



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019



lega del filo d'oro

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019



lega del filo d'oro

UN NUOVO CICLO DI MIGLIORAMENTO LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il 2019 ha dato avvio a un nuovo ciclo di miglioramento della Lega del Filo d'Oro, per continuare a rafforzarne la capacità di dare risposte ai bisogni delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Sono proseguiti i lavori per il completamento del secondo lotto del Centro Nazionale di Osimo e sono stati completati quelli per l'avvio delle due nuove Sedi Territoriali a Novara e Pisa, operative nel 2020. La complessità dell'Associazione è necessariamente cresciuta, assieme all'articolazione dei servizi e all'espansione geografica, mantenendo tuttavia i più elevati standard di qualità, senza scendere a compromessi.

Tale complessità non ci ha fatto perdere di vista gli ideali e i valori da cui la Lega del Filo d'Oro è partita 55 anni fa: sconfiggere l'isolamento di chi non vede e non sente. I nostri valori fondativi, infatti, hanno trovato nel 2019 due preziosi riconoscimenti: il "Premio al Volontariato 2019", assegnato dalla Presidente del Senato ai nostri volontari e l'Oscar di Bilancio promosso dalla Federazione Relazioni Pubbliche Italiana (Ferpi) in collaborazione con Università Bocconi e Borsa Italiana, che attesta il nostro impegno nella direzione della trasparenza e della cura delle relazioni con i nostri stakeholder.

Nel corso del 2019 sono state 942 le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali che hanno ricevuto, con le rispettive famiglie, uno o più servizi della Lega del Filo d'Oro, registrando una crescita del 3,4% rispetto all'anno precedente. Complessivamente l'attività dei 5 Centri Residenziali ha comportato un numero di giornate di ricovero pari a 70.280. Il 2019 ha visto un importante momento di confronto per le famiglie degli utenti, che hanno avuto l'opportunità di condividere le proprie esperienze e l'evoluzione dei propri bisogni nel corso della X Assemblea Nazionale delle Famiglie. Sono stati 704 i volontari che hanno accompagnato i nostri utenti nella realizzazione del loro progetto di vita e supportato le diverse attività dell'Organizzazione, donando oltre 59.200 ore del loro tempo, in crescita del 10% rispetto al 2018. A questi si aggiungono i volontari del Servizio Civile Nazionale inseriti nei Centri e nelle Sedi Territoriali: 25 giovani che hanno iniziato la loro attività a gennaio 2019. Durante l'anno, 492 organizzazioni hanno cooperato con noi per l'autonomia e l'inclusione delle persone sordocieche nei territori di provenienza, con una media di oltre 60 organizzazioni attive su ciascun territorio presidiato dalla Lega del Filo d'Oro. L'erogazione dei servizi è stata resa possibile dai nostri 600 dipendenti, cui sono state offerte oltre 1.700 giornate di formazione in prevalenza di carattere tecnico per la corretta presa in carico degli utenti.

GUIDA ALLA LETTURA

NOTA METODOLOGICA

Abbiamo continuato a investire nella ricerca scientifica, a supporto della nostra capacità di rispondere ai mutevoli bisogni degli utenti. Si è tenuta a settembre la seconda Conferenza Internazionale sulle Tecnologie Assistive (ATAD), che ha posto l'attenzione sul ruolo dello sviluppo tecnologico a supporto dei programmi riabilitativi e della comunicazione. La Lega del Filo d'Oro continuerà in questo processo di progressiva contaminazione e conoscenza delle altre realtà che operano a livello internazionale. È proseguito l'impegno a porre all'attenzione delle istituzioni la necessità che i diritti delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali siano esigibili: la legge 107/2010 per il riconoscimento della sordociecità come disabilità specifica è stata per noi un importante traguardo, ma non è sufficiente. La realtà dei nostri utenti resta ancora poco conosciuta e pur in presenza di supporto economico, sono i territori a non essere sufficientemente preparati a dare continuità ai progetti di vita e risposte ai bisogni concreti. Per tale ragione, il 2019 è stato costellato da numerosi incontri con le istituzioni. In particolare, l'8 gennaio una delegazione della nostra Associazione è stata ricevuta dalla Presidente del Senato Maria Elisabetta Alberti Casellati e il 23 dal Ministro per la Famiglia e le Disabilità On. Lorenzo Fontana, con l'obiettivo di dare voce e sostegno alle nostre tante famiglie.

Nel raggiungere gli obiettivi che ci eravamo posti, il supporto dei nostri sostenitori è stato cruciale, consentendoci di coprire oltre il 70% dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi e la realizzazione delle attività. I risultati ottenuti dal piano di raccolta fondi hanno raggiunto e superato gli obiettivi: segno questo di un profondo legame di fiducia, alimentato dalla comunicazione trasparente sull'utilizzo delle risorse.

Perché sia possibile continuare a perseguire la nostra missione, l'ascolto e il coinvolgimento dei nostri stakeholder sarà fondamentale. Attiveremo perciò ulteriori nuovi canali affinché l'informazione possa essere diffusa e condivisa e si possa andare tutti, insieme, verso la stessa direzione.



Daniele Bonifazi
Direttore generale



Rossano Bartoli
Presidente

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 della Lega del Filo d'Oro giunge alla sua seconda edizione, mettendo a sistema la lunga tradizione dell'Associazione nel rilevare, misurare e comunicare i risultati raggiunti e gli obiettivi per il futuro. L'Associazione interpreta tale strumento in ottica partecipativa, attraverso il coinvolgimento periodico dei propri stakeholder sia a supporto dell'evoluzione del modello gestionale e la crescita dei servizi offerti, sia per il monitoraggio dei risultati raggiunti e del grado di allineamento con le aspettative. I dati inclusi nel Bilancio sono dunque rilevanti per le parti coinvolte e ispirati ai principi di completezza, al fine di fornire un quadro complessivo delle specificità dell'ente nelle sue diverse articolazioni.

Il presente rapporto adotta lo standard di rendicontazione internazionale GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards), sviluppato dall'organizzazione Global Reporting Initiative (GRI), con l'obiettivo di aiutare sia il pubblico sia il privato a comprendere, misurare e comunicare gli impatti delle proprie attività sulle dimensioni economiche, sociali e ambientali. La versione GRI Standards è l'ultimo aggiornamento delle linee guida di rendicontazione di sostenibilità, lanciato dall'organizzazione GRI nell'ottobre 2016. Sono state seguite anche le linee guida supplementari di settore, che forniscono indicazioni su temi specifici tipici delle organizzazioni non profit (NGO Sector Supplement). Il Bilancio di Sostenibilità 2019, che adotta

le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore come da decreto 4 luglio 2019, scaturisce da una raccolta dei dati e monitoraggio continuativo, che la Lega del Filo d'Oro assicura da anni grazie al fatto di essersi dotata di un sistema di gestione integrato orientato alla qualità e alla sicurezza. I dati sono comunicati con trasparenza, citando le fonti e le modalità di raccolta, su un arco temporale triennale e con riferimento a tutti i Centri e le Sedi sul territorio nazionale. Per migliorare la chiarezza, i dati quantitativi sono commentati nel testo e sono corredati da casi, storie ed esempi concreti.

Nel processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità 2019, la Lega del Filo d'Oro si è avvalsa del supporto scientifico del Dipartimento di Economia, Management e Metodi Quantitativi dell'Università degli Studi di Milano, al fine di dare piena attuazione al principio di neutralità, autonomia e attendibilità della rendicontazione. La raccolta dati è stata supportata da un processo strutturato per il reperimento delle informazioni, che ha visto il coinvolgimento dei referenti interni per ciascuna sezione del documento. Il Bilancio è stato inoltre sottoposto all'approvazione dell'organo statutariamente competente, dopo essere stato esaminato dall'organo di controllo che ne ha integrato le informazioni sul monitoraggio e attestato la conformità alle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore. Il Bilancio di Sostenibilità 2019 si pone

in continuità con l'edizione precedente, forte del riconoscimento ricevuto da Ferpi (Federazione Italiana Relazioni Pubbliche) con l'attribuzione dell'Oscar di Bilancio per la categoria Imprese Sociali e Associazioni non profit. Il premio, giunto alla 55esima edizione, va alle imprese e organizzazioni più virtuose nelle attività di reporting e nella cura dei rapporti con gli stakeholder, legando i risultati economici al contesto sociale e ambientale di riferimento. La solidità scientifica dell'impianto di reporting, in allineamento sia con gli standard internazionali che con le metodologie più recenti di valutazione degli impatti sociali, è stata la principale motivazione per l'attribuzione del prestigioso premio, assieme alla fruibilità editoriale, alla ricchezza di informazioni e alla capacità del documento di articolare attività, risultati e obiettivi strategici futuri. Nel corso del 2019 si è provveduto a monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi del Piano di miglioramento 2019-21, in allineamento con i risultati della matrice di materialità sviluppata nel 2018 per contestualizzare gli obiettivi strategici e valutare il grado di coerenza interna ed esterna.

Anche la presente edizione si articola in 6 capitoli che si sviluppano attorno a parole chiave riassuntive degli impatti (outcome) che la Lega del Filo d'Oro persegue nella gestione delle relazioni con i propri stakeholder:

1. Opportunità, è quanto la Lega del Filo d'Oro cerca di creare, da

oltre cinquant'anni, per le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Trova spazio in questo capitolo l'identità dell'Associazione, la missione e i valori di base, nonché i principali risultati raggiunti e gli obiettivi per il prossimo triennio.

- 2. Specificità**, è l'obiettivo dei percorsi valutativi, riabilitativi ed educativi che la Lega del Filo d'Oro progetta per ciascun utente per valorizzarne l'unicità. Il capitolo descrive la relazione tra la Lega del Filo d'Oro e i suoi utenti, la dimensione raggiunta nell'erogazione dei servizi e i processi di miglioramento.
- 3. Autonomia**, è quanto la Lega del Filo d'Oro offre alle famiglie dei propri assistiti, accompagnandole lungo un percorso complesso ed articolato. Le iniziative a favore delle famiglie e le modalità di dialogo e interazione sono presentate in questo capitolo, assieme ai principali risultati raggiunti.
- 4. Competenza**, è ciò che contraddistingue le persone che prestano la propria professionalità e passione all'interno dell'Associazione, nelle diverse sedi. Nel capitolo sono descritte le dimensioni della responsabilità nei confronti di dipendenti e collaboratori, arricchite dalle attività di ricerca e sperimentazione cui è legata la capacità innovativa della Lega del Filo d'Oro.
- 5. Inclusività**, racchiude le attività di comunicazione, sensibilizzazione e mobilitazione che la Lega del Filo d'Oro realizza per creare contesti accoglienti per chi non vede e non sente. Il capitolo

descrive la relazione tra l'Associazione e i volontari, nonché le iniziative di sensibilizzazione istituzionale e territoriale svolte nel corso dell'anno.

- 6. Fare leva sulle risorse** è l'ultimo capitolo, in cui sono descritti e quantificati i risultati raggiunti in materia di trasparenza nelle procedure di governo e gestione e raccolta fondi. In questo capitolo trova spazio la responsabilità economica, dove viene illustrato il valore aggiunto e la connessa distribuzione tra le categorie di stakeholder.

In accordo con i principi di base della misurazione del ritorno sociale dell'investimento, la struttura del bilancio continua ad essere ispirata alla catena del valore sociale input-output-outcome che lega le risorse fornite (donazioni, contributi pubblici, beni e servizi, risorse ambientali) ai risultati qualitativi ottenuti per ciascuna categoria di stakeholder, cui è associata una misura quantitativa del cambiamento sociale generato.

INDICE

1 CREARE OPPORTUNITÀ. *Missione e valori*

Infografica	12
1.1 Identità, missione e valori	15
1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti	15
1.3 Valore economico e impatto sociale	17
1.4 Stakeholder, engagement e analisi di materialità	20
1.5 Realizzazione del Piano di miglioramento	25

2 VALORIZZARE LA SPECIFICITÀ. *Gli utenti e i servizi*

Infografica	34
2.1 La valutazione psicodiagnostica	37
2.2 Gli interventi educativo-riabilitativi	39
2.3 Disseminazione e integrazione attraverso gli interventi di Sedi e Servizi Territoriali	43
2.4 Il monitoraggio, la sicurezza e il benessere degli utenti	46

3 SOSTENERE L'AUTONOMIA. *Le famiglie*

Infografica	52
3.1 Il percorso delle famiglie e i servizi offerti	55
3.2 Il coinvolgimento delle famiglie per l'evoluzione dei servizi	57
3.3 Il monitoraggio degli impatti	62

4 GENERARE COMPETENZA. *Personale, formazione e ricerca*

Infografica	66
4.1 Composizione e descrizione del personale	68
4.2 Salute e sicurezza: il benessere del personale	71
4.3 La formazione del personale	72
4.4 Attività tecnico-scientifica e ricerca	73

5 PROMUOVERE INCLUSIONE. *Volontari e reti*

Infografica	82
5.1 I volontari della Lega del Filo d'Oro	85
5.2 La valorizzazione e l'ascolto dei volontari	90
5.3 Sensibilizzazione e mobilitazione	91
5.4 Le attività in rappresentanza e affermazione dei diritti delle persone sordocieche	93

6 FARE LEVA SULLE RISORSE. *Governance e processi operativi*

Infografica	96
6.1 Governance e organizzazione	98
6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione	101
6.3 La gestione della responsabilità ambientale	105
6.4 La relazione con i sostenitori	106
6.5 La relazione con la Pubblica Amministrazione	113
6.6 Le relazioni di fornitura	114

APPENDICE

Risultati economici	118
Tabella indicatori Global Reporting Initiative	121
Carta d'identità	131

*«Si è deciso di costituire il
"Filo d'Oro", la lega di
sordociechi e di loro amici
volontari. È il filo d'oro del
buon cuore e dell'amicizia,
quell'amicizia che a noi serve
prima di ogni altra cosa»
Sabina Santilli, 1964*

1 CREARE OPPORTUNITÀ

Missione e valori



Dato il bisogno, data la nostra identità, con il nostro modello di intervento, ecco i risultati che abbiamo realizzato nel 2019

189mila

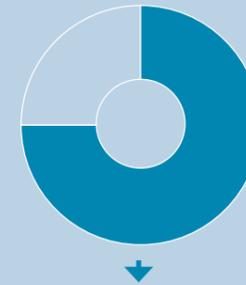
le persone in Italia con problematiche legate sia alla vista che all'udito secondo lo studio realizzato da Istat nel 2015 in collaborazione con Lega del Filo d'Oro

€ **Valore economico generato**

49,210 milioni di euro

+9,64% rispetto al 2018

di cui l'**85%** è stato distribuito agli stakeholder esterni



- Le Sedi**
1. Lesmo, Lombardia
 2. Novara, Piemonte*
 3. Padova, Veneto
 4. Modena, Emilia Romagna
 5. Pisa, Toscana*
 6. Osimo, Marche
 7. Roma, Lazio
 8. Napoli, Campania
 9. Molfetta, Puglia
 10. Termini Imerese, Sicilia

* Nuove Sedi: lavori avviati nel 2019, Sedi operative da febbraio 2020

MISSIONE

1

Missione

Assistenza, educazione, riabilitazione e reinserimento nella famiglia e nella società delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali

2

Valori

Spirito visionario, competenza, sensibilità, tenacia, passione

3

Modello d'intervento

Attraverso l'attivazione di nuovi centri e servizi, affrontiamo la sfida di far entrare le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali in relazione con il mondo

- Creare strutture specializzate
- Formare operatori qualificati
- Svolgere attività di ricerca e sperimentazione
- Promuovere rapporti con enti, istituti, università italiane e straniere
- Sensibilizzare organismi competenti e opinione pubblica sulla sordocecità e la pluriminorazione psicosensoriale

CREARE OPPORTUNITÀ

La Lega del Filo d'Oro è il riferimento in Italia per le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Dal 1964 la sua missione è l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione e il reinserimento nella famiglia e nella società di tali persone. Nel 2019 l'Associazione ha lavorato per rafforzare la capacità di rispondere ai loro bisogni, attraverso il potenziamento dei servizi, dell'attività di ricerca, della formazione e il consolidamento delle relazioni con i sostenitori. Il cantiere del secondo lotto del nuovo Centro Nazionale di Osimo e le due nuove sedi a Novara e Pisa ne sono gli esempi più evidenti. Nel 2019, il valore economico generato dalla Lega del Filo d'Oro si è attestato a oltre 49 milioni di euro, con una crescita rispetto all'anno precedente che sfiora il 10%. I ricavi dalla raccolta fondi sono cresciuti del 14%. In generale, il 75% degli obiettivi per l'anno fissati dal Piano di miglioramento 2019/21 sono stati raggiunti.

Stimolata dal cambio di paradigma innescato dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, l'Agenda 2030 dell'Onu e i relativi obiettivi di sviluppo sostenibile hanno sancito la necessità di garantire uno sviluppo inclusivo affinché vi sia benessere sociale ed economico. L'obiettivo 10 dell'Agenda 2030, *Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi*, ha segnato un passaggio significativo per il riconoscimento delle persone con disabilità, che erano invece escluse dai precedenti Obiettivi di Sviluppo del Millennio (2000-2015). Si tratta di un segnale importante, ma non di un traguardo raggiunto: essendo le persone con disabilità un gruppo tutt'altro che omogeneo, quelle sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, beneficiarie dell'attività della Lega del Filo d'Oro, continuano a rimanere spesso emarginate e per molti versi invisibili. Secondo l'ultimo rapporto della World Federation for the Deafblind (WFDB), organizzazione internazionale dedicata allo studio e alla sensibilizzazione sulla condizione e i diritti dei sordociechi, nel 2018 le persone affette da una minorazione visiva combinata con una uditiva, totale o parziale, rappresentavano tra lo 0,2% e il 2% della popolazione mondiale. Le cause di tali patologie possono essere congenite o acquisite. Nel primo caso, sono riconducibili a infezioni virali come la rosolia e a malattie rare (ad esempio le sindromi di Charge, Usher, Fine-Lubinski, Waardenburg, Stikler, Norrie, Alport). L'ipossia, i tumori, il trauma cranico e altri fattori sono invece alcune fra

le cause di una disabilità sensoriale acquisita. L'allungamento stesso della vita, inoltre, può essere motivo di patologie e deficit sensoriali.

Le persone sordocieche hanno maggiori probabilità di vivere in povertà e di essere disoccupate, e presentano in media risultati scolastici inferiori rispetto ad altre persone con disabilità. Si trovano a dover affrontare barriere spesso insormontabili, quali la mancanza di accesso a servizi di supporto e alle informazioni: condizioni che spesso determinano uno stato permanente di isolamento. Soltanto in Italia, oltre 100mila sordociechi vivono uno stato di isolamento sociale e culturale, in quanto non sono in grado di provvedere autonomamente a se stessi. Gli ultimi dati Istat, resi disponibili grazie a uno studio promosso dalla Lega del Filo d'Oro, riferiscono di oltre 1,7 milioni di persone con disabilità sensoriale nel 2015. Sebbene la sordocecità sia stata riconosciuta come disabilità unica dal Parlamento europeo (2004) e italiano (nel 2010, con la Legge n. 107), molto resta da fare perché i diritti delle persone sordocieche siano esigibili e le loro famiglie non siano più sole.

1.1 IDENTITÀ, MISSIONE E VALORI

La Lega del Filo d'Oro è il riferimento in Italia per le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Costituita come Associazione nel 1964, per iniziativa di Sabina Santilli, sordocieca dall'età di sette anni, ha per missione l'assistenza, l'educazione, la

riabilitazione e il reinserimento nella famiglia e nella società di tali persone: giorno dopo giorno, qui si affronta la sfida di andare oltre il buio e il silenzio, per farle entrare in relazione con il mondo. Una persona sordocieca è affetta dalla perdita, totale o parziale, della vista e dell'udito; quando a tali deficit visivi e uditivi si associano altre minorazioni (ad esempio di tipo motorio, intellettivo, danni neurologici, patologie organiche), si ha una condizione di pluriminorazione psicosensoriale. Il modello di intervento della Lega del Filo d'Oro si è contraddistinto sin dalla fondazione per la personalizzazione: ogni volta per ognuno si cerca la strada più adatta al superamento dei limiti e al raggiungimento della maggior autonomia possibile. Un altro tratto peculiare è la sua inclusività: una rete di servizi presente in 8 regioni italiane (cui si aggiungono due ulteriori Sedi Territoriali aperte nel 2020), che parte dalla persona con disabilità plurime e complesse e abbraccia progressivamente la famiglia, le istituzioni e le comunità attraverso l'ascolto attento dei bisogni degli utenti, l'implementazione di processi gestionali orientati alla qualità e la diffusione dei propri traguardi per generare cambiamento.

1.2 AMBITI STRATEGICI E OBIETTIVI RAGGIUNTI

Il 2019 ha dato avvio a un nuovo Piano di miglioramento triennale, che guiderà le attività della Lega del Filo d'Oro sino al 2021 con l'obiettivo di rafforzare la capacità



INCONTRI

Alice e le chiavi per una vita di meraviglie

Alla Lega del Filo d'Oro, Luisa e Fulvio hanno telefonato una settimana dopo essere usciti dall'ospedale. Alice aveva soltanto quaranta giorni, ma loro già avevano capito che a Osimo dovevano «andarci per forza». Ironia della sorte, il nonno di Luisa era un sostenitore della "Lega". Alice è nata nel maggio 2017 e ha la sindrome di Charge. «Questa diagnosi ci ha catapultato in un mondo fatto di preoccupazioni. Da un lato c'era la gioia per la nascita della bambina e dall'altro lo sconforto nel sentire i medici fare l'elenco di tutto ciò che nostra figlia non potrà fare. Se guardi la cosa nell'insieme impazzisci, noi abbiamo scelto di essere pragmatici e affrontare i problemi uno alla volta», racconta mamma Luisa.

Alla Lega del Filo d'Oro sono arrivati con un'aspettativa ben precisa, dice papà Fulvio: «Noi abbiamo intuito che Alice ha delle potenzialità, ma sappiamo che perché lei possa migliorare, non bastano il nostro amore e le attenzioni di cui la riempiamo. Lei ha bisogno di professionisti che sanno quel che c'è da fare, che le aprano delle porte in maniera che lei possa varcare le soglie di nuovi mondi. È bello vederla mettersi in gioco in contesti nuovi, affrontare tante "prime volte": alla Lega del Filo d'Oro ci stanno facendo vedere un'altra Alice. E lei finora è riuscita sempre a sorprenderci».

di rispondere ai bisogni delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, attraverso il potenziamento dell'attività di ricerca e formazione, l'adeguamento del modello organizzativo e gestionale e il consolidamento delle relazioni con i sostenitori e le istituzioni.

PIÙ CAPACI DI RISPONDERE AI BISOGNI

Sono proseguiti nel 2019 i lavori per la realizzazione del secondo lotto del nuovo Centro Nazionale, che ospiterà le foresterie e le residenze per gli utenti a tempo pieno, i servizi mensa, cucina e lavanderia, le piscine e palestre per le attività riabilitative di fisioterapia e idroterapia. Il completamento del Centro Nazionale continua a rappresentare l'obiettivo prioritario per il prossimo futuro della Lega del Filo d'Oro, in linea con le aspettative degli stakeholder emerse dall'analisi di materialità condotta nel 2018 per validare le priorità strategiche del Piano di miglioramento triennale. Accanto a ciò, resta fermo l'impegno della Lega del Filo d'Oro per l'apertura graduale di altre Sedi Territoriali: nel 2019, in particolare, è stata completata la progettazione delle due nuove sedi di Novara e Pisa, aperte a inizio 2020. Salgono così a 10 le regioni italiane in cui l'Associazione è presente.

PIÙ RICERCA E FORMAZIONE

L'attività tecnico-scientifica e di ricerca è proseguita nel 2019 con particolare riferimento all'area psicopedagogica e tecnologico-riabilitativa. Nel settembre 2019, a Roma, ha avuto luogo la seconda edizione della Conferenza Internazionale sulle Tecnologie Assistive (ATAD) che ha posto l'accento sullo sviluppo e la diffusione della conoscenza sulle tecnologie a servizio delle disabilità sensoriali plurime, per la comunicazione e l'interazione con il mondo esterno. Sono inoltre continuate le attività di formazione del personale, con particolare riferimento alle tematiche di prevenzione e

sicurezza e sulle metodologie di intervento. Nel 2019 inoltre è stato raggiunto l'accordo per la stipula del nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, frutto dell'ascolto e della collaborazione con le organizzazioni sindacali.

ADEGUARE L'ORGANIZZAZIONE

In risposta alla riforma del Terzo settore (Decreto Legislativo n. 117 del 3 luglio 2017), nell'aprile 2019 l'annuale Assemblea dei Soci della Lega del Filo d'Oro ha deliberato le modifiche all'ordinamento statutario, con il connesso adeguamento della governance dell'Associazione e dell'organizzazione tutta. L'attenzione alla qualità e alla sicurezza ha continuato ad orientare le scelte e i processi di gestione, con la conferma della certificazione dei Sistemi di Gestione per la qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 e per la Sicurezza BS OHSAS 18001: 2007 per tutti i Centri. È proseguito inoltre il percorso verso la trasparenza e la rendicontazione, con la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità, relativo all'anno 2018, in cui hanno trovato spazio per la prima volta anche la mappatura dei temi materiali e l'estensione agli indicatori di impatto ambientale. Sono stati pubblicati, inoltre, i risultati di una seconda indagine SROI per il calcolo del valore sociale creato non soltanto dalla sede di Osimo ma anche da quelle di Lesmo e Molfetta.

CONSOLIDARE LE RELAZIONI CON I SOSTENITORI

La vicinanza e il supporto dei sostenitori hanno continuato a rendere possibile la strategia di crescita della Lega del Filo d'Oro. Il 2019 è stato incentrato sul miglioramento dell'attività di acquisizione di donatori regolari, attraverso una strategia multicanale: il numero di tali sostenitori è cresciuto di oltre il 50% rispetto all'anno precedente. È proseguito l'impegno con il Comitato Testamento Solidale, del quale la Lega del Filo d'Oro è stata uno dei promotori e

continua ad essere portavoce, con l'obiettivo di creare cultura attorno allo strumento del lascito solidale. Il 2019 infine ha visto il rafforzamento dei programmi dedicati ad aziende, fondazioni e grandi donatori privati, per il consolidamento di partenariati di lungo termine.

CONSOLIDARE LE RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI

Intenso è stato il lavoro in rappresentanza dei diritti delle persone sordocieche, sia per l'implementazione delle necessarie modifiche alla legge 107/2010 sia per supportarle nel superamento delle difficoltà di relazione con le istituzioni per la fruizione dei servizi della Lega del Filo d'Oro. Sono stati organizzati numerosi incontri con istituzioni, al fine di migliorare la collaborazione a beneficio delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e delle loro famiglie, affinché possano uscire dallo stato di isolamento in cui spesso sono costrette dalla condizione di pluridisabilità.

1.3

VALORE ECONOMICO E IMPATTO SOCIALE

Nel corso del 2019, il valore economico generato dalla Lega del Filo d'Oro è cresciuto del 9,64% rispetto all'anno precedente, attestandosi a oltre 49 milioni di euro. L'incremento è ascrivibile sia all'attività istituzionale che alla raccolta fondi. Si è registrato infatti un aumento del fatturato da attività istituzionali nei Centri di Osimo, Modena e Lesmo, per effetto dei maggiori servizi erogati e della crescita del numero degli utenti serviti. La riduzione della retta riconosciuta per gli utenti del Centro di Molfetta ha determinato invece lì una lieve contrazione. Un incremento del 14% ha connotato i ricavi da attività raccolta fondi, soprattutto per effetto delle misure volte

al consolidamento delle donazioni regolari. Resta rilevante il peso dei lasciti testamentari e del 5 per mille. Guardando al valore economico distribuito, si conferma un incremento superiore al 5% rispetto all'anno precedente. Tale dato va letto in concomitanza con la progressiva entrata a regime del nuovo Centro Nazionale di Osimo e la sua coesistenza con la precedente struttura di via Montecerno (per voci come la pulizia, le spese di manutenzione degli immobili e degli spazi verdi, la vigilanza e le utenze). Su ciò ha pesato inoltre il processo di ammortamento relativo al nuovo Centro e una oculata politica di accantonamenti per rischi. Nel 2019 è stata implementata una politica di contenimento delle spese di gestione corrente tramite controllo interno.

Il 2019 ha registrato una disponibilità lorda (perdita dell'attività istituzionale + disponibilità generate dall'attività di comunicazione e raccolta fondi) positiva di oltre 1,2 milioni di euro. Tale risultato ha consentito di coprire gli oneri finanziari che, negli ultimi tre anni, sono stati fortemente influenzati dagli interessi passivi sulle linee di finanziamento concesse per la realizzazione del primo e del secondo lotto del Centro Nazionale di Osimo. La disponibilità finale (risultato d'esercizio), al netto delle imposte e tasse, è stata positiva e pari a circa 124.700 euro, in aumento del 26% circa rispetto al 2018, destinata ad alimentare il fondo di dotazione dell'Associazione. Il valore economico trattenuto, ossia la parte del valore economico generato dalla Lega del

RIPARTIZIONE DEL VALORE SOCIALE PER STAKEHOLDER

(valori assoluti in euro)

	2016	2017	2018
UTENTI	11.337.469,97	11.067.299,63	11.697.871,40
Capacità di gestione della disabilità	49,8%	50,3%	50,5%
Riduzione dell'isolamento	27,0%	26,8%	26,6%
Miglioramento del benessere	23,2%	22,9%	22,9%
PERSONALE E VOLONTARI	2.318.500,63	2.436.357,94	2.017.679,02
Formazione dei dipendenti	98,15%	98,16%	95,85%
Formazione dei volontari	1,85%	1,84%	4,15%
TERRITORI	23.166.033,07	25.269.768,33	24.361.546,46
Valore aggiunto sul territorio	51%	56%	53%
Occupazione addizionale	47%	43%	45%
Mobilizzazione locale	2%	2%	2%
VALORE SOCIALE CREATO	36.822.003,67	38.773.425,90	38.077.096,87

Filo d'Oro ma mantenuto internamente sotto forma di ammortamenti e accantonamenti, è stato pari al 15% del valore totale prodotto, a fronte dell'85% distribuito agli stakeholder esterni. Nel corso del 2019 si è conclusa la seconda fase del progetto di calcolo degli impatti generati dal modello di intervento della Lega del Filo d'Oro (SROI – social return on investment), che ha considerato il triennio 2016/18 e ha incluso nel confine della misurazione le sedi di Lesmo e Molfetta. I risultati dell'analisi, condotta in collaborazione con il team di ricerca dell'Università degli Studi di Milano, sono stati pubblicati nel volume *La valutazione economica degli impatti sociali della Lega del Filo d'Oro: l'estensione dei confini dell'analisi SROI*, edito da Vita (anticipati già nel Bilancio di Sostenibilità 2018).

Calcolato su base annuale come rapporto tra ricavi sociali per gli stakeholder al netto dei costi operativi sostenuti e capitale investito, lo SROI quantifica in termini monetari il valore sociale creato, ossia il cambiamento generato per ciascuna categoria di stakeholder che beneficia di un intervento sociale o partecipa alla sua realizzazione. Per fare ciò, traccia la storia del cambiamento, identificandone cause ed effetti, tradotti poi in valori monetari. Utilizzando dunque dei valori monetari quali unità di misura del cambiamento, lo SROI produce un racconto dell'efficacia di un modello di intervento sociale nel modificare lo status quo, adottando la prospettiva delle persone per cui la missione è stata concepita e di tutti coloro che ne sono coinvolti. Tale analisi ha consentito pertanto di quantificare il valore monetario del

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

(in migliaia di euro)

	2017	2018	2019	Variazione % 2018/19
VALORE ECONOMICO GENERATO	45.082	44.883	49.210	+9,64%
Ricavi attività istituzionali	14.390	14.365	14.476	
Ricavi attività di raccolta fondi	29.798	29.937	34.160	
Ricavi/oneri attività extra caratteristiche	893	581	574	
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	37.812	39.546	41.749	+5,57%
Costi operativi attività istituzionali	9.183	9.904	10.122	
Costi operativi attività raccolta fondi	8.140	8.815	10.315	
Totale costi operativi	17.324	18.719	20.437	+9,17%
Personale attività istituzionale	18.301	18.578	18.889	
Personale attività raccolta fondi	987	1.009	965	
Retribuzioni e benefit	19.287	19.767	19.854	+0,44%
Pagamenti ai fornitori di capitale	517	554	741	+33,69%
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	684	685	718	+4,73%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (Calcolato come differenza tra generato e distribuito)	7.270	5.337	7.461	+39,79%
Ammortamenti	2.271	2.655	3.388	
Accantonamenti e svalutazioni	2.725	2.047	1.978	
Accantonamenti immobili	1.006	536	1.971	
Accantonamenti fondo dipendenti	810	-	-	
Risultato d'esercizio	457	99	125	

Nota: il Prospetto, come da linee guida GRI, è basato su una riclassificazione dello schema di Conto economico del Bilancio di esercizio al fine di mostrare in che modo il valore economico generato dall'organizzazione sia stato distribuito ai principali stakeholder

cambiamento generato dalla Lega del Filo d'Oro nella vita degli utenti e delle loro famiglie, dei volontari, dei dipendenti e del territorio nel suo complesso. Le attività della Lega del Filo d'Oro nei territori di Osimo, Lesmo e Molfetta hanno generato un ritorno sociale annuale (SROI) medio pari a 1,20: significa che per ogni euro investito dal territorio per consentire agli utenti di beneficiare dei servizi e dei trattamenti offerti, sono stati restituiti 1,20 euro in valore sociale. I servizi erogati dalla Sede di Osimo hanno generato mediamente un valore sociale pari a 19 milioni di euro su base annuale, con ritorno sociale paria a 1,78 euro. Per la Sede di Molfetta il valore sociale annuo prodotto è di 9,5 milioni di euro: a tale valore è corrisposto uno SROI medio annuo dell'88% sui contributi riconosciuti dalla Regione Puglia. Il valore sociale generato dalla Sede di Lesmo è stato annualmente pari a 9,3 milioni di euro, con uno SROI medio annuo dell'83%. Nel confronto tra Centri e Sedi bisogna considerare la diversa composizione dei servizi offerti agli utenti e alle loro famiglie: i servizi diagnostici, infatti, sono erogati esclusivamente presso il Centro Nazionale di Osimo, cui fa capo un numero maggiore di utenti. Tutti i Centri inclusi

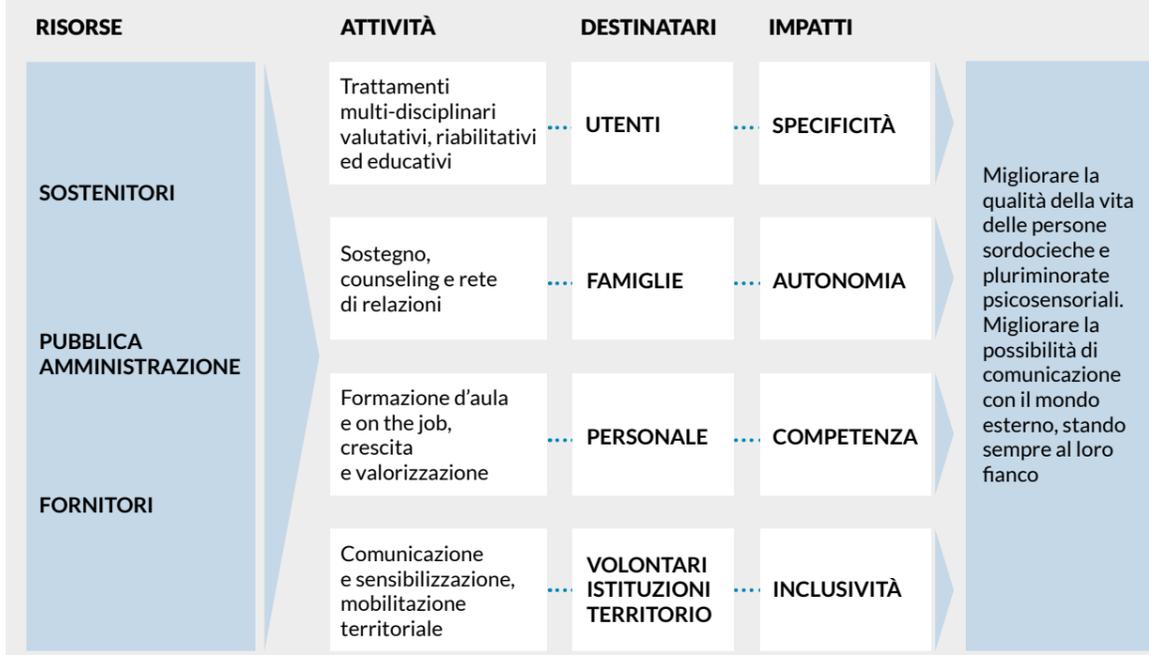
nell'analisi sono stati in grado di generare marginalità sociali positive sugli investimenti effettuati, mantenendo tale capacità stabile nel tempo. Nel complesso, il valore sociale creato in media nel triennio considerato è stato pari a 37 milioni di euro, valore che più che compensa i costi di gestione operativa. In ragione della fase di crescita infrastrutturale che ancora connota la strategia della Lega del Filo d'Oro, impegnata nel completamento e messa a regime del Centro Nazionale, l'impatto sul territorio continua a guidare la crescita, pur se con un trend decrescente. Tale dato è indicativo di una progressiva tendenza al consolidamento. È risultato in particolare in crescita il valore sociale creato per utenti e famiglie, mediamente pari a 11,4 milioni di euro su base annuale (11,7 milioni di valore sociale creato nel 2018, con una crescita del 5,7% rispetto al 2017). Con riferimento al valore creato per utenti e famiglie nel 2018, il 50% è stato legato a una migliore capacità di gestire la disabilità, il 27% alla riduzione dell'isolamento sociale e culturale e il restante 23% ad un incremento del benessere dei componenti della famiglia.

1.4 STAKEHOLDER ENGAGEMENT E ANALISI DI MATERIALITÀ

Il coinvolgimento degli stakeholder – l'estesa rete di interlocutori che beneficiano dei servizi offerti o ne rendono possibile l'erogazione – è uno dei valori fondanti cui la Lega del Filo d'Oro si ispira nel perseguimento della propria missione. L'adattamento dei servizi per migliorare la capacità di rispondere ai bisogni degli utenti e delle famiglie passa inevitabilmente dall'ascolto, attraverso una molteplicità di canali e occasioni di incontro. Al contempo, la capacità di reperire le risorse necessarie richiede la disseminazione dei risultati raggiunti, con trasparenza e completezza.

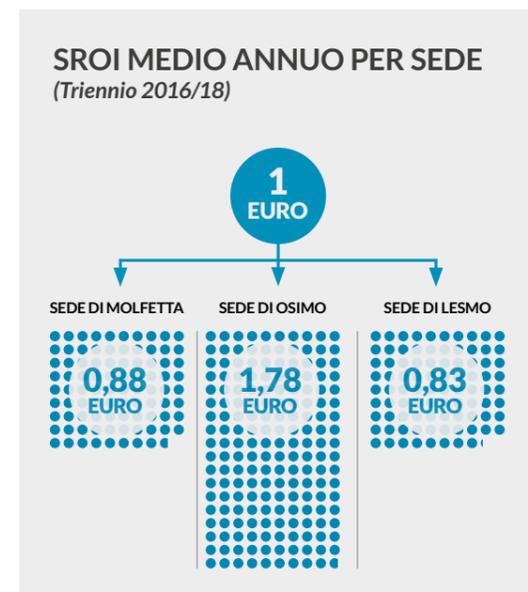
La catena del valore sociale generato e distribuito Dalle risorse agli impatti

A monte della catena del valore si pongono i sostenitori e le istituzioni, che apportano rispettivamente erogazioni liberali e finanziamenti pubblici. Concorrono al mantenimento di elevati standard di qualità i fornitori di prodotti e servizi con cui la Lega del Filo d'Oro ha instaurato una relazione di fiducia e collaborazione nel tempo, privilegiando la territorialità dei legami (capitolo 6). Attraverso un sistema di gestione orientato a sicurezza e qualità, le risorse si traducono in servizi altamente personalizzati, al fine di valorizzare la specificità di ciascun utente (capitolo 2), sostenere le famiglie in un percorso di autonomia e coesione sociale (capitolo 3), favorire l'alta qualificazione dell'organizzazione e del personale (capitolo 4) e creare contesti territoriali in grado di accogliere e sostenere gli utenti lungo i percorsi riabilitativi-educativi, grazie anche all'attività dei volontari e alla rete di relazioni con le organizzazioni del territorio (capitolo 5). Il valore sociale si produce lungo le fasi di questa catena di impatto, in cui a fronte di risorse ottenute e dei connessi servizi erogati, la Lega del Filo d'Oro è in grado di generare cambiamenti rilevanti per gli stakeholder in termini di specificità, autonomia, competenza e inclusività.



Parte integrante dell'analisi di contesto al fine di validare le priorità strategiche ed apportare eventuali modifiche in itinere, è l'analisi di materialità condotta in applicazione dei principi di rendicontazione richiesti dallo standard Global Reporting Initiative assieme a inclusione degli stakeholder, completezza delle informazioni e

contestualizzazione nelle dinamiche esterne ed interne. L'analisi di materialità è funzionale a perfezionare i processi di pianificazione strategica e la connessa rendicontazione, in termini di presentazione delle informazioni in linea con le aspettative degli stakeholder, rafforzandone contemporaneamente la consapevolezza sulle sfide connesse al



PARLA CON ME

Tutti i modi per comunicare

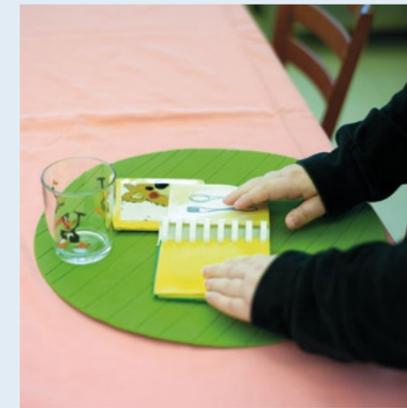
Non vedere e non sentire sembra una condanna a vivere chiusi in se stessi, senza possibilità di relazionarsi con il mondo e con le altre persone. In verità sono tanti i modi per entrare in **contatto** con le persone sordocieche e aprire canali di **comunicazione** e di **relazione**. Per riuscirci sono fondamentali la capacità di osservazione e la conoscenza personale di ciascun utente.



Malossi

L'alfabeto in punta di dita

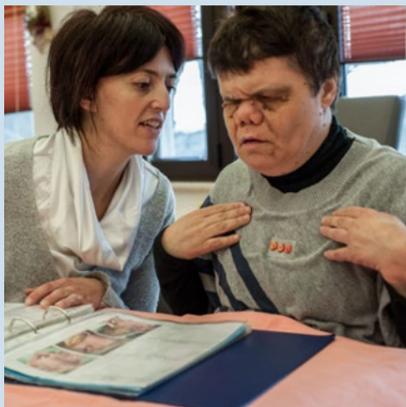
Ogni lettera ha il suo posto: p, q, r, s, t stanno sulla punta delle dita, dal pollice al mignolo, e vanno pizzicate. Gli stessi punti vanno toccati per dire a, b, c, d, e. E così via, con la mano che diventa una tastiera. Il metodo Malossi – che porta il nome di Eugenio, il suo inventore sordocieco – è uno dei più rapidi per comunicare con le persone sordocieche che conoscono l'alfabeto. Le lettere compongono parole e frasi. Basta indossare un guanto bianco, con le lettere scritte al posto giusto, per comunicare facilmente anche al primo incontro.



Pittografico

Immagini che aiutano a fare

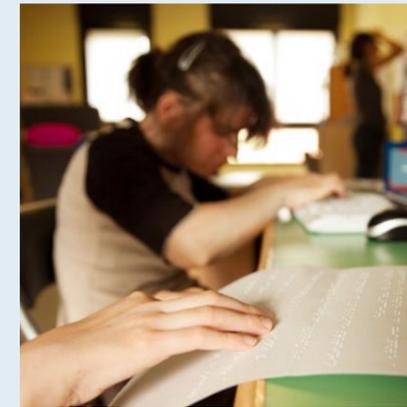
Il linguaggio pittografico usa le immagini per comunicare concetti più o meno complessi, concreti o astratti. Le immagini aiutano le persone con un residuo visivo ad esprimere un bisogno o a fare una scelta autonoma tra due alternative, mentre una successione di immagini può diventare una traccia da seguire per svolgere un piccolo compito: prima la tovaglietta, poi il bicchiere, quindi il piatto e infine le posate... In questo modo è possibile apparecchiare la tavola in autonomia: un traguardo che migliora la qualità della vita e aumenta l'autostima.



Gestuale

Comunicare senza le parole

Lo abbiamo sperimentato tutti: i gesti comunicano anche più delle parole e alcuni sono così universali che ci si intende in tutto il mondo. Le persone pluriminorate psicosensoriali sfruttano al massimo il codice gestuale, soprattutto per esprimere i loro bisogni. La difficoltà è data dal fatto che spesso ognuno di loro ha la sua gestualità spontanea, che solo chi li conosce bene comprende: persone diverse quindi "dicono" la stessa cosa con gesti differenti, che piano piano imparano ad associare a un'azione specifica e a fare con intenzionalità.



Braille

Sei puntini per leggere

Una matrice rettangolare, di pochi millimetri, con tre righe e due colonne. Nelle sei "caselle" trovano posto dei puntini in rilievo: numero e posizione determinano univocamente una lettera o un numero, per 64 combinazioni possibili. Si legge con le dita, che scorrono sulle "collinette" impresse su fogli di carta spessa o riprodotti a rilievo su superfici plastiche o metalliche. È il Braille, il codice di lettura e scrittura più utilizzato dai ciechi, inventato quasi 200 anni fa. Anche di Trilli nell'Azzurro vengono realizzate alcune copie in Braille.



Oggettuale

Un gomitolino per non perdersi

Il modo più semplice per comunicare è un oggetto da esplorare con il tatto. In questo modo la persona sordocieca o pluriminorata psicosensoriale può sapere l'attività che ci si appresta a fare o il luogo in cui si sta andando. Nella foto, per esempio, il gomitolino appeso fuori dalla porta indica il "Laboratorio del filato", dove si apprende l'uso del telaio e si realizzano pon pon. Piccoli oggetti in successione, appesi a un pannello, permettono di conoscere l'organizzazione della giornata o la serie di azioni necessarie per svolgere un semplice compito.



Lis, LisT e dattilologia

Una lingua che si parla con le mani

Le persone non udenti comunicano attraverso la Lingua italiana dei segni (Lis): le mani si muovono nell'aria, disegnando gesti precisi, uno per ogni parola. Chi perde anche la vista passa alla Lingua dei segni tattile (LisT): in questo caso le mani di chi "ascolta" si appoggiano delicatamente sulle mani di chi "parla", quasi ad avvolgerle, seguendone i gesti. Ad integrare Lis e LisT, per le parole che non hanno un segno corrispondente (come nomi di città o parole straniere) interviene la dattilologia, che ha un segno per ciascuna lettera.

Stakeholder engagement Ascolto, dialogo e materialità

Il miglioramento dei servizi per le persone sordocieche e le loro famiglie passa inevitabilmente dall'ascolto. D'altra parte, la capacità di reperire le risorse a ciò necessarie richiede la disseminazione dei risultati raggiunti, con trasparenza e completezza. Per realizzare la matrice di materialità, ad esempio, sono state raccolte le percezioni di oltre 50 stakeholder rappresentativi.

STAKEHOLDER	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO	INFO
PERSONE SORDOCIECHE E PLURIMINORATE PSICOSENSORIALI	Comitato delle Persone Sordocieche (organo consultivo permanente), Attività territoriali, Gruppi di lavoro, Questionari di valutazione, Audit interni ed esterni periodici	CAPITOLI 2, 6
FAMIGLIE	Comitato dei Familiari (organo consultivo permanente), Attività territoriali, Gruppi di lavoro, Indagini di soddisfazione, Audit interni ed esterni periodici	CAPITOLI 3, 6
PERSONALE	Comitato Tecnico Scientifico ed Etico, Valutazione annuale personale, Indagine triennale benessere organizzativo, Valutazione triennale stress lavoro correlato, Audit interni ed esterni periodici	CAPITOLI 4, 6
VOLONTARI	Forum Nazionale dei Volontari, Eventi associativi territoriali, Indagini di soddisfazione annuale, Attività di formazione	CAPITOLO 5
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, ISTITUZIONI E TERRITORIO	Consultazioni istituzionali, Attività di rappresentanza, Giornata Nazionale dei Sordociechi, Progetti di collaborazione con enti del territorio, Audit interni ed esterni periodici	CAPITOLI 5, 6
SOSTENITORI	Consultazioni telefoniche e interviste, Indagini periodiche con istituti specializzati, Progetti di collaborazione	CAPITOLO 6
FORNITORI	Progetti di collaborazione, Valutazione annuale fornitori, Monitoraggio in itinere	CAPITOLO 6

prossimo futuro. Sono considerati materiali gli aspetti gestionali e operativi che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali di un'organizzazione e che contestualmente

sono rilevanti per gli stakeholder. L'obiettivo dell'analisi è identificare e valutare le tematiche maggiormente prioritarie per gli stakeholder, rapportarle con le priorità di azione della Lega del Filo d'Oro al fine di

estrarre opportunità dagli inevitabili rischi. Tale metodologia costituisce la base per l'individuazione dei temi sui quali pianificare e rendicontare le attività connesse alla sostenibilità sociale, economica e ambientale. L'analisi di materialità è stata condotta nel 2018, a supporto dell'avvio del Piano di miglioramento triennale 2019/21 e si è basata sulla consultazione di oltre 50 stakeholder rappresentativi sia della governance della Lega del Filo d'Oro che degli stakeholder primari interni ed esterni, con particolare riferimento a persone sordocieche, famiglie, utenti, personale, Pubblica Amministrazione, finanziatori e donatori. Le percezioni sono state raccolte tramite la somministrazione di un questionario, in cui ogni aspetto del Piano di miglioramento triennale è stato valutato dai rispondenti su scala Likert 1 a 7, per giudizio di rilevanza crescente. La matrice riporta le tematiche ritenute più rilevanti secondo la significatività per Lega del Filo d'Oro (asse delle ascisse) e per gli stakeholder (asse delle ordinate), in ordine crescente di importanza. Nella parte sinistra della matrice risultano, quindi, i temi su cui gli stakeholder richiedono all'Ente maggiori investimenti, rafforzamento di pratiche e sistemi di gestione o formalizzazione di impegni e politiche chiare. Nella parte destra della matrice sono riportati, invece, i temi su cui la Lega del Filo d'Oro prevede di focalizzarsi, in considerazione degli investimenti deliberati e degli impegni assunti con gli stakeholder, nonché dei potenziali impatti sui rischi di contesto.

1.5 REALIZZAZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

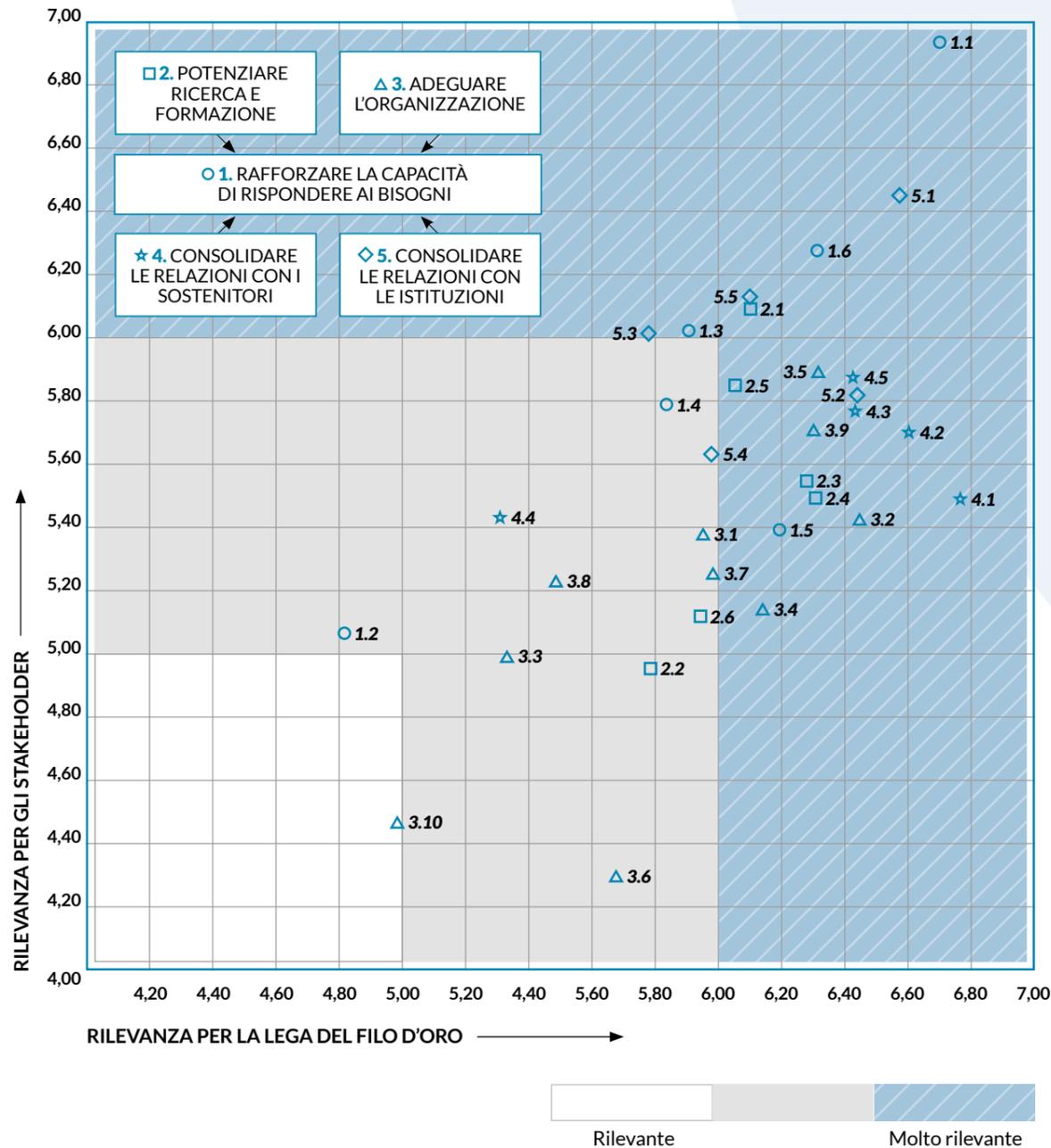
L'analisi di materialità ha denotato un elevato livello di allineamento tra le percezioni interne e quelle degli stakeholder esterni in



Ambiti strategici e matrice di materialità

Le priorità più rilevanti del triennio

La matrice di materialità combina le priorità percepite come rilevanti dagli stakeholder con quelle che avranno un impatto rilevante sui risultati della Lega del Filo d'Oro nel prossimo triennio e che ne guidano gli investimenti. I temi sono organizzati per ambito strategico, in coerenza con il modello di intervento alla base della missione sociale. Il quadrante in alto riporta i temi con valutazione massima di priorità e mostra un forte allineamento tra le percezioni degli stakeholder e quelle dell'Ente.



AMBITI E TEMI	PRINCIPALE AMBITO DI RISCHIO MONITORATO	AZIONI PREVISTE	TEMPI
○ 1.1 Completamento del secondo lotto del Centro Nazionale	Strategico/Erogazione del servizio	Lavori di costruzione in corso	>2021
○ 1.2 Aprire nuove Sedi/Servizi Territoriali	Strategico/Erogazione del servizio	Apertura delle sedi di Novara e Pisa	<2020
○ 1.3 Sviluppare e attuare iniziative per le persone sordocieche finalizzate all'autonomia, per fascia di età e bisogni	Sociale-Sanitario-Educativo/Insoddisfazione	Monitoraggio in itinere dell'efficacia dei Servizi educativo-riabilitativi	✓
○ 1.4 Consolidare il ruolo di indirizzo e orientamento ai servizi del territorio e alle normative per le famiglie	Sociale-Sanitario-Educativo/Insoddisfazione	Ampliamento della rete di relazione con le organizzazioni del territorio	✓
○ 1.5 Promuovere iniziative di coinvolgimento delle famiglie nel disegno, implementazione, monitoraggio e valutazione dei progetti e dei servizi	Sociale-Sanitario-Educativo/Insoddisfazione	Realizzazione della X Assemblea delle Famiglie	✓
○ 1.6 Divulgare con chiarezza e trasparenza le informazioni sui servizi al fine di rafforzarne l'accessibilità da parte degli utenti e delle famiglie	Strategico/Erogazione del servizio	Adeguamento della rendicontazione agli standard internazionale GRI e alle normative vigenti per la rendicontazione sociale degli ETS	✓
□ 2.1 Indirizzare la ricerca alla progettazione di nuovi servizi rispondenti ai bisogni degli utenti	Sociale-Sanitario-Educativo/Insoddisfazione	Aggiornamento del monitoraggio biennale dei bisogni degli utenti per ridefinire i servizi	✓
□ 2.2 Effettuare benchmarking su standard di servizi all'utenza a livello internazionale	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Raccolta e sistematizzazione di casi internazionali	<2021
□ 2.3 Disseminare i risultati della ricerca tecnico-scientifica	Strategico/Reputazione e notorietà	Organizzazione di iniziative di disseminazione e partecipazione a eventi nazionali e internazionali a carattere scientifico e divulgativo	✓
□ 2.4 Avviare collaborazioni medico-cliniche per l'ampliamento e il consolidamento delle linee di ricerca	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Ampliamento della rete di relazione con istituti ed enti di ricerca	✓
□ 2.5 Coinvolgere il personale e i volontari nella definizione dei bisogni di formazione	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Indagini periodiche sul benessere organizzativo	<2021
□ 2.6 Digitalizzare i percorsi formativi	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Implementazione della piattaforma per apprendimento in distance	<2020
△ 3.1 Analizzare e revisionare il sistema di gestione salute, sicurezza, qualità dei servizi erogati	Processi operativi/Abbassamento standard di servizio	Ottenere la certificazione del Sistema di Gestione Sicurezza secondo la norma ISO45001	<2021
△ 3.2 Ottimizzare l'efficienza nella gestione dei processi	Economico/Inefficiente utilizzo delle risorse	Revisione della procedura acquisti	<2020
△ 3.3 Potenziare la rete informatica e l'archiviazione digitale	Processi operativi/Abbassamento standard di servizio	Sviluppo e potenziamento della rete informatica	<2021
△ 3.4 Progettare interventi di welfare aziendale a seguito dell'analisi del benessere organizzativo	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Indagini sul benessere organizzativo	<2020
△ 3.5 Gestire le relazioni personale-utenti	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Progettazione di interventi formativi	✓
△ 3.6 Consolidare le relazioni sindacali	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Definizione di un nuovo CCNL	✓
△ 3.7 Attuare il sistema di valutazione delle prestazioni del personale	Processi operativi/Abbassamento standard di servizio	Valutazione delle prestazioni e restituzione dei risultati	✓
△ 3.8 Ampliare le occasioni di ascolto e coinvolgimento dei volontari	Processi operativi/Abbassamento standard di servizio	Revisione delle iniziative di formazione al fine di ampliare la partecipazione	✓
△ 3.9 Adeguare la governance dell'Ente al fine di supportare la crescita	Strategico-legislativo/Erogazione del servizio e non conformità	Adeguamento alle nuove disposizioni di legge	✓
△ 3.10 Progettare e implementare un sistema di gestione degli impatti ambientali	Economico-legislativo/Inefficiente utilizzo delle risorse e non conformità	Riprogettazione sostenibile delle infrastrutture	>2021
★ 4.1 Valutare e comunicare gli impatti sociali generati	Strategico/Reputazione e notorietà	Conclusioni e disseminazione della valutazione degli impatti sociali	<2020
★ 4.2 Potenziare l'efficienza della raccolta fondi, in termini di risorse impiegate	Economico/Raccolta fondi	Consolidamento della presenza sui diversi canali	✓
★ 4.3 Rafforzare la presenza dell'Ente sui canali digitali attraverso campagne di comunicazione mirate	Strategico/Reputazione e notorietà	Implementazione della strategia di comunicazione	<2020
★ 4.4 Fornire occasioni di incontro, ascolto e coinvolgimento dei sostenitori	Economico/Raccolta fondi	Realizzazione di una indagine estensiva di notorietà	✓
★ 4.5 Comunicare in modo chiaro e trasparente sull'utilizzo dei fondi	Economico-legislativo/Raccolta fondi e conformità	Pubblicazione e certificazione dei documenti di bilancio	✓
◇ 5.1 Portare a conoscenza delle istituzioni nazionali e territoriali le problematiche connesse alla sordocità e pluriminorazione psicosensoriale	Strategico/Erogazione del servizio/Reputazione e Notorietà	Consultazione delle istituzioni nazionali	✓
◇ 5.2 Valutare e comunicare gli impatti generati dall'Ente	Economico-Legislativo/Raccolta fondi e conformità	Adeguamento ai più alti standard di rendicontazione	✓
◇ 5.3 Fornire occasioni di incontro, ascolto e coinvolgimento delle istituzioni	Economico-legislativo/Raccolta fondi e conformità	Coinvolgimento delle istituzioni nazionali per rafforzare la visibilità dell'Ente	✓
◇ 5.4 Comunicare in modo chiaro e trasparente sull'utilizzo delle rette	Strategico/Erogazione del servizio/Reputazione e notorietà	Adeguamento ai più alti standard di rendicontazione	✓
◇ 5.5 Ampliare le reti di relazioni con le istituzioni e organizzazioni del territorio	Strategico/Erogazione del servizio/Reputazione e Notorietà	Consolidamento delle relazioni con le organizzazioni territoriali	✓

✓ = Concluso nel 2019/con cadenza annuale | <2020 = Previsto entro il 2020 | <2021 = Previsto entro il 2021 | >2021 = Previsto oltre il 2021

Un anno in numeri

Una "storia di storie", dove chiamiamo tutti per nome

Immediati, diretti, sintetici: i numeri riassumono con un colpo d'occhio il lavoro e i risultati di un anno intero. Ma dietro ciascun numero ci sono le vite degli utenti, dei volontari, dei professionisti: sono queste storie, insieme, a restituire il valore dell'Associazione. Alla Lega del Filo d'Oro li conosciamo uno per uno.

942

persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali che hanno ricevuto uno o più servizi con le loro famiglie

648

gli utenti seguiti presso i Servizi e le Sedi Territoriali

87,33 su 100

il livello di soddisfazione medio delle famiglie

492

le organizzazioni coinvolte in interventi socio-educativi di reinserimento

704

i volontari coinvolti a livello nazionale

59.211

le ore di servizio prestate

70.280

le giornate effettive di prestazione erogate presso i 5 Centri Riabilitativi

49,210 Mln €

valore economico generato di cui l'85% distribuito agli stakeholder

600

i dipendenti di cui l'83% è composto da donne

92%

il tasso di incidenza del lavoro a tempo indeterminato

11 anni e 10 mesi

l'anzianità media di servizio

1.763

giornate di formazione e aggiornamento erogate

792

visitatori nella Giornata del Sostenitore 2019 nei Centri di tutta Italia

393.508

donatori attivi di cui

29.230

donatori regolari

1,20

valore sociale medio creato per ogni euro investito a supporto della missione nelle tre Sedi di Osimo (AN), Lesmo (MB) e Molfetta (BA)

relazione alle priorità attribuite a ciascuna azione. Tra i temi maggiormente rilevanti (quadrante azzurro), il completamento del secondo lotto del Centro Nazionale è in vetta, seguito da azioni connesse all'accesso e alla territorialità dei servizi a favore degli utenti. In linea con quanto emerso dall'analisi di materialità, nel 2019 sono proseguiti i lavori per la realizzazione del secondo lotto del Centro Nazionale, con l'obiettivo di completamento entro i successivi tre anni, rispettando il cronoprogramma definito in fase di progettazione. Si sono inoltre conclusi i lavori per l'apertura delle nuove Sedi di Novara e Pisa. In linea con l'obiettivo di divulgare con sempre maggiore chiarezza e trasparenza le informazioni sui servizi, al fine di rafforzarne l'accessibilità da parte di utenti e famiglie, nel 2019 sono state revisionate e rese disponibili sul sito dell'Ente tutte le Carte dei Servizi dei Centri e delle Sedi, in cui sono esplicitate le modalità di accesso e le procedure da seguire. Il 2019 è inoltre stato l'anno della X Assemblea Nazionale delle Famiglie, cui hanno preso parte oltre 400 persone, per approfondire e scambiare esperienze, nonché per rinsaldare i legami e il senso di appartenenza.

Sono stati intensificati e proseguiranno i contatti a livello istituzionale (ambito 5.1 e 5.5 della matrice di materialità), con particolare riferimento alla revisione e attuazione della legge 107/2010 sul riconoscimento della sordocecità, alla ripresa del disegno di legge sui diritti delle persone sorde e sordocieche non approvato a fine della XVII legislatura, alle difficoltà legate al rilascio delle impegnative fuori regione e ai forti ritardi nei pagamenti delle rette di ricovero così come nel recupero di crediti importanti. Tali azioni sono cruciali per far conoscere alle istituzioni le reali condizioni di vita delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, nonché per portare avanti le istanze di tutti coloro che si rivolgono alla Lega del Filo d'Oro e ottenere

il supporto necessario per l'erogazione dei servizi secondo gli standard qualitativi che guidano il modello operativo dell'Ente. Di pari passo con la volontà di crescere e dare risposte concrete che mettano sempre più utenti nella condizione di poter avviare un percorso di maggiore autonomia, l'attività di ricerca ha mantenuto la propria centralità, sollecitata dal Comitato dei Familiari e da quello delle Persone Sordocieche (ambito 2.1). Sono aumentate significativamente le iniziative di sensibilizzazione che vedono coinvolti direttamente utenti e famiglie, sia attraverso i media sia attraverso incontri istituzionali. Oltre che sul benessere degli utenti, le attività si sono concentrate sulle applicazioni tecnologiche in grado di sostenere la comunicazione delle persone sordocieche.

Con riferimento all'adeguamento del modello organizzativo, continuerà il lavoro di consolidamento e miglioramento delle strutture e dei processi, in ottemperanza del Decreto Legislativo 231/2001, mantenendo alta l'attenzione nella gestione dei servizi per garantire qualità e uniformità delle prestazioni erogate nelle diverse Sedi. Si procederà inoltre alla revisione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Qualità in ottica di miglioramento continuo, per l'ottenimento della certificazione ISO 45001. Entro il 2020 verrà completata l'elaborazione di buone prassi sulla gestione delle verifiche ispettive da parte di enti esterni di controllo. Entro il 2021 sarà portata a termine, infine, la riflessione sulla natura giuridica della Lega del Filo d'Oro, per meglio tutelare le finalità dell'Ente così come indicate dai soci fondatori, garantire l'attuazione di un metodo di intervento consolidato e preservare il suo patrimonio di risorse tangibili e intangibili. Nel complesso, l'analisi dello stato di avanzamento nell'attuazione del Piano di miglioramento 2019/21 ha messo in evidenza il raggiungimento del 75% degli obiettivi stabiliti per il 2019.

CRONOLOGIA

Le tappe del nostre 2019

I lavori del **secondo lotto** del nuovo Centro Nazionale, quelli per l'apertura di **due nuove Sedi Territoriali**, l'impegno di sempre per standard di qualità elevati: crescere, per noi, significa semplicemente "esserci", là dove le persone hanno bisogno di noi, con la **competenza** e la **passione** che ci contraddistinguono.

8 GENNAIO

Una delegazione della Lega del Filo d'Oro viene ricevuta dalla Presidente del Senato Maria Elisabetta Alberti Casellati

23 GENNAIO

La Lega del Filo d'Oro incontra il Ministro per la Famiglia e le Disabilità, Lorenzo Fontana

GENNAIO/FEBBRAIO



Mascherarsi da eroe per un giorno piace a tutti, ma i bambini seguiti dalla Lega del Filo d'Oro sono eroi tutto l'anno. Parte la campagna SMS solidale #EroiOgniGiorno

28 MARZO 2019

Inaugurazione del Museo delle Tecnologie per la lettura e scrittura di ciechi, ipovedenti e sordociechi, allestito presso il Centro Nazionale insieme alla Fondazione Lucia Guderzo

26 APRILE

L'Assemblea dei Soci delibera alcune modifiche allo Statuto della Lega del Filo d'Oro,

necessarie per adeguarsi a quanto previsto dalla Riforma del Terzo Settore. La Lega del Filo d'Oro diventerà Ente di Terzo Settore (ETS)

31 MAGGIO-1 GIUGNO



In tutti i Centri si svolge la XII edizione della Giornata del Sostenitore, con il coinvolgimento diretto di utenti e famiglie. I visitatori accolti sono 792

3-7 GIUGNO

Il Presidente del Comitato delle persone sordocieche, in rappresentanza della Lega del Filo d'Oro, partecipa a Budapest agli eventi organizzati dalla European Deafblind Union (VI Assemblea generale EDbU e II Forum giovani sordociechi)

7-9 GIUGNO

Ad Assisi si svolge la X Assemblea Nazionale delle Famiglie, dal titolo "Insieme per costruire il futuro". A tema c'è il "dopo di noi", da costruire "durante noi". Partecipano 400 persone, da 12 regioni italiane

27 GIUGNO

In Senato, a Palazzo Giustiniani, si celebra la II Giornata Nazionale dei Sordociechi

GIUGNO/LUGLIO

L'Ente Certiquality conferma la certificazione dei Sistemi di Gestione per la qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 e per la Sicurezza BS OHSAS 18001:2007

GIUGNO/SETTEMBRE

I quattro soggiorni estivi organizzati a Senigallia (AN), Giulianova (TE) e Pinzolo (TN) coinvolgono complessivamente 99 utenti e 125 volontari

5 LUGLIO



Renzo Arbore, testimonial e amico, fa visita alla Sede Territoriale della Lega del Filo d'Oro di Napoli

13 SETTEMBRE

Si celebra la Giornata Internazionale del lascito solidale, in collaborazione con il Comitato Testamento Solidale

19-21 SETTEMBRE

A Roma si svolge la II Conferenza Internazionale sulle Tecnologie Assistive e Disabilità (ATAD), organizzata da Lega del Filo d'Oro e Università Pontificia Salesiana

4 OTTOBRE

Si festeggia la V edizione della Giornata Nazionale del Dono e Lega del Filo d'Oro ringrazia i suoi 704 volontari e i suoi sostenitori

18 OTTOBRE



Lo chef Filippo La Mantia dedica una giornata speciale a bambini e ragazzi nel Centro di Lesmo, cucinando con loro il suo celebre cous cous

6 NOVEMBRE

La Banda della Marina Militare dedica alla Lega del Filo d'Oro un concerto tenutosi all'Auditorium Parco della Musica di Roma. Nell'occasione viene presentato il prestigioso calendario della Marina Militare, a supporto della Lega del Filo d'Oro

9 NOVEMBRE



A Palazzo Madama, in una cerimonia condotta da Lorella Cuccarini, viene assegnato alla Lega del Filo d'Oro il "Premio al Volontariato 2019". La Lega del Filo d'Oro è stata premiata per la categoria Salute

12 NOVEMBRE



La Lega del Filo d'Oro vince l'Oscar di Bilancio nella categoria "Imprese sociali e associazioni non profit" promosso da Ferpi-Federazione Relazioni Pubbliche Italiana con Università Bocconi e Borsa Italiana

23 NOVEMBRE

Debutta al teatro La Nuova Fenice di Osimo lo spettacolo Anna dei Miracoli, prodotto dal

Teatro Franco Parenti di Milano per la Lega del Filo d'Oro. La pièce girerà dieci città italiane nel 2019

NOVEMBRE/DICEMBRE

Con "Appuntamento al buio", nelle Sedi della Lega del Filo d'Oro, i volontari attivi si ritrovano per l'annuale giornata di formazione, dedicata quest'anno all'approfondimento delle tecniche di orientamento e mobilità

3 DICEMBRE

Si celebra la Giornata Internazionale della Disabilità, con l'auspicio che si passi sempre più da un approccio assistenziale a uno centrato sui diritti e le capacità delle persone con disabilità

20 DICEMBRE



Gli ospiti del Centro Nazionale di Osimo, in occasione del 55° anniversario dell'Associazione e per festeggiare il Natale, presentano il consueto spettacolo teatrale

«Alla base di tutto deve esserci il rispetto della persona umana, dei suoi diritti e della sua dignità. Questo esige naturalmente la conoscenza della singola persona, delle sue potenzialità residue e in che cosa ha realmente bisogno di aiuto e come, per darle un aiuto intelligente, ad “alta fedeltà”»

Sabina Santilli, 1985

2 VALORIZZARE LA SPECIFICITÀ

Gli utenti e i servizi



Ogni utente è diverso e ogni risposta deve essere su misura. La Lega del Filo d'Oro accompagna percorsi che durano tutta la vita

942

persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali che hanno ricevuto uno o più servizi della Lega del Filo d'Oro, con le loro famiglie

+3,4% rispetto al 2018

Numero utenti trattati



87,33
punti su 100

livello di soddisfazione degli utenti, rilevato attraverso questionari somministrati alle famiglie

Distribuzione sui servizi



UTENTI

Centro Diagnostico

Punto di riferimento nazionale, qui si imposta il percorso che le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali intraprendono alla Lega del Filo d'Oro, partendo da una accurata valutazione psicodiagnostica e funzionale

+9,47% gli utenti trattati rispetto al 2018

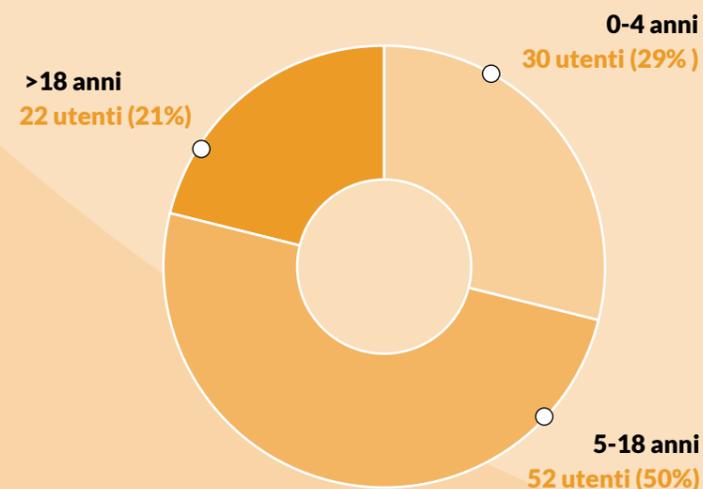
69

valutazioni psicodiagnostiche

36

interventi precoci per bambini sotto i 4 anni

Distribuzione per età



74%

presentava almeno 3 minorazioni, imputabili principalmente a malattie rare, sindromi e nascite premature

VALORIZZARE LA SPECIFICITÀ

L'obiettivo del lavoro della Lega del Filo d'Oro è la valorizzazione delle potenzialità e delle abilità residue di ciascuna persona sordocieca o pluriminorata psicosensoriale, realizzato attraverso percorsi personalizzati volti a superare l'isolamento in cui questa disabilità complessa sospinge. Nel 2019 la Lega del Filo d'Oro ha aumentato la capacità di dare risposta ai bisogni delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali: è cresciuto del 3,4% il numero di utenti che hanno ricevuto servizi.

Le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e le loro famiglie sono al centro di ogni attività progettata e realizzata dalla Lega del Filo d'Oro, dalla prima valutazione psicodiagnostica presso il Centro Nazionale al reinserimento nella famiglia e nella società. L'obiettivo è la valorizzazione delle potenzialità e abilità residue, realizzato attraverso percorsi personalizzati che consentano alle persone sordocieche o pluriminorate psicosensoriali di rapportarsi con il mondo circostante e di superare l'isolamento.

Nei cinque Centri Residenziali con annessi Servizi Territoriali (a Osimo, Lesmo, Modena, Molfetta e Termini Imerese) e nelle tre Sedi Territoriali (Napoli, Padova e Roma, cui si sono aggiunte nel 2020 Novara e Pisa), la persona con disabilità multipla viene accompagnata in un complesso percorso, educativo e riabilitativo, in costante collaborazione con la rete sociale e territoriale di riferimento, per stimolarne l'autonomia e migliorarne la qualità di vita. Lo stretto legame con le famiglie è un elemento caratterizzante e concorre al reinserimento adeguato della persona sordocieca nel contesto sociale. Nel 2019, le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali che hanno ricevuto uno o più servizi della Lega del Filo d'Oro nelle diverse modalità sono state 942, insieme alle rispettive famiglie, registrando una crescita del 3,4% rispetto all'anno precedente. I Centri Residenziali hanno erogato un numero di giornate di ricovero (a tempo pieno e degenza diurna) pari a 70.280. Anche questo dato è in crescita del 3,27% rispetto al 2018.

2.1 LA VALUTAZIONE PSICODIAGNOSTICA

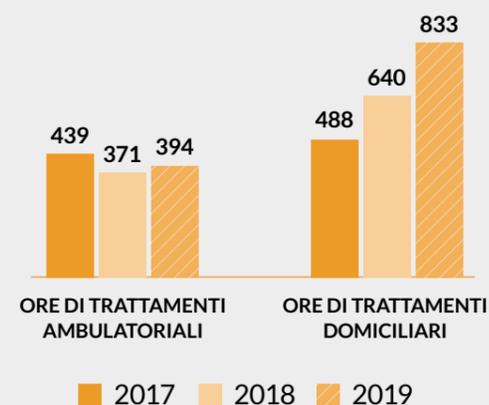
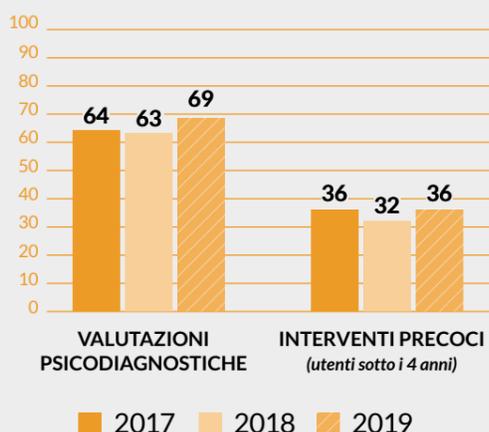
L'osservazione finalizzata all'individuazione delle potenzialità e l'accompagnamento verso l'acquisizione delle competenze e lo sviluppo dell'indipendenza sono i tratti caratterizzanti degli interventi valutativi-riabilitativi e dei trattamenti precoci realizzati dal Centro Diagnostico di Osimo (AN), all'interno del Centro Nazionale. La centralità della persona con disabilità multipla e complessa è il principio guida nell'erogazione della prestazione diagnostica, con una presa in carico che va oltre l'identificazione del pur necessario supporto sanitario. La diagnosi è soltanto il punto di partenza di un percorso che è al contempo anche psicologico e sociale, di cui la famiglia e la rete di relazioni in cui ciascun utente è immerso, sono parti integranti.

La valutazione psicodiagnostica si completa di norma in una settimana e viene realizzata secondo un protocollo che prevede: valutazione funzionale e analisi degli aspetti sensoriali e cognitivi e delle abilità da parte degli operatori educativo-riabilitativi; visite mediche specialistiche; sedute di osservazione e di trattamento da parte dei terapisti e di altri tecnici; coordinamento degli interventi sanitari e socio-psico-pedagogici da parte dei rispettivi referenti, raccolta degli esiti e comparazione degli stessi in équipe; stesura in équipe del progetto riabilitativo individualizzato. L'intervento precoce consta mediamente in un ricovero di tre settimane ed è rivolto a

bambini di età compresa tra gli 0 e i 4 anni. Nella prima settimana vengono effettuate le visite mediche. Elemento qualificante è l'osservazione e la conoscenza di tutte le caratteristiche e abilità del bambino, al fine di sfruttare al meglio le sue risorse residue e accompagnarlo a sviluppare strategie alternative come, ad esempio, modi diversi di utilizzare l'olfatto, il tatto, la sensorialità della pelle, la memoria. La riabilitazione non è soltanto neuro-sensoriale ma anche motoria e cognitiva, volta allo sviluppo delle abilità di base, e del bambino nella sua interezza. Nel piano di intervento le famiglie hanno un ruolo centrale: affettivo, educativo e riabilitativo. Alle famiglie vengono offerte informazione, orientamento, consulenza e insegnamenti individualizzati su come prendersi cura del proprio figlio.

Nel 2019 sono stati 104 gli utenti trattati presso il Centro Diagnostico. Il dato è in crescita del 9,47% rispetto all'anno precedente, in ragione sia di un incremento delle valutazioni psicodiagnostiche effettuate (69 nel 2019 contro le 63 dell'anno precedente) che degli interventi precoci su bambini con età inferiore ai 4 anni, pari a 36 (erano stati 32 nel 2018). Il numero di ore giornaliere di servizio prestato ad ogni utente dai vari operatori è rimasto costante rispetto ai due anni precedenti e pari a 19,24 nel 2019. Stabili le richieste di ulteriori prestazioni, pervenute nel 93% dei casi. Torna a crescere il numero di ore di trattamenti ambulatoriali erogati nel 2019, per un valore di 394 (+ 6,2% rispetto al 2018). Il dato è comunque soggetto ad oscillazioni connesse al passaggio di utenti tra i vari settori. Sono stati 8 gli utenti seguiti

UTENTI PER TIPO DI INTERVENTO AL CENTRO DIAGNOSTICO



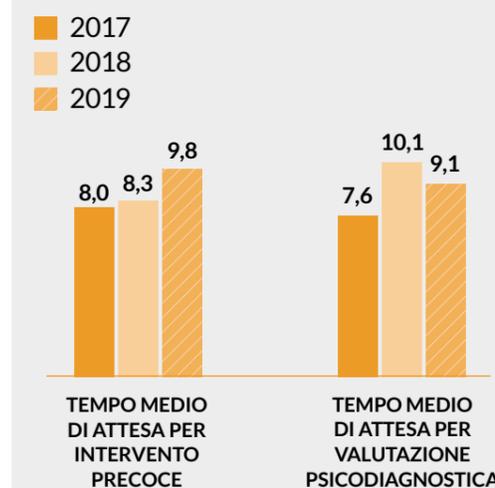
ambulatorialmente, ciascuno dei quali ha ricevuto in media 49,25 ore di trattamento. L'intervento valutativo-educativo non si esaurisce negli spazi attrezzati del Centro Nazionale: a domicilio sono state erogate in totale 833 ore, in crescita del 30,16% rispetto all'anno precedente. Gli utenti che hanno beneficiato di tali interventi sono stati 5, per una media di 166,6 ore ciascuno. L'incremento è stato determinato dalla riduzione delle assenze degli utenti, con conseguente intensificazione degli interventi. Fra gli utenti trattati presso il Centro Diagnostico, uno su due presenta una malattia rara, soprattutto tra i bambini che incontrano per la prima volta la Lega del Filo d'Oro. Tale trend riflette il peso crescente delle patologie rare nell'età pediatrica. In questi casi la tempestività, la multidisciplinarietà degli interventi e il coinvolgimento attivo dei genitori hanno un ruolo chiave nell'identificazione delle abilità residue e del connesso trattamento educativo-riabilitativo. È quanto accade nel corso delle tre settimane di trattamento precoce alla Lega del Filo d'Oro: attraverso il lavoro coordinato di 20 professionisti, indirizzato ai bambini tra 0 e 4 anni, vengono alla luce i residui delle potenzialità e si attivano canali per comunicare e stimolare l'interazione. Per raggiungere tali risultati, i professionisti lavorano sull'attività motoria e il gioco, associando ad essi esercizi di logopedia e stimolazione per superare le difficoltà legate alla deglutizione e alla masticazione. Nel corso della diagnosi viene impostato il trattamento che proseguirà a casa, sino alle valutazioni successive. Che si tratti di un trattamento precoce o di una valutazione psicodiagnostica, l'intervento diagnostico, di durata variabile tra 1 e 3 settimane, ha l'obiettivo di formulare una diagnosi funzionale, ossia una valutazione delle abilità e delle potenzialità residue della persona con disabilità multipla, cui fa seguito lo sviluppo di programmi educativo-riabilitativi personalizzati in

base ad età, tipo di disabilità, esigenze specifiche dell'utente, della propria famiglia e dei territori di provenienza. A fine 2019 era in netta riduzione il numero di utenti in lista di attesa per un primo trattamento valutativo e riabilitativo e/o per un intervento precoce: 48 contro i 58 del 2018, con una corrispondente contrazione del 17,24%. Il dato è ascrivibile al miglioramento del processo di programmazione dei ricoveri. Si riducono di conseguenza a 9,1 i mesi di attesa per accedere ai servizi del Centro Diagnostico e ottenere una valutazione. I tempi medi di attesa per l'ottenimento di un intervento precoce registrano invece un lieve aumento, passando dagli 8,3 del 2018 ai 9,8 mesi del 2019. La complessità delle procedure di rilascio di autorizzazione al ricovero da parte di alcune ASL di provenienza e l'aggravarsi delle condizioni degli utenti prima del trattamento incidono sul valore di tali indicatori. Sia che si tratti di un intervento precoce o di una valutazione psicodiagnostica, al termine del periodo di ricovero gli operatori del Centro Diagnostico assicurano un'adeguata informazione ai familiari e al medico curante, il trasferimento di documentazione e di tutto ciò che possa garantire continuità e coerenza d'intervento. È in questa occasione che vengono fornite tutte le indicazioni per il proseguimento del programma sul territorio, in famiglia o presso i Centri Riabilitativi o i Servizi Territoriali della Lega del Filo d'Oro, qualora siano presenti nella regione di residenza dell'utente.

2.2 GLI INTERVENTI EDUCATIVO-RIABILITATIVI

Il programma educativo-riabilitativo individuale elaborato per ogni utente dall'équipe del Centro Diagnostico in funzione dell'età, delle disabilità sensoriali

TEMPI D'ATTESA PER ACCEDERE AL CENTRO DIAGNOSTICO (in mesi)



e dello stadio evolutivo, viene attuato all'interno dei cinque Centri Riabilitativi della Lega del Filo d'Oro, a Osimo (AN), Lesmo (MB), Modena, Molfetta (BA) e Termini Imerese (PA). I Centri offrono ospitalità a tempo pieno e diurna, in spazi che sono progettati per garantire accoglienza, accessibilità, fruibilità e indipendenza, nel rispetto della sicurezza e del benessere. Nel 2019 sono stati trattati presso i cinque Centri, escludendo quelli in trattamento presso il Centro Diagnostico, 328 utenti per 70.280 giornate di prestazione effettiva erogate, contro le 68.052 del 2018 (+3,27%). Ciascun utente in carico presso i Centri Residenziali ha ricevuto in media 9,42 ore di assistenza per giornata (9,19 ore nel 2018). I Centri hanno inoltre erogato prestazioni ambulatoriali per terapie mirate e domiciliari, finalizzate al rafforzamento dell'autonomia personale e all'inserimento della persona con pluridisabilità nel proprio ambiente. I trattamenti possono avere carattere intensivo, ossia concentrati in un arco temporale che può andare da poche settimane a qualche mese, o estensivo



INCONTRI

Disabile o dottoressa? La vita oltre gli stereotipi

«Mi chiamo Francesca e il 30 settembre 2017 un po' per motivi di studio, un po' per un mio percorso di indipendenza ho preso una stanza nella residenza universitaria della Bicocca. Andando a vivere da sola ho dovuto imparare ad arrangiarmi: prima, in famiglia, non facevo niente...». Una storia come tante? Non proprio, perché Francesca ha la sindrome di Usher, sente grazie ad un apparecchio acustico e da quando ha 12 anni vede solo ombre. A marzo 2019 però si è laureata in Giurisprudenza, con 103. Suona il pianoforte, ha scritto un libro di poesie ed è fidanzata con Andrea «conosciuto per caso, giravo con il bastone e lui mi ha aiutata...». La malattia di Francesca è rara e progressiva e l'incontro con la Lega del Filo d'Oro risale ai tempi delle medie: «Sono stati i miei "angeli custodi", mi hanno aiutato in tutto», afferma, «prima con i miei insegnanti, che non avevano mai avuto un alunno come me, poi accompagnandomi nella scelta dell'Università». Anche il supporto della tecnologia per lei è fondamentale: «sia nel percorso di studio sia per comunicare con gli altri sia per un arricchimento culturale». Dal 2014, Francesca fa parte del Comitato delle Persone Sordocieche: «Sento molto l'importanza di mettermi al servizio di chi vive la mia stessa situazione e di essere uno stimolo. Il mio messaggio è che tutto si può fare, basta volerlo e avere il supporto giusto».

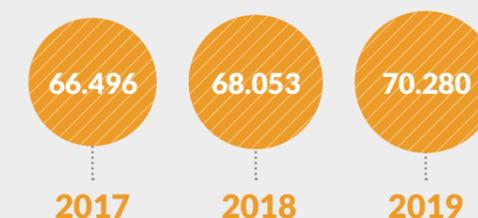
ovvero di più lunga durata, in funzione del programma educativo-riabilitativo specifico. All'interno dei Centri si articolano servizi sanitari e servizi educativo-riabilitativi. I primi assicurano l'assistenza sanitaria agli utenti in carico, anche a livello terapeutico-riabilitativo. Ai secondi è demandata l'attività di riabilitazione, attraverso la definizione e l'attuazione del programma educativo-riabilitativo individuale. Le prestazioni educativo-riabilitative sono multidisciplinari e affidate a uno staff composto da professionisti dell'area sanitaria, psicologica, pedagogica, didattica, sociale e tecnico-riabilitativa. Le condizioni di salute e l'acquisizione delle competenze che valorizzano le abilità residue sono monitorate giornalmente, al fine di adeguare il programma educativo-riabilitativo e i connessi servizi.

Ciascun programma riabilitativo è fondato su un processo di valutazione multidisciplinare da parte di una équipe dedicata, e sviluppato attraverso interventi integrati e complementari nei seguenti ambiti:

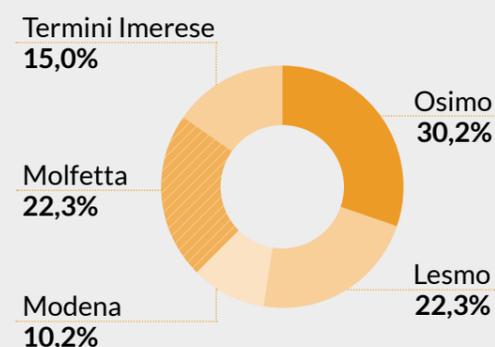
- Riabilitazione sensoriale e neurocognitiva;
- Sviluppo delle abilità comunicative;
- Apprendimenti d'aula e sviluppo di abilità integranti;
- Sviluppo delle competenze cognitive;
- Sviluppo delle abilità motorie;
- Sviluppo delle autonomie sulle attività domestiche;
- Sviluppo di abilità adattivo sociali ed esperienze di socializzazione;
- Attività occupazionali, lavorative ed espressive;
- Sviluppo delle abilità d'igiene personale, di vita quotidiana e di indipendenza;
- Sviluppo delle abilità di orientamento e mobilità ed autonomia;
- Acquisizione dell'uso degli ausili tecnologici;
- Terapie riabilitative: fisioterapia, logopedia, stomatognatica, idrokinesiterapia, musicoterapia.

GIORNATE DI RICOVERO EROGATE

(valori assoluti nei cinque Centri Residenziali)

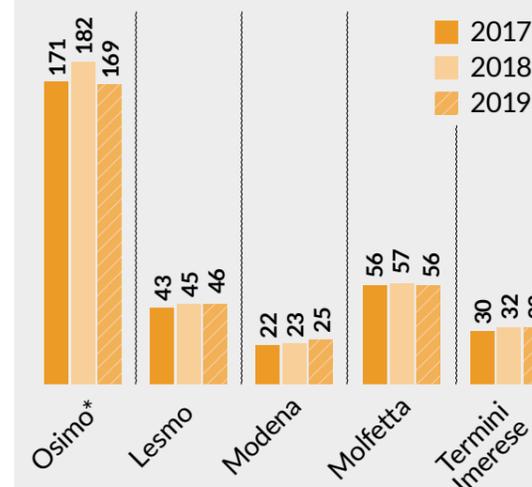


RIPARTIZIONE DELLE GIORNATE DI PRESTAZIONE EFFETTIVA EROGATE



Sono stati 273 gli utenti seguiti dall'Unità Speciale per sordociechi e pluriminorati psicosensoriali di Osimo nel 2019, presso il Centro Nazionale, incluso il Centro Diagnostico. Il dato è stabile rispetto all'anno precedente. Tra gli utenti in trattamento educativo-riabilitativo, 107 hanno ricevuto un trattamento intensivo di breve durata. Sono stati 63 gli utenti in trattamento estensivo. In entrambi i casi, i dati sono restati sostanzialmente stabili. Presso il Centro di Osimo, sono state assicurate in media 9,42 ore di assistenza a giornata, in leggero aumento rispetto al 2018 (9,19 ore di assistenza). Merita menzione la riduzione degli utenti in lista d'attesa per un trattamento educativo-riabilitativo, che passano da 502 nel 2018 a 492 nel 2019 (-2%). Tale riduzione è relativa agli utenti

UTENTI TRATTATI PRESSO I CENTRI RIABILITATIVI



* Il dato non include gli utenti trattati presso il Centro Diagnostico

I CENTRI RIABILITATIVI IN NUMERI NEL 2019



* Il dato include gli utenti trattati presso il Centro Diagnostico

** Giornate effettive di prestazione erogate (tempo pieno e degenza diurna)

Le aree di competenza

Aree sviluppate attraverso gli interventi educativo-riabilitativi

Il trattamento riabilitativo è fondato su un processo di valutazione multidisciplinare e sviluppato attraverso interventi integrati. Le attività educativo-riabilitative sono finalizzate a sviluppare capacità, abilità e competenze nelle aree di seguito descritte.

AREA SENSO-PERCETTIVA

Utilizzo dei sensi residui e vicari per lo sviluppo e il mantenimento dei sistemi di comunicazione, dell'autonomia personale e relazionale, dell'indipendenza

AREA COGNITIVA

Sollecitazione delle funzioni attentive, mnestiche e di processi per l'acquisizione dei prerequisiti dell'apprendimento dei concetti di base e, quando possibile, di fondamentali conoscenze scolastiche

ORIENTAMENTO E MOBILITÀ

Sviluppo delle competenze percettive, cognitive e psicomotorie ai fini dell'acquisizione delle abilità necessarie per l'orientamento e la mobilità, anche in autonomia in ambiente conosciuto o esterno

AREA DELLA COMUNICAZIONE

Sviluppo della distinzione del sé e del non-sé per procedere alla relazione con l'altro e con l'ambiente circostante; sviluppo dell'intenzionalità al dialogo. Apprendimento e utilizzo di codici comunicativi

AREA MOTORIA

Sviluppo e potenziamento delle abilità grosso-motorie ed equilibrio, acquisizione e sviluppo delle abilità fini-motorie e di coordinazione. Sviluppo della coscienza e del controllo del proprio corpo e delle sue proprietà necessarie per la crescita e l'esplorazione progressiva dell'ambiente circostante

AREA ADATTIVO-SOCIALE

Sviluppo delle abilità di gestione delle proprie emozioni e dell'autocontrollo comportamentale nelle varie situazioni di vita quotidiana e nel rapporto con l'altro

AUTONOMIA PERSONALE

Mantenimento delle abilità raggiunte e potenziamento delle competenze nelle azioni di cura della propria persona e delle abilità apprese nelle diverse situazioni di vita quotidiana

in lista per il trattamento di breve durata, passati da 406 nel 2018 a 382 nel 2019. Gli utenti in lista per il trattamento di lunga durata sono in lieve aumento (da 96 a 110 nel 2019), dovuto a nessuna dimissione per questa tipologia di servizio a fronte

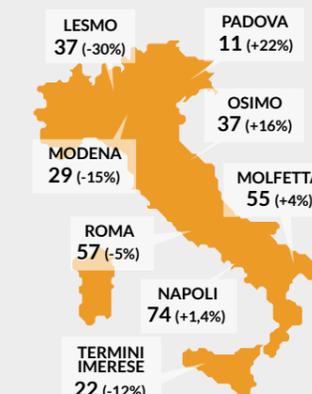
di maggiori richieste. Il Centro di Osimo ha inoltre erogato 623 ore di trattamenti ambulatoriali, registrando un aumento di quasi 100 ore rispetto al 2018, dovuto alla decisione di dare accesso al servizio a più utenti. Le ore di trattamento domiciliare

UTENTI SEGUITI E ORGANIZZAZIONI COINVOLTE DAI SERVIZI E DALLE SEDI TERRITORIALI NEL 2019

NUMERO UTENTI SEGUITI



UTENTI PER CUI È STATO ATTIVATO UN PROGETTO SPECIFICO*



* Con variazione rispetto al 2018

ORGANIZZAZIONI COINVOLTE



erogate passano da 58 a 178 nel 2019. L'incremento è ascrivibile essenzialmente alla riduzione delle assenze degli utenti, con conseguente intensificazione degli interventi.

Nel 2019 il Centro Socio Sanitario Residenziale di Lesmo ha completato l'inserimento di quattro nuovi ospiti a seguito della concessione di finanziamento dedicato da parte dell'ATS Brianza. Questo ha rappresentato un importante momento di passaggio, dato lo sforzo di adeguamento sia per gli utenti e le loro famiglie presenti da lungo tempo in struttura sia per il personale dedicato ai nuovi ingressi. L'équipe del Centro è riuscita a rispettare i tempi programmati. Prosegue la progressiva entrata a regime del Centro Socio Riabilitativo Residenziale di Modena, che ha ospitato 20 utenti a tempo pieno, a cui si sono aggiunti 5 utenti in ricovero di sollievo. Sono stabilmente occupati i 40 posti a tempo pieno presso il Centro Socio Sanitario Residenziale di Molfetta, cui si aggiungono 15 utenti in servizio diurno. Nel Centro Sanitario

di Riabilitazione Residenziale di Termini Imerese sono stati 32 gli utenti ospitati, di cui 8 in regime diurno. Continua la progettazione per l'ampliamento dei posti disponibili.

2.3 DISSEMINAZIONE E INTEGRAZIONE ATTRAVERSO GLI INTERVENTI DI SEDI E SERVIZI TERRITORIALI

L'obiettivo riabilitativo legato all'autonomia è inscindibile dallo sviluppo della capacità degli utenti di relazionarsi e socializzare, partecipando alla vita del gruppo e delle comunità territoriali di riferimento. Per questa ragione, la Lega del Filo d'Oro lavora incessantemente con i territori in cui è presente, sia per ampliare le possibilità di contatto con gli utenti potenziali sia per favorire l'integrazione di quelli già ospitati presso i diversi servizi. Rientrano in tali attività le uscite periodiche volte alla conoscenza del territorio, la partecipazione

PASSI AVANTI

Così ci è cambiata la vita

La Lega del Filo d'Oro è un luogo di **rinascite**. Ad ogni età è possibile raggiungere piccoli ma importantissimi **traguardi**, che fanno la differenza nella **qualità della vita** di ogni giorno. Questi risultati sono il frutto di un lavoro costante e sono perseguiti nella cornice di un progetto personalizzato che fa leva sulle potenzialità di ciascuno.



Edoardo

Mani curiose di esplorare

Edoardo è stato due volte a Osimo per un intervento precoce, a un anno e mezzo e a tre anni. «Siamo arrivati alla Lega del Filo d'Oro che usava solo la mano destra, adesso tocca i peluches con entrambe le mani, si vede che il gesto è fatto con consapevolezza», racconta mamma Caterina. «A Osimo aveva iniziato anche a masticare, poi però ha passato un brutto periodo e ogni crisi cancella i progressi fatti. Adesso inizia a stare seduto, poiché è molto ipototonico tende a "crollare" su un lato, ma ha imparato ad appoggiare una mano per sorreggersi».



Thomas

Una scatola piena di autostima

Thomas alla Lega del Filo d'Oro lo hanno visto fiorire. Non guardava le persone in viso ed era molto chiuso, mentre ora comunica con efficacia. Nell'ultimo soggiorno a Osimo è stato impostato un programma sull'indipendenza: per esempio in laboratorio Thomas ha creato da solo una scatola per il pout pourri, che poi ha regalato alla nonna, «sperimentando la soddisfazione di vedere una cosa realizzata interamente da lui, grazie a piccoli passaggi svolti in autonomia. Questo lo ha reso orgoglioso e ha aumentato la sua autostima».



Giona

Più fiducia in me stessa

«Grazie alla Lega del Filo d'Oro di "passi in avanti" ce ne sono stati tanti», afferma Giona. Da quando partecipa ai soggiorni estivi, per esempio, «ho acquisito fiducia in me stessa, mi sono aperta a ciò che la vita mi regala». Nel settembre 2017 ha fatto un'esperienza di vita indipendente nella città in cui studia, Trento: «Ho vissuto momenti di grande difficoltà ma grazie alla costante presenza della "Lega" sono riuscita a portarla a termine». Ora Giona è tornata in famiglia ma è sicura che prima o poi realizzerà il suo «progetto di vita autonoma».



Angelica

Lettere e numeri, attenti a me

«Non stava ferma e non guardava: ora è più presente, mangia da sola con il cucchiaino e sta seduta per tutto il pasto. Ha imparato a esprimersi usando le foto: quando è nervosa basta portarla davanti a un tabellone con le foto di alcuni bisogni o attività che lei ama fare. Lei stacca la foto e così ci intendiamo». Sono tanti i progressi fatti da Angelica nel suo primo anno e mezzo al Centro Diurno della Lega del Filo d'Oro. La piccola sa anche discriminare le lettere e formare le quantità corrispondenti ai numeri 1 e 2.



Francesca

Un euro per allenarsi a scegliere

Francesca è una giovane donna che ha bisogno di essere continuamente rassicurata su quello che accadrà "dopo". Alla Lega del Filo d'Oro le hanno suggerito di scrivere in Braille le sue attività, in un'agenda che la aiuta a "tenere sotto controllo" lo scorrere del tempo. Nell'ultimo trattamento è stato introdotto un "listino": ogni sera decide se spendere subito il suo euro quotidiano per un succo o una brioche oppure se tenerlo da parte per arrivare a comprarsi un trancio di pizza o uno smalto per le unghie. Piccoli esercizi di libertà.



Francesco

Più si sa, più si va avanti

Ha quasi 73 anni e nel 2019, a giugno, si è sposato. Francesco ha la sindrome di Usher, è nato sordo ed è diventato cieco a 51 anni. «Ho lavorato, sono stato tutor di altre persone con disabilità, ho viaggiato molto. In paese esco da solo con il bastone; a Milano no, c'è troppo traffico. Con i treni invece sono tranquillo», racconta. Autonomia per lui è «essere libero. Spostarmi, andare in palestra, leggere notizie di sport, curare i fiori... Consiglio a tutti i sordociechi di fare esperienze nuove, con un po' di coraggio. Perché più si sa, più si va avanti».

alla vita della comunità e la creazione di occasioni di incontro. Tali finalità sono perseguite grazie ai Servizi Territoriali presenti all'interno dei Centri Residenziali di Osimo, Lesmo, Modena, Molfetta e Termini Imerese e alle Sedi Territoriali di Padova, Roma e Napoli. Nel 2019 si sono completati i lavori per l'apertura delle due nuove sedi di Novara e Pisa, operative dal 2020. Nel 2019, i Servizi e le Sedi Territoriali sono stati punto di riferimento per 648 utenti, con un'ulteriore crescita rispetto alla rilevazione precedente (+6%). Il tasso di crescita si è mantenuto stabile nel triennio 2017-2019.

Per il 50% circa di tali utenti (322 in valore assoluto) è stato attivato un intervento socio-educativo personalizzato e specifico, che in media ha coinvolto 62 organizzazioni del territorio nei progetti svolti dai nostri servizi. Il 74% presentava pluriminorazioni, mentre

il 24% degli utenti seguiti con progetto erano sordociechi. In totale a livello nazionale sono state mobilitate 492 organizzazioni.

2.4 IL MONITORAGGIO, LA SICUREZZA E IL BENESSERE DEGLI UTENTI

Nel corso del 2019 si è conclusa la rilevazione biennale "Analizzare i bisogni degli utenti per ridefinire i servizi" elaborata nell'ambito dell'obiettivo del Piano di miglioramento "Progettare nuovi servizi sulla base dei bisogni degli utenti". L'analisi punta a monitorare i dati sulla disabilità presentata dagli assistiti adulti nei vari Centri della Lega del Filo d'Oro e dagli utenti in età evolutiva (5-18 anni) ricoverati per trattamenti di

Ridisegnare i servizi Gli aspetti monitorati*

Per progettare nuovi servizi o per modificare quelli esistenti in base al cambiamento delle esigenze degli utenti, nel 2019 è stata realizzata una rilevazione biennale che ha coinvolto 329 utenti, di cui 192 adulti e 137 bambini e ragazzi in età evolutiva.

ASPETTI RELATIVI ALLA DISABILITÀ PRESENTE

Disabilità visiva
Disabilità uditiva
Disabilità intellettiva

ASPETTI RELATIVI ALLA SALUTE E CONSEGUENTI GRAVITÀ

Funzione di alimentazione
Patologie cardiache e vascolari
Patologie respiratorie
Patologie gastroenteriche
Patologie epatiche e renali
Patologie genito-urinarie
Sistema muscolo-scheletrico e cute
Patologie del sistema nervoso
Patologie endocrino-metaboliche

ASPETTI RELATIVI ALL'AUTONOMIA E AL COMPORTAMENTO

Comunicare con - ricevere - messaggi
Spostarsi e andare in giro
(mobilità e capacità di orientamento)
Lavarsi
Bisogni corporali
Vestirsi
Prendersi cura della propria salute
(evitare comportamenti pericolosi)
Interagire con le persone
in modo adeguato (adattivo-sociale)
Autolesionismo e/o aggressività
verso persone e oggetti
Comportamenti stereotipati pericolosi
per sé e/o gli altri

* Ogni aspetto è valutato su scala 0-4, per gravità crescente



breve e lunga durata, esclusi quelli seguiti dal Centro Diagnostico. Proprio l'inserimento degli utenti in età evolutiva ha un ruolo fondamentale nell'identificare eventuali cambiamenti nelle problematiche in essere, al fine della riprogrammazione futura dei servizi. Lo studio ha coinvolto 329 persone, di cui 192 adulti e 137 bambini e ragazzi. I dati mostrano che le cause della pluridisabilità per gli utenti in età evolutiva dipendono per il 74% da sindromi e prematurità, una percentuale molto alta rispetto a quella rilevata fra la popolazione adulta (dove si ferma al 44%). Negli utenti adulti al contrario le "altre cause" (tra cui encefalite, tumori, trauma cranico, trauma da parto, ipossia, infezioni post-natali, patologie correlate

alla senilità) continuano a rimanere la ragione principale della pluriminorazione psicosensoriale. Rispetto alla precedente indagine - risalente a cinque anni prima - i dati riportano un lieve aumento delle sindromi e una riduzione della prematurità. Le rilevazioni future consentiranno di comprendere se lo scostamento netto fra utenti in età adulta e utenti in età evolutiva sia significativamente differente e se sussistono dei trend. A fronte degli esiti della rilevazione, la Direzione Tecnico Scientifica si orienterà sullo sviluppo e l'attuazione di iniziative per le persone con sordocità finalizzate all'autonomia, gestendo separatamente gruppi omogenei di utenti. Per monitorare l'efficacia della Lega del Filo

Comitato delle Persone Sordocieche

Proposte di partecipazione attiva

Il Comitato delle Persone Sordocieche ha espresso il desiderio di dare un contributo ancora maggiore alla vita dell'Associazione. Ha chiesto d'implementare l'attività di sensibilizzazione della Lega del Filo d'Oro presso media e politici per migliorare le leggi sui diritti delle persone sordocieche, presupposto indispensabile per costruire un futuro più inclusivo. Ha sottolineato l'importanza di un investimento in tecnologie, ricerca, ausili. Il tutto, senza mai dimenticare le origini della Lega del Filo d'Oro, perché solo da un grande passato si costruisce un grande futuro, insieme. Qui i punti salienti del documento.

- 1. INVESTIRE SULLE NUOVE TECNOLOGIE**
Personalizzandole per tenersi in contatto e garantire la massima partecipazione, l'accesso alle informazioni e promuovere l'autonomia
- 2. MANTENERE AL CENTRO LE COMPETENZE DI BASE**
Per conservare abilità e apprendere altre, con particolare riferimento a quelle comunicative
- 3. SOSTENERE L'AUTONOMIA PER LA VITA QUODIANA**
Attraverso rete di supporto, risorse formali e informali
- 4. DIRITTI E RESPONSABILITÀ**
Per divenire cittadini attivi e promuovere progetti di vita indipendente
- 5. PROMUOVERE IL BENESSERE PSICOFISICO**
Per uscire dall'isolamento
- 6. FAVORIRE L'INCLUSIONE LAVORATIVA**
Pur nella complessità della pluridisabilità, al fine di garantire l'autorealizzazione
- 7. LOTTA ALLE BARRIERE**
Con il coinvolgimento dei media e il ruolo attivo delle famiglie
- 8. PARTECIPAZIONE**
Sociale e culturale, per la crescita della visibilità delle persone sordocieche

d'Oro nel rispondere ai bisogni degli utenti, anche nel 2019 è stata svolta l'indagine periodica di soddisfazione, valutata attraverso la somministrazione di questionari alle famiglie degli utenti in trattamento al Centro di Osimo: la soddisfazione si attesta a 87,33 punti su 100 (erano 91,58 punti nel 2018 e 88,85 nel 2017), con un apprezzamento particolare per la cortesia e la professionalità degli specialisti riabilitativi. Per i trattamenti di lunga durata la soddisfazione complessiva è stata pari a 80,63 punti su 100, anch'essa in diminuzione

rispetto all'anno precedente. Si ricorda tuttavia che nel 2018 soltanto un numero ridotto di questionari era stato compilato, così che i dati non risultano comparabili. Sono arrivati a conclusione durante l'anno 2019 alcuni progetti relativi al miglioramento del benessere degli utenti con ridotta mobilità attraverso l'uso della tecnologia ed è stato complessivamente ripensato il piano delle attività motorie per gli utenti. Sono stati avviati progetti di sperimentazione dei protocolli di gestione dell'emergenza (ad esempio terremoti e calamità naturali),

con l'obiettivo di preservare l'indipendenza degli utenti. Rispetto alla sicurezza degli utenti, in linea con quanto previsto nel Piano di miglioramento, la Lega del Filo d'Oro ha continuato ad essere attiva nella formazione del personale a contatto con l'utente e nell'adeguamento di ambienti, ausili e infrastrutture, nonché nel monitoraggio degli eventi avversi. L'indice di cadute utenti si è ridotto del 17% rispetto al 2018 (passando da 0,49 nel 2018 a 0,41 nel 2019) e anche l'indice di gravità connessa alle cadute utenti (con prognosi superiore a 21 giorni) è sceso dal 14% del totale delle cadute nel 2018 al 4% nel 2019. Si mantiene stabile il valore di eventi avversi registrati, pari in media a 6,6 nei cinque Centri. Come da procedura, gli episodi sono stati presi in carico dai responsabili della funzione di gestione rischio clinico. Sono infine in fase di recepimento i requisiti della norma ISO 45001 sui Sistemi di Gestione per la Sicurezza.

Con riferimento alla gestione della privacy, sono stati implementati gli adeguamenti organizzativi ai fini di garantire la piena rispondenza alla normativa del trattamento dei dati degli utenti. Nel corso del 2019, non vi sono stati reclami documentati su violazione della privacy o perdita di dati di utenti e famiglie.

Sempre nell'ottica di rafforzare la rispondenza dei servizi offerti dall'Ente ai reali bisogni degli utenti, sono proseguiti i lavori consultivi con il Comitato delle Persone Sordocieche e il Comitato dei Familiari. I loro rilievi sono presi in carico dalla Direzione Tecnico Scientifica e dai professionisti che seguono i programmi educativo-riabilitativi con i singoli utenti. Nel corso del 2019, in particolare, il Comitato delle Persone Sordocieche ha elaborato e presentato un documento relativo alla promozione della partecipazione attiva delle persone sordocieche alla vita della Lega del Filo d'Oro. In vari incontri, i componenti dei due organi consultivi sono stati informati

della attività, dei progetti di sviluppo e delle diverse iniziative della Lega del Filo d'Oro e aggiornati su tutte le novità in materia legislativa, fiscale e previdenziale riguardanti le persone disabili. Il Comitato Tecnico Scientifico, inoltre, si è espresso favorevolmente sulla partecipazione attiva di alcuni esponenti dei due Comitati a eventi di sensibilizzazione o di carattere istituzionale per rafforzare la visibilità dell'Ente e la consapevolezza delle istituzioni e dell'opinione pubblica sui bisogni delle persone sordocieche. Insieme al Comitato delle Persone Sordocieche e a quello dei Familiari si è inoltre proseguito lo studio delle varie realtà europee che si occupano di persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e l'analisi dei principali sviluppi tecnologici in materia di ausili e della loro accessibilità, anche dal punto di vista commerciale.

«Siete obbligati a collaborare anche voi. Sì, obbligati, perché si tratta di cose nostre. Dovete dire le vostre esperienze, le necessità, i giusti desideri e le vostre belle idee: se no come vogliamo che il mondo riconosca le nostre capacità e i nostri diritti?»

Sabina Santilli, 1990

3 SOSTENERE L'AUTONOMIA

Le famiglie



Le famiglie alla Lega del Filo d'Oro sono parte dell'intero percorso educativo-riabilitativo: ricevono accoglienza, supporto e formazione per gestire una disabilità tanto complessa

L'impatto

Le famiglie percepiscono nettamente la differenza tra il "prima" e il "dopo" l'incontro e il percorso con la Lega del Filo d'Oro. L'indagine SROI realizzata sul triennio 2016/18 sulle Sedi di Osimo, Lesmo e Molfetta lo ha quantificato.

Grazie all'incontro con la Lega del Filo d'Oro, la famiglia:

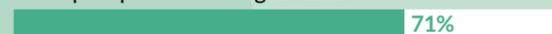
ritiene di aver rafforzato la capacità di prendersi cura del proprio familiare



ha più fiducia nelle capacità del proprio familiare



ha percepito un miglioramento quali-quantitativo della spesa per attività diagnostiche



è più competente

ha ampliato la rete di relazioni



è più disponibile a confrontarsi con gli altri



ha ridotto il livello di stress



è meno isolata

ha ripreso l'attività lavorativa



ha ripreso una vita sociale (es. attività ricreative e/o viaggi e vacanze)



si prende più cura di sé, a cominciare dall'aspetto sanitario



ha maggior benessere

FAMIGLIE

11,7 Mln €

valore sociale creato per utenti e famiglie su base annua

Per la singola famiglia, il valore unitario annuo cresce al crescere dell'intensità del trattamento ricevuto:

10.594 euro per chi beneficia di un intervento diagnostico-valutativo

12.826 euro per chi frequenta un Servizio Territoriale

18.036 euro per chi ha ricevuto un Trattamento Intensivo

32.509 euro per chi riceve un Trattamento Estensivo (Centro Residenziale o Centro Diurno)

Insieme per costruire il futuro – Assisi, 7/9 giugno 2019
La X Assemblea Nazionale delle Famiglie in numeri

400
partecipanti

12
regioni

164
genitori

75
figli con disabilità

78
volontari

54
dipendenti e consulenti

SOSTENERE L'AUTONOMIA

Le famiglie hanno un posto speciale nel modello di intervento della Lega del Filo d'Oro: sono coinvolte nella definizione del progetto di vita, sono parte dell'intero percorso educativo-riabilitativo, sono volano del processo di costruzione di una società più inclusiva. Al tempo stesso, la Lega del Filo d'Oro è consapevole che dinanzi a una disabilità così complessa è l'intero nucleo familiare ad aver bisogno di sostegno e aiuto: per questo offre servizi di accoglienza, sollievo e supporto alle competenze genitoriali. Le famiglie percepiscono con forza la differenza tra il "prima" e il "dopo" l'incontro con la Lega del Filo d'Oro e secondo l'indagine SROI il valore sociale creato per utenti e famiglie è pari a circa 11,7 milioni di euro annui.

Il modello di intervento della Lega del Filo d'Oro riconosce alle famiglie un ruolo unico e importante, che si esplica su tre livelli interconnessi. È anzitutto attraverso le famiglie che i bisogni delle persone pluriminorate psicosensoriali sono resi visibili, rappresentati e difesi affinché vengano effettivamente soddisfatti. Le famiglie, inoltre, sono coinvolte sin dal momento della valutazione diagnostica nella definizione del progetto di vita dei propri congiunti. Sono parte dell'intero percorso educativo-riabilitativo, perché possano acquisire le conoscenze e competenze di gestione e cura della persona con disabilità multipla e agevolarne il reinserimento nell'ambiente di riferimento al termine dei trattamenti ricevuti. Le famiglie, infine, possono fornire un importante contributo alla collettività, sia facilitando il trasferimento di conoscenze e fornendo supporto e senso di comunità ad altre famiglie, sia sensibilizzando l'opinione pubblica sui bisogni delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e sul valore dell'incontro con la Lega del Filo d'Oro e del percorso fatto insieme ad essa. Al contempo, le famiglie vedono nella presa in carico da parte della Lega del Filo d'Oro un valore da preservare: qui esse ricevono accoglienza (spesso dopo periodi di isolamento e sofferenza), supporto attraverso i servizi erogati, ma anche competenze, tecniche e metodi per gestire una disabilità tanto complessa con continuità, sicurezza e autonomia nella quotidianità. Consapevoli della forza dei legami tra famiglie, i Servizi Territoriali propongono da tempo attività di gruppo rivolte ai familiari.

3.1

IL PERCORSO DELLE FAMIGLIE E I SERVIZI OFFERTI

Perché gli effetti dei progetti educativo-riabilitativi si esplichino in tutto il loro potenziale, è fondamentale che le famiglie rivestano un ruolo attivo e partecipativo in ogni fase del percorso con la Lega del Filo d'Oro, soprattutto negli interventi precoci rivolti ai bambini al di sotto dei 4 anni. L'Associazione, per tale ragione, affianca ai propri servizi diagnostici, educativi e riabilitativi anche l'attivazione di un insieme di risorse dedicate alla famiglia: si parte da una prima valutazione delle capacità dei familiari di entrare in contatto con la persona sordocieca e pluriminorata psicosensoriale al capirne i bisogni per essere in grado di intervenire in modo attivo. La mappatura della rete sociale, della propensione culturale e dello stato psicologico della famiglia è tanto importante quanto la prima valutazione psicodiagnostica sull'utente. È l'osservazione complessiva dell'utente, della sua famiglia e delle relazioni all'interno del nucleo che permette ai professionisti della Lega del Filo d'Oro di individuare un percorso educativo-riabilitativo personalizzato e specifico. La Lega del Filo d'Oro supporta le famiglie durante l'erogazione dei servizi, offrendo ospitalità per seguire i trattamenti, accompagnamento verso una crescente consapevolezza attraverso l'intervento dell'assistente sociale, sostegno e counseling psicologico e psico-pedagogico per rendere coerenti le azioni educativo-riabilitative operate in famiglia con quelle messe in atto

nei Centri, opportunità di partecipazione a iniziative specifiche di parent training. L'accesso alle informazioni rimane una costante, sia con riferimento ai trattamenti ricevuti sia a tutto ciò che consente di sviluppare autonomia nell'orientarsi nei servizi del territorio, tutelare i propri diritti e quelli degli utenti, ottenere supporto e continuare a lavorare per il miglioramento della qualità della vita dei propri familiari.

ACCOGLIENZA

Nel nuovo Centro Nazionale sono allestiti appartamenti appositamente studiati per ospitare l'utente con la sua famiglia durante la valutazione e il trattamento precoce presso il Centro Diagnostico e per i trattamenti di breve durata. Tutti gli appartamenti sono organizzati con un soggiorno comune e due alloggi familiari, di cui per ogni piano due sono destinati a persone con disabilità motorie. La presenza di spazi personali permette a famiglie e utenti di mantenere la privacy e godere di momenti propri, mentre il soggiorno in comune consente di condividere con altre persone nella stessa situazione pensieri, esperienze, preoccupazioni e gioie. Avere un ambiente informale, dove ogni nucleo familiare possa mantenere le proprie abitudini di vita, garantisce la tranquillità dell'utente e di conseguenza l'efficacia dei trattamenti che necessitano della maggior collaborazione possibile da parte di tutta la famiglia, considerata parte integrante del processo riabilitativo. Durante la permanenza al Centro per le famiglie vengono organizzate diverse attività con il supporto di professionisti e volontari, ad esempio uscite e incontri a tema.

Gli impatti percepiti

Il cambiamento generato nelle famiglie

Ogni famiglia ha un proprio “capitale”, fatto di competenze, resilienza, relazioni. La Lega del Filo d'Oro lavora per incrementare il capitale sociale, culturale e psicologico di ciascuna famiglia, attraverso i servizi e la sua rete di sostegno. Ciò genera nelle famiglie un complessivo miglioramento della qualità della vita, che si articola nelle tre dimensioni qui descritte e che, quantificato, va dai 10mila ai 32mila euro annui per famiglia.

COMPETENZE DI GESTIONE DELLA DISABILITÀ COMPLESSA

VARIAZIONE DELLA SPESA

Livello e qualità della spesa per la cura dell'utente (attività diagnostiche e di cura medica, attività riabilitative e acquisto di beni strumentali)

ACCESSO AI SERVIZI

Supporto ricevuto dalla Lega del Filo d'Oro nell'accesso a servizi e nell'ottenimento di sostegni

TRASFERIMENTO DI COMPETENZE

Utilità percepita degli interventi di supporto erogati dalla Lega del Filo d'Oro al fine di rendere la famiglia co-terapeuta nella gestione dell'utente

COUNSELING

Frequenza e oggetto dell'interazione con la Lega del Filo d'Oro al di fuori del percorso strettamente diagnostico, terapeutico e riabilitativo

RIDUZIONE DELL'ISOLAMENTO

PARTECIPAZIONE SOCIALE

Propensione alla partecipazione ad attività sociali (inclusi viaggi e vacanze)

SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ SOCIALI

Propensione allo svolgimento di attività di volontariato

AMPLIAMENTO DELLA RETE DI RELAZIONI

Ampliamento delle relazioni sociali e utilità delle stesse a seguito degli stimoli ricevuti dalla Lega del Filo d'Oro

RIPRESA DELL'ATTIVITÀ LAVORATIVA

Miglioramento della conciliazione vita-lavoro

MIGLIORAMENTO DEL BENESSERE

CAMBIAMENTO ATTITUDINALE

Maggiore propensione della famiglia alla prevenzione medica e alla cura di sé

SICUREZZA NELLE PROPRIE CAPACITÀ

Capacità del percorso con la Lega del Filo d'Oro di incidere su dimensioni di benessere psicofisico

PARENT TRAINING

La Lega del Filo d'Oro fornisce un insieme complesso di servizi in cui l'assistenza è arricchita di ascolto e aiuto, colloqui e percorsi individuali con l'équipe multidisciplinare, incontri ed esperienze di gruppo, legate ad esempio alla fruizione del tempo libero dei figli con pluriminorazione

e alle loro necessità educative, ma anche al sollievo dei familiari. Le iniziative di parent training sono articolate in gruppi di circa dieci famiglie, in cui il lavoro di gruppo e confronto è condotto da un professionista appartenente all'area psicologica. Il supporto psicologico alle famiglie viene offerto dalla Lega del Filo d'Oro fin dalla

metà degli anni 80, continuativamente, nell'ambito del progetto “Insieme per crescere”. L'obiettivo è la restituzione della fiducia nelle proprie capacità genitoriali per affrontare la disabilità complessa. Nel corso del 2019, è stato completato un progetto volto a fornire ai familiari degli utenti in trattamento intensivo informazioni sui diritti delle persone con disabilità, in riferimento alla legislazione nazionale. I risultati della sperimentazione hanno portato ad inserire tale servizio tra le attività ordinarie del Centro di Osimo. È stato avviato inoltre, uno studio dei cambiamenti da apportare agli interventi sulla base dell'età degli utenti, oltre che delle tipologie di disabilità. È stata promossa un'indagine sull'opportunità e le modalità di organizzazione di soggiorni di famiglie, nonché sull'arricchimento del supporto che la Lega del Filo d'Oro può dare nell'orientamento alle famiglie per promuovere la partecipazione sociale nei territori e la propensione a svolgere attività sociali in autonomia.

3.2

IL COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE PER L'EVOLUZIONE DEI SERVIZI

Il 2019 è stato l'anno della X Assemblea Nazionale delle Famiglie, dedicata al tema “Insieme per costruire il futuro”. Si tratta di un evento organizzato dalla Lega del Filo d'Oro fin dal 1997, prima con cadenza biennale e poi triennale, con il duplice obiettivo di fare un bilancio di quanto realizzato e di raccogliere richieste e sollecitazioni da porre all'attenzione delle istituzioni, al fine di migliorare i servizi agli utenti. Alla X Assemblea, organizzata ad Assisi dal 7 al 9 giugno 2019, hanno preso parte più di 100 famiglie, per oltre 400 partecipanti tra persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, familiari,



INCONTRI

Una grande cordata per costruire il futuro

«Quando vivi sulla tua pelle la disabilità, la vita è una impervia montagna. Per scalarla, dobbiamo legarci in cordata. La Lega del Filo d'Oro unendo familiari, sordociechi, professionisti e volontari, ci permette di scalare la vetta, cioè di costruire un futuro migliore»: è l'immagine con cui Francesco Mercurio, Presidente del Comitato delle Persone Sordocieche, ha sintetizzato la X Assemblea Nazionale delle Famiglie della Lega del Filo d'Oro, che si è svolta ad Assisi (PG) dal 7 al 9 giugno 2019. Il titolo scelto dalle famiglie, *Insieme per costruire il futuro*, trasmette tutta la forza che deriva dalla certezza di non essere soli. «Nell'istante in cui leggemo cos'è la sindrome di Charge, il futuro per noi non c'era più»: Samuela ha iniziato così la sua testimonianza, chiudendola però con un video di Agostino oggi. «Interagisce, cammina, va a scuola e i compagni lo adorano», ha detto. Tanti i genitori che sono intervenuti sul tema del “dopo di noi, durante noi”: «Benedetta mi manca», ha raccontato Mariacarla, «ma sono felice che un cambiamento così grande come l'ingresso nel Centro di Lesmo non sia avvenuto sull'onda dell'emergenza. Lei sta imparando cose nuove e io a considerarla adulta». «La risposta alle richieste delle famiglie va nella direzione di rafforzare i Servizi Territoriali», ha concluso il Presidente Rossano Bartoli, «potenziando le nostre équipe».

LE NOSTRE STORIE

La forza del gruppo

Ogni famiglia che arriva alla Lega del Filo d'Oro trova un luogo in cui una *équipe* di professionisti - con umanità, empatia e professionalità - la accoglie, la indirizza, la ascolta, e la aiuta a costruire insieme un progetto di vita. La "Lega" dà voce presso i servizi alle richieste e ai bisogni della famiglia e *accompagna* gli stessi familiari alla scoperta delle proprie risorse.



Elisabetta, mamma di Giulia

Il mio sogno? Che Giulia sia felice

Giulia punta sempre a superare i suoi limiti, «basta guardarla quando cerca di ballare, pur con la sua sordità grave. È il suo punto di forza», dice mamma Elisabetta. La notizia della disabilità «è piombata sulla nostra famiglia come uno tsunami», ma a Osimo hanno capito subito di essere «in un posto diverso». Qui «lei è innanzitutto Giulia e finalmente qualcuno cerca le sue potenzialità». Dopo Giulia, Elisabetta è mamma a tempo pieno: «Non è una rinuncia, è che cambiano i sogni: il mio è dare a mia figlia una qualità di vita che la renda felice».



Ann, mamma di Rekha

Insieme dall'altra parte del mondo

C'è un filo d'amore che si snoda per tre continenti, che ha fatto incontrare Ann e Rekha e le ha unite come madre e figlia. Rekha ha 27 anni, viene da Calcutta e oggi vive al Centro della Lega del Filo d'Oro di Modena. Ann - americana trapiantata in Italia - negli anni '90 era volontaria nelle case di Madre Teresa: qui incontra Rekha e la adotta. «Mi è entrata nel cuore con il suo sorriso», ricorda. «Ho sempre intuito che Rekha aveva delle potenzialità: grazie alla Lega del Filo d'Oro è riuscita a esprimerle», dice. Come quando a 16 anni ha iniziato a parlare.



Lucia, sorella di Concetta e Antonella

Insieme tutto si può affrontare

Lucia è la seconda di quattro figli. Salvatore è non vedente, Concetta e Antonella hanno un deficit plurisensoriale. «Questa situazione ha condizionato ogni mia scelta di vita», racconta. Per quarant'anni, periodicamente sono saliti dalla Sicilia a Osimo: «Tornavamo sempre con la certezza che ogni problema, insieme, può essere affrontato». Nel 2010 le due sorelle si trasferiscono al Centro di Termini Imerese. «La "Lega" ci ha permesso di non chiuderci nella nostra tragedia, ma di andare avanti con fiducia», dice Lucia. «Ci ha dato un futuro».



Carlo, papà di Irene

Al dopo di noi, ci pensiamo adesso

«Quando mio padre arrivò a 95 anni, d'improvviso cominciai a pensare ai miei figli, in particolare a Irene. Cosa farà la mia piccola senza di me? Suo fratello se ne occuperà? Troverà le strutture giuste per lei?». Carlo all'Assemblea delle Famiglie ha raccontato così i suoi dubbi. «Davanti a un caffè con un notaio amico, scoprii che lui aveva a lungo studiato la legge sul dopo di noi. Pensavo che il trust fosse solo per chi ha grandi patrimoni, ma mi sbagliavo». Nel giro di una settimana Carlo ha firmato il suo trust: «Una sensazione strana ma bella», dice.



Pamela, mamma di Nicole

Ma io vi dico: "Ne vale la pena"

Da settembre 2018, Nicole frequenta il servizio diurno di Osimo. Da lunedì a sabato, fa un'ora di viaggio per arrivare a Osimo e una per tornare a casa: «Ma ne vale la pena, i risultati di questo lavoro costante e a 360 gradi si vedono. Nicole è più attiva, ha reazioni più evidenti agli stimoli, soprattutto è più serena», dice mamma Pamela. E anche lei, così, ha ripreso a lavorare full time: «Ne abbiamo bisogno, finalmente abbiamo trovato la casa giusta per la nostra famiglia e ora inizieremo a ristrutturarla per eliminare le barriere architettoniche».



Paola, mamma di Ilaria e Alessia

In lotta ogni giorno, ma siamo felici

Paola è mamma di quattro figlie. Ilaria e Alessia sono gemelle e hanno 14 anni. «Da quando sono nate ho pensato mille volte di abbandonare il lavoro, ma non ho mai rinunciato a quello "spazio tutto mio"». Le bambine a un anno arrivano a Osimo: «È come quando in un tunnel intravedi uno spiraglio di luce e ostinatamente lo segui. Grazie anche alla Lega del Filo d'Oro sono diventata una mamma che ogni giorno lotta e si fa forza, ma soprattutto una donna a cui i dolori della vita hanno spalancato la mente e il cuore».

VALORE SOCIALE CREATO PER UTENTE SU BASE ANNUA IN EURO/TRATTAMENTO*

CAPACITÀ DI GESTIONE DELLA DISABILITÀ

	Centro Diagnostico	Servizio Territoriale	Trattamento intensivo	Trattamento estensivo
Variazione della spesa	429,50	1.190,50	695,90	1.646,99
Accesso ai servizi	24,60	24,60	18,90	29,18
Trasferimento di competenze	2.393,00	4.614,50	8.727,00	11.704,00
Trasferimento di competenze	201,00	1.238,00	516,00	1.532,00
Capacità di gestione della disabilità	3.048,10	7.067,90	9.957,80	14.912,40

RIDUZIONE DELL'ISOLAMENTO

	Centro Diagnostico	Servizio Territoriale	Trattamento intensivo	Trattamento estensivo
Partecipazione sociale	1.573,56	1.148,32	1.200,32	1.002,06
Svolgimento attività sociali	167,90	101,70	114,40	134,30
Ampliamento della rete di relazioni	39,40	56,80	45,60	53,30
Ripresa delle attività lavorative	3.842,45	2.262,30	3.225,54	6.182,60
Riduzione dell'isolamento	5.623,30	3.569,20	4.586,00	7.372,20

INCREMENTO DEL BENESSERE

	Centro Diagnostico	Servizio Territoriale	Trattamento intensivo	Trattamento estensivo
Cambiamento attitudinale	1.192,56	714,07	1.113,67	1.638,53
Sicurezza nelle proprie capacità	729,60	1.474,50	2.379,10	8.586,40
Incremento del benessere	1.922,20	2.188,60	3.492,80	10.224,90
VALORE UNITARIO TOTALE CREATO PER UTENTI E FAMIGLIE	10.593,60	12.825,70	18.036,50	32.509,50

*I valori includono Attribuzione e Deadweight e sono calcolati in ottica differenziale (pre e post incontro con la Lega del Filo d'Oro per il trattamento diagnostico, su base annua per gli altri trattamenti).

volontari e personale dell'Ente. Si tratta di un investimento importante in termini di risorse economiche e organizzative che la Lega del Filo d'Oro sostiene nella convinzione che soltanto attraverso la condivisione delle esperienze e l'unione di intenti sia possibile generare cambiamenti istituzionali perché i bisogni delle persone sordocieche

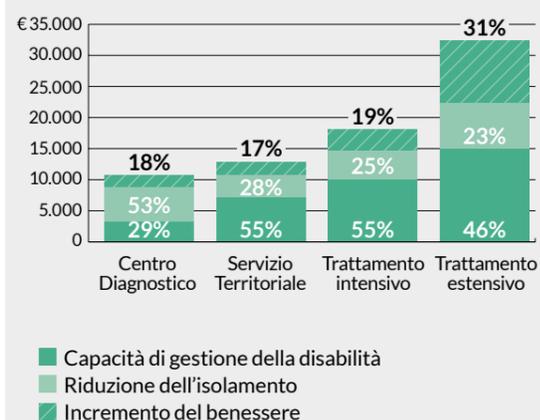
e pluriminorate psicosensoriali siano realmente soddisfatti. Nei percorsi di vita, la forza del gruppo si è rivelata fondamentale: per coinvolgere attivamente i familiari oltre agli eventi formativi e informativi, negli ultimi anni si è molto puntato su attività di gruppo rivolte ai familiari, in cui essi possono essere risorsa

per l'altro, condividendo le proprie risorse. L'Assemblea delle Famiglie, cogliendo una sollecitazione di Giovanna Vicarelli, sociologa dell'Università Politecnica delle Marche, ha riflettuto sul rinnovato protagonismo a cui sono chiamate le associazioni di famiglie, in Italia, nella definizione delle politiche per la disabilità: dopo la crisi del 2008, che ha rimesso in discussione conquiste che sembravano acquisite, torna ad essere necessario che le famiglie entrino nelle attività dei servizi pubblici e privati, mettendo in moto processi di evoluzione, con un ruolo che non sia solo di collaborazione ma di co-evoluzione. Si tratta di una strada che la Lega del Filo d'Oro segue da anni, proprio attraverso il Comitato dei Familiari. La partecipazione attiva delle famiglie è stata valorizzata, inoltre, attraverso le indagini di soddisfazione condotte periodicamente sia con riferimento ai trattamenti erogati che

agli eventi di formazione. È proseguita anche l'azione consultiva e propositiva del Comitato dei Familiari. Nei tre incontri dell'anno 2019 si è discusso in particolare dell'evoluzione dei servizi di sollievo e della rispondenza tra i servizi e le specificità connesse alle varie età degli utenti. Si è inoltre sottolineata l'importanza di estendere i servizi della Lega del Filo d'Oro, sia nelle regioni già presidiate dalle Sedi territoriali sia in nuovi territori, al fine di garantire maggiormente la continuità dei trattamenti. Il Comitato dei Familiari ha ribadito come, per quanto l'incremento dei servizi sia auspicabile, questo non debba essere a detrimento degli elevati standard di qualità garantiti dall'Associazione in ciascuna Sede o Centro. Sulla scia della relativamente recente legge 112/2016, "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare",



RIPARTIZIONE PERCENTUALE DEL VALORE UNITARIO CREATO PER UTENTI E FAMIGLIE



il filo conduttore di consultazioni ed eventi del 2019 è stato il “dopo di noi” e la necessità che esso venga pianificato “durante il noi”, nella prospettiva di avviare un processo di progressiva autonomia delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali dai loro familiari. Molti i temi che le famiglie hanno indicato come particolarmente rilevanti per una corretta progettazione del “dopo di noi”, su cui avvertono la necessità di contenuti informativi e formativi: il ruolo dell'amministratore di sostegno, la differenza tra tutore e amministratore, i trust e i potenziali conflitti tra i ruoli di amministratore di sostegno e amministratore del trust, orientamenti per la scelta del trustee, qualora non sia un genitore, i vantaggi fiscali del trust, gli interventi sanitari ordinari e straordinari, con relativo intervento del giudice tutelare, costi di gestione del patrimonio.

Nel corso del 2019, grande attenzione è stata attribuita al ruolo delle Sedi Territoriali, nell'orientamento delle famiglie nei territori di appartenenza, al punto da auspicarne una maggiore valorizzazione e visibilità. Sono state discusse le possibilità di collaborazione

con i vari servizi territoriali locali, quali cooperative e associazioni, al fine di attuare iniziative di avvicinamento alla residenzialità, in linea con i criteri di accreditamento della Lega del Filo d'Oro per quel che riguarda la valorizzazione delle esigenze dell'utente e la professionalizzazione delle risorse necessarie all'accompagnamento.

3.3 IL MONITORAGGIO DEGLI IMPATTI

Nel 2019, come già detto, sono stati pubblicati i risultati della seconda indagine SROI sulla quantificazione economica degli impatti sociali generati dai diversi servizi erogati dalla Lega del Filo d'Oro. Rispetto all'impatto sulle famiglie degli utenti presso i Centri e Sedi di Osimo, Lesmo e Molfetta nel triennio 2016-2018, la ricerca ha mostrato come i trattamenti multidisciplinari valutativi, riabilitativi ed educativi, che si sostanziano in percorsi terapeutici e nella creazione di una rete di supporto e accompagnamento alle famiglie, determinino il miglioramento della capacità della famiglia di gestire la disabilità complessa, la riduzione dell'isolamento sociale e il miglioramento del benessere. Le famiglie hanno percepito la differenza tra il “prima” e il “dopo” l'incontro e il percorso con la Lega del Filo d'Oro: il 71% di loro ritiene di aver rafforzato la capacità di prendersi cura del proprio familiare, l'80% di avere più fiducia nelle sue capacità e il 43% di aver ripreso l'attività lavorativa. Il valore sociale creato per utenti e famiglie è stato di circa 11,7 milioni di euro su base annua.

La monetizzazione dei diversi ambiti di impatto mostra come la creazione di valore sociale per utenti e famiglie sia proporzionale all'intensità del trattamento. Il valore sociale unitario annuo, infatti, cresce nel passaggio dagli interventi diagnostico-valutativi ai trattamenti

residenziali. In media, il 70,72% dei rispondenti ha percepito un miglioramento quali-quantitativo della spesa per attività diagnostiche a seguito dell'incontro e del percorso con la Lega del Filo d'Oro. Tale percentuale è risultata superiore al 70% sia con riferimento alla spesa per attività riabilitative che per l'acquisto dei beni strumentali (rispettivamente pari al 70,54% e al 75,42%). Similmente, il 71% dei rispondenti ha ritenuto di aver rafforzato la capacità della famiglia di prendersi cura del familiare con sordocità o pluriminorazione per effetto di almeno uno tra gli interventi offerti dalla Lega del Filo d'Oro, quali il supporto nella gestione della relazione genitoriale, nella pianificazione delle attività quotidiane del familiare, l'accompagnamento alla formazione del personale scolastico, la consulenza del tecnico degli ausili, le uscite di sollievo e il supporto domiciliare. In media, il 65% dei rispondenti ha non soltanto ampliato e consolidato la rete di relazioni con le altre famiglie coinvolte nel percorso, ma anche ritenuto che tali legami abbiano beneficiato la famiglia nella cura e nel supporto quotidiano del congiunto. Nel 43% dei casi la Lega del Filo d'Oro ha contribuito alla conciliazione vita-lavoro, mentre sono pari al 79% le famiglie per cui vi è stata una maggiore partecipazione sociale attraverso il ricorso regolare ad attività ricreative e/o viaggi e vacanze. Mediamente, i rispondenti hanno riscontrato un cambiamento attitudinale nella cura di sé e/o prevenzione medica del 43%. Ancora più evidente l'impatto sulla sicurezza nelle proprie capacità: l'80% delle famiglie, infatti, ha dichiarato di aver acquisito una maggiore fiducia nelle possibilità del familiare, il 76% un rafforzamento della sensazione di sentirsi utile al suo benessere, il 77% una maggiore disponibilità a confrontarsi con gli altri e il 63% una riduzione del livello di stress.

«La disponibilità di animo ha bisogno di essere illuminata e guidata dalla conoscenza. Ma poi neanche la specializzazione serve a nulla se in fondo non c'è l'amore verso le persone che si vuole aiutare»

Sabina Santilli, 1985

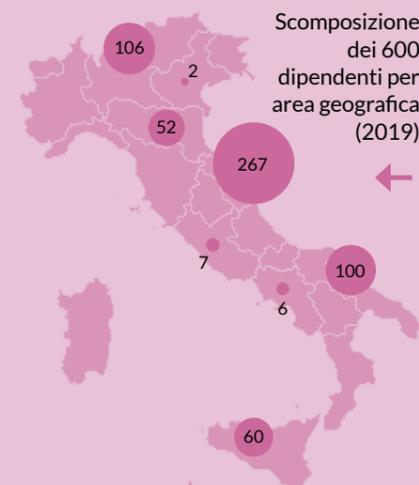


4 GENERARE COMPETENZA

Personale, formazione e ricerca

Investimenti in formazione e cura del benessere professionale: la Lega del Filo d'Oro punta ad essere anche un posto in cui si lavora bene

Il nostro capitale umano



11 anni e 10 mesi anzianità media dei dipendenti

92% contratto a tempo indeterminato

90% contratto full time

1,82% tasso di turnover in uscita, al netto dei pensionamenti

83% sono donne

100% tasso di rientro dalla maternità

PERSONALE

Il plus della formazione

Formazione e aggiornamento sono elementi imprescindibili per assistere le persone che si rivolgono alla Lega del Filo d'Oro.

Personale dipendente, tirocinanti e volontari acquisiscono qui competenze uniche, che difficilmente potrebbero essere acquisite altrove.

La formazione continua, inoltre, è premessa per il lavoro di ricerca di soluzioni innovative per contrastare i limiti posti da una disabilità tanto complessa.

Formazione erogata nell'anno e sua tipologia

1.763

giornate di formazione pianificate dalla Lega del Filo d'Oro nel 2019 per i propri dipendenti

170

giornate di formazione estemporanea, cui hanno partecipato dipendenti della Lega del Filo d'Oro

63%
formazione tecnica

3%
competenze manageriali

34%
sicurezza e igiene

Attività tecnico-scientifica

8

progetti di ricerca attivati

57

utenti coinvolti

7

articoli pubblicati su riviste scientifiche internazionali

GENERARE COMPETENZA

Creare rapporti duraturi con i propri dipendenti è uno degli elementi che contraddistingue la modalità attraverso cui la Lega del Filo d'Oro opera: questo permette infatti di garantire legami duraturi fra gli utenti e gli operatori, che riescono così a seguire percorsi educativo-riabilitativi di lungo termine. Accanto al benessere professionale di chi lavora alla Lega del Filo d'Oro, un investimento importante è quello fatto sulla formazione: nel 2019 sono state pianificate 1.763 giornate di formazione, pari in media a 2,9 giornate per ogni dipendente. Questo patrimonio di competenze - unico e specifico - trova disseminazione nelle varie collaborazioni con servizi territoriali, università, organismi internazionali e nei tanti progetti di ricerca avviati, con l'obiettivo di tradurre il know how in concreto miglioramento della qualità di vita delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e delle loro famiglie.

L'attenzione al benessere dei dipendenti, la gestione sinergica del contributo offerto da tutti i professionisti impegnati a servizio degli utenti e gli investimenti nel miglioramento delle competenze del capitale umano sono alcuni degli elementi che hanno consentito alla Lega del Filo d'Oro di sviluppare un modello di intervento unico, sinonimo di eccellenza sia a livello nazionale che internazionale. Gli sforzi per accrescere le competenze e accumulare esperienze di valore consentono di cogliere nella loro interezza le esigenze delle persone con pluriminorazioni psicosensoriali e di impostare un progetto di vita personalizzato e individualizzato. Il patrimonio di conoscenze consolidato nel corso degli anni viene messo a disposizione della intera comunità scientifica e di quanti sono interessati ad approfondire le tematiche relative alla gestione delle pluridisabilità in modo da generare impatti positivi anche al di fuori dei confini dell'ente.

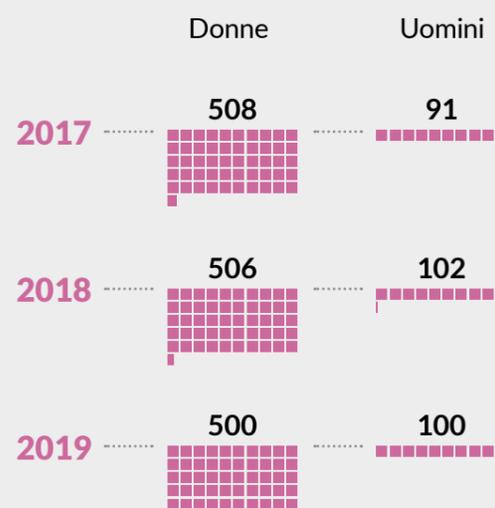
4.1 COMPOSIZIONE E DESCRIZIONE DEL PERSONALE

Alla fine del 2019 la Lega del Filo d'Oro conta 600 dipendenti, di cui le donne rappresentano l'83%. Il totale dei dipendenti risulta in calo di 8 unità (-1,3%) rispetto all'anno precedente e sostanzialmente in linea con il valore osservato nel 2017. Guardando ai singoli Centri e alle Sedi Territoriali, si registrano variazioni di segno

opposto condizionate dalla scadenza di contratti a tempo determinato: la contrazione osservata nei Centri di Osimo, (-7), Lesmo (-3), Modena (-2) e Termini Imerese (-1) è parzialmente bilanciata da una crescita del personale dipendente per i Centri di Molfetta (+4) e Napoli (+1). Resta invariato il numero di dipendenti nelle Sedi di Roma e Padova. In termini assoluti, il Centro di Osimo - sede oltre che del Centro di Riabilitazione anche del Centro Diagnostico e di tutte le funzioni dell'Organizzazione non a diretto contatto con gli utenti - impiega 267 persone, pari al 44,5% del totale. Seguono, a livello dimensionale, le sedi di Lesmo (MB), Molfetta (BA), Termini Imerese (PA) e Modena, per la presenza dei Centri Residenziali. L'attenzione alla creazione di legami duraturi con i dipendenti è uno degli elementi che

contraddistingue la modalità operativa della Lega del Filo d'Oro. Cresce la percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato, che passa dall'89% del 2017 ad oltre il 92% del 2019. Risulta in aumento di tre punti la percentuale di dipendenti cui è applicato un contratto full time, che si attesta al 90% del totale della forza lavoro, mentre alla totalità dei dipendenti è applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Il tasso di turnover in uscita, al netto dei pensionamenti, si è mantenuto stabilmente ridotto e pari all'1,82%. Il tasso di rientro dalla maternità è stato del 100% nel 2019. I risultati dell'impegno della Lega del Filo d'Oro nella creazione di legami duraturi si osservano guardando ai dati relativi alla longevità dei rapporti di lavoro. L'anzianità media dei dipendenti, infatti, è pari a 11 anni e 10 mesi, confermando il trend di crescita dei periodi precedenti. Il dato medio risulta ancora più elevato se si guarda al valore relativo al solo Centro di Osimo, pari a 16 anni e 10 mesi. Utenti e familiari traggono beneficio dai risultati di queste politiche, che permettono lo sviluppo di competenze uniche nella presa in carico e la creazione di rapporti duraturi con gli operatori, che così seguono un percorso educativo-riabilitativo di lungo termine. Sebbene la longevità della forza lavoro, in particolare dei dipendenti a contatto con gli utenti, rappresenti un tratto distintivo dell'Ente e un suo valore aggiunto, essa impone anche alcune riflessioni riguardo i potenziali rischi legati all'anzianità anagrafica: pertanto, è in fase di valutazione l'introduzione di alcune misure volte a preservare la distintività dell'approccio di lungo periodo offerto a utenti e famiglie

NUMERO DI DIPENDENTI PER GENERE (valori assoluti)



e, allo stesso tempo, ridurre i rischi per il personale.

La distribuzione dei dipendenti per ruolo è allineata sia rispetto al modello di intervento educativo-riabilitativo tipico della Lega del Filo d'Oro sia rispetto alla tipologia di servizi erogati. Sono 497 i dipendenti impegnati in attività a diretto contatto con gli utenti, pari all'83% del totale della forza lavoro. Si tratta di educatori, assistenti sociali, psicologi, medici, pedagogisti, logopedisti, fisioterapisti, musicoterapisti, tecnici delle attività occupazionali, degli ausili, dell'orientamento e della mobilità, infermieri e personale tecnico di assistenza. A queste figure si affiancano alcuni consulenti come oculista, foniatra, fisiatra, neurologo, ortopedico, odontoiatra, igienista dentale, tecnico di neurofisiopatologia e dietista che intervengono a seconda del manifestarsi di bisogni specifici degli utenti e delle loro famiglie. Il progetto educativo-riabilitativo viene elaborato di concerto fra tutti i vari professionisti, dopo aver condiviso la valutazione sull'utente in relazione al proprio ambito di competenza. Una volta definito il programma di intervento sono gli operatori educativo-riabilitativi a monitorarne l'andamento, a coordinare le diverse figure professionali e a relazionarsi con le famiglie. Il personale amministrativo svolge un ruolo complementare rispetto a quanti lavorano a diretto contatto con gli utenti, rendendo possibile il funzionamento di tutte le strutture e di tutti i servizi offerti dalla Lega del Filo d'Oro.

Nel 2019, il personale amministrativo è stato pari a 103 unità, stabile rispetto al 2018: la maggior parte è impegnata nelle attività di comunicazione e raccolta fondi (28,15%) e nel coordinamento delle Sedi e dei Servizi Territoriali e dei volontari (20,4%), mentre la restante parte è dedicata ad attività amministrative e di gestione delle varie funzioni centralizzate a Osimo. Sono stati inoltre ospitati 94 stagisti e 25 volontari in Servizio Civile e ci si è avvalsi del supporto



di 60 consulenti esterni. In aggiunta, la Lega del Filo d'Oro contribuisce in via indiretta alla creazione di posti di lavoro sui territori in cui opera, sostenendo numerose imprese locali. È il caso, ad esempio, dei servizi gestiti in outsourcing come quelli relativi alla manutenzione di immobili e impianti, alla gestione del verde e ai servizi generali (lavanderia, cucina e pulizie), che prevedono complessivamente il contributo di oltre 100 addetti per le diverse sedi.

4.2 SALUTE E SICUREZZA: IL BENESSERE DEL PERSONALE

Uno degli elementi principali per la creazione di legami di lunga durata con i propri dipendenti è la capacità di garantire il loro benessere. Il percorso identificato dalla Lega del Filo d'Oro per raggiungere questo traguardo parte

dall'impegno alla tutela della salute e della sicurezza. Le azioni sviluppate in tal senso sono ascrivibili a tre categorie. La prima riguarda le iniziative finalizzate a favorire la prevenzione dell'insorgere di situazioni pericolose per il personale: fra queste vi sono le attività di formazione ai dipendenti e gli investimenti mirati nell'adeguamento degli edifici e delle attrezzature. Nel corso del 2019 per tutti i Centri della Lega del Filo d'Oro è stato avviato l'aggiornamento relativo alla valutazione dei campi elettromagnetici. La seconda riguarda le attività relative al monitoraggio delle situazioni potenzialmente a rischio, fra cui gli audit condotti internamente e da enti esterni. Le verifiche espletate dall'ente di certificazione esterno Certiquality non hanno rilevato criticità all'interno dei Centri ispezionati, confermando la certificazione del sistema di gestione per la qualità e di quello per la sicurezza secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 e BS OHSAS 18001:2007. Inoltre, sono state messe in atto alcune

SCOMPOSIZIONE DEI DIPENDENTI PER SETTORI DI ATTIVITÀ

	2017	%	2018	%	2019	%
Centro di Riabilitazione - Osimo (Unità speciale Osimo)	180	30,1%	191	31,4%	184	30,7%
Centro Socio Sanitario Residenziale - Lesmo	109	18,2%	109	17,9%	106	17,7%
Centro Socio Sanitario Residenziale - Molfetta	100	16,7%	96	15,8%	100	16,7%
Centro Socio Residenziale - Modena	45	7,5%	54	8,9%	52	8,7%
Centro Sanitario di Riabilitazione Residenziale - Termini Imerese	66	11,0%	61	10,0%	60	10,0%
Servizi generali e acquisti	15	2,5%	12	2,0%	11	1,8%
Attività associative e volontariato	22	3,7%	20	3,3%	21	3,5%
Direzione generale	4	0,7%	4	0,7%	5	0,8%
Affari generali	7	1,2%	7	1,2%	7	1,2%
Controllo di gestione	2	0,3%	2	0,3%	2	0,3%
Amministrazione	7	1,2%	9	1,5%	8	1,3%
Gestione integrata qualità e sicurezza	3	0,5%	3	0,5%	3	0,5%
Comunicazione e raccolta fondi	28	4,7%	30	4,9%	29	4,8%
Risorse umane	7	1,2%	6	1,0%	8	1,3%
Servizi informatici	4	0,7%	4	0,7%	4	0,7%
TOTALE	599		608		600	

iniziative per migliorare il monitoraggio delle attività di manutenzione sugli impianti e sui presidi di sicurezza. La terza categoria di azioni comprende tutte le attività volte a una definizione tempestiva di correttivi qualora si verificassero casi di non conformità alle regole e alle procedure definite per la corretta gestione delle situazioni di rischio. È il caso di tutte le azioni di miglioramento che ogni anno vengono implementate in risposta a specifiche problematiche. Nel 2019 è stata pianificata una serie di attività mirate alla definizione di un approccio strutturato per analizzare e integrare le istanze dei lavoratori all'interno dei piani relativi alla sicurezza, esigenza che deriva anche dalla futura introduzione della norma ISO 45001 sui sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro, che andrà a sostituire l'attuale BS OHSAS 18001. La norma pone particolare attenzione ai meccanismi per favorire la partecipazione e il confronto dei dipendenti. Alcuni strumenti atti a tale scopo sono già stati identificati dall'ente, come la somministrazione di un questionario sul benessere organizzativo, l'attivazione di focus group su tematiche dello stress lavoro correlato.

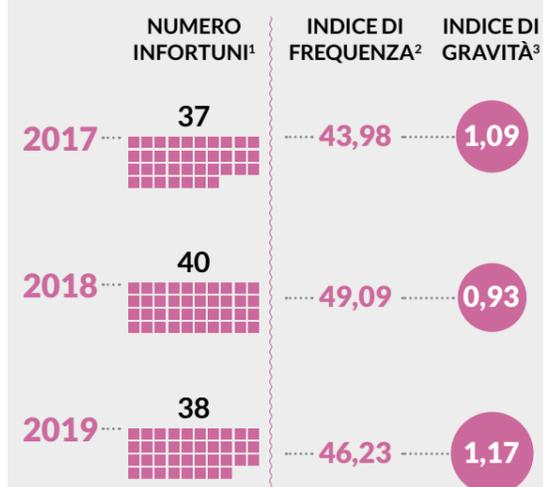
Le politiche legate alla riduzione dei rischi, alla sicurezza dei dipendenti e al loro coinvolgimento rappresentano solo il punto di partenza per garantire il benessere organizzativo delle persone che lavorano alla Lega del Filo d'Oro. A novembre 2019 è stato siglato un accordo sindacale per la stipula del nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ARIS RSA e CdR ed è stato definito l'accordo integrativo avente ad oggetto alcuni aspetti inerenti le indennità speciali, il lavoro notturno, le pause e il regolamento relativo alla modalità di anticipo del TFR. È stato inoltre confermato l'orario lavorativo a 36 ore settimanali per alcune categorie di dipendenti e la flessibilità nell'orario di lavoro per il personale non turnista. Per tutti i dipendenti è prevista una polizza cumulativa infortuni in aggiunta a

quanto prescritto dalla legge, che estende la copertura assicurativa alle 24 ore. Durante il periodo di astensione obbligatoria per maternità, la Lega del Filo d'Oro garantisce il 100% della retribuzione, integrando quanto non erogato dall'ente previdenziale. In base alla categoria professionale di riferimento e alla tipologia di lavoro svolto, sono assegnati strumenti aziendali quali smartphone, pc portatili, tablet e carta di credito aziendali. Infine, indennità speciali sono garantite ad alcune categorie di lavoratori. In linea generale, pur nel rispetto dell'operatività dei processi, l'ascolto del personale dipendente e l'adattamento alle esigenze sono obiettivi perseguiti al fine di garantirne il benessere.

4.3 LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

La presa in carico degli utenti della Lega del Filo d'Oro richiede una formazione mirata ed estensiva, che corrobori le esperienze e le conoscenze di quanti vi operano. Nel 2019 è stato approvato il piano di formazione relativo al triennio 2019/21. Per il primo anno gli eventi formativi programmati sono stati 43. Le giornate di formazione pianificate sono state 1.763, pari in media a 2,9 giornate per dipendente. Rispetto a quanto pianificato, sei eventi di formazione sono stati rimandati all'anno successivo, 24 sono stati conclusi e 13 termineranno nel corso del 2020. In aggiunta agli eventi pianificati la Lega del Filo d'Oro ha garantito la partecipazione dei propri dipendenti a 29 fra corsi di formazione, seminari o convegni non inseriti nel piano triennale, per un totale di 170 giornate estemporanee di formazione. Gli investimenti in attività di formazione si concentrano prevalentemente sulla formazione di tipo tecnico, mirata al miglioramento delle competenze dei dipendenti. Il 63% del totale delle giornate di formazione e degli eventi formativi

NUMERO DI INFORTUNI, INDICE DI FREQUENZA E GRAVITÀ



¹ Esclusi quelli avvenuti in itinere

² Pari a evento per 1.000.000 di ore lavorate

³ Giorni di inabilità su 1.000 ore lavorate

estemporanei è ascrivibile a questa categoria. Si mantiene stabile la percentuale di corsi e attività formative legate alla sicurezza e all'igiene, pari al 34% delle attività formative (+2% rispetto al 2018), confermando l'attenzione rivolta alle tematiche relative alla prevenzione dei rischi connessi alle attività professionali. La restante parte dei corsi di formazione si focalizza sullo sviluppo di competenze manageriali. Rispetto al 2018, la percentuale destinata a tale area risulta in calo di circa 5 punti, passando dall'8% al 3% del totale.

Un importante traguardo raggiunto nel 2019 riguarda la somministrazione dei primi corsi di formazione a distanza sulla piattaforma on line sviluppata nell'ambito del "Progetto di Formazione Continua" (Progetto FAD). Nel 2019 sono stati creati e pubblicati tre moduli: "Benvenuto alla Lega del Filo d'Oro"; "Guida etica e buone prassi" e "Il D.Lgs 231/01". Nel 2020 inizierà la sperimentazione dell'utilizzo della piattaforma per la formazione dei

neoassunti e la produzione dei moduli educativi che permettano lo sviluppo di competenze tecniche anche in modalità e-learning. L'attività di formazione erogata dalla Lega del Filo d'Oro non si limita ai dipendenti, ma è estesa a chiunque entri in contatto con l'ente, dai volontari ai tirocinanti e agli stagisti che ogni anno trascorrono un periodo all'interno di uno dei Centri dell'Ente, dislocati sul territorio italiano. Non a caso, l'ufficio della Lega del Filo d'Oro preposto alla gestione delle attività di formazione ha anche il compito di stipulare e gestire le convenzioni con Università, scuole superiori e centri di formazione. In totale gli accordi stipulati con questi enti nel 2019 sono stati 33, di cui 30 nuovi accordi e 3 in continuità rispetto al passato.

4.4 ATTIVITÀ TECNICO-SCIENTIFICA E RICERCA

L'attività tecnico-scientifica della Lega del Filo d'Oro racchiude tutte le azioni finalizzate alla ricerca di soluzioni innovative volte a migliorare il benessere degli utenti. A questa attività se ne aggiungono altre rivolte alla promozione culturale e alla divulgazione delle conoscenze in campo psicopedagogico, sanitario e sociologico, sia a livello nazionale che internazionale. Lo svolgimento di queste attività è promosso dal Comitato Tecnico Scientifico ed Etico, composto da esperti interni ed esterni alla Lega del Filo d'Oro, che ha il compito di approvare ogni singolo progetto di ricerca, esprimendo anche un parere circa la rilevanza delle attività sotto il profilo etico. La funzione propositiva dei progetti di ricerca è affidata al Centro di Ricerca per l'area psicopedagogica e tecnologico-riabilitativa. Il Centro, raccogliendo le richieste e le indicazioni emerse dagli esperti dei servizi

TECNOLOGIA AMICA

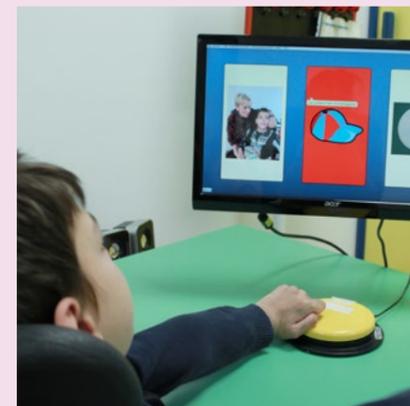
L'impossibile diventa possibile

È grande l'impegno della Lega del Filo d'Oro nella *ricerca* legata all'uso della *tecnologia*, con l'obiettivo di mettere le persone con disabilità nelle condizioni di *fare cose* che diversamente non potrebbero fare. Più che su tecnologie ad hoc, oggi si punta ad *adattare* a bisogni specifici quelle commerciali, più reperibili e meno costose. L'*innovazione* è in ciò che l'ausilio permette di fare.



Smartphone Parla per me

Un codice NFC (lo stesso dei pagamenti contactless) applicato su un segnalino: in questo modo chi non ha il linguaggio verbale fa parlare lo smartphone al posto suo. Basta avere a portata di mano – sul tavolo o in un marsupio, per esempio – dei cartellini con foto, pittogrammi o piccoli oggetti. Si sceglie l'oggetto, lo si avvicina allo smartphone e in automatico parte o un messaggio registrato che esprime una richiesta o un'azione programmata: per Benedetta, il modellino del cucchiaino lancia audio di ricette, quello delle cuffiette fanno partire la musica.



Software Basta un click per scegliere

Le immagini scorrono sullo schermo del pc: una coccola, una passeggiata, il cd della musica... Mirko le lascia passare, finché arriva l'attività che desidera: a quel punto schiaccia un grosso pulsante e blocca l'immagine. La possibilità di scelta è un elemento importante per la qualità della vita. Il software può presentare immagini o audio (a seconda ci sia un residuo visivo o uditivo), che esprimono bisogni o stati d'animo. Si tratta di una tecnologia semplice che dà voce a chi non riesce a parlare ma non per questo deve rinunciare a comunicare.



Il digitale per tutti Più facile che schiacciare un tasto

Una mela, un tessuto, un pupazzetto di plastilina... qualsiasi materiale conduttivo può diventare il "tasto" per avviare una musica, la voce di un familiare che dice "bravo!", un'attività piacevole. Non c'è bisogno di un gesto preciso su un pulsante, Click4all risponde ai movimenti intenzionali più semplici, lasciando ampio spazio alla personalizzazione. A Osimo, Asia lo usa per la fisioterapia: finché lei resta in piedi alla spalliera, la musica suona. Gli obiettivi? Incentivare i suoi movimenti intenzionali e la sua capacità di scelta.



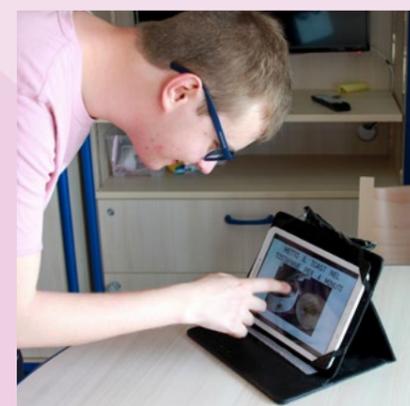
Il videoingranditore Leggere è più facile

Può essere portatile o da tavolo. Ha una telecamera che ingrandisce i testi, quel tanto che serve ad ognuno. Filtra i colori, creando contrasti più confortevoli ed evitando il bianco abbagliante. Il videoingranditore portatile è utile in molti momenti, che si tratti di leggere un giornale o di firmare un documento importante. Quello da tavolo invece consente di leggere a lungo senza affaticarsi, che sia per studio o per svago. Volendo, può essere collegato a un computer e quando si è troppo stanchi, un software legge il testo con la sintesi vocale.



La stampa a rilievo Una dimensione in più

Basta inserire un oggetto e un foglio plastificato: grazie al calore, la stampante a rilievo ce ne restituirà una versione tridimensionale, esplorabile al tatto. La tecnologia è semplice, l'utilizzo ampio. Per allenare alla discriminazione e al riconoscimento si possono realizzare tessere del domino in rilievo o piccoli libri illustrati che affiancano testi in Braille e immagini tattili. Con una stampante a rilievo diversa da quella in foto ma con la stessa logica, per l'Assemblea delle Persone Sordocieche si creano anche le piantine dell'hotel.



Tablet Azioni in sequenza

Un'immagine dopo l'altra, per non perdere nessuna delle azioni da fare in sequenza per portare a termine un compito specifico. Così Victor si prepara in autonomia un toast o la borsa per la piscina: un aiuto molto leggero, che non sostituisce la presenza di un operatore ma che valorizza le capacità di ciascuno. Per realizzare queste piccole "guide" bastano un normale tablet e un programma semplice: al posto delle immagini la sequenza delle azioni può essere indicata con messaggi vocali, per chi ha un residuo uditivo.

COMITATO TECNICO SCIENTIFICO ED ETICO

Presidente

Presidente Prof. Carlo Ricci
Università Pontificia Salesiana di Roma

Segretario

Dott.ssa Patrizia Ceccarani
Lega del Filo d'Oro di Osimo (AN)

Membri

Dott.ssa Luigina Carrella
Lega del Filo d'Oro di Lesmo (MB)

Dott. Mauro Mario Coppa
Lega del Filo d'Oro di Osimo (AN)

Prof. Orazio Gabrielli
già Università Politecnica delle Marche

Dott. Luigi Giacco
Lega del Filo d'Oro di Osimo (AN)

Prof. Giulio Lancioni
Università degli Studi "Aldo Moro" di Bari

Prof. Orazio Miglino
Università degli Studi "Federico II" di Napoli

Dott. Mario Signorino
già Ospedale Murri di Fermo

Dott. Alessandro Solipaca
Istituto Nazionale di Statistica

Dott.ssa Cecilia Maria Vigo
Lega del Filo d'Oro di Osimo (AN)

Membri aggiunti

Prof. Mark O' Reilly
Augusta University, Georgia - USA

Prof. Jeff Sigafos
Victoria University of Wellington, Nuova Zelanda

Prof. Nirbhay N. Singh
University of Texas, Austin - USA

riabilitativi, propone progetti finalizzati a migliorare l'interazione degli utenti con l'ambiente circostante e a stimolarne l'apprendimento in modo da promuoverne l'autonomia. Il Centro di Ricerca ha sede a Osimo, ma tutti i Centri sono coinvolti in ogni fase di sviluppo dei progetti. Nel corso del 2019 sono stati 8 gli ambiti di ricerca, che hanno visto il coinvolgimento di 57 utenti ospitati nei Centri di Osimo,

Lesmo, Modena, Molfetta e Termini Imerese, per un totale di 27 applicazioni. I progetti hanno riguardato prevalentemente la sperimentazione e l'applicazione di tecnologie commerciali come tablet e smartphone per favorire lo svolgimento di attività giornaliere, occupazionali o ricreative e la comunicazione. La grande mole di attività di ricerca si traduce, oltre che in beneficio per gli utenti, in un contributo costante da parte dell'Ente al dibattito scientifico riguardo la sperimentazione di tecniche e tecnologie innovative per la riabilitazione di utenti con minorazioni multiple e severe. Nel 2019, sono stati pubblicati 7 articoli su riviste scientifiche di rilievo internazionale.

Con riferimento alla promozione culturale e alla divulgazione delle conoscenze in campo psicopedagogico e sanitario, il Comitato Tecnico Scientifico ed Etico ha il compito di favorire lo scambio con l'esterno rispetto ai temi di attività rilevanti per la Lega del Filo d'Oro. Nel 2019 l'Ente si è fatto promotore della seconda conferenza internazionale ATAD – "Assistive Technology and Disabilities" organizzata con l'Università Pontificia Salesiana e la casa editrice Springer. L'iniziativa ha ottenuto, tra gli altri, il patrocinio del Ministero della Salute, dell'Istituto Superiore di Sanità, della Regione Lazio e del Comune di Roma, delle Università degli Studi di Bari, Sapienza di Roma e Politecnica delle Marche. Inoltre, ha ricevuto la Medaglia d'oro del Presidente della Repubblica, conferimento assegnato per l'alto valore dell'iniziativa.

Sempre in relazione alle tecnologie assistive è stato organizzato un seminario con due ricercatori del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) intitolato "Smart Technologies for Enhance Learning and Teaching (STELT)". Nel corso del seminario è stato presentato il progetto di una piattaforma per la realizzazione di app multisensoriali e multimodali basate su sistemi di realtà aumentata e intelligenza

Le aree di ricerca

La tecnologia migliora la qualità della vita

La tecnologia negli ultimi due decenni ha cambiato radicalmente la vita di tutti noi: ciò che non sappiamo fare conta relativamente meno, mentre contano sempre di più i supporti che abbiamo a disposizione. Con la stessa logica, cresce l'importanza delle tecnologie assistive per le persone con disabilità. I progetti di ricerca della Lega del Filo d'Oro utilizzano diverse tecnologie commerciali, adattandole alle esigenze particolari e alle abilità residue di ciascuno. Ecco gli 8 progetti di ricerca realizzati nel 2019.

ALTERNARE ATTIVITÀ RICREATIVE E FUNZIONALI

Attraverso un programma per tablet e smartphone con connettività NFC, si supportano persone adulte con disabilità intellettive lievi/moderate e capaci di deambulare in maniera indipendente nel ricordare la corretta sequenza dei passaggi necessari per compiere attività complesse della vita quotidiana o ricreative

STIMOLAZIONE AMBIENTALE AUTOGESTITA

Per favorire semplici movimenti motori si fa leva sulle tecnologie assistive, in modo che le persone possano attivare stimolazioni piacevoli attraverso risposte specifiche (es. il movimento degli arti). L'approccio, oltre a facilitare una stimolazione ambientale autogestita, ha ricadute sull'umore e sul benessere psicofisico

OCCUPAZIONE RICREATIVA E COMUNICAZIONE A DISTANZA

È possibile sfruttare le potenzialità a livello occupazionale e comunicativo utilizzando una messaggistica istantanea. Ecco quindi l'uso di uno smartphone combinato a segnali oggettuali o immagini pittoriali dotati di un frequency code label, capaci di trasmettere una richiesta e/o un messaggio da inviare

OCCUPAZIONE RICREATIVA E ATTIVITÀ FISICA

Il progetto è mirato a persone con disabilità gravi e multiple, generalmente sedentarie e con difficoltà nella gestione di attività ricreative. Sono state sperimentate opportunità di occupazione ricreativa attraverso l'impiego di uno smartphone e di segnali oggettuali o pittogrammi che implicassero anche uno sforzo fisico

ATTIVITÀ QUOTIDIANE FUNZIONALI

Compiti quotidiani, come riporre la spesa o rifornire il bagno di asciugamani puliti, hanno implicazioni rilevanti rispetto al proprio ruolo e all'immagine di sé. Per facilitare queste attività, un cluster di smartphone può fornire le istruzioni/indizi utili a guidare nell'ambiente per svolgere in sequenza tutte le azioni necessarie

L'INTEGRAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il progetto punta a supportare contemporaneamente l'autonomia dei partecipanti in tre ambiti differenti, mettendo a disposizione una soluzione tecnologica che consenta di scegliere se intrattenersi con attività ricreative o se comunicare con partner distanti, utilizzando segnali oggettuali o pittogrammi

BREVI SPOSTAMENTI IN AUTONOMIA

Il trasporto di oggetti da una postazione all'altra è un esempio di semplice attività adattivo-funzionale che può essere stimolata attraverso le tecnologie assistive commerciali anche nelle persone con disabilità moderate/gravi, che solitamente tendono ad essere passive nelle attività funzionali che richiedono mobilità

ATTIVITÀ RICREATIVE E COMUNICATIVE E DISABILITÀ GRAVI

Il progetto di ricerca è finalizzato a fornire un'alternativa funzionale a persone con disabilità grave che non riescono a utilizzare in modo convenzionale le tecnologie per l'occupazione ricreativa e la comunicazione a distanza, riducendo però i tempi di attesa legati alla scansione di tutte le opzioni disponibili



INCONTRI

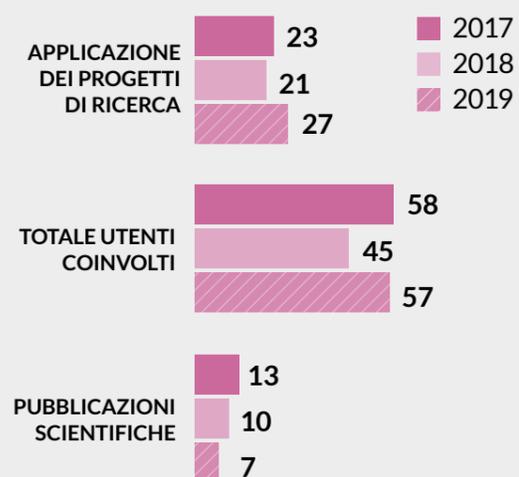
Da 43 anni, ogni persona mi rimette in gioco

Donatella è insegnante alla Lega del Filo d'Oro dal 1977. La sua storia inizia prima, quando ancora frequentava la scuola per diventare maestra d'asilo, ad Ancona, e un sacerdote propose agli studenti di fare volontariato alla Lega del Filo d'Oro: «Eravamo un gruppetto di ragazzi tra i 15 e i 16 anni, c'era un clima bellissimo», ricorda. Per lei fu il primo incontro con la sordocecità: «Ho scoperto una realtà che mi sconvolgeva e allo stesso tempo mi avvolgeva... Non me ne sono più andata». In quell'esperienza affonda le radici la volontà di dedicarsi in maniera professionale ai bambini sordociechi della Lega del Filo d'Oro. «Dopo essere diventata maestra d'asilo ho preso il diploma magistrale e poi, negli anni, diverse specializzazioni necessarie per lavorare con questi ragazzi. Anche da dipendente per un certo periodo ho continuato a fare volontariato», dice. In 43 anni di insegnamento Donatella ha incontrato tantissimi bambini ed è impossibile per lei ricordarne uno in particolare: «Ognuno è diverso, ciascuno mi ha lasciato qualcosa. Il lavoro alla "Lega" non è mai uguale a se stesso: hai sempre davanti una persona differente e questo fa cadere tutti gli schemi, non puoi mai dire a priori "faccio così". Il mio è un mestiere difficile, ma ogni sorriso, ogni sguardo sereno, ogni piccolo passo avanti sono un'enorme gratificazione».

artificiale. Inoltre, personale dell'Ente ha partecipato in qualità di relatore a numerosi convegni nazionali e internazionali. Nell'ambito delle iniziative culturali e di approfondimento rivolte al mondo della scuola che il Comitato Tecnico Scientifico ed Etico propone, si è tenuto a novembre presso l'Università degli Studi di Palermo il seminario "La scuola incontra la famiglia quando l'alunno è con disabilità". In aggiunta alle iniziative specifiche sviluppate nel corso dell'anno, la Lega del Filo d'Oro mette a disposizione di enti, professionisti e famiglie che abbiano interesse ad approfondire tali tematiche, il ricco materiale di natura scientifica e didattica realizzato nel corso degli anni: tale materiale è raccolto e catalogato dal Centro di Documentazione, che si occupa di redigere un'informativa periodica, *Il bollettino*, contenente gli aggiornamenti rilevanti pubblicati nel settore di attività dell'Ente. Questa informativa è destinata a tutti i dipendenti e a oltre 5.000 fra enti, professionisti, familiari e volontari interessati agli aggiornamenti bibliografici.

La Lega del Filo d'Oro favorisce da sempre la creazione di relazioni collaborative con enti, università, centri di ricerca e organizzazioni non profit sia attraverso la realizzazione congiunta di progetti specifici sia mediante l'adesione a "think tank", associazioni e società scientifiche. Nel 2019 è iniziato il progetto di ricerca congiunto con l'Istat sulla condizione della popolazione di sordociechi e pluriminorati psicosensoriali in Europa. Sono state confermate le collaborazioni scientifiche con l'Università Politecnica delle Marche, Ca' Foscari di Venezia, Sapienza di Roma, Pontificia Salesiana, Bicocca e Statale di Milano, Telematica Pegaso, Università degli Studi di Bari, Pescara e L'Aquila. Inoltre, nel corso del 2019 sono state avviate collaborazioni con alcuni centri di riabilitazione fra cui l'Istituto David Chiossone (Genova) e Fondazione Hollman (Padova).

I NUMERI DELL'ATTIVITÀ TECNICO SCIENTIFICA



Anche nel 2019 la Lega del Filo d'Oro ha confermato la propria presenza all'interno dell'Osservatorio nazionale sulle condizioni delle persone con disabilità istituito dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, della Consulta delle associazioni delle malattie rare presso l'Istituto Superiore di Sanità e in organismi di secondo livello che raggruppano enti che si occupano di disabilità, come la Ledha (Lega per i diritti delle persone con disabilità) e la FISH (Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap). Nelle Marche è proseguita la collaborazione con ARIS (Associazione Religiosa Istituti Socio-Sanitari) e con gli altri centri di riabilitazione per quanto riguarda i rapporti istituzionali e le questioni di interesse comune. Sempre a livello regionale, con particolare focus sulla Regione Marche, l'ente fa parte della Consulta regionale per le persone disabili e della Commissione paritetica per il collocamento dei disabili. A livello internazionale, nel 2019 la Lega del Filo d'Oro ha aderito a due progetti di durata triennale con alcuni partner europei. Il progetto "Social haptic signs for deaf and blind in education" ha l'obiettivo raccogliere

e rendere accessibili 300 segni aptici (tattili) sociali. Il progetto "Smile too – Social skills make inclusive life easier too" punta invece a insegnare le abilità a bambini e ragazzi con problematiche visive e altre disabilità attraverso la formazione di chi li educa e dei familiari. A questi progetti si affianca l'adesione a Deafblind International, l'associazione internazionale che promuove e supporta lo sviluppo di servizi per migliorare la qualità della vita delle persone sordocieche, alla European Deafblind Union, che ha come obiettivo principale l'uguaglianza e la piena partecipazione sociale delle persone sordocieche in tutta Europa e a MDVI (Multiply disabled visually impaired European Network) Euronet, gruppo di lavoro internazionale impegnato a sviluppare e condividere le conoscenze sulla formazione di bambini e giovani con una grave disabilità visiva unita ad altre disabilità.

A photograph of two women at a beach. The woman on the left is blind, with her eyes closed and a slightly sad expression. She is wearing a white tank top and has a large, light pink paper flower pinned to her chest. The woman on the right is sighted, wearing sunglasses and a bright yellow top, and she has her arm around the blind woman's shoulder, smiling warmly. The background shows a beach with white umbrellas and a clear blue sky.

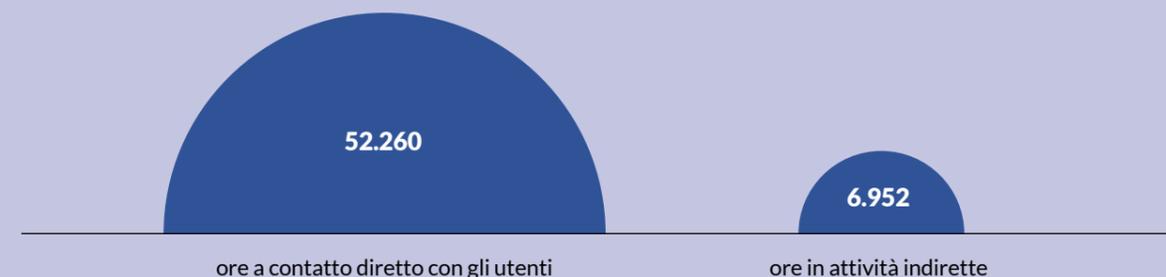
*«Queste buone persone
possono accompagnarci per le
vie del mondo ma non possono
condurci per le vie oscure della
sordocecità. Noi dobbiamo
illuminarle spiegando i nostri
problemi e le nostre aspirazioni»
Sabina Santilli, 1981*

5 PROMUOVERE INCLUSIONE *Volontari e reti*

I volontari fanno parte del dna della Lega del Filo d'Oro, che dedica risorse per formarli, valorizzarli, creare senso di appartenenza



59.212 ore totali di volontariato donate nel 2019



VOLONNTARI

Formazione

260

+11%

i partecipanti al corso base

di cui il 63% è diventato un volontario attivo

449

+10%

i partecipanti ai corsi di aggiornamento

Gli aspetti più apprezzati dai volontari

90,97 punti su 100
relazione con gli utenti

91,07 punti su 100
supporto ricevuto dal personale nello svolgimento dei compiti assegnati

92,73 punti su 100
relazione con il personale

88,87 punti su 100
valutazione complessiva sulle attività svolte

492 organizzazioni coinvolte sui territori

PROMUOVERE INCLUSIONE

L'inclusione sociale delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali è parte costitutiva della missione della Lega del Filo d'Oro. Raggiungere tale obiettivo implica un lavoro costante su più fronti: la sensibilizzazione istituzionale, per vedere riconosciuti e concretamente attuati i diritti di chi non vede e non sente; l'interazione con i territori, per costruire risposte sempre più specifiche; la promozione di contesti sociali più accoglienti e rispettosi delle diversità, capaci di valorizzare le persone come soggetti attivi, portatori di abilità e competenze. In quest'ottica, i volontari hanno un ruolo fondamentale sia per le attività che rendono possibili sia per la contaminazione che generano. Anche nel 2019 è proseguita la crescita del numero di volontari attivi (704) e delle ore di tempo che hanno donato (84 annue pro capite in media): un bellissimo riconoscimento del loro impegno è il "Premio al Volontariato 2019" assegnato alla Lega del Filo d'Oro dalla Presidente del Senato Maria Elisabetta Alberti Casellati.

L'interazione con i territori accompagna il programma educativo-riabilitativo di ciascuna persona sordocieca e pluriminorata psicosensoriale, con l'obiettivo di facilitarne l'inclusione sociale. A tale scopo, la Lega del Filo d'Oro da un lato lavora affinché gli utenti possano avere un'adeguata esperienza del proprio contesto sociale di riferimento, acquisendo capacità comunicative e relazionali, e dall'altro si mobilita per far maturare nei territori una sempre maggiore consapevolezza del significato, delle implicazioni e delle opportunità connesse alla pluridisabilità, così che siano più preparati ad accogliere chi non vede e non sente.

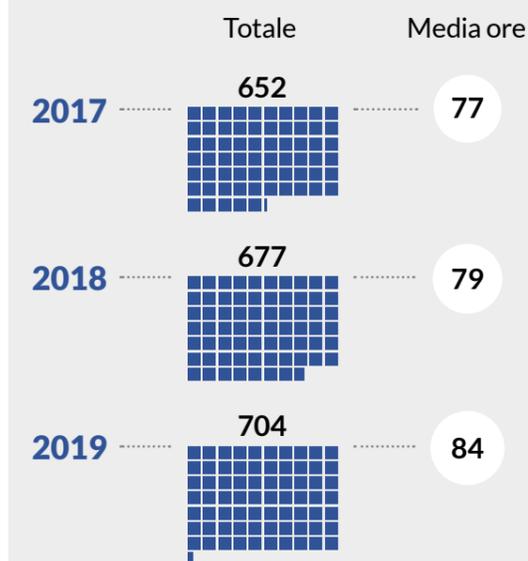
In questo processo, i volontari della Lega del Filo d'Oro rappresentano la forza propulsiva dell'inclusività. Essi infatti, pur non essendo coinvolti nelle attività strettamente connesse ai trattamenti, operano in modo complementare a operatori e famiglie, contribuendo all'ampliamento delle attività socio-ricreative offerte alle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. È attraverso il rapporto con i volontari che esse si aprono al mondo, fanno esperienza e acquisiscono quelle capacità che ne favoriscono l'autonomia. I volontari, inoltre, rappresentano il punto di contatto privilegiato fra la realtà interna della Lega del Filo d'Oro e il mondo esterno. Attraverso la loro testimonianza, i volontari aiutano i territori e le comunità a conoscere la disabilità, così da contribuire allo sviluppo delle condizioni abilitanti per il reinserimento. Oltre al contributo

offerto dai volontari, la Lega del Filo d'Oro investe in attività finalizzate a promuovere lo sviluppo di un tessuto sociale accogliente per i propri utenti: attraverso il personale, l'Organizzazione ogni anno coinvolge e supporta associazioni non profit, agenzie ed enti sul tutto il territorio, condividendo in modo gratuito le conoscenze sviluppate nel tempo al solo fine di promuovere il lavoro in rete e disseminare buone pratiche. Sin dalla sua fondazione la Lega del Filo d'Oro lavora incessantemente nella sensibilizzazione delle istituzioni e dell'opinione pubblica: il dialogo con le istituzioni si concentra prevalentemente sui temi relativi al riconoscimento dei diritti delle persone sordocieche. Le attività rivolte all'opinione pubblica hanno l'obiettivo di creare territori accoglienti, solidali e preparati a gestire le istanze relative alle varie forme di disabilità. Per i risultati raggiunti in favore delle persone sordocieche e per l'impegno dei propri volontari, alla Lega del Filo d'Oro a dicembre 2019 è stato conferito il prestigioso "Premio al Volontariato 2019", istituito dalla Presidente del Senato.

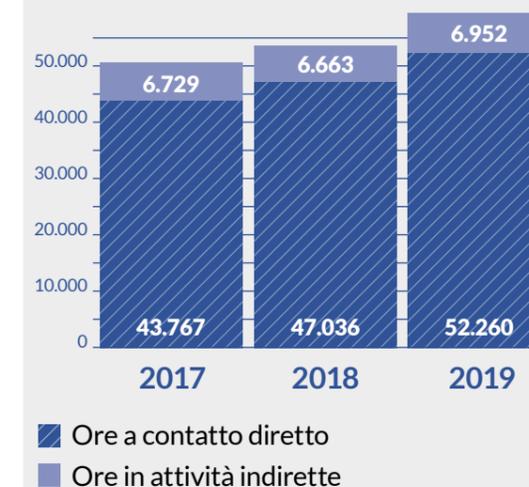
5.1 I VOLONTARI DELLA LEGA DEL FILO D'ORO

I volontari sono parte integrante del modello operativo della Lega del Filo d'Oro sin dalla sua costituzione e agiscono in supporto alla realizzazione di alcune delle attività proposte sia dai Centri Residenziali sia dai Servizi e dalle Sedi Territoriali. I volontari consentono

NUMERO DI VOLONTARI E ORE MEDIE EROGATE



ORE DI VOLONTARIATO DIRETTO E INDIRETTO TOTALI EROGATE





INCONTRI

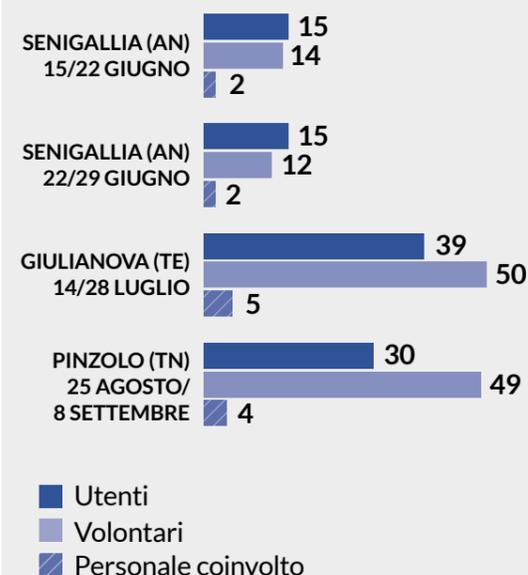
Soggiorni estivi oltre le barriere

È un appuntamento che molti aspettano tutto l'anno, anche oggi. I primi soggiorni estivi per persone sordocieche Sabina Santilli e alcuni volontari li organizzarono nel 1964: proprio quell'intensa esperienza diede coraggio all'idea - tanto accarezzata - di fondare un'associazione che unisse le persone sordocieche e le portasse fuori dal silenzio e dal buio. In tanti anni la Lega del Filo d'Oro, che nacque nel dicembre di quello stesso anno, ha sempre ritenuto i soggiorni estivi una proposta necessaria, investendoci tempo e risorse. Nonostante i cambiamenti culturali, per le persone con una disabilità complessa come la sordocecità o la pluriminorazione psicosensoriale continua infatti ad essere difficile, nell'ordinarietà della vita quotidiana, avere occasioni di svago, incontro, confronto. Nella settimana del soggiorno estivo invece, grazie alla presenza di volontari motivati e formati, chi non vede e non sente può fare tante attività nuove, sperimentarsi nell'autonomia, confrontarsi con persone che vivono problematiche analoghe alle sue. Spesso nelle vacanze si creano legami significativi che durano nel tempo, sia tra sordociechi sia tra sordociechi e volontari, con la nascita di vere e proprie amicizie. I soggiorni della Lega del Filo d'Oro così hanno tanti volontari "storici", perché anche se faticosi, chi li vive li trova talmente arricchenti da ritornare.

alle persone pluriminorate psicosensoriali di fare esperienze e di relazionarsi con il mondo esterno attraverso le attività programmate internamente e le uscite organizzate in gruppo e singolarmente. Non tutti i volontari svolgono attività a diretto contatto con gli utenti: alcuni decidono di dedicare il proprio tempo e le proprie competenze in attività che supportano la Lega del Filo d'Oro negli eventi di promozione e di raccolta fondi, oppure per informare e sensibilizzare l'opinione pubblica su questa disabilità. A prescindere dal tipo di attività, per diventare volontari della Lega del Filo d'Oro occorre essere maggiorenni e dare la disponibilità a svolgere l'attività prescelta con cadenza almeno quindicinale. Inoltre, è necessario aver frequentato un corso di formazione di base. La gestione dei volontari e delle attività relative al loro reclutamento e alla loro formazione è affidata al Settore Associativo e Volontariato, che opera a livello centrale, con il supporto di un referente dedicato presente in ciascuna delle Sedi della Lega del Filo d'Oro dislocate sul territorio.

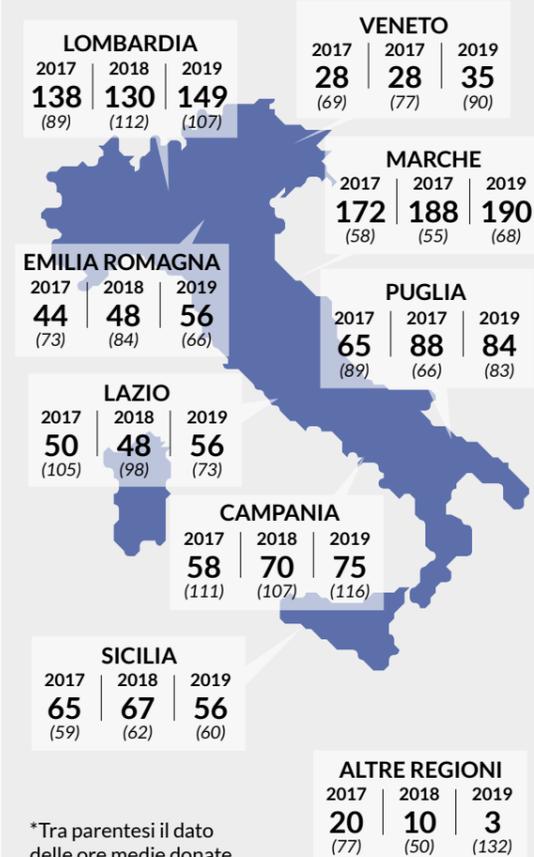
Nel 2019, i volontari attivi sono stati 704, di cui il 72% sono donne. L'età media dei volontari è passata da 44 a 49 anni. Rispetto all'anno precedente il numero di volontari è cresciuto di 27 unità (+4%). In totale le ore di volontariato donate sono state 59.212, per la maggior parte destinate ad attività a diretto contatto con gli utenti (88,2% del totale). Rispetto all'anno precedente si osserva un aumento delle ore totali donate pari al 10%. Questa variazione è ascrivibile ad una crescita sia nelle ore dedicate ad attività di volontariato indirette (+4%) sia per quelle svolte a contatto con i beneficiari (+11%). Significativo il dato riguardante il valore medio delle ore donate per volontario, pari a 84 ore nel 2019. Il dato conferma il trend di crescita nell'impegno profuso dai volontari, osservato negli ultimi anni. Fra le molteplici attività a diretto contatto con gli utenti previste nell'ambito dell'Associazione, i soggiorni estivi sono

PARTECIPANTI AI SOGGIORNI ESTIVI EDIZIONE 2019



senza dubbio quella che più dipende dal contributo offerto dai volontari. Avviati nell'estate del 1964, ancor prima della fondazione dell'Ente, i soggiorni estivi creano occasioni vere di incontro, socializzazione e conoscenza per le persone sordocieche provenienti da tutta Italia. I volontari in questo contesto garantiscono un rapporto di almeno uno ad uno rispetto agli utenti: in tal modo possono offrire loro assistenza costante, guidandoli, accompagnandoli e supportandoli nella comunicazione. I soggiorni estivi non sono semplici vacanze per persone con disabilità, ma un momento prezioso di crescita: gli utenti attraverso queste esperienze possono raggiungere una maggiore indipendenza, mettendo alla prova le proprie abilità in situazioni diverse dall'abituale quotidiano. Per le famiglie, invece, rappresentano occasioni di sollievo. Nel 2019 sono stati organizzati quattro soggiorni, in cui 125 volontari e 13 fra operatori specializzati e interpreti della Lingua italiana dei segni (Lis), hanno accompagnato 99 utenti per un periodo

VOLONTARI ATTIVI NEL 2019 PER REGIONE DI PROVENIENZA E ORE MEDIE DONATE*

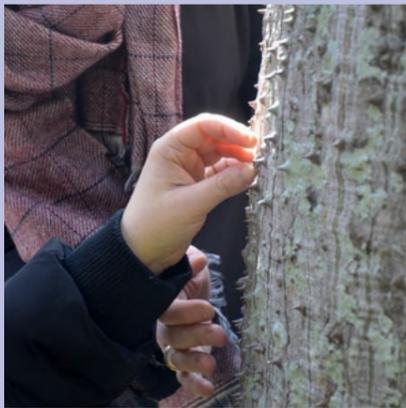


complessivo della durata di un mese e mezzo. Durante i soggiorni gli ospiti hanno alloggiato in strutture alberghiere e hanno avuto l'opportunità di effettuare uscite culturali e naturalistiche alla scoperta dei territori. Le regioni in cui si concentrano la maggior parte dei volontari sono le Marche (27%) e la Lombardia (21,2%). In Lombardia, inoltre, si registrano i tassi di crescita più elevati (+15% rispetto al 2018) insieme a Veneto (+25%), Emilia Romagna (+17%) e Lazio (+17%). Si osserva, di contro, una flessione del numero di volontari attivi in Sicilia e nelle regioni in cui non vi sono sedi della Lega del Filo d'Oro. Le ore medie di servizio erogate da ciascun volontario hanno subito un incremento nelle Marche, in Campania e in Veneto,

IN AZIONE

Per una società più inclusiva

La **disabilità** nella Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità non è più concepita come una caratteristica della persona ma come il risultato dell'**interazione** fra lei e l'ambiente. Ogni azione di sensibilizzazione è quindi un mattone per costruire una società più accogliente per tutti: cambiare il **contesto** significa innanzitutto cambiare lo **sguardo** degli altri.



Napoli

Che strano l'albero con gli aculei

Nove persone seguite dalla Sede Territoriale di Napoli il 22 febbraio hanno visitato la Reggia di Portici (NA) e il suo orto botanico, con tanto di pranzo nella settecentesca Villa Signorini. Ad accompagnarli, c'erano tre operatori e dieci volontari. L'esperienza più apprezzata è stata l'esplorazione tattile di diverse cortecce all'orto botanico, sotto la guida del direttore Riccardo Motti: l'albero con "gli aculei" ha incuriosito davvero tutti. Speciale anche la proposta di abbracciare un albero, così da rendersi conto concretamente della dimensione di un tronco.



Padova

Un sordocieco per maestro

Un laboratorio, per imparare i segni Lis e LisT di alcune parole. Lo ha curato la Sede di Padova, nell'ambito del progetto Kids University Venezia della Ca' Foscari, che si è svolto il 23-24 maggio. Laura Volpato, volontaria della Lega del Filo d'Oro e docente LisT della Ca' Foscari ha insegnato ai bambini alcuni segni, insieme a Giorgio Grigi, sordocieco: «La cosa che è piaciuta di più ai bambini è stato quando segnavo i loro nomi in LisT. Mi hanno riempito di domande, soprattutto sugli ausili che ho portato con me, come il colorimetro».



Centro Nazionale

Questi ausili sono da museo

Già negli anni '60 l'Optacon trasformava un testo scritto in testo in rilievo, grazie a una telecamera, permettendo ai ciechi di leggere libri e giornali. Sono tante le tecnologie di supporto a chi non vede, dal Variobralle al primo tablet per ciechi. Grazie al Museo delle tecnologie per la lettura e scrittura di ciechi, ipovedenti e sordociechi è possibile ripercorrerne l'affascinante storia. Il Museo, realizzato in collaborazione con la Fondazione Lucia Guderzo Onlus, è stato inaugurato il 28 marzo 2019 al Centro Nazionale di Osimo.



Osimo

La nave-scuola più bella del mondo

Dal 4 al 7 ottobre 2019 l'Amerigo Vespucci, storico veliero della Marina Militare, è stato ormeggiato al Porto Antico di Ancona. Alcuni ospiti del Centro di Riabilitazione di Osimo non hanno perso l'occasione per scoprirla, con volontari e operatori, ritrovandosi nel motto dell'Amerigo Vespucci: "Non chi comincia ma quel che persevera". Una disposizione d'animo simile a quella di tante persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, che con la loro forza di volontà provano e riprovano a superare i loro limiti, senza scoraggiarsi.



Roma

La carta fatta a mano

Come si realizzava la carta nell'antichità? Nove persone sordocieche seguite dalla Sede Territoriale di Roma lo hanno sperimentato il 15 aprile. Insieme a dieci volontari e a due operatori si sono recati a Subiaco (RM), visitando il monastero di Santa Scolastica e l'antico Borgo dei Cartai. Ciascun sordocieco ha realizzato un foglio di carta, secondo il metodo antico: hanno immerso le braccia in una botte d'acqua, vi hanno sciolto colla e stracci, hanno setacciato il composto. E sul foglio di carta hanno impresso la scritta "Lega del Filo d'Oro".



In Senato

Premio ai volontari

La Lega del Filo d'Oro «attraverso l'impegno dei suoi volontari dimostra come il tempo della relazione sia tempo di cura, un concetto di cui si è presa sempre più coscienza in sanità»: è questa la motivazione del "Premio al Volontariato 2019" di cui La Lega del Filo d'Oro è stata insignita, per la categoria "Salute". Il Premio, consegnato il 9 novembre, è stato ideato dalla Presidente del Senato Maria Elisabetta Alberti Casellati per omaggiare «le donne e gli uomini che ogni giorno offrono tempo, capacità, energie e passione per aiutare gli altri».

mentre nelle altre regioni si sono mantenute sostanzialmente sui livelli osservati l'anno precedente.

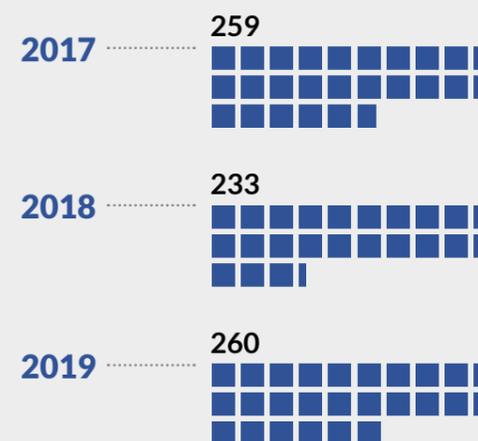
5.2 LA VALORIZZAZIONE E L'ASCOLTO DEI VOLONTARI

I volontari sono centrali nel raggiungimento della mission della Lega del Filo d'Oro, dato il loro contributo alla creazione di valore per gli utenti e per le loro famiglie. Per questo motivo l'Associazione investe in modo significativo in attività che ne accrescano le competenze e ne supportino la partecipazione e il coinvolgimento attivo. Con riferimento allo sviluppo di competenze, oltre al corso di formazione base obbligatorio per tutti i nuovi volontari, ogni anno vengono organizzati corsi di aggiornamento rivolti a quei volontari che intendono approfondire alcune tematiche specifiche legate alla gestione delle pluridisabilità psicosensoriali. Durante il corso base i nuovi volontari imparano a conoscere gli utenti, apprendono i rudimenti per comprendere i loro bisogni e decodificarne i segnali e imparano le tecniche per relazionarsi con loro, per comunicare e per supportarli nell'orientamento e nella mobilità. La decisione di far partecipare al corso base anche quei volontari che non andranno a svolgere attività a diretto contatto con gli utenti rispecchia una precisa volontà dell'Ente: tutti infatti, a prescindere dall'attività svolta, sono portavoce della Lega del Filo d'Oro ed è importante che sviluppino una conoscenza di base dei temi relativi alla pluridisabilità psicosensoriale. Nel corso del 2019, sono stati 260 (+11%) i partecipanti al corso base organizzato in ciascuna delle otto Sedi della Lega del Filo d'Oro: il 63% di essi è diventato un volontario attivo, percentuale in linea con quanto osservato nell'anno precedente. Ai volontari che hanno frequentato il corso base, si

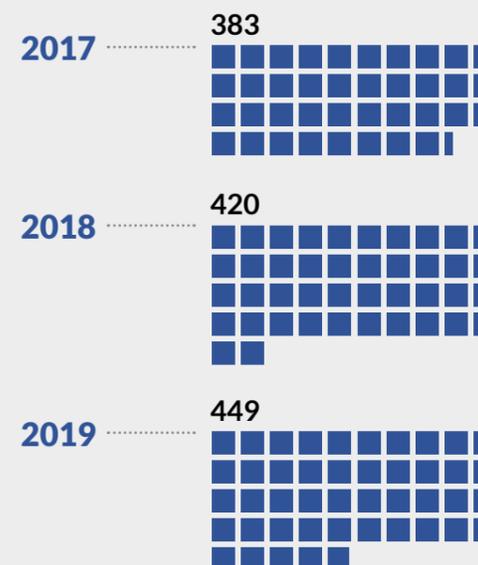
aggiungono quelli che hanno frequentato un corso di aggiornamento, pari a 449 nel 2019, in crescita del 10% rispetto all'anno precedente. I corsi di aggiornamento si sono focalizzati prevalentemente sulla Lingua Italiana dei Segni (Lis) e sulle tecniche di orientamento e mobilità.

Alla formazione dei volontari si affianca la valutazione delle attività svolte nel corso dell'anno e la rilevazione dei bisogni e delle esigenze dei volontari stessi, in modo da poter migliorare l'esperienza vissuta e consolidare le relazioni. Durante il colloquio individuale previsto annualmente con ciascun volontario viene somministrato un questionario che, a scelta, può essere compilato in forma anonima. Il questionario mira a valutare il livello di soddisfazione complessiva rispetto alle attività svolte nel corso dell'anno. Inoltre, si richiede un giudizio rispetto ad alcuni aspetti specifici come la formazione ricevuta, le comunicazioni fra il volontario e la sede di riferimento, il supporto nello svolgimento dei compiti, l'allineamento fra i compiti assegnati e le aspettative e le relazioni create con utenti, volontari e personale dipendente. Nel 2019 sono stati raccolti e analizzati 339 questionari, pari al 49% del totale dei volontari attivi, percentuale in calo di circa 3 punti rispetto all'anno precedente. La valutazione complessiva sulle attività svolte è stata positiva e pari a 88,87 (giudizio espresso su una scala da 1 a 100), in linea rispetto a quanto registrato nel 2018 (89,75). Gli aspetti maggiormente apprezzati da parte dei volontari riguardano la dimensione relazionale delle attività: le valutazioni più elevate si registrano in riferimento alla relazione con gli utenti (90,97), alla relazione con il personale della Lega del Filo d'Oro (92,73) e al supporto ricevuto da questo nello svolgimento dei compiti assegnati (91,07). A livello regionale, gli incrementi più significativi nei giudizi complessivi si osservano per le Sedi di Termini Imerese e

NUMERO DI VOLONTARI PARTECIPANTI AI CORSI BASE



NUMERO DI VOLONTARI PARTECIPANTI AI CORSI DI AGGIORNAMENTO



Padova, mentre si registrano dei cali per le sedi di Napoli, Lesmo e Modena. Il giudizio per le sedi di Osimo, Molfetta e Roma rimane allineato all'anno precedente. Il questionario rappresenta anche uno

strumento attraverso cui i volontari possono formalizzare alcune richieste specifiche all'Ente. Il 17,1% dei rispondenti ha proposto alcuni suggerimenti per migliorare l'esperienza di volontariato. Le richieste si concentrano prevalentemente sull'esigenza di partecipare a ulteriori attività formative finalizzate a migliorare le capacità di comunicazione con gli utenti e sull'incremento dei momenti di incontro e di coordinamento con gli altri volontari, per condividere le esperienze. Queste richieste rappresentano un segnale importante dell'impegno e dell'interesse dei volontari a costruire relazioni di valore. Fra le attività organizzate dalla Lega del Filo d'Oro per favorire la condivisione dell'esperienza di volontariato c'è il Forum Nazionale dei Volontari, che ha proprio l'obiettivo di aiutare i volontari a "fare squadra" e a creare un gruppo più coeso, con un forte senso di appartenenza all'Ente nel suo complesso, al di là della collaborazione con lo specifico Centro, Sede o Servizio Territoriale. Il primo Forum è stato organizzato nel 1999: l'ultima edizione, la IX, si è tenuta nel 2018 a Senigallia (AN) mentre il prossimo evento è in programma per il 2021.

5.3 SENSIBILIZZAZIONE E MOBILITAZIONE

La Lega del Filo d'Oro collabora con le organizzazioni non profit e le istituzioni presenti nei territori per promuovere la cultura dell'accoglienza e la diffusione delle conoscenze e delle esperienze maturate dall'Ente in relazione alle persone sordocieche pluriminorate psicosensoriali. Gli esperti della Lega del Filo d'Oro si mettono a disposizione per supportare le realtà locali nella creazione delle condizioni che permettano agli utenti e alle loro famiglie di vivere con dignità all'interno

dei propri territori d'appartenenza. Si pensi, ad esempio, a tutte quelle attività svolte dall'Ente per facilitare l'inserimento scolastico degli utenti in età evolutiva: per un'insegnante ricevere una valutazione integrata delle competenze, dei punti di forza, delle difficoltà e delle abilità dello studente con una pluriminorazione psicosensoriale rappresenta un aiuto per poter definire e svolgere al meglio il piano educativo. In altri casi, sono le realtà presenti sul territorio a rivolgersi alla Lega del Filo d'Oro per migliorare la propria capacità di presa in carico delle persone con pluriminorazione psicosensoriale. Nel corso del 2019 la Lega del Filo d'Oro ha coinvolto nei progetti con gli utenti 492 organizzazioni sul territorio nazionale: tale dato è in calo rispetto al 2018 (-9% circa) ma in linea rispetto al dato del 2017. In aggiunta, sono frequenti le attività

finalizzate a favorire la sensibilizzazione della collettività all'accoglienza delle persone con pluriminorazione psicosensoriale: per esempio ogni anno studenti di scuole di ogni ordine e grado sono ospiti presso le varie Sedi della Lega del Filo d'Oro. A marzo 2019, inoltre, in collaborazione con la Fondazione Lucia Guderzo è stato inaugurato a Osimo, all'interno del Centro Nazionale della Lega del Filo d'Oro, un museo dedicato alle tecnologie per ipovedenti e non vedenti in cui sono esposte alcune fra le primissime invenzioni in questo campo risalenti a oltre sessant'anni fa.

Le attività di informazione e sensibilizzazione vengono portate avanti anche attraverso la pubblicazione di periodici tematici. Il notiziario ufficiale della Lega del Filo d'Oro, *Trilli nell'Azzurro* e la newsletter *Trilli nel Web* completano la rosa delle pubblicazioni redatte dall'Associazione affiancandosi ai già

citati *Non solo leggi* a cura del Comitato dei Familiari e *L'Informatore* a cura del Comitato delle Persone Sordocieche. *Trilli nell'Azzurro* è stata la prima attività volta a informare e sensibilizzare sulla condizione e i bisogni delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, nonché sulle iniziative realizzate dall'Associazione e sui risultati da essa raggiunti. Il periodico, a cadenza bimestrale, viene inviato in ogni numero ad oltre 350mila fra sostenitori, enti ed associazioni.

sordocieche, nel corso del 2019 sono stati organizzati molteplici incontri con le istituzioni. In particolare, l'8 gennaio 2019 una delegazione dell'Ente è stata ricevuta dalla Presidente del Senato Maria Elisabetta Alberti Casellati e il 23 dello stesso mese dal Ministro per la Famiglia e le Disabilità onorevole Lorenzo Fontana, con l'obiettivo di instaurare una più proficua collaborazione a favore delle persone sordocieche e delle loro famiglie.

5.4 LE ATTIVITÀ IN RAPPRESENTANZA E AFFERMAZIONE DEI DIRITTI DELLE PERSONE SORDOCIECHE

Alle attività di sensibilizzazione e di coinvolgimento dei territori, si affianca il presidio a livello istituzionale per garantire la tutela e il riconoscimento dei diritti delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. In questo ambito si conferma l'impegno della Lega del Filo d'Oro a fianco degli utenti e delle loro famiglie per il raggiungimento di due grandi obiettivi: il primo riguarda le modifiche alla legge 107/2010 per estenderne l'applicabilità anche a quanti perdono l'udito dopo aver compiuto 12 anni. Inoltre, si richiede che la legge tenga in maggiore considerazione l'evoluzione del contesto sociale di riferimento, dando così la possibilità alle persone sordocieche di realizzare se stesse e di accedere al mondo del lavoro. Il secondo obiettivo riguarda la ripresa dell'iter di approvazione del disegno di legge sui diritti delle persone sorde e sordocieche, che dovrebbe rimuovere le barriere alla comprensione e alla comunicazione che limitano la loro partecipazione alla vita collettiva, attraverso il riconoscimento ad esempio della Lis e della Lis tattile. A conferma dell'intenso lavoro per la rappresentanza dei diritti delle persone



«Avanti e buon coraggio,
senza mai tirarsi indietro»

Sabina Santilli

6 FARE LEVA SULLE RISORSE

Governance e processi operativi



Qualità, affidabilità, sicurezza e trasparenza: il nostro impegno verso la nostra rete, per crescere insieme

La Lega Del Filo d'Oro e la Riforma del Terzo Settore

un nuovo Statuto: da Onlus a Ente del Terzo Settore (ETS), in ottemperanza al D. Lgs 117/2017
 → ampliamento delle attività che possono essere svolte per il raggiungimento delle finalità della Lega del Filo d'Oro

un nuovo organo sociale: l'Organo di Controllo, eletto dall'Assemblea
 → con funzione di vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione

Responsabilità ambientale

14,36% dei consumi energetici dell'Ente deriva da fonti rinnovabili

-20,2% di emissioni dirette e indirette di CO₂, ascrivibile al progressivo trasferimento delle attività nel nuovo Centro Nazionale

STAKEHOLDER

Raccolta fondi

► **34,29 milioni di euro**

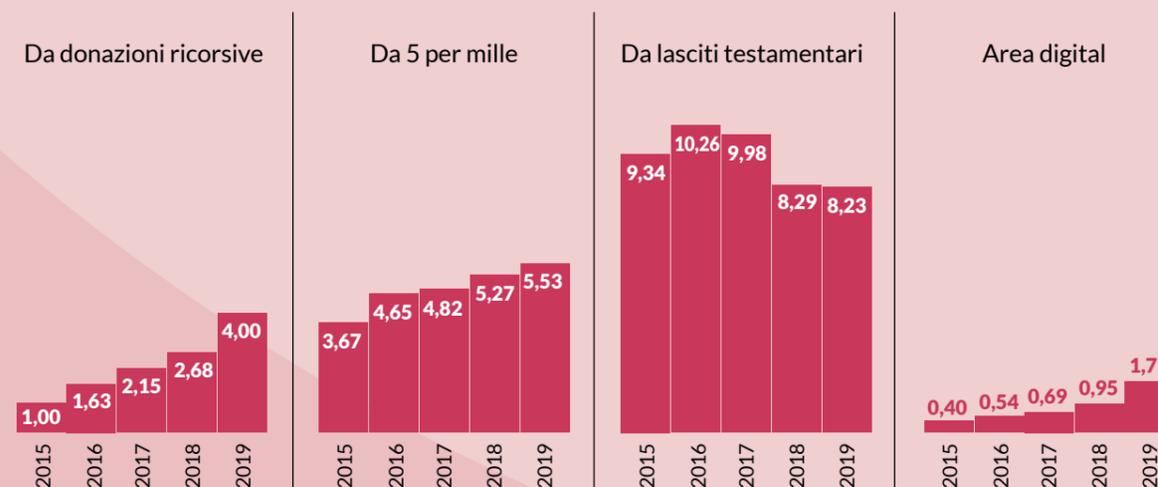
valore totale delle donazioni ricevute (Conto economico, IV Direttiva CEE), in crescita del 14,15% rispetto al 2018

Le donazioni da privati hanno contribuito a coprire il **70,7%** dei costi sostenuti dall'Ente

393.508: donatori attivi, in aumento dell'11,33% rispetto al 2018

53% donatori già acquisiti che rinnovano il loro impegno

I trend dei canali più interessanti (Mln €)



FARE LEVA SULLE RISORSE

Offrire la massima qualità nei servizi agli utenti, tutelare le persone che operano per la Lega del Filo d'Oro, essere un interlocutore affidabile e trasparente per tutti gli stakeholder: l'attuazione di questi principi implica una continua capacità evolutiva a livello di governance e processi, all'unico fine di perseguire la nostra missione. Una tappa importante di tale percorso è stata la revisione dello Statuto, in adeguamento alla riforma del Terzo Settore, con l'ampliamento delle attività che possono essere svolte. La capacità della Lega del Filo d'Oro di costruire e mantenere una solida rete di relazioni con i sostenitori rappresenta una sfida cruciale per poter garantire il mantenimento del livello di servizio offerto e il benessere delle persone sordocieche e con pluriminorazioni psicosensoriali: nel 2019 le risorse reperite da sostenitori privati sono cresciute rispetto al 2018 del 14% al netto dei costi sostenuti e rappresentano circa il 71% di quelli necessari per l'attività dell'Ente.

La Lega del Filo d'Oro ha continuato il percorso di evoluzione per adattarsi alle modificate esigenze delle persone sordocieche e pluriminorate e delle loro famiglie, alle richieste del contesto istituzionale e alle abitudini dei propri sostenitori. L'Ente affronta queste sfide mantenendo saldi alcuni principi che da sempre guidano il suo operato: offrire la massima qualità nei servizi agli utenti, tutelare tutte le persone che operano per la Lega del Filo d'Oro, essere un interlocutore affidabile e trasparente per tutti gli stakeholder. Tali principi sono formalizzati all'interno del Codice Etico, il documento che indirizza le scelte strategiche, i processi gestionali, le pratiche di approvvigionamento e tutte le relazioni che consentono alla Lega del Filo d'Oro di perseguire la propria missione.

6.1 GOVERNANCE E ORGANIZZAZIONE

Nel 2019 sono terminati i lavori per la revisione dello Statuto e del Regolamento dell'Ente, con la relativa approvazione da parte dei soci: un passaggio necessario in ottemperanza al Decreto Legislativo n. 117 del 3 luglio 2017 che ha previsto la definizione di nuovi processi e requisiti al fine di riformare, rendendola uniforme, la normativa sulle Onlus. Gli adempimenti attuati per l'adeguamento dello Statuto e del Regolamento hanno riguardato la ridenominazione, utilizzando la locuzione Ente del Terzo Settore (ETS) in sostituzione

Il Codice Etico

Valori e principi etici della Lega del Filo d'Oro

La Lega del Filo d'Oro crede nel valore dell'impegno e considera la legalità, la correttezza e la trasparenza dell'agire presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi sociali. Nell'operare, pertanto, intende osservare elevati standard etici: il Codice Etico è lo strumento che raccoglie tali principi, ad integrazione delle norme dettate dal legislatore e dei regolamenti vigenti in tutte le regioni in cui l'Ente opera.



Fonte: Codice Etico della Lega del Filo d'Oro

di Onlus, la ridefinizione e l'ampliamento delle attività che possono essere svolte per il raggiungimento delle finalità della Lega del Filo d'Oro, le procedure di ammissione ed esclusione dei soci, le attività di volontariato, le specifiche per la gestione del patrimonio,

la rimodulazione del numero di deleghe per partecipare all'assemblea per le delibere a maggioranza qualificata e le competenze degli organi sociali. Con riferimento a quest'ultimo punto, è stata prevista l'introduzione di un nuovo organo sociale

eletto dall'Assemblea, l'Organo di Controllo, con la funzione di vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sulla correttezza delle informazioni contenute all'interno del Bilancio sociale e sulla conformità di esso alle linee guida di rendicontazione contenute nel D. Lgs. 117/2017. A causa dell'allungarsi dei tempi di attivazione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), le modifiche relative al passaggio da Onlus a ETS non sono ancora entrate in vigore. Nel frattempo sono state avviate le riflessioni per valutare la trasformazione dell'Associazione Onlus in Fondazione Onlus e successivamente in Fondazione ETS. La decisione sarà votata dall'Assemblea Straordinaria nel 2020.

ORGANI SOCIALI

Di seguito, la descrizione degli organi sociali di cui la Lega del Filo d'Oro si avvale nel regolare gli aspetti decisionali e gestionali.

Assemblea dei Soci: organo di governo principale, ha funzioni di approvazione del bilancio, degli indirizzi e delle direttive

generali dell'Associazione e dei documenti istituzionali. È suo compito eleggere tra i soci i componenti del Consiglio di Amministrazione, del Collegio dei Revisori dei Conti e del Collegio dei Probiviri. Il numero dei soci a fine 2019 era pari a 300.

Consiglio di Amministrazione: composto da nove membri in carica per tre anni, rinnovabili, è l'organo sociale deputato alla gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione. Il Consiglio di Amministrazione elegge il proprio Presidente, due Vice-Presidenti e il Direttore Generale, il quale ha in carico la responsabilità della gestione.

Collegio dei Revisori dei Conti: deputato al controllo della gestione economico-finanziaria e del patrimonio dell'Associazione, è composto di tre membri effettivi e di due supplenti, in carica per tre anni, rinnovabili. Sono eletti tra i soci, fatto salvo relazioni di affinità o parentela con i membri del Consiglio di Amministrazione. È investito del controllo, dell'istituzione e della tenuta delle scritture contabili previste dalla legge.

Collegio dei Probiviri: composto da tre membri, ha il compito di dirimere le eventuali problematiche tra e con i soci.

ORGANISMO DI VIGILANZA

Nominato dal Consiglio di Amministrazione, ha autonomi poteri di iniziativa e di controllo sul corretto funzionamento, efficacia e osservanza del modello gestionale adottato dalla Lega del Filo d'Oro e sul rispetto del Codice Etico, ai sensi del D. Lgs. 231/2001, al fine di prevenire reati dai quali derivi responsabilità amministrativa dell'Ente. È composto attualmente dal dott. Paolo Massinissa Magini (Presidente), dal dott. Alfonso Piccoli e dall'avv. Matteo Magistrelli. L'Organismo di Vigilanza si è concentrato sull'analisi del modello organizzativo e sugli aspetti di sicurezza. Sulla base della sua relazione, è stato avviato l'aggiornamento del modello nonché le procedure per la gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

ORGANI AUSILIARI

Gli Organi Ausiliari hanno continuato ad affiancare il Consiglio di Amministrazione, nel fornire indicazioni utili al rafforzamento della capacità della Lega del Filo d'Oro di rispondere alle esigenze dei propri utenti.

Comitato delle Persone Sordocieche: è un organo consultivo permanente, con funzioni propositive e consultive relative alle problematiche e ai bisogni delle persone con sordocità acquisita e all'organizzazione dei servizi per la loro integrazione ed assistenza. È costituito da cinque a nove membri sordociechi soci dell'Associazione. Attuale Presidente è Francesco Mercurio. Il Comitato cura la redazione del notiziario *L'informatore*, che viene inviato in nero o in braille ai sordociechi che ne fanno richiesta.

Comitato dei Familiari: è un organo consultivo permanente, con funzioni propositive e consultive sulle problematiche e i bisogni dei familiari delle persone

sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e sull'organizzazione dei servizi per la loro integrazione ed assistenza. È costituito da cinque a nove membri soci. Il Comitato cura la redazione del bollettino *Non solo leggi*, inviato ai familiari che ne fanno richiesta. Il Presidente in carica è Rosa Francioli.

Comitato Tecnico Scientifico ed Etico: esprime pareri in merito all'attività tecnica, scientifica ed etica dell'Associazione. Ha facoltà di avanzare proposte al Consiglio di Amministrazione in merito allo sviluppo dell'attività scientifica della Lega del Filo d'Oro, alla formazione dei dipendenti e alla divulgazione delle conoscenze scientifiche generate. Esprime pareri in merito all'adeguatezza delle attività di ricerca e di sperimentazione sia a livello tecnico-scientifico che etico. È costituito da nove a quindici membri permanenti, tra personale dipendente, esperti di rilievo nazionale e internazionale in materie psicopedagogiche, sanitarie e sociologiche. Il Presidente è il professor Carlo Ricci.

6.2 IL SISTEMA DI GESTIONE E RENDICONTAZIONE

I presupposti alla base dell'operato della Lega del Filo d'Oro e i principi che la guidano, in ottica di miglioramento continuo e apertura al dialogo, sono esplicitati nella Politica per la Qualità e la Sicurezza. Per dare concreta attuazione a tali principi, la Lega del Filo d'Oro si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza conforme alle norme UNI EN ISO 9001: 2015 e BS OHSAS 18001: 2007. Nel corso del 2019 sono state sviluppate alcune attività utili a comprendere quali saranno i cambiamenti necessari per l'Ente in previsione dell'introduzione della norma ISO 45001 che sostituirà l'attuale

COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI SOCIALI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente
Dott. Rossano Bartoli

Vice Presidenti
Dott.ssa Luisiana Sebastianelli
Ing. Valerio Fedeli

Consiglieri
Prof.ssa Maria Gabriella Ceravolo
Dott. Moreno Clementi
Dott. Enrico Mario Ganzetti
Ing. Francesco Marchesi
Dott. Valerio Marchetti
Dott.ssa Raffaella Pagni

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Presidente
Dott. Marco Morroni

Effettivi
Rag. Luigi Cesaretti
Rag. Tullio Tomassetti

Supplenti
Dott. Marco Giuliani
Dott. Piero Marchesini

COLLEGIO DEI PROBIVIRI

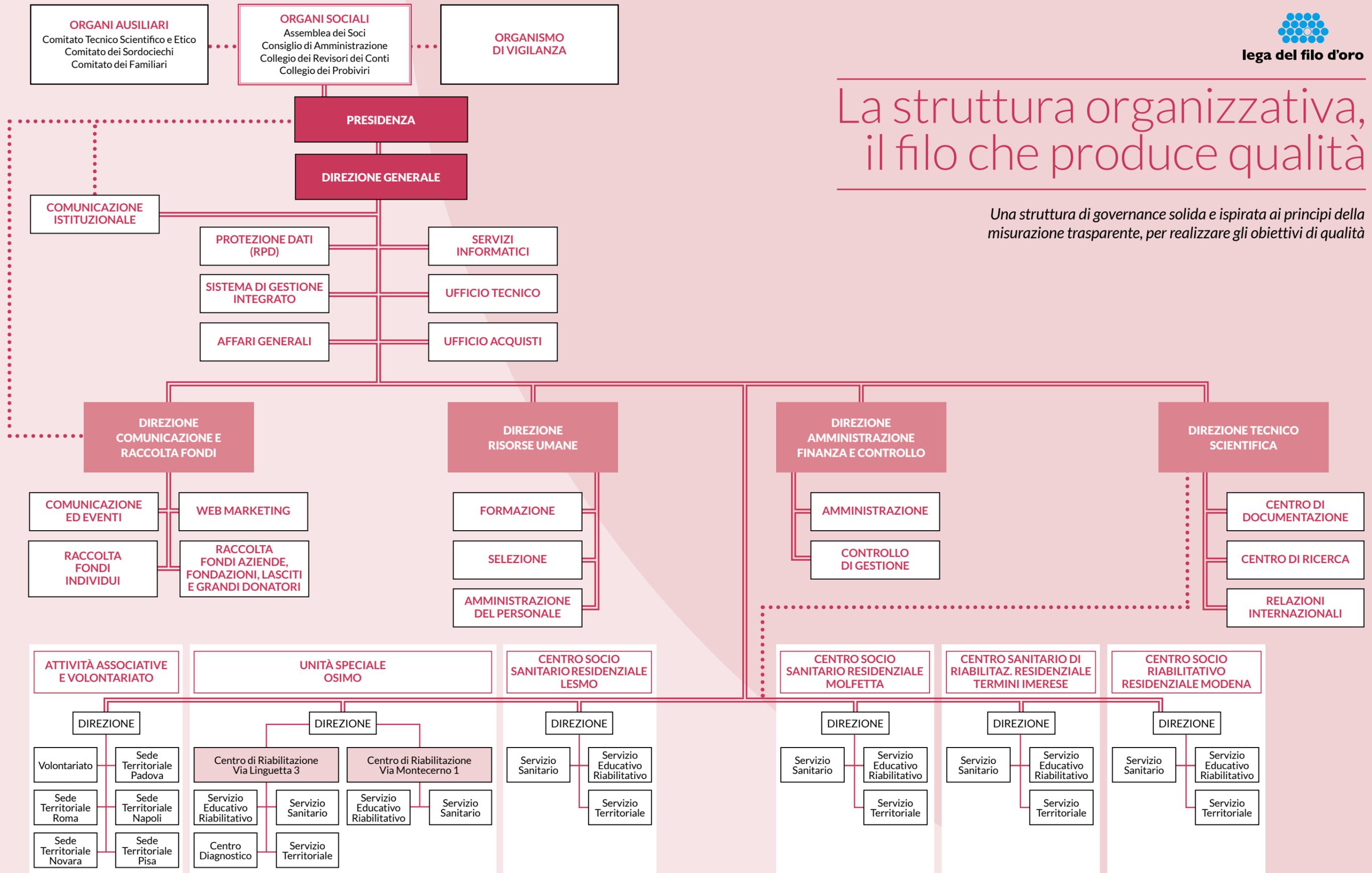
Effettivi
Avv. Livio Bonci
Dott. Guido De Nicola
Prof.ssa Clara Viola

Supplenti
Rag. Manlio Baleani
P.I. Stefano Sabbatini

*Organi istituzionali
in carica al 31/12/2019*

La struttura organizzativa, il filo che produce qualità

Una struttura di governance solida e ispirata ai principi della misurazione trasparente, per realizzare gli obiettivi di qualità



Miglioramento continuo La politica per la qualità e la sicurezza

Il documento "Politica per la Qualità e la Sicurezza" della Lega del Filo d'Oro, aggiornato a giugno 2018, contiene i principi che guidano l'operatività dell'Associazione, in ottica di miglioramento continuo e di apertura al dialogo. Tali principi sono resi noti agli stakeholder interni ed esterni attraverso diversi strumenti di comunicazione.

<p>MIGLIORARE</p> <p>la qualità della vita delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali promuovendo e realizzando servizi a favore di tali categorie</p>	<p>GARANTIRE</p> <p>la corretta comprensione dei bisogni, il rispetto e la tutela della persona, l'applicazione delle migliori e innovative tecniche di riabilitazione, sviluppate anche attraverso attività di ricerca</p>	<p>VALORIZZARE</p> <p>il capitale umano garantendo la formazione e l'aggiornamento continuo, lo sviluppo professionale, la consapevolezza e il coinvolgimento</p>
<p>ASSICURARE</p> <p>il coinvolgimento delle parti interessate e perseguire la soddisfazione delle loro aspettative (utenti, famiglie, soci, sostenitori, personale, volontari, fornitori e enti pubblici)</p>	<p>TUTELARE</p> <p>la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro per prevenire e ridurre incidenti, infortuni e malattie professionali, garantendo un'adeguata organizzazione e gestione delle attività</p>	<p>CONSIDERARE</p> <p>i risultati in merito alla Sicurezza e Salute sul posto di lavoro e alla Qualità come parte integrante della gestione dell'Organizzazione</p>
<p>PERSEGUIRE</p> <p>il miglioramento continuo dei propri processi verificandone costantemente l'efficacia e l'efficienza, i rischi e le opportunità ad essi correlati, garantendo accessibilità, equità ed economicità</p>	<p>PROMUOVERE</p> <p>rapporti con organismi, enti, istituti, università italiani ed esteri al fine di attivare collaborazioni e sensibilizzare l'opinione pubblica</p>	<p>RAFFORZARE</p> <p>la presenza sul territorio attraverso l'apertura di nuove Sedi</p>

Fonte: Politica per la Qualità e Sicurezza (in vigore da giugno 2018)

norma BS OHSAS 1800. Inoltre, il modello organizzativo della Lega del Filo d'Oro è conforme al Decreto Legislativo 231/2001 a partire dal 2014.

Nel 2019 è diventato operativo il Piano di miglioramento definito a dicembre 2018. In linea con quanto richiesto per l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza, sono stati definiti degli ambiti di intervento prioritari: misurazione e analisi del miglioramento; progettazione e pianificazione; acquisizione e gestione delle risorse; erogazione dei servizi. Per ciascun ambito sono stati definiti obiettivi su base

triennale. Nel corso del triennio, vengono condotte delle azioni di monitoraggio e verifica del livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati. In totale sono oltre 300 gli indicatori misurati su base annua o semestrale per determinare il grado di raggiungimento degli obiettivi del Piano. Gli indicatori vengono analizzati dai responsabili di funzione nelle relazioni di gestione. Nel 2019, primo anno del Piano, è stato raggiunto il 75% degli obiettivi quantitativi fissati. L'audit esterno ha rilevato un solo caso di non conformità, mentre ha fornito 8 raccomandazioni volte al miglioramento

dell'erogazione dei servizi. Sono stati inoltre redatti 70 rapporti di audit interno (-2 rispetto all'anno precedente), riscontrando complessivamente 36 non conformità, tre in più di quante ne sono state rilevate nel 2018. Tutte le non conformità riscontrate sono state prese in carico, avviando contestualmente specifiche azioni e monitorandone l'efficacia.

6.3 LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Le ricadute in termini ambientali delle attività della Lega del Filo d'Oro sono monitorate ogni anno con il supporto di un ente esterno specializzato. L'analisi dell'andamento dei diversi indicatori di impatto ambientale consente di valutare l'efficienza nelle modalità in cui l'Ente organizza e svolge i diversi processi e di identificare aree di miglioramento nelle prestazioni ambientali. Questa attività si traduce in una riduzione delle esternalità negative sull'ambiente e in una maggiore efficienza in termini di costi operativi.

I consumi di energia primaria nel 2019

sono stati pari a 15,5 milioni di kWh, con un incremento del 4% rispetto all'anno precedente. Di questo totale, si stima che il 14,36% derivi da fonti rinnovabili. L'incremento dei consumi è dipeso dall'utilizzo a regime del primo lotto del Centro Nazionale di Osimo, con il conseguente aumento delle attività a supporto dei beneficiari. Rispetto all'anno precedente l'approvvigionamento di energia proveniente da fonti rinnovabili si è mantenuto sostanzialmente stabile, con un decremento di 0,2 punti percentuali. L'intensità energetica per ora di servizio è stata pari a 1,771 kWh/Ora, allineata con quanto rilevato nel periodo precedente. Le emissioni di gas serra sono state pari a 2.823 tonnellate equivalenti di CO₂. Il 35,9% del totale delle emissioni deriva dal consumo diretto di fonti di energia (benzina e gasolio per automezzi, gasolio per gruppi elettrogeni e riscaldamento, metano per riscaldamento), il restante 64,1% dal consumo indiretto di fonti di energia (consumo di energia elettrica). Rispetto all'anno precedente si osserva una riduzione pari al 20,2% del totale delle emissioni. Risultano in diminuzione sia le emissioni da fonti dirette (-15,3%) sia quelle da fonti indirette (-22,7%). La

INDICATORI DI IMPATTO AMBIENTALE

	UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019
CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA	kWh	14.408.043	14.916.858	15.512.928
di cui da fonte rinnovabile*		10,4%	14,56%	14,36%
INTENSITÀ ENERGETICA	kWh/Ora	1.645	1.703	1.771
CONSUMO DI ACQUA	mc	45.943	52.033	56.500
EMISSIONI DIRETTE	Tonn CO ₂	1.642	1.197	1.014
EMISSIONI INDIRETTE	Tonn CO ₂	1.801	2.339	1.809
EMISSIONI TOTALI	Tonn CO ₂	3.443	3.536	2.823
INTENSITÀ EMISSIONI	Tonn CO ₂ /Ora	393,02	403,67	322,26

*Valore stimato sulla base del coefficiente di conversione dei vettori energetici, pari a 0,47 kWh di energia primaria rinnovabile su 1 kWh di energia elettrica di rete (Decreto Requisiti Minimi 26/06/2015). Per gli anni 2018 e 2019 a tale valore è stata sommata la quota di energia prodotta dall'impianto fotovoltaico del nuovo Centro Nazionale, attivo da marzo 2018.

flessione del valore delle emissioni è ascrivibile al progressivo completamento del trasferimento delle attività presso il Centro Nazionale. Il profilo di impatto ambientale della Lega del Filo d'Oro si modificherà in modo consistente a seguito del completamento del Centro Nazionale, poiché gli edifici dell'intero complesso condividono la medesima attenzione verso la sostenibilità ambientale, ricorrendo ad un ampio impiego di sorgenti rinnovabili, fotovoltaico e geotermia.

In tutte le Sedi della Lega del Filo d'Oro vengono smaltiti i rifiuti secondo quanto previsto dalla normativa nazionale vigente in materia, nonché dagli ulteriori obblighi previsti dai requisiti dei diversi accreditamenti istituzionali a cui le strutture fanno riferimento. Lo smaltimento dei rifiuti sanitari avviene attraverso appositi contratti con operatori specializzati che forniscono alle strutture contenitori per la conservazione in sicurezza dei rifiuti potenzialmente pericolosi. I rifiuti ordinari urbani vengono smaltiti, procedendo alla raccolta differenziata, sulla base delle regole vigenti in ciascuna regione di pertinenza.

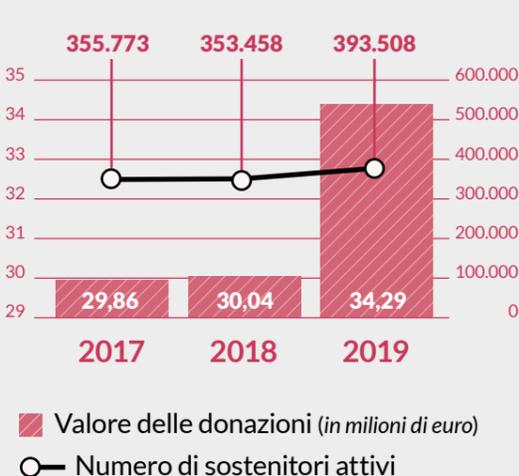
6.4 LA RELAZIONE CON I SOSTENITORI

Il sostegno dei donatori della Lega del Filo d'Oro è fondamentale per reperire le risorse necessarie per il mantenimento del livello di servizio offerto alle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, per il sostegno alla ricerca di servizi innovativi a beneficio degli utenti e delle loro famiglie e per il perseguimento delle strategie di crescita dimensionali programmate. Il dato che conferma l'importanza dei donatori nel sostenere la Lega del Filo d'Oro è quello relativo alle fonti di copertura dei costi sostenuti dall'Organizzazione, siano essi relativi all'erogazione dei servizi e alla

realizzazione delle attività a favore degli utenti o alle attività di comunicazione e raccolta fondi. Nel 2019 i sostenitori privati hanno contribuito a coprire circa il 71% dei costi sostenuti dall'Ente, confermando la netta prevalenza dei contributi privati rispetto ai contributi pubblici nel finanziare le attività. La capacità di attrarre e mantenere una solida rete di relazioni con i sostenitori rappresenta pertanto una sfida cruciale per garantire il benessere delle persone pluriminorate psicosensoriali. Questa sfida è affidata alla Direzione Comunicazione e Raccolta Fondi che, con la supervisione diretta della Presidenza, attraverso l'utilizzo di strumenti di pianificazione, definisce gli obiettivi da raggiungere, identifica le innovazioni e i processi necessari e li monitora costantemente.

L'attuale piano strategico è stato introdotto da vari anni e viene costantemente aggiornato per tenere conto dei mutamenti sia interni sia di contesto, ed è articolato su diversi canali di raccolta: one-off, donatori regolari, 5 per mille, digital e key donor, in cui rientrano lasciti solidali, imprese, fondazioni ed enti. Il piano prevede, inoltre, il mix di differenti strumenti di comunicazione, tradizionali e online, per facilitare

ANDAMENTO DELLE DONAZIONI



l'avvicinamento e il mantenimento delle relazioni con i donatori. I risultati dell'attività di Comunicazione e Raccolta Fondi sono positivi. Il valore totale delle donazioni ricevute è stato pari a 34,29 milioni di euro, in crescita del 14,15% rispetto all'anno precedente. I costi operativi sostenuti per le attività di Comunicazione e Raccolta Fondi, al netto degli accantonamenti, sono stati pari a 11,45 milioni di euro (+16,2%). Pertanto, il valore delle donazioni, al netto dei costi sostenuti, è stato pari a 22,85 milioni di euro, in aumento del 13,2% rispetto al 2018. I donatori attivi sono stati 393.508, in aumento dell'11,33% rispetto all'anno precedente. La variazione è legata sia ad un incremento nel tasso di attrattività dei nuovi donatori sia nelle percentuali di rinnovo dei donatori già acquisiti, passata dal 51 al 53%.

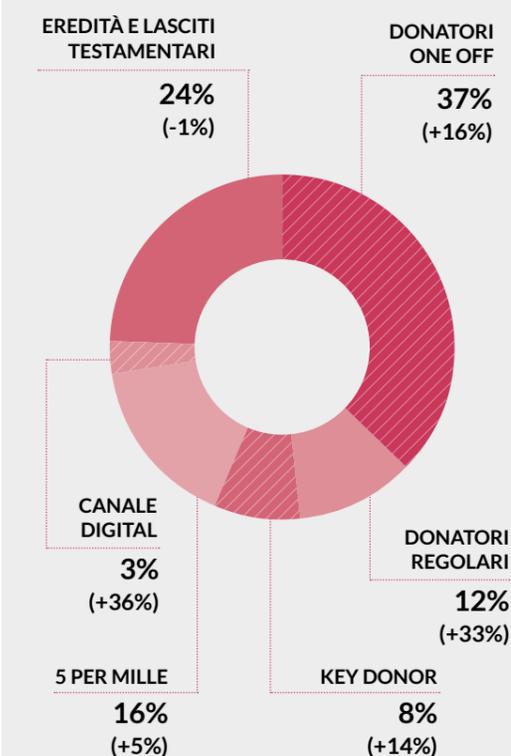
DONATORI INDIVIDUALI

Lo strumento prevalente utilizzato per entrare in contatto con questi donatori è il Direct Mailing, coadiuvato dal periodico *Trilli nell'Azzurro*, da una più capillare presenza televisiva e sul web, dalle campagne di SMS solidali che hanno visto il coinvolgimento di numerosi testimonial e ambassador e da una maggiore attenzione ai donatori grazie alle possibilità di personalizzazione offerte dal sistema di CRM (Customer Relations Management).

Nel 2019, il valore totale raccolto tramite donazioni una tantum è stato pari a 12,88 milioni di euro, in crescita rispetto all'anno precedente del 19%. Questo canale rappresenta una voce rilevante nella raccolta fondi della Lega del Filo d'Oro, pari a circa il 37% del totale. Il valore percentuale risulta sostanzialmente allineato con quanto registrato nell'anno precedente. Il canale dei donatori regolari rappresenta l'area su cui la Lega del Filo d'Oro si è concentrata maggiormente nel 2019, al fine di ridurre i rischi legati alla maggiore aleatorietà delle donazioni una tantum. Gli

RIPARTIZIONE DELLE DONAZIONI PER TIPOLOGIA DI CANALE

(variazione rispetto al 2018)



ANDAMENTO DELLE DONAZIONI RICORSIVE



investimenti mirati a rendere più efficiente il processo di acquisizione di nuovi donatori regolari si sono concentrati prevalentemente sulle attività Face to Face (F2F) e sulla Direct Response Television (DRTV), sul digital e sulla definizione di comunicazioni personalizzate. I risultati di queste attività sono stati soddisfacenti: i donatori regolari nel 2019 sono 29.230, in aumento di circa 10mila unità rispetto all'anno precedente. Di conseguenza, si registra un incremento di 1,31 milioni di euro nel valore donazioni ricorsive ricevute, che raggiungono quota 4 milioni di euro.

5 PER MILLE

Nel 2019 è stato confermato l'investimento per la campagna del 5 per mille con alcune importanti novità rispetto ai contenuti del messaggio veicolato ai potenziali firmatari. Si è infatti deciso di legare la campagna al supporto alle famiglie degli utenti, creando anche una sezione specifica sul sito. Per facilitare la destinazione del 5 per mille è stata predisposta una mini-guida, veicolata nel mailing dedicato e online, con le risposte alle domande più frequenti relative allo strumento. Nel corso del 2019 sono stati erogati i contributi ottenuti con la campagna promozionale del 2017 (su redditi del 2016): i dati sono incoraggianti e mostrano segnali di crescita. Il numero dei firmatari è passato da 150.919 unità a 160.443, con un aumento del 6,3%. Analogamente il contributo ricevuto è cresciuto del 5%, arrivando a 5,53 milioni di euro, pari al 16% del totale delle donazioni raccolte nel 2019.

KEY DONOR

Nella categoria key donor rientrano i lasciti testamentari, i grandi donatori, le imprese e le fondazioni. Nel corso del 2019 la Lega del Filo d'Oro ha rafforzato gli sforzi mirati a costruire relazioni di valore con ciascuna di queste categorie. Nello specifico, le attività su cui l'Ente ha investito sono state orientate a un crescente contatto relazionale con i diversi target di donatori.

ANDAMENTO DEL 5 PER MILLE

(Ultimo dato campagna 2017, su redditi del 2016, erogato nel 2019)



Lasciti

I lasciti testamentari si confermano essere una fonte di raccolta fondi strategica per garantire un'accurata pianificazione e servizi di alto livello. Nel 2019 il valore dei lasciti è stato pari a 8,23 milioni di euro, una cifra stabile rispetto all'anno precedente (-0,68%). L'attività di promozione sui lasciti solidali si è concentrata a gennaio 2019, confermando la campagna "Tutti i colori del buio" proposta per la prima volta nel 2017. Tale campagna è stata promossa con diversi canali quali televisione, radio e web, cicli di mailing ai sostenitori e attività di telemarketing mirato. Inoltre, la Lega del Filo d'Oro prosegue nell'attività di promozione della cultura del testamento solidale, attraverso la partecipazione attiva al Comitato Testamento Solidale sin dal 2013.

Grandi donatori in Italia e all'estero

Quello dei grandi donatori privati è un cluster di sostenitori con cui la Lega del Filo d'Oro sta lavorando in maniera strutturata a partire dal 2017. Lo sviluppo di un piano di gestione con un elevato livello di personalizzazione e

l'efficace attività di comunicazione esterna hanno consentito di raccogliere oltre 1,2 milioni di euro donati con una crescita di quasi 500mila euro rispetto all'anno precedente. Il programma di raccolta fondi dall'estero – e in particolare negli Stati Uniti – si inserisce nell'ambito delle progettualità relative ai grandi donatori. Nel 2019 la raccolta fondi negli Stati Uniti ha visto anche il coinvolgimento di una nuova società di consulenza per affiancare la Lega del Filo d'Oro nell'apertura di nuovi canali con filantropi statunitensi.

Aziende

Sono tre le modalità principali attraverso cui le aziende sostengono la Lega del Filo d'Oro. La prima prevede la creazione di partnership fra i due enti: rientrano in questa fattispecie il supporto a progetti specifici, lo svolgimento di attività in co-marketing o l'inserimento della Lega del Filo d'Oro all'interno di programmi di loyalty (per esempio i cataloghi punti). È la modalità verso cui le imprese si stanno orientando negli ultimi anni. Le altre sono il sostegno diretto attraverso erogazioni

ANDAMENTO DEI LASCITI



liberali e l'organizzazione di giornate di volontariato d'impresa. Nel corso del 2019 il valore totale delle donazioni da parte delle imprese è stato pari a 960mila euro, in linea con quanto raccolto l'anno precedente. Tra le partnership di maggior rilevanza si ricordano quelle con Conad e con Banca Popolare di Puglia e Basilicata, partner storico della Lega del Filo d'Oro; le attività in co-marketing realizzate con Cooperlat Trevalli, Giammarini e Lardini; l'inclusione della Lega del Filo d'Oro all'interno dei programmi fedeltà di Magazzini Gabrielli, Coal, Stethos, Arca Fondi, SWG. Le collaborazioni nell'ambito di progetti specifici hanno coinvolto imprese e istituti di credito fra i quali UBI Banca, Partesa e Unipol. Infine, per quanto riguarda le attività di volontariato aziendale, le realtà coinvolte sono state Whirlpool, Hugo Boss Shoes and Accessories, UBI Banca, PWC, Cromwell e Fondazione Snam. A queste si aggiungono le numerose aziende che nel corso del 2019 hanno supportato la Lega del Filo d'Oro attraverso erogazioni liberali.

Enti e fondazioni

È proseguito l'impegno per creare relazioni e mobilitare capitali da parte di fondazioni ed enti, concentrando le attività sull'incremento della capacità di individuare le opportunità sia a livello nazionale che internazionale, sulla strutturazione di un processo per la gestione delle candidature ai bandi e sulla maggiore capacità di accreditamento. Nel 2019 sono stati 16 i progetti presentati a diverse fondazioni. Tra quelle che ci hanno sostenuto, si ricordano l'Ufficio Otto per Mille della Tavola Valdese, Fondazione Marguerite Spiegel Revocable Trust, Fondazione MonSoleil e Fondazione BNL. Il totale raccolto è stato pari a 275mila euro, in crescita del 30% rispetto all'anno precedente.

AREA DIGITAL

L'area digital sta assumendo un'importanza crescente sia come canale di raccolta delle donazioni sia come strumento funzionale

TESTIMONIAL E AMBASSADOR

Una storia da scrivere insieme

Un enorme grazie va ai nostri testimonial e ai tanti amici che hanno messo a disposizione la loro popolarità per moltiplicare il nostro messaggio. Volti e professioni diversi, uniti dalla consapevolezza che ogni **grande opera** è fatta dall'insieme di **piccoli dettagli**. Sono **storie di mani**: quelle stesse mani da cui passa, per le persone sordocieche, il **contatto** con il mondo.



Renzo Arbore Trent'anni di amicizia

È il testimonial della Lega del Filo d'Oro dal 1989. Tanti ragazzi lo chiamano "zio Renzo", perché con loro si relaziona come "uno di famiglia". Quest'anno è stato al nostro fianco in vari momenti, dall'incontro con la Presidente del Senato alla visita alla Sede di Napoli. «Immagino l'angoscia di genitori anziani: sostenere la Lega del Filo d'Oro con il 5 per mille significa dare loro tranquillità» ha detto in un'intervista. Prezioso il suo appello in tv, ospite a "Vieni da me" e a "Storie Italiane", per la campagna #unastoriadimani.



De Amicis, Pirazzoli, Vessicchio È la musica che ci lega

Nel 2019 è proseguita l'amicizia con i direttori d'orchestra Leonardo De Amicis, Pinuccio Pirazzoli e Peppe Vessicchio, all'insegna della musica «che ci lega tutti» con le sue emozioni. Anche chi non vede e non sente gode della musica attraverso il tatto e le vibrazioni e per questo la musicoterapia alla Lega del Filo d'Oro è parte integrante dei percorsi educativo-riabilitativi. I tre maestri hanno dato voce alla campagna di raccolta fondi che si è svolta dal 1 settembre al 31 dicembre 2019, per la costruzione del secondo lotto del Centro Nazionale.



Neri Marcoré Un pensiero per i più piccoli

Dal 2014 è testimonial della Lega del Filo d'Oro accanto a Renzo Arbore. Sua la voce dello spot 2020 per promuovere i lasciti solidali, cui si sono aggiunti diversi interventi sui social a sostegno delle nostre campagne. «In questi anni ho visto l'avvio del nuovo Centro Nazionale, con più posti per i piccolissimi che devono impostare il prima possibile un trattamento». Uno dei momenti più intensi vissuti alla Lega del Filo d'Oro riguarda i bambini: «Si abbandonano completamente fra le tue braccia ed è una sensazione bellissima».



Ernst Knam Il mio segreto sono le mie mani

«Senza le mie mani non sarei quello che sono: rappresentano lo strumento più importante per il mio lavoro e la mia creatività. Per questo appoggio la Lega del Filo d'Oro e la sua campagna di raccolta fondi: le mani sono veri e propri strumenti di conoscenza e vita per i bambini sordociechi, che solo attraverso le mani riescono ad ascoltare, vedere e giocare»: così il maestro della pasticceria Ernst Knam in favore dei bambini sordociechi. Knam a ottobre 2019 è stato ospite a "Detto Fatto" per raccontare la sua "storia di mani".



Filippo La Mantia Un cous cous d'autore

Il cuoco Filippo La Mantia ha dedicato una giornata speciale alla Lega del Filo d'Oro, visitando il Centro di Lesmo e coinvolgendo bambini e ragazzi sordociechi nell'esecuzione di una delle sue ricette più famose, il Cous Cous, ribattezzato per l'occasione "la semola dell'integrazione". Francesca, Maria Assunta e Stefano hanno impastato, dosato e cucinato mentre Aurora e Giulia, con le loro mamme, hanno giocato con lo chef tra sapori e odori particolari. «Non si è trattato soltanto di cucina, ma di condivisione di storie e di vita», ha detto La Mantia.



Lega Calcio Serie A Insieme per fare goal

Si è rinnovata la partnership con la Lega Calcio, che nella undicesima giornata di campionato (2-4 novembre 2019) ha dato grande visibilità alla campagna solidale #unastoriadimani. Sono state coinvolte tutte le squadre della Serie A, con 26 appelli di giocatori e allenatori a fine partita e in particolare 7 portieri che si sono schierati con noi e hanno messo a disposizione le loro mani e il loro volto per rilanciare l'appello a "fare squadra" con la Lega del Filo d'Oro: Donnarumma, Handanovic (nella foto), Padelli, Perin, Rejina, Sirigu, Sorrentino.

alla realizzazione di tutte le attività di comunicazione e raccolta fondi. In totale, il ricavo nell'area digital è stato di 1,71 milioni di euro (+80% rispetto all'anno precedente). L'incremento è stato positivo in tutte le aree, donazioni one-off, ricorsive e merchandising, con il più significativo nell'area delle donazioni regolari: qui si registra una variazione del 129% nel numero dei donatori, grazie a una presenza multicanale della campagna "Adotta un mondo di sì". In aggiunta, attraverso la gestione delle community sui principali social media come Facebook e Instagram e lo sviluppo di un piano editoriale, l'area digital si configura oggi come complementare e sempre più strategica per tutte le attività di comunicazione, di raccolta fondi e degli eventi.

MANIFESTAZIONI ED EVENTI

Come ogni anno sono state organizzate numerose iniziative per promuovere la raccolta di fondi a favore dell'Ente e per avvicinare l'opinione pubblica ai temi relativi alla sordocità e alla pluriminorazione psicosensoriale. Fra esse, le campagne di raccolta fondi tramite numerazione solidale #EroiOgniGiorno e #UnaStoriadiMani, realizzate con successo in sinergia con il lavoro dell'Ufficio Stampa, che hanno visto il contributo dei testimonial Renzo Arbore e Neri Marcorè insieme a quello di numerosi ambassador. Il coinvolgimento nell'iniziativa della Lega Calcio Serie A, infatti, ha avvicinato alla Lega del Filo d'Oro, fra gli altri, i portieri Gianluigi Donnarumma, Samir Handanovic, Daniele Padelli, Mattia Perin, Pepe Reina, Salvatore Sirigu, Stefano Sorrentino. Agli sportivi si aggiungono i direttori d'orchestra Leonardo De Amicis, Pinuccio Pirazzoli e Beppe Vessicchio, lo chef Filippo La Mantia e il maestro della pasticceria Ernst Knam. È stata organizzata in tutti i Centri della Lega del Filo d'Oro la XII Giornata del Sostenitore cui hanno partecipato 792 persone. Fra gli eventi di sensibilizzazione in cui la Lega del Filo d'Oro è stata coinvolta come charity

partner, meritano menzione il Summer Jamboree, tenutosi a Senigallia dal 31 luglio all'11 agosto; l'evento itinerante Focus Live nelle tappe di Genova, Trento e Milano e la Mostra di Banksy a Osimo. Sono stati organizzati numerosi eventi e manifestazioni in collaborazione con il mondo dello sport (alcune collaborazioni sono ultraventennali come quella con la FIB Marche) e con le scuole. Molte le organizzazioni o i semplici sostenitori che vogliono testimoniare il loro impegno, promuovendo iniziative a nostro favore. Un'interessante novità del 2019 è stata la collaborazione con il Teatro Franco Parenti di Milano per la pièce teatrale *Anna dei Miracoli*, che ha debuttato a Osimo il 23 novembre 2019 e che con la sua tournée ha toccato dieci città italiane nella seconda fase della stagione teatrale, contribuendo a far conoscere la sordocità e l'attività della Lega del Filo d'Oro.

AREA COMUNICAZIONE

Le attività di comunicazione e ufficio stampa hanno come obiettivo principale lo sviluppo di una comunicazione integrata articolata durante tutto l'anno, al fine di favorire il raggiungimento di un posizionamento univoco che valorizzi gli elementi distintivi e rafforzi la notorietà della Lega del Filo d'Oro nel panorama nazionale. A tal fine, nel 2019 è stato realizzato il "brand book" dell'Ente per favorire la coerenza nelle modalità e nei contenuti delle attività di comunicazione. Inoltre, è stato avviato il progetto per la revisione di tutti i siti della Lega del Filo d'Oro con l'obiettivo di creare un unico HUB, completo e integrato rivolto ai principali stakeholder dell'Ente. L'area Comunicazione e Ufficio Stampa ha promosso e supportato durante tutto l'anno le principali campagne di raccolta fondi, a livello locale e nazionale. Ha inoltre presidiato gli eventi attinenti alla causa, quali la Giornata Mondiale delle Malattie Rare, la Giornata della Sordocità, la Giornata Mondiale della Disabilità e la Giornata del

Dono, affinché fosse data visibilità all'attività dell'Associazione. A ciò si è affiancato il supporto alla comunicazione istituzionale in alcuni importanti momenti interni della vita dell'Ente come i corsi di formazione per i volontari, l'Assemblea dei Soci, la Giornata del Sostenitore, l'Assemblea delle Famiglie, i soggiorni estivi, la seconda Conferenza Internazionale sulle Tecnologie Assistive e Disabilità. I risultati di questa intensa attività di comunicazione si traducono nella crescente notorietà complessiva della Lega del Filo d'Oro: sono state 3.373 le uscite sui differenti media (web, tv, radio e stampa), in aumento del 22% rispetto al 2018. L'indagine condotta da Astra Ricerche a fine 2019 posiziona la Lega del Filo d'Oro al primo posto per notorietà fra le organizzazioni non profit che si occupano di persone con disabilità fisica o mentale. In particolare, il 10,6% degli intervistati ha indicato spontaneamente l'Ente fra le organizzazioni più conosciute operanti in tale ambito (dato in crescita di 1,5 punti percentuali rispetto alla rilevazione del 2016). Una volta sollecitati, il 42,4% degli intervistati ha affermato di conoscere la Lega del Filo d'Oro, valore in crescita di 11,4 punti percentuali rispetto a tre anni prima.

6.5

LA RELAZIONE CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Gli Enti Locali e la Pubblica Amministrazione sono tra i principali stakeholder con cui i Centri della Lega del Filo d'Oro si relazionano quotidianamente per l'erogazione dei servizi. Infatti, l'intero processo di presa in carico delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, l'ammissione degli utenti nei Centri, la tipologia di prestazioni erogate e le decisioni riguardo le durate dei ricoveri sono regolate da convenzioni stipulate con gli Enti Locali di riferimento. In virtù di queste



INCONTRI

I miracoli di Anna raccontano tutti noi

"Anna dei Miracoli" racconta in modo emblematico la storia di tutte quelle famiglie che arrivano alla Lega del Filo d'Oro dopo essersi sentite dire tanti "no". Parla del loro senso di impotenza, della fiducia che ripongono nella Lega del Filo d'Oro e dei tanti traguardi che i loro figli raggiungono. Il 23 novembre 2019 a Osimo ha debuttato la pièce "Anna dei Miracoli", prodotta dal Teatro Franco Parenti per la Lega del Filo d'Oro con Mascia Musy, Fabrizio Coniglio, Anna Mallamaci e Laura Nardi. La vicenda è quella dell'americana Helen Keller, sordocieca, che grazie alla sua insegnante Anne Sullivan (anch'essa parzialmente cieca) imparò a parlare. Una storia che somiglia a quella di Sabina Santilli, fondatrice della Lega del Filo d'Oro. L'ambientazione senza tempo scelta dalla regista Emanuela Giordano dà al testo una sferzante attualità, ponendo due questioni universali: che cosa succede in famiglia quando nasce un figlio "diverso" e la comunicazione come premessa di libertà. L'idea della pièce è di Mascia Musy, che interpreta Anne: «Ho coinvolto subito la Lega del Filo d'Oro perché volevo che lo spettacolo fosse anche l'occasione per far conoscere l'Associazione e come risponde ai bisogni delle persone che non vedono e non sentono». Gli attori, per prepararsi, hanno trascorso alcuni giorni al Centro Nazionale. Il riscontro del pubblico? «Meraviglioso», dice Musy, «si percepisce che lo spettacolo lascia un segno».

convenzioni, a ciascuno dei Centri viene riconosciuta una retta per i servizi offerti a beneficio degli utenti e pagata in parte o per intero dal Servizio Sanitario Nazionale o dagli Enti Locali.

Il Centro di Riabilitazione di Osimo, classificato come “Unità Speciale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali”, è abilitato ad erogare prestazioni riabilitative nell’ambito del Servizio Sanitario Nazionale. Tale abilitazione garantisce all’Associazione rette giornaliere, stabilite dalla Regione Marche, che consentono di coprire – in maniera seppur parziale – i costi relativi all’erogazione dei servizi. Le rette sono a carico delle ASL di provenienza degli utenti che usufruiscono dei ricoveri a tempo pieno, di degenza diurna e delle prestazioni ambulatoriali e domiciliari. All’interno del Centro di Osimo gli utenti in età scolare hanno la possibilità di ricevere istruzione attraverso due scuole, una dell’infanzia e una primaria. Per la prima sono riconosciuti contributi annuali, sia a carattere ordinario che speciale, mentre per la scuola primaria è stata stipulata una convenzione di parifica. Il Centro di Lesmo, il secondo per anzianità, è accreditato presso la Regione Lombardia. Le rette per le prestazioni erogate sono in parte a carico della Regione e in parte corrisposte dall’utente. Situazione analoga si registra nel Centro di Molfetta e per quello di Modena. Per il Centro di Termini Imerese, le rette per i ricoveri sono a carico del Sistema Sanitario Nazionale, come per il Centro di Osimo.

La relazione con le istituzioni non si esaurisce alle attività erogate a beneficio degli utenti. Ogni anno il Dipartimento per l’Informazione e l’Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri eroga un contributo a sostegno della pubblicazione del periodico *Trilli nell’Azzurro*. In ottemperanza alla Legge 4 agosto 2017, n. 124 “Comunicazione delle informazioni su entrate di natura pubblica”, la Lega del Filo d’Oro pubblica annualmente

sul proprio sito il dettaglio dei contributi ricevuti per tipologia di ente erogante. Nel corso degli anni i ricavi provenienti dai diversi enti della Pubblica Amministrazione in relazione tanto alle attività svolte con gli utenti nei Centri di Riabilitazione quanto alle altre attività dell’Associazione sono rimasti sostanzialmente stabili e pari a 13,03 milioni di euro, con un tasso di crescita annuo inferiore all’1%. Si è registrato un incremento di fatturato per i Centri di Osimo (+5%), Modena (16%), Lesmo (4%) e Termini Imerese (+1%) imputabile all’aumento dei servizi erogati e al numero degli utenti presi in carico. Di contro, si registra una diminuzione per il Centro di Molfetta a causa della riduzione della retta riconosciuta come stabilito a fine 2018.

6.6 LE RELAZIONI DI FORNITURA

Il principio alla base della gestione dei rapporti con i fornitori è la creazione di valore per tutte le parti coinvolte. Questo si traduce in alcune regole-base che guidano la formalizzazione dei contratti di fornitura e che fanno riferimento alla qualità dei beni e servizi acquistati, alla congruità dei prezzi d’acquisto e alla capacità del fornitore di offrire un supporto tempestivo per l’intera durata della relazione. I fornitori, inoltre, devono svolgere le loro attività nel rispetto dei valori della Lega del Filo d’Oro definiti dal Codice Etico e in ottemperanza alle procedure del Sistema di Gestione della Qualità e Sicurezza.

L’articolato sistema di regole previste dall’Ente per le procedure di selezione dei fornitori ha come obiettivo la trasparenza, l’equità e l’efficienza di tutti i processi di acquisto. Fra le disposizioni che regolano la fase di selezione vi sono quelle relative al ricorso, quando possibile, a gare che coinvolgono diversi soggetti, l’inclusione

di tutti i potenziali fornitori nella rosa di valutazione delle offerte e il decentramento dei processi decisionali interni all’Ente mediante il coinvolgimento di diversi soggetti nelle fasi di selezione. Inoltre, per i fornitori di beni e servizi destinati alle attività di comunicazione e raccolta fondi e a quelli che svolgono servizi in outsourcing come le mense, il giardinaggio o la manutenzione, sono richieste alcune certificazioni specifiche come la ISO 9001, ISO 14001 o OHSAS 18001 al fine di assicurare la qualità dei servizi offerti e dei processi interni. La Lega del Filo d’Oro si riserva il diritto di verificare il soddisfacimento di requisiti richiesti, ponendo in essere azioni di controllo periodiche presso i fornitori. Le procedure di verifica sono più stringenti per i fornitori di servizi in outsourcing, le cui attività sono sottoposte a verifica quadrimestrale per garantire uno scrupoloso controllo dei servizi offerti e agire tempestivamente con azioni correttive nei casi di non conformità.

Nel 2019 sono stati osservati in totale 17 casi di non conformità, di cui 9 hanno riguardato casi di non corrispondenza dei prodotti, quantitativi errati, confezioni danneggiate e ritardi nelle consegne e 8 hanno riguardato i servizi in outsourcing. Inoltre, sono stati presentati 4 reclami, 2 in meno rispetto all’anno precedente, sempre in relazione ai servizi in outsourcing. A tutte le rilevazioni è stato dato seguito, attraverso lo studio e implementazione di azioni correttive. Nel corso del 2019 sono proseguite le attività necessarie per l’implementazione di un apposito programma informatico per migliorare la tempestività nell’interazione con i fornitori di servizi in outsourcing e favorire il controllo delle documentazioni richieste a questi fornitori. Nell’anno in osservazione, il totale degli acquisti effettuati è stato superiore ai 22 milioni di euro (al netto dell’IVA). Gli acquisti tendono a essere localizzati in prossimità delle Sedi dell’Associazione, in modo da

rafforzare ulteriormente i legami con i territori, facilitando l’instaurarsi di relazioni collaborative di lungo periodo. Attraverso le spese connesse alla crescita dimensionale e all’ampliamento dei servizi offerti, la Lega del Filo d’Oro contribuisce allo sviluppo dei territori entro cui opera, generando valore e sostenendo l’occupazione.

APPENDICE

RISULTATI ECONOMICI

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO (in euro)

	2019	2018	2017
RICAVI ISTITUZIONALI	14.476.165	14.365.365	14.390.266
Trasferimenti e convenzioni	14.227.068	14.152.853	14.130.996
Altri ricavi	249.097	212.512	259.270
COSTI ISTITUZIONALI	(9.107.848)	(8.946.628)	(8.219.993)
Costi per beni di consumo	(833.005)	(947.397)	(960.601)
Costi per servizi	(7.693.364)	(7.377.228)	(6.652.845)
Altri costi	(581.479)	(622.003)	(606.547)
VALORE AGGIUNTO ISTITUZIONALE (1)	5.368.317	5.418.737	6.170.272
RICAVI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI	34.159.754	29.936.547	29.798.249
Liberalità ed offerte	25.853.214	21.585.463	19.721.702
Eredità e lasciti testamentari	8.234.732	8.291.021	9.982.422
Altri ricavi raccolta fondi	71.808	60.063	94.124
COSTI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI	(9.771.024)	(8.441.179)	(7.748.248)
Costi per beni di consumo raccolta fondi	(242.569)	(4.108)	(8.621)
Costi per servizi raccolta fondi	(47.973)	(46.751)	(90.718)
Periodico "Trilli nell'Azzurro"	(162)	(371.756)	(389.742)
Spese per promozione e sviluppo	(9.203.324)	(7.884.508)	(7.055.040)
Altri costi raccolta fondi	(276.996)	(134.056)	(204.126)
VALORE AGGIUNTO COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI (2)	24.388.730	21.495.368	22.050.001
VALORE AGGIUNTO TOTALE (1+ 2)	29.757.047	26.914.106	28.220.273
COSTO DEL PERSONALE	(21.411.695)	(20.919.208)	(21.452.561)
Costo personale attività istituzionale	(18.889.288)	(18.578.297)	(19.069.363)
Costo personale attività raccolta fondi	(964.746)	(1.009.382)	(1.028.058)
Spese per collaborazioni e consulenze istituzionali	(810.604)	(781.491)	(808.867)
Spese per collaborazioni e consulenze raccolta fondi	(543.322)	(374.144)	(391.855)
Lavoro interinale	(143.436)	(104.584)	(48.429)
Spese per formazione e aggiornamento	(60.299)	(71.310)	(105.988)
EBITDA (MOL)	8.345.351	5.994.897	6.767.712
Ammortamenti mat. istituzionali	(3.168.195)	(2.318.783)	(1.517.524)

	2019	2018	2017
Ammortamenti mat. raccolta fondi	(1.460)	(2.421)	(2.730)
Ammortamenti imm. istituzionali	(562.860)	(556.920)	(987.090)
Ammortamenti imm. raccolta fondi	(0)	(825)	(412)
Contributi c/capitale	344.895	224.093	236.625
Totale ammortamenti	(3.387.620)	(2.654.856)	(2.271.132)
REDDITO OPERATIVO CARATTERISTICO (ROC) 1°	4.957.732	3.340.041	4.496.580
Accantonamenti e svalutazioni istituzionali	(1.278.564)	(1.194.366)	(2.078.048)
Accantonamenti e svalutazioni raccolta fondi	(699.426)	(852.343)	(647.096)
Totale accantonamenti	(1.977.990)	(2.046.708)	(2.725.144)
TOTALE AMMORTAMENTI E ACCANTONAMENTI	(5.365.610)	(4.701.564)	(4.996.276)
REDDITO OPERATIVO CARATTERISTICO (ROC) 2°	2.979.741	1.293.333	1.771.436
Proventi patrimoniali	119.671	83.398	52.473
Oneri patrimoniali	(136.117)	(173.465)	(103.366)
Proventi finanziari	33.062	95.283	110.944
Risultato corrente gestione patrimoniale e finanziaria	16.616	5.216	60.051
Plusvalenze	494.597	373.835	126.917
Minusvalenze	(37.659)	(87.571)	(42.625)
Accantonamenti e svalutazioni immobili	(1.970.646)	(536.399)	(1.006.392)
Risultato gestione patrimoniale e finanziaria	(1.497.092)	(244.919)	(862.049)
REDDITO OPERATIVO GLOBALE	1.482.649	1.048.414	909.387
Oneri finanziari	(740.769)	(554.115)	(517.400)
RISULTATO ORDINARIO	741.881	494.299	391.987
Oneri straordinari	(54.665)	263.253	(127.111)
Proventi straordinari	155.162	26.353	875.956
Risultato gestione straordinaria	100.497	289.606	748.845
RISULTATO ANTE IMPOSTE	842.378	783.905	1.140.832
IMPOSTE DIRETTE ED INDIRETTE	(717.631)	(685.230)	(683.583)
Imposte dirette	(421.500)	(372.050)	(453.419)
Imposte indirette	(296.131)	(299.097)	(209.515)
Accantonamento imposte future	0	(14.083)	(20.648)
RISULTATO D'ESERCIZIO	124.746	98.676	457.249

SINTESI DEI VALORI PATRIMONIALI			
	2019	2018	2017
ATTIVO			
Totale immobilizzazioni immateriali	5.752.461	5.844.792	5.985.118
Totale immobilizzazioni materiali	70.951.708	72.295.839	66.833.378
Totale immobilizzazioni finanziarie	5.522.569	8.777.381	6.751.895
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	82.226.738	86.918.013	79.570.391
Totale rimanenze	513.962	425.725	674.167
Totale crediti	3.151.107	3.280.511	4.882.466
Totale disponibilità liquide	16.706.854	10.780.804	13.175.685
Totale attività finanziarie vincolate	9.902.749	0	0
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	30.274.671	14.487.040	18.732.317
RATEI E RISCONTI ATTIVI	246.681	218.034	210.326
TOTALE ATTIVO	112.748.090	101.623.087	98.513.035
PASSIVO E PATRIMONIO NETTO			
Capitale dell'Associazione	57.307.661	57.205.326	56.744.846
Altre riserve	9.435.076	9.029.871	8.775.502
Disponibilità nette dell'esercizio	124.746	98.675	457.249
TOTALE PATRIMONIO NETTO	66.867.483	66.333.872	65.977.598
FONDI PER RISCHI ED ONERI	7.147.577	8.131.955	7.556.900
FONDO TFR	2.730.293	2.956.233	3.024.521
TOTALE DEBITI	35.992.710	24.184.732	21.953.945
RATEI E RISCONTI PASSIVI	10.027	16.294	71
TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	112.748.090	101.623.087	98.513.035,06

PROSPETTO DI SINTESI ED INDICI						
	2019		2018		2017	
PROVENTI						
Da attività istituzionali	14.987.184	30,1%	14.537.030	32,2%	14.576.946	32,0%
Da attività promozionali e di raccolta fondi	34.602.594	69,5%	30.392.481	67,4%	29.977.638	65,8%
Da attività accessoria (ricavi connessi)	0	0,0%	47.614	0,1%	44.415	0,1%
Da attività finanziaria e straordinaria	193.523	0,4%	127.750	0,3%	992.429	2,2%
VOLUME COMPLESSIVO PROVENTI (1)	49.783.301	100,0%	45.104.875	100,0%	45.591.428	100,0%
ONERI						
Da attività istituzionali	(28.463.706)	63,5%	(27.517.414)	65,1%	(27.446.888)	68,8%
Da raccolta fondi e comunicazione	(12.188.273)	27,2%	(10.954.883)	25,9%	(9.981.571)	25,0%
Da attività di supporto generale	(4.143.870)	9,3%	(3.794.762)	9,0%	(2.439.346)	6,1%
VOLUME COMPLESSIVO IMPIEGHI	(44.795.849)	100,0%	(42.267.059)	100,0%	(39.867.805)	100,0%
Da attività finanziaria e straordinaria	(4.862.707)		(2.739.140)		(5.266.374)	
VOLUME COMPLESSIVO ONERI (2)	(49.658.555)		(45.006.200)		(45.134.179)	
RISULTATO GESTIONALE E FONDI DISPONIBILI (1+2)	124.746		98.676		457.249	
INCIDENZA ONERI ATTIVITÀ ISTITUZIONALI	63,5%		65,1%		68,8%	
INCIDENZA ONERI RACCOLTA FONDI	27,2%		25,9%		25,0%	
INCIDENZA ONERI ATTIVITÀ DI SUPPORTO	9,3%		9,0%		6,1%	
EFFICIENZA RACCOLTA FONDI (costi/ricavi)	€ 0,35		€ 0,36		€ 0,33	

TABELLA INDICATORI GLOBAL REPORTING INITIATIVE GLOBAL STANDARDS

Di seguito si riporta la tabella di corrispondenza tra le tematiche coperte in questo Bilancio e gli indicatori economici, sociali e ambientali suggeriti dall'organizzazione Global Reporting Initiative nell'ultimo aggiornamento "Global Standards"

GENERAL STANDARDS		
102	GENERAL DISCLOSURE	
102-1	Nome dell'Organizzazione	Par 1.1 Identità, missione e valori
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Par 1.1 Identità, missione e valori
102-3	Sede principale	Par 1.1 Identità, missione e valori
102-4	Paesi di operatività	Par 2.2 Gli interventi educativo-riabilitativi Par 2.3 Disseminazione e integrazione attraverso gli interventi di Sedi e Servizi Territoriali
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Par 1.1 Identità, missione e valori; Par 6.1 Governance e organizzazione
102-6	Mercati serviti	Par 1.1 Identità, missione e valori Cap 2 Valorizzare la specificità Par 3.1 Il percorso delle famiglie e i servizi offerti
102-7	Dimensione dell'Organizzazione	Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 1.3 Valore economico e impatto sociale Par 1.5 Realizzazione del Piano di miglioramento Par 6.1 Governance e organizzazione Appendice – Risultati economici
102-8	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	Par 4.1 Composizione e descrizione del personale
102-9	Descrizione dell'Organizzazione della catena di fornitura	Par 6.6 Le relazioni di fornitura
102-10	Cambiamenti significativi	Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 1.5 Realizzazione del Piano di miglioramento
102-11	Applicazione del principio o approccio prudenziale	Lettera agli stakeholder Nota metodologica Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione Par 6.6 Le relazioni di fornitura
102-13	Partecipazioni ad associazioni di categoria	Par 4.4 Attività tecnico-scientifica e ricerca Par 5.4 Le attività di rappresentanza e affermazione dei diritti delle persone sordocieche Par 6.4 La relazione con i sostenitori
STRATEGY		
102-14	Dichiarazione del Presidente	Lettera agli stakeholder

102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Lettera agli stakeholder Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 1.5 Realizzazione del Piano di miglioramento
ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Principi, valori e norme di condotta	Par 6.1 Governance e organizzazione
102-1	Descrizione dei meccanismi per avere consulenze e per la comunicazione di comportamenti etici e legittimi	Par 6.1 Governance e organizzazione Par 6.5 La relazione con la Pubblica Amministrazione
GOVERNANCE		
102-18	Struttura di governo dell'Organizzazione, inclusi i comitati del più altro organo di governo	Par 6.1 Governance e organizzazione
102-19	Descrizione del processo di delega dal più alto organo di governo ai senior executive e agli altri dipendenti sulle attività/iniziativa/decisioni relative agli aspetti economici, ambientali e sociali	Par 6.1 Governance e organizzazione
102-20	Presenza di figure o organi con responsabilità in relazione ad aspetti economici, sociali ed ambientali, e descrizione delle modalità con cui tali aspetti vengono riportati direttamente all'organo più alto di governo	Par 6.1 Governance e organizzazione
102-21	Modalità di consultazione degli stakeholder in merito ai temi sociali economici ed ambientali	Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 2.4 Il monitoraggio, la sicurezza e il benessere degli utenti Par 3.2 Il coinvolgimento delle famiglie per l'evoluzione dei servizi Par 5.2 La valorizzazione e l'ascolto dei volontari Par 6.2 Il Sistema di gestione e rendicontazione
102-22	Descrizione della composizione del più alto organo di governo e dei comitati	Par 6.1 Governance e organizzazione
102-23	Ruolo esecutivo del responsabile del più alto organo di governo	Par 6.1 Governance e organizzazione
102-24	Processo di selezione e di nomina del più alto organo di governo	Par 6.1 Governance e organizzazione
102-25	Descrizione dei processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interessi	Par 6.1 Governance e organizzazione
102-26	Coinvolgimento del più alto organo di governo e dei senior executive nello sviluppo, approvazione e aggiornamento di valori, mission, strategie e obiettivi in relazione agli impatti economici, sociali ed ambientali	Par 6.1 Governance e organizzazione
102-27	Meccanismi adottati per sviluppare e migliorare le conoscenze del più alto organo di governo in merito alle tematiche economiche, ambientali e sociali	Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 6.1 Governance e organizzazione Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
102-28	Meccanismi adottati per la valutazione delle performance del più alto organo di governo dell'associazione	Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
102-29	Ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità relative agli aspetti economici, ambientali e sociali. Descrizione delle consultazioni con gli stakeholder del gruppo per l'identificazione di tali impatti/rischi/opportunità	Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
102-30	Revisione, da parte del più alto organo di governo, del sistema di gestione dei rischi	Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 6.1 Governance e organizzazione Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione

102-31	Frequenza con cui il più alto organo di governo si riunisce per valutare le tematiche di natura economica, ambientale e sociale ed i relativi impatti, rischi ed opportunità	Mensile
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione del report di sostenibilità	Il bilancio è redatto da un partner scientifico sulla base dei dati forniti dalle diverse aree gestionali. Il bilancio è quindi approvato dal Consiglio di Amministrazione
102-33	Processo attraverso cui i temi più critici sono comunicati al più altro organo di governo	Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
102-34	Numero e tipologia di temi critici evidenziati	I rischi sono evidenziati dall'analisi di contesto interno ed esterno. In tutto sono monitorate 17 aree di rischio corrispondenti alle diverse aree di gestione. Sono inoltre condotti audit interni e ed esterni da parte di enti di certificazione
102-35 - 39	Tematiche relative ai compensi	Le prestazioni del Consiglio di Amministrazione, del Collegio dei Revisori dei Conti e dei vari Comitati sono volontari e dunque non soggette a retribuzione Par 4.1 Composizione e descrizione del personale
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco degli stakeholder dell'Organizzazione	Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità
102-41	Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	100%
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 2.4 Il monitoraggio, la sicurezza e il benessere degli utenti Par 3.2 Il coinvolgimento delle famiglie per l'evoluzione dei servizi Par 5.2 La valorizzazione e l'ascolto dei volontari Par 6.1 Governance e organizzazione
102-44	Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni intraprese	Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 1.5 Realizzazione del Piano di miglioramento
APPROCCIO ALLA RENDICONTAZIONE (REPORTING PRACTICE)		
102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	Nota metodologica
102-46	Processo per la definizione dei contenuti	Nota metodologica
102-47	Aspetti materiali identificati	Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	Nota metodologica
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-51	Data di pubblicazione del precedente bilancio	Nota metodologica
102-52	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Appendice
102-54	Opzione "in accordance" con quale delle modalità di rendicontazione	"Core"
102-55	GRI Content Index	Appendice
102-56	Attestazione esterna	Il bilancio di sostenibilità non è sottoposto ad attestazione esterna. La redazione del bilancio è comunque ad opera di un Ente di Ricerca Universitario

201 PERFORMANCE ECONOMICA		
103	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 1.1 Identità, missione e valori Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 6.4 La relazione con i sostenitori Par 6.5. La relazione con la Pubblica Amministrazione Par 6.6 Le relazioni di fornitura
201-2	Valore economico direttamente generato e distribuito	Par 1.3 Valore economico e impatto sociale
201-2	Implicazioni finanziarie ed altri rischi ed opportunità collegate ai cambiamenti climatici	Indicatore non materiale
201-3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	In ottemperanza rispetto a quanto previsto dalla legge
201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Par 6.5. La relazione con la Pubblica Amministrazione
202 PRESENZA SUL MERCATO		
103	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 1.1 Identità, missione e valori Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 4.1 Composizione e descrizione del personale
202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e lo stipendio nazionale previsto dal CCNL	Non ci sono discrepanze rispetto a quanto previsto dal CCNL di riferimento
202-2	Percentuale di senior manager assunti dalla comunità locale	Par 4.1 Composizione e descrizione del personale
203 IMPATTO ECONOMICO INDIRETTO		
103	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 1.2 Valore economico e impatto sociale Par 6.6 Le relazioni di fornitura
203-1	Sviluppo di investimenti forniti prevalentemente per "pubblica utilità"	Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Par 1.2 Valore economico e impatto sociale Par 6.6 Le relazioni di fornitura
204 POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO		
103	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 6.1 Governance e organizzazione Par 6.6 Le relazioni di fornitura
204-1	Percentuale di spesa allocata a fornitori locali	Par 1.2 Valore economico e impatto sociale Par 6.6 Le relazioni di fornitura
205 ANTI-CORRUZIONE		
205-1	Percentuale e numero totale delle aree di operatività analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	Tutte le aree di gestione sono soggette ad audit interno per l'identificazione di violazioni
205-2	Comunicazione e formazione sulle procedure e politiche anti-corruzione	Non esiste formazione specifica sulle politiche anti-corruzione in quanto non è un tema emerso come rilevante nell'analisi di contesto per l'identificazione dei rischi
205-3	Incidenti sulla corruzione e azioni intraprese	Nel corso dell'anno non sono stati registrati incidenti di corruzione
206 COMPORTAMENTI ANTI-COMPETITIVI		
206-1	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Nel corso dell'anno non sono state registrate azioni legali riferite a tematiche di concorrenza sleale, anti-trust o a pratiche monopolistiche

300 PERFORMANCE AMBIENTALE		
301 MATERIALI		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Indicatore non ancora disponibile
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	Indicatore non ancora disponibile
301-2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	Indicatore non ancora disponibile
301-3	Percentuale dei prodotti venduti e loro materiali di imballaggio che sono richiamati, suddivisi per categoria	Indicatore non ancora disponibile
302 ENERGIA		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
302-1	Consumi di energia all'interno dell'Organizzazione	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
302-2	Consumi di energia all'interno dell'Organizzazione	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
302-3	Energy Intensity	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
302-4	Riduzione dei consumi di energia ottenuti grazie a specifiche attività e iniziative	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
303 ACQUA		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
303-1	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	Indicatore non ancora disponibile
303-2	Gestione degli impatti relativi agli scarichi nelle acque	Indicatore non ancora disponibile
303-3	Prelievi d'acqua	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
303-4	Scarichi d'acqua	Indicatore non ancora disponibile
303-5	Consumi d'acqua	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
304 BIODIVERSITÀ		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Indicatore non materiale
304-1	Sedi dell'Organizzazione localizzate in prossimità di aree protette o di aree caratterizzate da elevata biodiversità	Indicatore non materiale
304-2	Impatti delle attività sulla biodiversità	Indicatore non materiale
304-3	Habitat naturali tutelati	Indicatore non materiale
305 EMISSIONI		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
305-1	Emissioni dirette scope 1	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
305-2	Emissioni dirette scope 2	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
305-3	Emissioni indirette scope 3	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
305-4	Intensità emissiva di gas ad effetto serra	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale
306 SCARICHI E RIFIUTI		
306-1	Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione	Indicatore non ancora disponibile
306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	Indicatore non ancora disponibile
400 PERFORMANCE SOCIALE		
401 OCCUPAZIONE		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Cap 4 Generare competenza
401-1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	Par 4.1 Composizione e descrizione del personale Par 4.2 Salute e Sicurezza: il benessere dei lavoratori

401-2	Benefit concessi ai dipendenti full time ma non ai part-time o ai dipendenti a tempo determinato	Polizza cumulativa infortuni in aggiunta a quanto prescritto dalla legge: la copertura assicurativa è estesa alle 24 ore, pertanto anche al di fuori dell'orario di lavoro; Durante il periodo di astensione per maternità obbligatoria la retribuzione è al 100%, in quanto l'Ente integra il 20% non erogato dall'INPS; Sono previste condizioni di miglior favore per l'erogazione dell'anticipo del TFR; Per parte del personale, assegnazione di carta di credito, smartphone, pc portatili e tablet aziendali; Per il personale non turnista, possibilità di usufruire delle mense presenti nei Centri a fronte di un contributo di spesa minimo; È prevista una pausa intermedia retribuita in orario di lavoro; Sono previste indennità speciali per alcune categorie di lavoratori; Per il personale non turnista, flessibilità nell'orario di lavoro
401-3	Maternità	Par 4.1 Composizione e descrizione del personale
402 GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Come da CCNL di riferimento
402-1	Periodo minimo di preavviso per significative modifiche operative (cambiamenti organizzativi) con l'indicazione se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	Come da CCNL di riferimento
403 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 4.2 Salute e sicurezza: il benessere del personale
403-1	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	Par 4.2 Salute e sicurezza: il benessere del personale
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e analisi degli incidenti	Par 4.2 Salute e sicurezza: il benessere del personale
403-3	Servizi finalizzati alla promozione della salute sul posto di lavoro	Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
403-4	Tematiche relative alla gestione della salute e sicurezza in azienda incluse in accordi formali con i sindacati	Salute e sicurezza non sono oggetto di formali accordi con i sindacati. La Lega del Filo d'Oro si è dotata di standard superiori rispetto a quanto previsto dagli accordi sindacali correnti
403-5	Formazione sulle tematiche relative alla salute ed alla sicurezza	Par 4.3 La formazione del personale
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Par 4.2 Salute e sicurezza: il benessere del personale
403-7	Prevenzione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori dell'Associazione direttamente collegati ad altri attori con cui l'Organizzazione si relaziona	I fornitori sono tenuti al rispetto del Codice Etico e degli standard di qualità e sicurezza della Lega del Filo d'Oro
403-8	Percentuale di lavoratori monitorati all'interno del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza	100%
403-9	Infortuni sul lavoro	Par 4.2 Salute e sicurezza: il benessere del personale
403-10	Malattie connesse al lavoro	Par 4.2 Salute e sicurezza: il benessere del personale
404 FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 4.3 La formazione del personale

404-1	Formazione del personale	Par 4.3 La formazione del personale
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo	Par 4.3 La formazione del personale
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	Analisi estensiva sul benessere organizzativo. I risultati saranno disponibili nel 2020
405 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 4.1 Composizione e descrizione del personale
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	Par 4.1 Composizione e descrizione del personale Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini per categoria di dipendenti	Non vi sono differenze di genere nella retribuzione
406 NON DISCRIMINAZIONE		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	
406-1	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Nel corso dell'anno non sono stati registrati episodi di discriminazione
407 - 412	Libertà di associazione, lavoro minorile, lavoro forzato, gestione della sicurezza, diritti delle comunità locali, diritti umani	Indicatori non materiali Le iniziative a favore delle comunità locali sono descritte nel paragrafo 5.3 Sensibilizzazione e mobilitazione
413 COMUNITÀ LOCALI		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Cap 5 Promuovere inclusione
413-1	Attività che includono il coinvolgimento delle comunità locali	Par 2.3 Disseminazione e integrazione attraverso gli interventi di Sedi e Servizi Territoriali Par 5.1 I volontari della Lega del Filo d'Oro Par 5.3 Sensibilizzazione e mobilitazione Par 5.4 Le attività in rappresentanza e affermazione dei diritti delle persone sordocieche
413-2	Attività con impatti (potenziali o effettivi) negativi per la comunità locale	L'analisi SROI condotta nel 2018 non ha rilevato impatti negativi per la comunità locale
414	Valutazione dei fornitori per l'impatto sulla società	Par 1.3 Valore economico e impatto sociale Par 6.6 Le relazioni di fornitura
415 PUBLIC POLICY		
415-1	Contributi a partiti politici	Nel corso dell'anno non sono stati elargiti contributi a partiti politici
416 SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 2.4 Il monitoraggio, la sicurezza ed il benessere degli utenti Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
416-1	Percentuale di categorie di prodotti e servizi per i quali sono valutati gli impatti sulla salute e sicurezza dei clienti	100%
416-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita	Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione

417 ATTIVITÀ DI MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 6.2 Il sistema di rendicontazione e gestione
417-1	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informati	Par 2.4 Il monitoraggio, la sicurezza ed il benessere degli utenti
417-2	Casi di non conformità relativi all'etichettatura dei prodotti	Par 2.4 Il monitoraggio, la sicurezza ed il benessere degli utenti Par 6.6 Le relazioni di fornitura
417-3	Casi di non conformità riguardo le pratiche di marketing	Nel corso dell'anno non sono stati registrati episodi di non conformità relativi alle pratiche di marketing e comunicazione
418 PRIVACY		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 6.2 Il sistema di rendicontazione e gestione
418-1	Reclami relativi a violazioni della privacy	Nel corso dell'anno non sono stati registrati reclami relativi alla violazione della privacy
419 PRIVACY		
103-1	Informazioni sulla modalità di gestione	2.4 Il monitoraggio, la sicurezza e il benessere degli utenti
419-1	Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti	Nel corso dell'anno non sono state assegnate sanzioni per casi di non conformità leggi o a regolamenti

TABELLA CORRISPONDENZE

ai sensi dell'art 6 del decreto legislativo 4 luglio 2019 recante l'Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore

Linee guida	Corrispondenza
Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale	Nota metodologica
Informazioni generali sull'ente	Par 1.1 Identità, missione e valori Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Cap 2 Valorizzare la specificità
Struttura, governo e amministrazione	Par 6.1 Governance e organizzazione Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità
Persone che operano per l'ente	Cap 4 Generare competenza Cap 5 Promuovere inclusione Par 6.1 Governance e organizzazione
Obiettivi e attività	Lettera agli stakeholder Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 1.4 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 1.5 Stato di avanzamento nella realizzazione del Piano di miglioramento Par 2.4 Il monitoraggio, la sicurezza e il benessere degli utenti Par 3.2 Il coinvolgimento delle famiglie per l'evoluzione dei servizi Par 5.2 La valorizzazione e l'ascolto dei volontari Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
Situazione economico-finanziaria	Par 1.2 Valore economico e impatto sociale Par 6.4 La relazione con i sostenitori Par 6.5 La relazione con la Pubblica Amministrazione Appendice - Risultati economici
Altre informazioni	Cap 3 Sostenere l'autonomia Par 4.4 Attività tecnico-scientifica e ricerca Par 6.3 La gestione della responsabilità ambientale Par 6.6 Le relazioni di fornitura
Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	Par 1.1 Identità, missione e valori Par 6.1 Governance e organizzazione

CARTA D'IDENTITÀ



lega del filo d'oro

Lega del Filo d'Oro

Organizzazione non lucrativa di utilità sociale
P. IVA 01185590427
Codice Fiscale 80003150424

OSIMO Sede Principale

Centro di Riabilitazione e Servizio Territoriale
Via Linguetta, 3 - 60027 Osimo (AN)
Tel. 071 72451 - Fax 071 717102
E-mail info@legadelfilodoro.it

Centro di Riabilitazione (Sede storica)
Via Montecerno, 1 - 60027 Osimo (AN)

ALTRE SEDI

LESMO

Centro Socio Sanitario Residenziale
e Servizio Territoriale
Via alla Stazione, 2 - 20855 Lesmo (MB)
Tel. 039 6985800 - Fax 039 6985801
E-mail segreteria.lesmo@legadelfilodoro.it

MODENA

Centro Socio Riabilitativo Residenziale
e Servizio Territoriale
Via delle Costellazioni 141/143 - 41100 Modena
Tel. 059 342059 - Fax 059 2927092
E-mail segreteria.modena@legadelfilodoro.it

MOLFETTA

Centro Socio Sanitario Residenziale
e Servizio Territoriale
Strada Provinciale, 112
Molfetta - Terlizzi Km. 2 - 70056 Molfetta (BA)
Tel. 080 3971653 - Fax 080 3974671
E-mail segreteria.molfetta@legadelfilodoro.it

TERMINI IMERESE

Centro Sanitario di Riabilitazione Residenziale
e Servizio Territoriale
Via Salvatore Cimino, snc
90018 Termini Imerese (PA)
Tel. 091 8142945 - Fax 091 8113135
E-mail segreteria.terminiimerese@legadelfilodoro.it

NOVARA

Sede Territoriale
Via Cagliari, 3 - 28100 Novara
Tel. 0321 410673
E-mail sede.novara@legadelfilodoro.it

PADOVA

Sede Territoriale
Via Chioggia, 2 - 35142 Padova
Tel/fax: 049 715827
E-mail sede.padova@legadelfilodoro.it

PISA

Sede Territoriale
Via Giovanni Bovio, 12/14 - 56125 Pisa
Tel 050 44281
E-mail sede.pisa@legadelfilodoro.it

ROMA

Sede Territoriale
Via Gaetano Casati, 40/42 - 00154 Roma
Tel 06 5755055 - Fax 06 57136926
E-mail sede.roma@legadelfilodoro.it

NAPOLI

Sede Territoriale
Via Nicola e Tullio Porcelli, 20/22 - 80126 Napoli
Tel. 081 2397516 - Fax 081 6101741
E-mail sede.napoli@legadelfilodoro.it

Pubblicazione a cura di
Lega del Filo d'Oro ONLUS

Per informazioni
Lega del Filo d'Oro ONLUS
Via Linguetta, 3
60027 Osimo (AN) - Italia
www.legadelfilodoro.it
info@legadelfilodoro.it

Il Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato grazie alla
collaborazione di tutti i Settori e i Servizi dell'Ente

Assistenza tecnico-scientifica e coordinamento



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO
DIPARTIMENTO DI ECONOMIA,
MANAGEMENT E METODI QUANTITATIVI

Responsabile scientifico: Clodia Vurro, Professore
associato di Economia e Gestione delle Imprese

Editing, grafica e supervisione editoriale
VITA Società Editoriale SpA in liq. Società Benefit
www.vita.it

Fotografie
Simone Comi, Settimio Benedusi, Giuliano Marchisciano,
Mirco Marchetti, Qubit Media, Sauro Strappato,
Nicolas Tarantino e Archivio Lega del Filo d'Oro
In copertina foto di Matteo Bianchi Fasani | Agenzia Arkage

Stampa
AGF SpA Unipersonale
Via del Tecchione 36 - 20098 Sesto Ulteriano (MI)

Chiuso in redazione il 16 settembre 2020



lega del filo d'oro

Lega del Filo d'Oro Onlus

Via Linguetta, 3 - 60027 Osimo (AN)
Tel. 071.72451 - Fax 071.717102

www.legadelfilodoro.it
info@legadelfilodoro.it