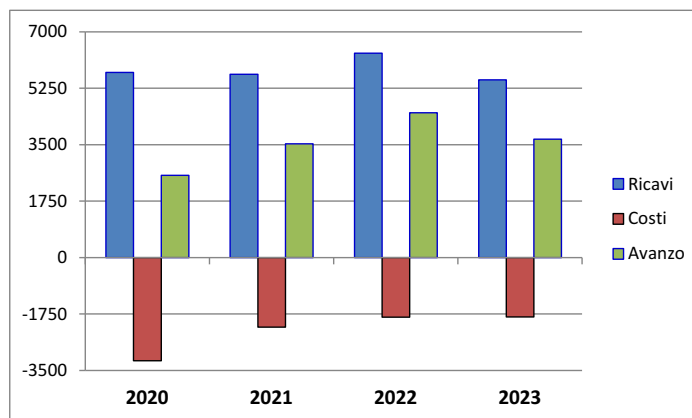
I Ricavi delle raccolte fondi 2023.

 **I proventi dalle offerte liberali, durante le raccolte fondi del 2023, sono aumentate al 6% (3% nel 2022).**



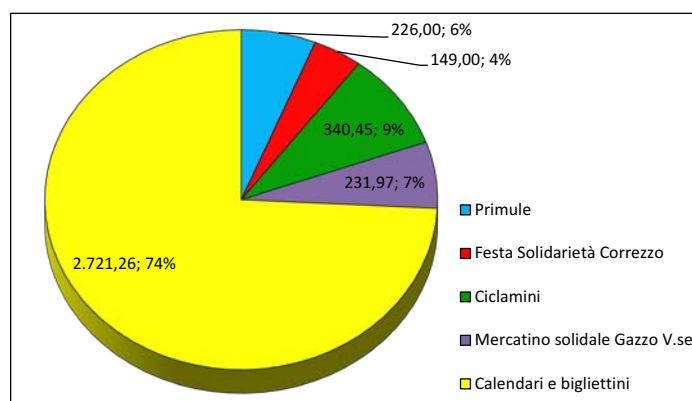
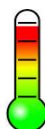


Confronto dei Ricavi, Costi e Avanzi delle Raccolte fondi realizzate dal 2020 al 2023.

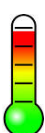


Fonti degli Avanzi delle Raccolte fondi 2023.

Il 74% dei proventi netti ottenuti con le raccolte fondi nel 2023 (74% nel 2022), sono stati realizzati con i concorsi di disegno nelle scuole.



I proventi dalle donazioni ricevute durante le raccolte fondi nel 2023 costituiscono il 6,08% dei proventi totali delle donazioni, (2,98% nel 2022).



Il numero delle donazioni ricevute durante le raccolte fondi nel 2023 sono state il 38,46% del numero totale delle donazioni, (26,47% nel 2022).

L'incremento delle donazioni registrato nel 2023 rispetto al 2022, sia come numero (+38,89%) sia come risultato economico (+51,36%), in virtù delle maggiori iniziative di raccolta fondi "fuori sede", non ha compensato la diminuzione registrata sui proventi da attività commerciali marginali effettuate durante le raccolte fondi (-15,39%) nonostante la diminuzione dei costi (-0,30%).

Da tenere presente che il 2022 aveva beneficiato di una raccolta fondi "in sede" con la vendita in blocco di materiale obsoleto, ceduto gratuitamente anni addietro da esercizio commerciale per cessata attività, e quindi privo di costi.

L'iniziativa di raccolta fondi dei Calendari, storicamente più consistente dal punto di vista economico, ha registrato una sensibile diminuzione dei profitti (-17,88%), di entità difficilmente colmabile con altre attività. Il Consiglio Direttivo analizzerà eventuali azioni correttive al fine di aumentare l'efficienza, 64,4% nel 2023, di questa raccolta fondi (68,8% nel 2022).

Si valuta comunque come positivo l'aspetto, tutt'altro che secondario, di un maggiore contatto con i donatori "face to face" ed una maggiore visibilità con migliori opportunità di sensibilizzazione, informazione e crescita.

Nella rendicontazione delle raccolte fondi, si sono applicate le linee guida di cui al D.M. 9 giugno 2022 con relativo schema di rendicontazione e relazione ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D. Lgs 3 luglio 2017 n. 117.

Durante le Raccolte Fondi sono stati utilizzati esclusivamente shopper biodegradabili.

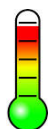


2.4 LE DONAZIONI E LA GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE

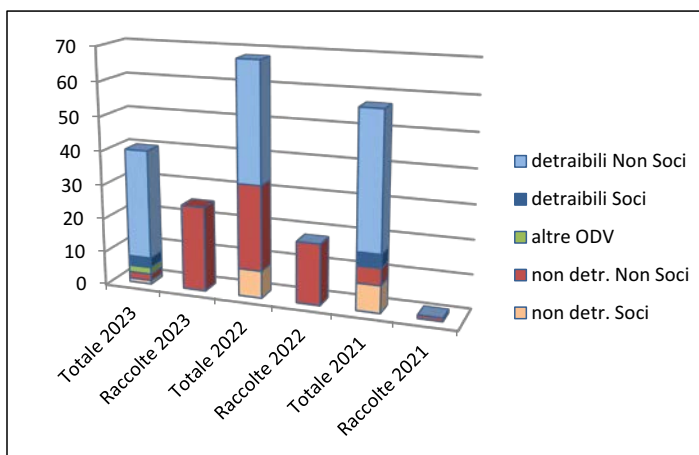
Analisi delle donazioni detraibili da Soci, detraibili da Non Soci, da altre ODV, non detraibili da Soci, non detraibili da Non Soci.

Le donazioni Totali (comprese quelle dalle Raccolte fondi) comparate alle donazioni ricevute durante le Raccolte fondi nel periodo dal 2021 al 2023.

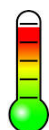
Il numero delle donazioni durante le raccolte fondi comparato al numero totale delle donazioni (escluse le raccolte fondi).
Il 2023 rispetto al 2022:



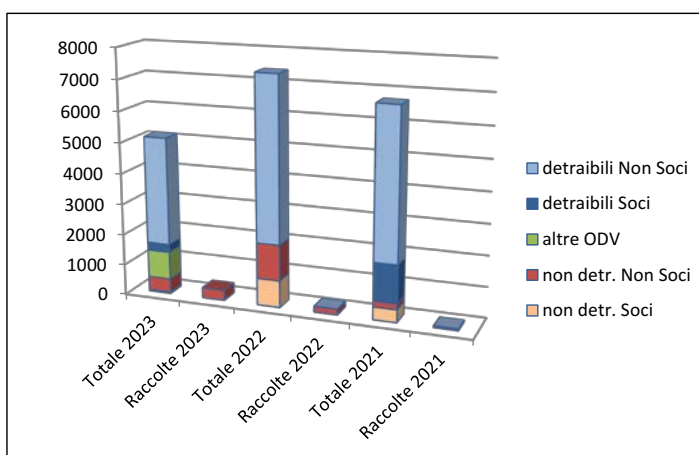
Numero donazioni totale: -41,18%
Numero donazioni Raccolte fondi: +38,89%



I proventi dalle donazioni durante le raccolte fondi comparato ai proventi totali delle donazioni (escluse le raccolte fondi).
Il 2023 rispetto al 2022:



Proventi donazioni totale: -30,53%
Proventi donazioni Raccolte fondi: +51,36%



La capacità di autofinanziamento (da dove arrivano i contributi di autofinanziamento?).

Le entrate non derivanti da donazioni ma da altre fonti come da quote associative, contributi da enti pubblici, convenzioni, attività commerciale marginale, ecc., vengono impiegate per la realizzazione delle attività e per il funzionamento della struttura compresi i costi di tutti i materiali utilizzati dal Clown-dottori nel loro servizio (palloncini, trucchi, giochi, dolcetti di Santa Lucia...).

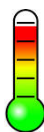
La quota rimanente di queste entrate, una volta coperti tutti i costi, confluisce comunque nel fondo a disposizione dei Progetti di Solidarietà.

Come *Policy* gestionale, l'Associazione Progetto Sorriso ODV destina il 100%:

- 📁 delle Donazioni ricevute in qualsiasi modo (detraibili, non detraibili, cassetta offerte, banchetto, in memoria di defunti,),
- 📁 degli avanzi di gestione dell'anno precedente,
- 📁 del 5x1000.

ai Progetti di Solidarietà o, se non utilizzati nell'anno corrente, vengono accantonati nell'avanzo di gestione per i futuri progetti di Solidarietà.

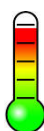
2.5 I DONATORI



Le donazioni non detraibili-deducibili da Soci, da non Soci hanno avuto una diminuzione complessiva del 73,57% rispetto all'anno precedente.

In particolare i contribuiti:

- **da Soci:** questi proventi hanno rappresentato l'8,16% (47,08% nel 2022) di queste elargizioni non detraibili; l'importo totale ha avuto una diminuzione del 95,41%; il numero delle elargizioni ha avuto una diminuzione del 87,5%; l'importo medio della donazione ha avuto una diminuzione del 63,34% rispetto al 2022.
- **da non Soci:** questi proventi hanno rappresentato il 91,83% (52,91% nel 2022) di queste elargizioni non detraibili; l'importo totale ha avuto una diminuzione del 54,12%; il numero elargizioni totale ha avuto una diminuzione del 71,42%; l'importo medio della donazione totale ha avuto un aumento del 60,55% rispetto al 2022.



Le donazioni deducibili-detraibili da Soci e da non Soci hanno registrato una diminuzione del 30,0%.

In particolare le donazioni detraibili:

- **da Soci** €. 265,00 (€. 0,00 nel 2022); aumento del numero di donazioni e di conseguenza dei proventi.
- **da non Soci** €. 3'480,00 (€. 5'350,00) l'importo totale è diminuito del 34,95%; il numero delle donazioni è diminuito del 8,57%; importo medio della donazione è diminuito del 28,85% rispetto al 2022.

La valutazione sulla diminuzione dei ricavi dalle **donazioni sia deducibili-detraibili che non**, rispetto al 2022, è stata influenzata dalla diminuzione generale delle donazioni. La flessione è riconducibile principalmente a un minor introito da donazioni "in memoria" o per ricorrenze e da donazioni estemporanee da ditte.

Donazioni da altre ODV. Questa donazione è storicamente conseguente alla partecipazione come ospiti ad una iniziativa di raccolta fondi organizzata da un'altra ODV. Dopo un fermo di un paio di anni, nel 2023 è ripresa questa iniziativa e quindi si è registrata una donazione da questa ODV (nessuna donazione nel 2022).

Complessivamente, considerando le donazioni detraibili-deducibili e non, sia da Soci sia da Non Soci, comprese le donazioni da altre Organizzazioni di Volontariato, il 6,08% (2,53% nel 2022) dei ricavi e il 38,46% (26,47% nel 2022) del numero delle donazioni per queste voci è stato realizzato durante le Raccolte Fondi.

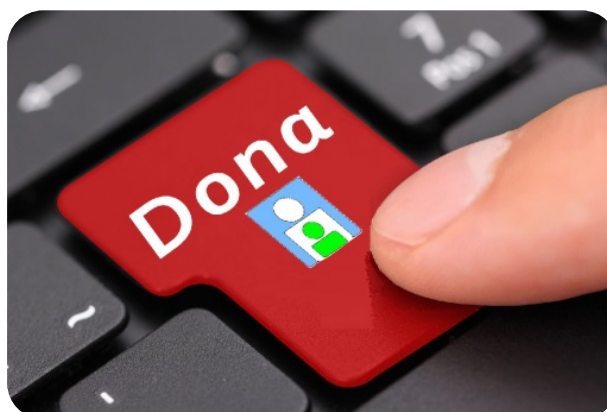
Rispetto al 2022:

Numero totale delle donazioni -4,41%

Numero donazioni durante le raccolte fondi +38,89%

Importo totale donazioni -26,03%

Importo totale durante le raccolte fondi +77,33%



L'aumento significativo sia del numero delle donazioni che dei relativi ricavi registrati durante le raccolte fondi, non ha compensato la diminuzione generale dei ricavi da donazioni durante l'anno.

2.6 IL 5x1000

Nel 2023 è stato erogato l'importo del 5x1000 dell'anno fiscale 2022.



I dati comparati con l'erogazione del 5x1000 relativa agli anni fiscali dal 2020 al 2022:

Anno Fiscale	2020	2021	2022
•Numero scelte	•364	•316	•301
•Importo scelte	•10'378,49	•9'186,33	•8'743,85
•importo totale	•10'960,42	•9'655,22	•9'209,73

Andamenti delle scelte e degli importi del 5x1000 riferiti agli anni fiscali dal 2007 al 2022.

Il 2023 in sintesi:

Importo totale: -4,61%

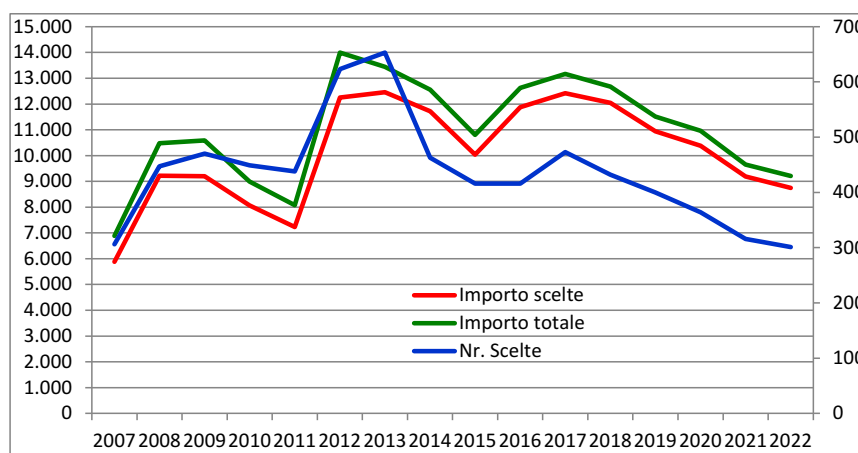
Importo delle scelte: -4,82%

Numero delle scelte: -4,75%

Importo medio per scelta: -0,07%

Importo proporzionale alle scelte

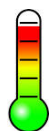
generiche: -0,82%



L'ammontare del 5x1000 percepito nel 2022, non utilizzato completamente e quindi parzialmente accantonato nello stesso anno (€ 5'655,22), è stato completamente utilizzato per i progetti di solidarietà realizzati nel 2023. L'ammontare del 5x1000 percepito nel dicembre del 2023 (€ 9'209,73) verrà utilizzato per i progetti di solidarietà già programmati da realizzare nel 2024. Come da policy interna, i proventi dal 5x1000, vengono completamente ed esclusivamente utilizzati per la realizzazione dei Progetti di Solidarietà. Sono stati pertanto rendicontati gli utilizzi di questi importi utilizzando i modelli A e B appositamente predisposti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

La destinazione del 5x1000 percepito dal 2009 al 2023.

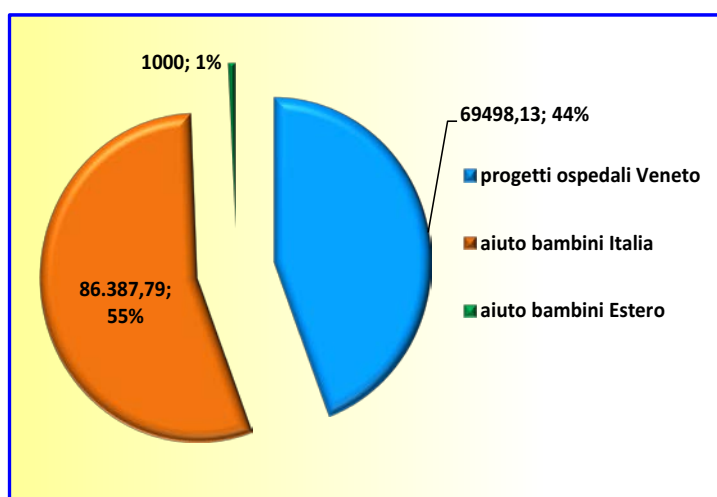
(nel grafico sia gli importi in Euro che i valori in %)



Proventi dal 5x1'000 ricevuti in totale:

€ 175'617,91.

Tutti utilizzati per progetti di solidarietà.



2.7 PROVENTI DA CONVENZIONI E CONTRIBUTI DA ENTI PUBBLICI

Nel 2023 non è stato percepito alcun rimborso derivante dalla convenzione con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona per il servizio di Comicoterapia (€ 873,62 nel 2022).

Nel 2023 non si sono registrati altri proventi da contributi pubblici e dal Centro Servizi per il Volontariato di Verona.

Di conseguenza, nel 2023 non è stato necessario stilare, e tantomeno pubblicare, il rendiconto sui finanziamenti pubblici percepiti durante l'anno come da Legge n.124/2017.



2.8 ALTRI RICAVI

Nel 2023 non è stato percepito alcun rimborso (€ 0,00 nel 2022) dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS) erogato ai sensi della Legge 342/2000 e del D.M. 388/ per le donazioni di attrezzature alle strutture sanitarie pubbliche. Il confronto di questa voce con le varie annualità non è significativo in quanto trattasi di voce straordinaria dipendente dai tipo di progetti realizzati.



Nel 2023 è stato percepito l'acconto di rimborso dal Condominio Delfo di Nogara, pari a € 3'000,00, di cui fanno parte i locali della sede legale dell'Associazione, a seguito di sinistro condominiale occorso nel 2021 a danno dei suddetti locali.

2.9 IL PATRIMONIO

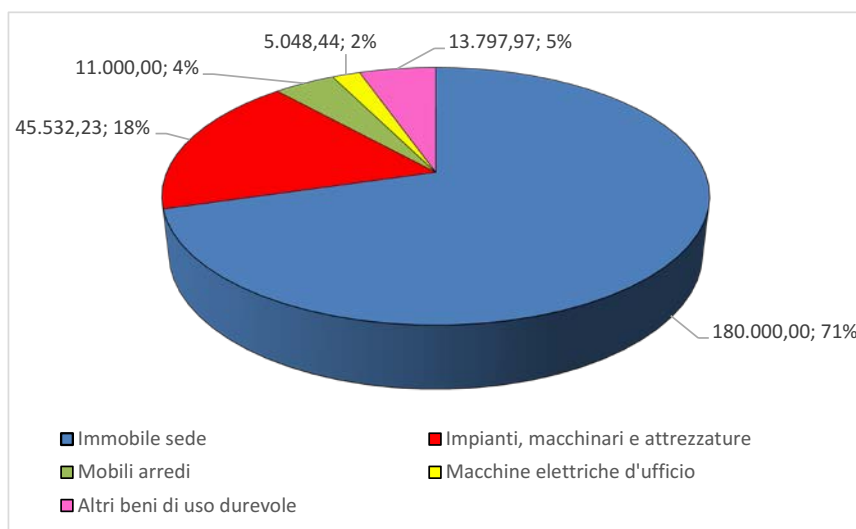
Beni immobili.

Lo **Stato Patrimoniale** 2023 dell'Associazione è stato compilato in conformità al Mod. A del D.M. 05/03/2020.

Il valore nominale dei beni in Inventario dell'Associazione alla fine esercizio è di €. 255'378,64, dato invariato rispetto al 2022 in quanto non si sono verificati acquisti di beni durevoli.

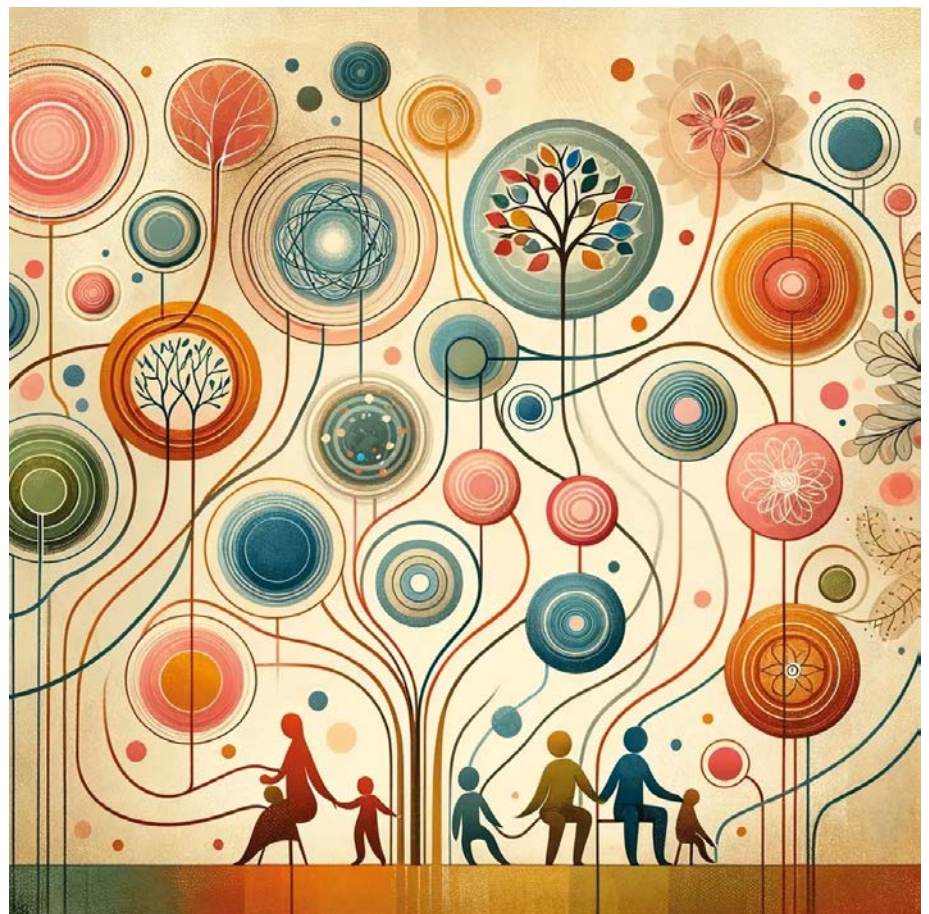
Nota: Nell'Inventario e nell'Ammortamento dei beni, non vengono considerati i beni con valore d'acquisto unitario inferiore a €. 300,00 e comunque con valore complessivo inferiore a €. 1'000,00 nell'anno di riferimento.

La composizione del Patrimonio (valore d'acquisto dei beni): € 255'378,64 (come nel 2022).



- *I Rapporti interni*
- *I Rapporti esterni*
- *L'impatto sociale*
- *L'impatto ambientale*
- *I Programmi futuri*
- *La Comunicazione*
-

LA DIMENSIONE RELAZIONALE



3.1 LAVORO IN RETE SUL TERRITORIO: Tessere e gestire relazioni e progetti

Analisi per il monitoraggio dell’Impronta Sociale ed una migliore comprensione del Valore Aggiunto Sociale.



Collaborazioni con altre OdV	Collaborazioni con altre Organizzazioni ed Enti
<ul style="list-style-type: none"> • ANAVI Verona • Nuova Associazione Solidale Correzzo • Associazione Culturale La Corte Vecia, Gazzo Veronese 	<ul style="list-style-type: none"> • Università di Verona, Dipartimento Materno Infantile • CSV Verona • Istituto Italiano della Donazione, Milano • Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona • Pio Ospizio “San Michele”, Nogara • Istituto Comprensivo di Nogara • Istituto Comprensivo di Sanguinetto • Scuola dell’Infanzia di Roncanova • Fablutech-Facile Aiuto, S. Giovanni Lupatoto • Parrocchia di Asparetto • Fattoria Margherita, Oppeano • Università di Verona, Corso di Laurea Infermieristica, Legnago • A.S.D. Alpo Club 98 • Liceo Classico “Scipione Maffei”, Verona • Fondazione Cattolica Verona • Fondazione AIFR

Oltre alle tradizionali attività e collaborazioni già descritte di formazione, raccolta fondi e servizio di comicoterapia, nel 2023 l’Associazione ha partecipato come ospite alla festa della solidarietà della Nuova Associazione Solidale Correzzo e al mercatino solidale organizzato dall’Associazione Culturale La Corte Vecia di Gazzo Veronese.



L’Associazione ha svolto attività di sensibilizzazione e animazione presso il Campus estivo della fattoria sociale “Fattoria Margherita” di Oppeano e ha partecipato come ospite a un evento organizzato dall’A.S.D. Alpo Club 98 in occasione del 25° della sua fondazione.



Sono continuate le usuali collaborazioni con l’Università di Verona e l’AOUI di Verona con la realizzazione di progetti di solidarietà in cooperazione anche con altre OdV.

Anche nel 2023 l'Associazione è stata testimonial del Giorno del Dono, promossa dall'Istituto Italiano della Donazione in occasione della nona edizione del **DonoDay2023**, e ha partecipato al **GivingTuesday**, giornata mondiale del dono, coordinata in Italia dalla Fondazione AIFR.



In concomitanza con il GivingTuesday, l'Associazione ha partecipato alla campagna promossa dal CSV di Verona **"Migliora il luogo in cui vivi... dona a chi Merita Fiducia®"** per le donazioni a favore delle associazioni certificate Merita Fiducia®, con il patrocinio di ODCEC – Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Verona.

Nel 2023, si sono poste le basi per il progetto cofinanziato dalla Fondazione Cattolica Verona, **"Una valigia di Sorrisi"**, relativo alla dotazione di dispositivi di protezione individuale e accessori da impiegare nei servizi di comicoterapia.

La ripresa dei servizi di Comicoterapia infatti hanno comportato comunque il mantenimento di procedure d'igiene e sicurezza, introdotte per il Covid-19, con l'uso massiccio di dispositivi di protezione individuale durante il servizio: cuffie, mascherina FFP2, copri-camicia, guanti e copri-scarpe. L'impiego contemporaneo di questi DPI, tutti in TNT monouso, ha un impatto negativo pesante sia sul comfort del Volontario sia sulla sua riconoscibilità/distinguibilità dagli altri operatori sanitari nei confronti dei bambini. Scopo del progetto è quello di migliorare questi aspetti al fine di poter fornire un servizio migliore per l'utenza sia per qualità che per quantità.



Nel 2023 è stata rinnovata la **convenzione** con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona per il servizio di comicoterapia presso l'U.O.C. di Oncoematologia Pediatrica e l'U.O.C. di Pediatria "C". La convenzione scadrà il 31/12/2026.



Nel 2023, presso la sede dell'Associazione, è stato tenuto un incontro con gli studenti della **Facoltà di Infermieristica dell'Università di Verona**, sede di Legnago, nell'ambito del loro percorso formativo. Dopo una presentazione generale dell'Associazione, l'incontro ha toccato prevalentemente argomenti inerenti alle attività, i progetti di solidarietà, il servizio di comicoterapia, la selezione e la formazione dei Volontari, la formazione continua e le procedure di sicurezza e igiene.



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



Il materiale informativo, preparato per l'occasione in formato elettronico, è stato successivamente condiviso dagli studenti presenti all'incontro con i propri colleghi assenti.

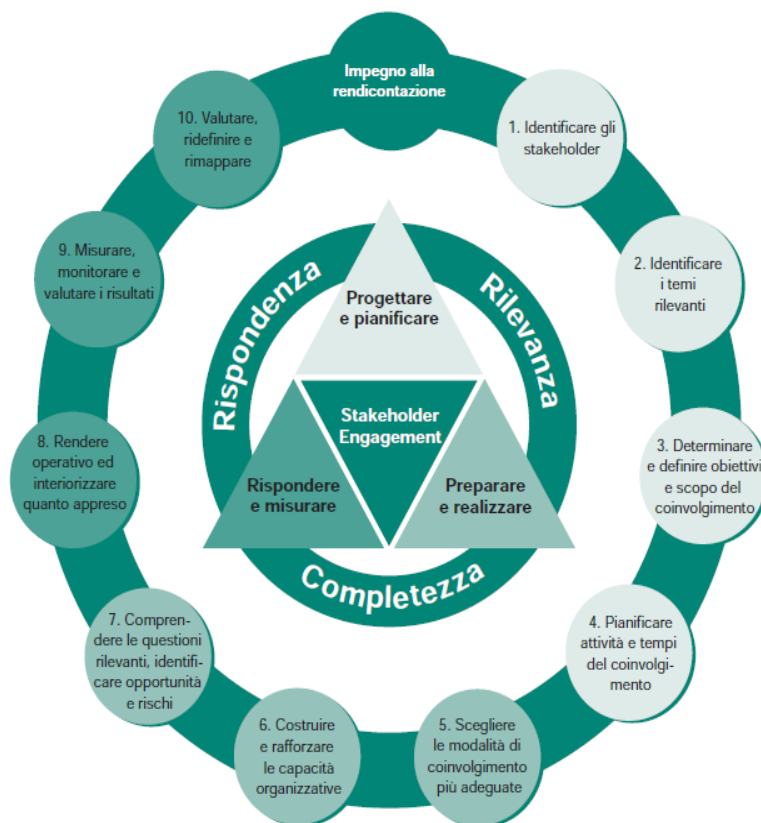
Commento. Con il definitivo allentamento delle restrizioni causate dal Covid-19, nel 2023, oltre alla ripresa dei servizi e della formazione, l'Associazione ha aumentato il numero delle iniziative di raccolta fondi, di sensibilizzazione ed aggregazione sia per i Volontari che per tutti gli stakeholder esterni. In tutte le iniziative, l'obiettivo principale è rimasto sia quello di mantenere le relazioni tradizionali sia quello di tessere di nuove. L'obiettivo di aumento delle adesioni ha registrato una positiva inversione di tendenza mentre quello secondario di un ritorno economico non ha avuto lo stesso riscontro.

3.2 GLI STAKEHOLDER

Nel 2023 L'Associazione ha proseguito l'attività sul Coinvolgimento dei Portatori d'interesse seguendo una specifica procedura interna sviluppata nel 2022. Quindi, dopo la prima fase di **mappatura** degli Stakeholder iniziata nel 2022, si è proceduto con la:

- identificazione degli **Stakeholder Chiave**,
- **prioritizzazione** degli Stakeholder e delle relative **Modalità** di Comunicazione,
- mappatura e prioritizzazione dei **temi rilevanti**,
- determinazione e definizione delle **strategie di coinvolgimento**,
- definizione del **piano di coinvolgimento** e delle tempistiche di realizzazione.

Il percorso identificato dalla procedura interna richiede, come per tutte le nuove procedure con impatto sui comportamenti, i tempi necessari per la metabolizzazione e consolidamento dei processi in modo che diventino strutturali e di consuetudine comune. Nel 2024 si continuerà nell'implementazione della procedura fino alla sua completa attuazione.



Sintetizzando, il percorso di **mappatura e prioritizzazione degli stakeholder** è utile per:

1. Identificare le **modalità di relazione** attuali,
2. Valutare la classifica di **rilevanza** degli stakeholder,
3. Posizionare gli stakeholder nella matrice delle modalità ottimali di relazione.

Considerato che un **tema è rilevante** se è in grado di influenzare, realmente o potenzialmente, le decisioni, azioni e comportamenti degli stakeholder e dell'Associazione, la determinazione della rilevanza di un tema è stata guidata dai seguenti criteri:

- risultati legati alle policy organizzative,
- risultati finanziari di breve periodo e vincoli di legge,
- norme condivise dai "pari",
- preoccupazioni sollevate dagli stakeholder e comportamenti da essi messi in atto,
- norme sociali.

Test di rilevanza a 5 elementi



Nel 2023 sono **umentate** le occasioni di incontro e socializzazione degli stakeholder sia con l'aumento delle raccolte fondi sia con l'avvio di nuove collaborazioni. Sono state quindi poste le basi per consolidare i contatti esistenti e creare le condizioni per il coinvolgimento di nuovi stakeholder.

3.3 LA COMUNICAZIONE

Spesso si considerano i concetti di **informazione** e **comunicazione** come sinonimi perché, pur essendo due parole che si riferiscono ad ambiti diversi e che nel tempo hanno acquisito usi abbastanza complessi, talvolta si sovrappongono.

Normalmente le informazioni fanno riferimento al **contenuto** della comunicazione e all'ambito conoscitivo, mentre la comunicazione fa parte di un processo complessivo più articolato che coinvolge le **relazioni**, i rapporti interpersonali (es. entrare in comunicazione, entrare in relazione) ed è meno legata all'oggettività dei fatti.

Solitamente l'informazione è a senso unico e può anche arrivare da una cosa inanimata, da uno strumento, un semaforo, mentre nella comunicazione è ineludibile lo **scambio comunicativo fra persone** con coinvolgimento delle sfere verbale, non-verbale e para-verbale.



Nel processo di coinvolgimento degli Stakeholder (vedi precedente cap. 3.2), sono state analizzate le modalità di informazione e comunicazione diversificandole in base allo scopo e alle aspettative degli stakeholder.

I portatori d'interesse interni ed esterni vengono informati sia sulle iniziative in programma che sui progetti di solidarietà in corso, tramite comunicazioni via **e-mail** o tramite il **sito web** dell'Associazione.

Alle News pubblicate sul nostro sito, viene data ulteriore diffusione anche tramite collegamenti con i **Social network**.

Durante gli eventi e le raccolte fondi sono sempre a disposizione Volontari per fornire informazioni dirette (**face to face**) e **pieghevoli informativi**.

A tutti i donatori di erogazioni liberali, soprattutto quelle eseguite con mezzo tracciato, quando sono disponibili i loro indirizzi di posta ordinaria o elettronica, viene inviata **lettera** di ringraziamento con **ricevuta** fiscale allegata.

L'**Assemblea** rimane il mezzo preferito per le comunicazioni ai Soci e nel 2023 si sono tenute tre Assemblee, tutte in presenza.

Per il 5x1000, oltre alle informazioni tenute aggiornate sul sito web dell'Associazione, viene sviluppata annualmente un'apposita **campagna informativa**.

Il **Bilancio Sociale** e la **Relazione di Missione** rimangono strumenti di comunicazione e approfondimento formidabili per tutti i portatori d'interesse.

Il nostro rapporto con i donatori: Come informiamo i donatori?

- Contatto diretto e contatto telefonico quando possibile.
- Comunicazione cartacea **sempre** (quando noto l'indirizzo postale).
- e-mail.
- Rendiconti delle raccolte fondi.

Anche nel 2023 sia sul sito che sui social media, l'Associazione è stata testimonial del Giorno del Dono, promossa dall'Istituto Italiano della Donazione in occasione della nona edizione del **DonoDay2023**, e ha partecipato al **GivingTuesday**, giornata mondiale del dono, coordinata in Italia dalla Fondazione AIFR.



In concomitanza con il GivingTuesday, L'Associazione ha partecipato alla campagna promossa dal CSV di Verona **"Migliora il luogo in cui vivi... dona a chi Merita Fiducia®"** per le donazioni a favore delle associazioni certificate Merita Fiducia®, con il patrocinio dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Verona.

Nella campagna sono stati utilizzati diverse modalità comunicative. A cura del CSV di Verona, sono stati affissi manifesti in tutta la provincia di Verona, in particolare nei Comuni dove è presente un'Organizzazione certificata Merita Fiducia, nel nostro caso Nogara, e sono stati realizzati articoli a mezzo stampa e interventi radio-televisivi. Per quanto riguarda le attività a cura della nostra Associazione, la campagna ha avuto come mezzi di diffusione il sito dell'Associazione, i social, la distribuzione di un comunicato via posta elettronica, la personalizzazione e l'affissione di locandine negli esercizi pubblici dei comuni di Nogara e Cerea e la distribuzione di pieghevoli e cartoline negli stessi Comuni agli stakeholder interessati.



Il nostro sito www.sorrisonogara.it

Il sito web dell'Associazione, assieme ai social media ad esso collegati, rimane uno degli strumenti privilegiati per informare e tenere puntualmente aggiornati non solo gli stakeholder, ma anche i Soci dell'Associazione. Sul sito, si può consultare il calendario delle attività e dei servizi di comicoterapia nonché tutte le informazioni relative ai progetti od eventi. Nel 2023 sono continuati il miglioramento dell'accessibilità e l'arricchimento dei contenuti.



Nota. Con l'avvento del GDPR, Regolamento Europeo per la Protezione dei dati personali (Privacy), per poter fare un'analisi degli accessi al nostro sito come nelle passate edizioni del Bilancio Sociale, sarebbe necessario incaricare un Ente esterno abilitato alla elaborazione di questi dati. Questo comporterebbe in ogni caso una profilazione degli utenti da parte dell'Ente incaricato non manlevando comunque l'Associazione dalla responsabilità della profilazione anche se questa viene svolta da un Ente terzo. La profilazione degli utenti comporterebbe la preventiva identificazione degli utenti e la richiesta da parte dell'Associazione del loro consenso e l'ottenimento dello stesso. Questo tipo di attività, è stata ritenuta dal Consiglio Direttivo dell'Associazione di scarso valore aggiunto in quanto comporterebbe un impegno sproporzionato ai benefici attesi.

I Social media.

Anche nel 2023 l'uso dei Social media ha mantenuto lo scopo strumentale d'informazione sulle attività dell'Associazione, come una sorta di bacheca pubblica collegata alle news pubblicate sul nostro sito. Infatti, i nostri Social non vengono utilizzati come siti di discussione, conversazione o chat.



Servizio di Comicoterapia.

La comunicazione è una parte **imprescindibile** dal servizio di comicoterapia svolto dai Clown-dottori dell'Associazione. Nella **relazione** del Volontario con il bambino, il genitore, l'anziano e con tutti gli operatori sanitari, è fondamentale la capacità non solo di saper utilizzare ma soprattutto di **saper interpretare** le forme di comunicazione non-verbale e para-verbale dell'utenza per adattarsi adeguatamente ad ogni situazione emotiva incontrata durante il servizio, tenendo presente le **differenze culturali** sempre più diffuse in ambito sanitario. Lo scopo della formazione continua e dell'accompagnamento psicologico dei nostri Clown-dottori, oltre a saper interpretare e gestire le proprie emozioni durante il servizio, è quello di **riconoscere** le emozioni della persona con cui entrano in relazione, bambino, adulto o anziano, per poter adattare e fornire loro un servizio efficace ed empatico con la dovuta delicatezza e rispetto. Tutti i materiali ed indumenti riportanti il logo e la denominazione della nostra Associazione, così come il tesserino di riconoscimento indossato da tutti i nostri Volontari, Clown-dottori e non, durante i servizi, sono parte importante sia della loro riconoscibilità che del processo comunicativo.



Chat.

Con il Consiglio Direttivo e con i gruppi dei Clown-dottori è diventato d'uso comune l'impiego dell'applicazione WhatsApp per le comunicazioni di servizio tanto da divenire il sistema preferito.

Bacheca

Nel 2023 è rimasta attiva la bacheca dell'Associazione installata in via XXV Aprile n.10 a Nogara.

Commento

Con l'aumento delle occasioni di incontro e socializzazione degli stakeholder, l'aumento delle raccolte fondi e l'avvio di nuove collaborazioni, nel 2023 sono aumentate le opportunità sia di consolidare le relazioni esistenti sia di allacciare nuove relazioni provando la capacità di coinvolgimento degli stakeholder e la **capacità comunicativa** dell'Associazione.

3.4 L'AGENDA 2030

L'Associazione Progetto Sorriso ODV intende impegnarsi creando valore sociale per essere **“Migliori per il Mondo”**.

Già nel 2022 erano stati analizzati quindi gli impatti ambientali favorendo un'azione etica collegata al cambiamento in termini di **Ecosostenibilità** considerando l'**Ambiente** come uno degli Stakeholder dell'Organizzazione.

L'Associazione, con specifica procedura interna approvata nel 2022, aveva esaminato i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile OSS e i 169 sotto-obiettivi ad essi associati che costituiscono il nucleo vitale dell'Agenda 2030. Questi obiettivi, tengono conto in maniera equilibrata delle tre dimensioni dello sviluppo sostenibile:

1. **economica,**
2. **sociale,**
3. **ecologica.**



Per la prima volta, un solo documento programmatico riunisce lo sviluppo sostenibile e la lotta alla povertà. Gli Obiettivi di sviluppo sostenibile dovranno essere realizzati entro il 2030 a livello globale da tutti i Paesi membri dell'ONU. Ciò significa che ogni Paese del pianeta è chiamato a fornire il suo contributo per affrontare in comune queste grandi sfide.

L'Associazione, si è impegnata a porre in campo tutte le azioni possibili per raggiungere l'ecosostenibilità in tutte le sue attività con particolare attenzione all'**impatto ambientale** e all'**economia circolare** promuovendo la **responsabilità sociale** dell'Organizzazione e la **responsabilità individuale** dei propri Volontari.

Il Consiglio Direttivo ha analizzato tutti gli obiettivi individuando quelli applicabili alla nostra Organizzazione.

Questi possono essere raggruppati in quattro aree:

1. Organizzazione e Formazione,
2. Struttura,
3. Raccolte Fondi
4. Progetti di Solidarietà e Camicoterapia

Per ognuna di queste aree sono state fissate precise attività e impegni per un totale di 28 buone pratiche.

Nel 2023 è continuata l'applicazione di alcune di queste pratiche, in particolare per quanto riguarda l'impatto ambientale.

In questo Bilancio Sociale sono stati di volta in volta segnalati con gli ideogrammi dei singoli obiettivi dell'Agenda 2030, l'area dove l'Associazione è intervenuta.



Oltre agli obiettivi via via già evidenziati in questo documento, nel 2023 si è intervenuti sulla riduzione dei costi dell'energia e sulla riduzione dei rifiuti da plastica.



3.5 L'ANNO APPENA CONCLUSO, I PROGETTI E GLI OBIETTIVI FUTURI

Le novità: Cos'è successo nel 2023?

Nel 2023 venendo meno, soprattutto dal secondo semestre, le difficoltà introdotte dalla gestione del Covid-19, sono gradualmente riprese tutte le attività storiche interne ed esterne dell'Associazione e sono aumentate le opportunità per un loro incremento.

Quindi, mantenendo tutte le attività, mai venute meno durante la pandemia Covid-19, come quelle riguardanti i progetti di solidarietà, sinteticamente **le novità del 2023** si possono così riassumere:

- Aumento delle Raccolte fondi,
- Rinnovo convenzione con Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona,
- Ripresa del servizio di Comicoterapia presso i reparti pediatrici dell'AOUI di Verona,
- Ripresa del progetto cartoline "Spedisci un Sorriso",
- Ripresa della formazione interna ed esterna,
- Ripresa della formazione ad Enti esterni (es. Università di Verona, Laurea di Infermieristica),
- Nuovo corso per Aspiranti Clown-dottori,
- Continuazione del servizio di Comicoterapia presso la Casa di riposo,
- Stipula convenzione con Liceo Classico "S. Maffei" di Verona,
- Aumento delle iniziative di sensibilizzazione ed informazione (es. "Migliora il luogo in cui vivi... dona a chi Merita Fiducia®", campus estivo fattoria didattica sociale),
- Avvio del progetto "Una valigia di Sorrisi" con la Fondazione Cattolica Verona.

Verificare: Tiriamo le somme

Il 2023 è stato un anno molto impegnativo caratterizzato da un aumento dell'impegno dei Volontari, alla completa cessazione delle limitazioni introdotte dalla pandemia Covid-19, per un ritorno il più rapido possibile alle usuali attività e occasioni di aggregazione.

Questo ha richiesto un forte impiego di energie del Consiglio Direttivo e di tutti i Volontari nel mantenimento e recupero di iniziative storiche e nell'avvio di nuove collaborazioni e occasioni sia di raccolta fondi che di relazioni con nuovi stakeholder.

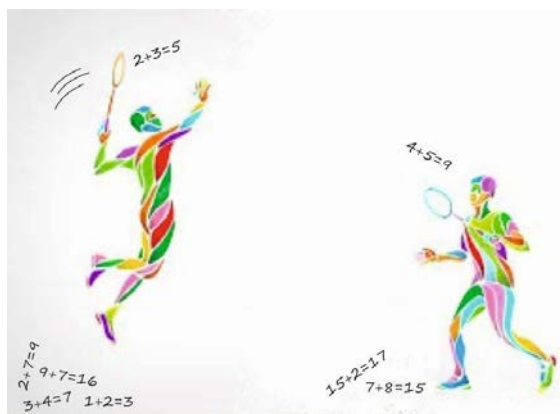
Come già evidenziato dal trend di previsione degli anni precedenti, anche il 2023 ha messo alla prova tutta

l'Organizzazione con nuove sfide e nuovi progetti. Si sono cercate e realizzate nuove opportunità e relazioni che hanno stimolato l'Associazione provando la sua resilienza, anche se non sempre hanno avuto un ritorno soddisfacente in termini economici comunque sempre secondari allo scopo. Nonostante ciò, tutti gli indicatori hanno comunque riconfermato una buona capacità di reazione e flessibilità dell'Associazione nelle aree più significative.

Come è la situazione intorno a noi?

In un periodo di crisi economico-sociale che si protrae ormai da diversi anni mettendo alla prova le risorse economiche ed umane dell'Associazione, le difficoltà economiche sempre maggiori dell'utenza, gli strascichi delle conseguenze causate dalla pandemia Covid-19, i bambini colpiti da malattia in costante aumento e le differenze culturali sempre più diffuse, stimolano l'adozione di strategie sempre più mirate e flessibili. Contemporaneamente, la situazione di crescente difficoltà che richiederebbe un maggior sostegno sociale, non sempre trova nella società o presso le istituzioni l'attenzione e le risposte necessarie.

L'Associazione Progetto Sorriso ODV, in un panorama generale di perdurante difficoltà, anche nel 2023 è riuscita a mantenere la tendenza positiva dei propri indicatori più significativi, a realizzare tutti i Progetti di Solidarietà sottoposti alla sua attenzione e, attraverso nuove collaborazioni e relazioni con gli stakeholder, porre le basi per un miglioramento generale di tutti gli indicatori.



I Progetti di Solidarietà futuri.

Nel 2023 sono continuati i progetti di solidarietà negli ambiti tradizionali.

Per il 2024 sono riconfermate le disponibilità per proseguire con tutti i servizi storicamente offerti dall'Associazione. L'aiuto diretto alle famiglie con bambini gravemente ammalati e la donazione ai Reparti Ospedalieri di strumentazioni e attrezzature rimangono gli ambiti prevalenti dei nostri progetti di solidarietà come da disposizioni statutarie. Per il 2024 sono già pianificati progetti che coinvolgono l'Università di Verona, Dipartimento Ingegneria Medicina d'Innovazione, Sezione di Chirurgia Pediatrica e il Bilancio Preventivo del 2024, prevede la realizzazione di progetti di Solidarietà per un ammontare di €. 20'000,00.

A completamento di questi interventi, viene riconfermata altresì la disponibilità a proseguire con il servizio fondamentale di Comicoterapia presso i Reparti Pediatrici dell'Ospedale della Donna e del Bambino di Verona e presso il Pio Ospizio "San Michele" di Nogara.



Gli obiettivi di miglioramento per il 2024.

Sulla base dei risultati di performance degli ultimi anni e sul trend degli indicatori di risultato, le aree dove sono più evidenti i margini di miglioramento, nonostante la timida inversione di tendenza registrata nel 2023, rimangono l'area delle risorse umane, nostra risorsa prioritaria, l'area delle raccolte fondi e l'area del 5x1'000 che continueranno ad essere quelle sulle quali continuare a concentrare gli sforzi e l'attenzione maggiore. Le strategie e gli obiettivi di miglioramento individuati per queste aree, sulla base dei risultati ottenuti nel 2023, verranno ulteriormente implementati nel 2024 per rafforzare l'inversione di tendenza e migliorare i risultati.

3.6 RINGRAZIAMENTI

A tutti quanti, membri del Consiglio Direttivo e Volontari, che lavorano col massimo impegno dietro le quinte e permettono che l'Organizzazione continui nelle proprie attività;

a tutti quanti, Volontari e *Stakeholder*, che condividono assieme a noi con consistenza e tenacia un tratto più o meno lungo del nostro cammino;

a tutti quanti, ci aiutano a portare con professionalità e delicatezza sorrisi, calore, solidarietà autentica e fiducia nel futuro;

a tutti i "nostri" bambini e ai loro genitori, per i loro sorrisi meravigliosi, con i loro sguardi riconoscenti e la speranza nel cuore, unici scopo e ricompensa del nostro agire;

il nostro semplice quanto grande **GRAZIE!**



il Segretario
Lorella Piccoli

il Presidente
Claudio Scarmagnani

- Elaborato ed approvato dal Consiglio Direttivo il 05 Febbraio 2024.
- Approvato dall'Assemblea il 03 Marzo 2024.