



**lega del filo d'oro**

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018



***lega del filo d'oro***

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018

# PROGETTARE IL CAMBIAMENTO LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Complessità, dinamismo, frammentazione sono aspetti che ormai caratterizzano in maniera stabile il contesto entro cui ci troviamo ad operare quotidianamente. Ciononostante continuiamo il nostro percorso di crescita, stimolati dalla volontà di perseguire – secondo i più elevati standard di qualità – la missione che ci siamo dati: migliorare la qualità della vita delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali.

Il nostro 2018 è trascorso all'insegna del cambiamento: in particolare abbiamo lavorato incessantemente per consentire il progressivo trasferimento dei diversi servizi e degli utenti che ne beneficiano all'interno nei nuovi ambienti del primo lotto del Centro Nazionale. Questo sfidante progetto infrastrutturale, che sta rafforzando la nostra presenza sul territorio nazionale, ci porta anche verso una maggiore efficienza ed efficacia nell'utilizzo delle risorse economiche, sociali e ambientali. Pur essendo impegnati in un progetto così importante, non ci siamo fermati nell'estendere la nostra presenza territoriale e la nostra visibilità presso le istituzioni, con l'obiettivo di aumentare le possibilità di accesso delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e il loro progressivo inserimento nei contesti di provenienza.

Con questa seconda edizione del bilancio ispirata ai principi internazionali dell'organizzazione Global Reporting Initiative, che per la prima volta nella nostra storia decidiamo di orientare alla sostenibilità nel suo complesso, vogliamo raccontare i traguardi raggiunti e gli obiettivi che ci diamo per il prossimo futuro. Perché tale progettazione sia sempre più condivisa, abbiamo avviato un percorso di analisi di materialità, così da avvicinare le priorità della gestione con quelle percepite dai nostri stakeholder. Continuiamo inoltre a non limitarci al racconto di ciò che abbiamo realizzato, riproponendo una visione per impatti. Nel 2018 è proseguito il percorso di rendicontazione del valore sociale creato per gli utenti e le loro famiglie, il personale e i volontari, i territori da cui traiamo le risorse e a cui restituiamo valore aggiunto.

L'anno è stato positivo da molti punti di vista. Sono state 911 le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali che hanno ricevuto uno o più servizi dalla Lega del Filo d'Oro nelle diverse modalità, di cui 611 utenti seguiti presso i Servizi Territoriali, assieme alle loro famiglie. Entrambi i dati sono in crescita rispettivamente di circa il 2 e il 6 per cento sul 2017. Complessivamente l'attività dei cinque Centri ha comportato un numero di giornate di ricovero pari a 68.052. Il numero dei volontari attivi che ci hanno supportati nell'accompagnare i nostri

utenti nel percorso verso l'autonomia e l'inclusione sociale come pure nella sensibilizzazione dei territori rispetto ai problemi connessi alla disabilità grave è cresciuto ancora rispetto all'anno precedente: 677 volontari hanno donato 53.699 ore del loro tempo. Sono state inoltre 544 le organizzazioni operanti sul territorio nazionale con cui la Lega del Filo d'Oro ha cooperato per sviluppare progetti a favore delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Il supporto dei nostri sostenitori è stato rilevante, consentendoci di coprire il 67% dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi e la realizzazione delle attività. I risultati ottenuti dalla raccolta fondi hanno raggiunto e superato gli obiettivi: segno questo di un profondo legame di fiducia da parte dei nostri sostenitori, alimentato dalla comunicazione trasparente sull'utilizzo delle risorse. Il modello di intervento di cui ci siamo dotati impone l'elevata professionalizzazione delle nostre persone. Anche per il 2018 possiamo riportare un trend in aumento nel numero dei dipendenti, cui abbiamo erogato 1.625 giornate di formazione, in prevalenza di carattere tecnico. È proseguita inoltre l'attività di ricerca, con 10 nuove pubblicazioni scientifiche in riviste scientifiche di carattere internazionale.

Tra gli eventi di rilievo di cui il 2018 è stato costellato, merita menzione l'istituzione della Giornata Nazionale dei Sordociechi promossa dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti con la Lega del Filo d'Oro, che è stata celebrata il 27 giugno presso il Senato della Repubblica. Il 9° Forum dei Volontari si è tenuto dal 12 al 14 ottobre a Senigallia (AN), ispirato al tema "Una storia di mani", per condividere e valorizzare le esperienze di chi, nel proprio operato di volontario, deve saper creare continuamente un equilibrio tra le proprie e altrui competenze, rispettare la personalità e le emozioni di chi riceve aiuto, trasformando l'energia in cambiamento.

I risultati che abbiamo raggiunto sono per noi la conferma che stiamo lavorando nella giusta direzione. Ma non ci basta. Molto resta da fare per mantenerci dinamicamente al passo con i cambiamenti all'interno e all'esterno del nostro mondo, nel rispetto delle aspettative dei nostri stakeholder.



**Daniele Bonifazi**  
*Direttore generale*



**Rossano Bartoli**  
*Presidente*

# GUIDA ALLA LETTURA

## NOTA METODOLOGICA

La Lega del Filo d'Oro ha una lunga tradizione in materia di rendicontazione sociale, in ottemperanza ai principi di qualità e trasparenza che sin dall'inizio guidano il modo di operare dell'Associazione. Il Bilancio di Sostenibilità è lo strumento con cui la Lega del Filo d'Oro racconta quanto realizzato nel corso dell'anno, arricchendo le storie di indicatori quantitativi che consentono il monitoraggio e la valutazione dell'efficienza e dell'efficacia interna nell'utilizzo delle risorse economiche, sociali e ambientali, nonché una più immediata comunicazione delle capacità di raggiungere gli obiettivi mantenendo gli impegni presi con la molteplicità di stakeholder con cui quotidianamente si interfaccia.

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 che 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 inoltre seguite le linee guida supplementari di settore, che forniscono indicazioni su temi specifici tipici delle organizzazioni non profit (*NGO Sector Supplement*). In questo processo, 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. Rispetto alla passata edizione, il Bilancio di Sostenibilità 2018 introduce due importanti innovazioni nelle modalità di calcolo degli indicatori. La progettazione sostenibile del Centro Nazionale ha stimolato l'avvio di un percorso di maggiore consapevolezza e controllo nell'utilizzo delle risorse ambientali, con particolare riferimento all'efficienza energetica. Molto resta da fare per completare il monitoraggio degli impatti ambientali, ma si tratta di un primo, tangibile passo verso questo traguardo. Inoltre, è stata condotta un'analisi di materialità che ha avuto come esito la formalizzazione della connessa matrice di priorità.

In continuità con il 2017, l'obiettivo che ha portato a tale cambiamento è ascrivibile alla volontà di iniziare a confrontarsi con le prassi internazionali e gli standard più elevati di rendicontazione, identificando i punti di forza e le aree ancora da sviluppare. Tale percorso deve portare la Lega del Filo d'Oro a raggiungere livelli crescenti di accountability, ossia di capacità di rispondere alle richieste, ai bisogni e alle esigenze dei propri stakeholder, dando conto delle modalità di utilizzo delle risorse raccolte in modo trasparente e completo.

Per l'anno fiscale oggetto del presente documento, il perimetro della rilevazione comprende tutte le sedi nelle regioni in cui la Lega del Filo d'Oro è presente. Gli indicatori sono confrontati temporalmente con i due anni fiscali precedenti, coprendo dunque il triennio 2016-2018. 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 e ha beneficiato della ricchezza di indicatori di cui da tempo la Lega del Filo d'Oro si è dotata a seguito dell'adozione del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza.

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

- 1. Opportunità**, è quanto la Lega del Filo d'Oro cerca di creare 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 stimola nelle famiglie dei propri assistiti, accompagnandole lungo un percorso complesso e articolato, che le aiuti a sapersi gestire. Le iniziative a favore delle famiglie e le modalità di dialogo e interazione sono al centro di 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. Le dimensioni della responsabilità nei confronti di dipendenti e collaboratori sono presentate nel capitolo, arricchite delle 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. 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 è 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 – Generare valore, produrre cambiamento

1.1	Identità, missione e valori	13
1.2	Ambiti strategici e obiettivi raggiunti	13
1.3	Valore economico e impatto sociale	15
1.4	Il sistema degli stakeholder	20
1.5	Priorità strategiche per il triennio 2019-2021	21

## 2 VALORIZZARE LA SPECIFICITÀ. GLI UTENTI E I SERVIZI

Infografica – Cogliere potenzialità, costruire abilità

2.1	L'intervento valutativo-riabilitativo	35
2.2	Gli interventi educativo-riabilitativi	40
2.3	Disseminazione e integrazione attraverso gli interventi dei Servizi Territoriali	44
2.4	Il monitoraggio, la sicurezza e il benessere degli utenti	45

## 3 SOSTENERE L'AUTONOMIA. LE FAMIGLIE

Infografica – Crescere insieme, crescere tutti

3.1	I capitali della famiglia	52
3.2	L'impatto su autonomia e benessere	53
3.3	L'evoluzione delle esigenze delle famiglie	59

## 4 GENERARE COMPETENZA. PERSONALE, FORMAZIONE E RICERCA

Infografica – Il capitale umano della Lega del Filo d'Oro

4.1	Composizione e descrizione del personale	66
4.2	Salute e sicurezza: il benessere dei lavoratori	68
4.3	La formazione del personale	70
4.4	La ricerca scientifica	71

## 5 PROMUOVERE INCLUSIONE. VOLONTARI E RETI

Infografica – Un volontariato di relazioni

5.1	I volontari della Lega del Filo d'Oro	83
5.2	La valorizzazione e l'ascolto dei volontari	87
5.3	Sensibilizzazione e mobilitazione	90
5.4	Le attività in rappresentanza e affermazione dei diritti delle persone sordocieche	91

## 6 FARE LEVA SULLE RISORSE. GOVERNANCE E PROCESSI OPERATIVI

Infografica – Affrontare le sfide in modo dinamico

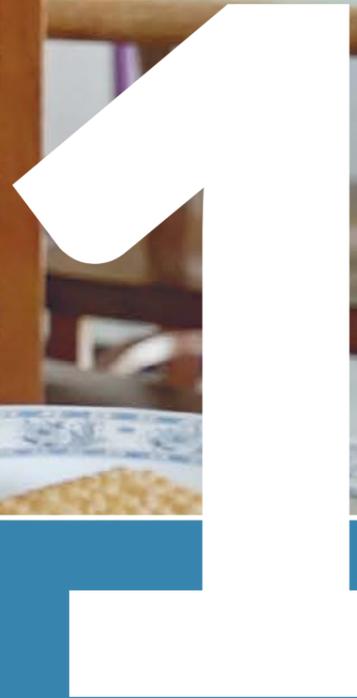
6.1	Governance e organizzazione	96
6.2	Il sistema di gestione e rendicontazione	99
6.3	La gestione della responsabilità ambientale	103
6.4	La relazione con i sostenitori	106
6.5	La relazione con la Pubblica Amministrazione	112
6.6	Le relazioni di fornitura	113

## Appendice

Risultati economici	118
Tabella indicatori Global Reporting Initiative	122
Carta d'identità	131



CREARE  
OPPORTUNITÀ



# Generare valore, produrre cambiamento



Valore economico generato

44,9 Mln €

di cui l'88% viene distribuito agli stakeholder

14,4 Mln

ricavi da attività istituzionali

29,9 Mln

ricavi da attività di raccolta fondi

0,6 Mln

ricavi/oneri da attività extracaratteristiche

La nostra è una “storia di mani”. Mani che hanno raccolto la profezia di Sabina Santilli e continuano a tessere quel filo prezioso che aiuta le persone sordocieche ad uscire dal labirinto oscuro in cui spesso si trasforma la loro vita. Diversamente la Lega del Filo d'Oro sarebbe “soltanto” un grande successo dell'imprenditoria sociale italiana.

—Stefano Biraghi, referente dei volontari di Lesmo



Valore sociale creato

1,20

Indice SROI

Il valore sociale annuale medio (SROI) generato dalle attività della Lega del Filo d'Oro nei territori di Osimo (AN), Lesmo (MB) e Molfetta (BA) nel triennio 2016-2018 equivale a 1,20 euro restituiti per ogni euro investito dal territorio nel consentire agli utenti di beneficiare dei servizi e dei trattamenti offerti dall'Associazione

38,08 Mln €

valore sociale creato totale nel 2018 dalle sedi di Osimo, Lesmo e Molfetta

11,70 Mln  
valore sociale creato per utenti e famiglie

2,02 Mln  
valore sociale creato per personale e volontari

24,36 Mln  
valore sociale creato per i territori

# CREARE OPPORTUNITÀ MISSIONE E VALORI

*Il valore sociale creato dalla Lega del Filo d'Oro nel 2018 è pari a circa 11,7 milioni di euro per i soli utenti e famiglie, con una crescita del 5,7% rispetto all'anno prima. Secondo l'indagine SROI realizzata nel 2018 sulle sedi di Osimo, Lesmo e Molfetta, il valore monetario del 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 è pari a 1,20 euro per ogni euro investito. Il valore sociale si dipana lungo le fasi di una catena di impatto in grado di generare cambiamenti rilevanti a vantaggio degli stakeholder in termini di specificità, autonomia, competenza e inclusività. Il nuovo Centro Nazionale – che nel 2018 è divenuto operativo – è il segno più visibile della volontà della Lega del Filo d'Oro di continuare a crescere per rafforzare la propria capacità di rispondere ai bisogni delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e delle loro famiglie, sia in termini di quantità di utenti raggiunti sia di qualità e ampiezza dei servizi offerti.*

**D**isabilità unica riconosciuta dal Parlamento europeo (nel 2004) e italiano (nel 2010, con la Legge n. 107), la sordocecità è la combinazione di una minorazione visiva con una uditiva, totale o parziale. Nella pluriminorazione psicosensoriale, alla minorazione della vista e/o dell'udito si aggiungono disabilità intellettiva, deficit motori, danni neurologici e una serie di patologie organiche, malformazioni scheletriche, dentali e cardiovascolari.

Secondo i dati più recenti, prodotti dall'Istat in collaborazione con la Lega del Filo d'Oro nel 2016, la disabilità sensoriale legata alla vista o all'udito interessa oltre 1,7 milioni di persone in Italia. Di queste, si stima che siano 189mila coloro che hanno problematiche legate sia alla vista, sia all'udito, equivalenti a una persona su 333. Un sordocieco su due ha una disabilità motoria oltre alla sordocecità e quattro su dieci presentano anche una disabilità cognitiva e disturbi comportamentali.

Le cause di tali patologie possono essere congenite o acquisite. Nel primo caso, sono riconducibili a infezioni virali come la rosolia o a malattie rare (ad esempio le sindromi di Charge, Usher, Fine-Lubinski, Waardenburg, Stikler, Norrie, Alport per citarne alcune). L'ipossia, i tumori, il trauma cranico e altri fattori rientrano fra le cause acquisite.

Anche l'allungamento della vita può portare a patologie sensoriali. Le conseguenze sono comuni. Soltanto in Italia, oltre 100mila sordociechi vivono uno stato di isolamento sociale e culturale, in quanto non in grado di provvedere autonomamente a se stessi.

**L'IDENTITÀ DELLA LEGA DEL FILO D'ORO**

## MISSIONE

L'Associazione nel perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale ha per scopo l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione, il recupero e il reinserimento dei non vedenti privi di udito e dei pluriminorati psicosensoriali

## VALORI

Sensibilità, Passione, Competenza, Metodo

## MODELLO D'INTERVENTO

- Creazione di strutture specializzate
- Formazione di operatori qualificati
- Svolgimento di attività di ricerca e sperimentazione nel campo della sordocecità e della pluriminorazione psicosensoriale
- Promozione di rapporti con enti, istituti, università italiane e straniere
- Sensibilizzazione degli organismi competenti e dell'opinione pubblica nei confronti di questo tipo di disabilità

## 1.1 IDENTITÀ, MISSIONE E VALORI

Dal 1964, anno della costituzione come Associazione, la Lega del Filo d'Oro rinnova il proprio impegno per assistere, educare, riabilitare e reinserire nella famiglia e nella società le persone sordocieche e

pluriminorate psicosensoriali. Punto di riferimento nazionale e internazionale, da oltre cinquant'anni la Lega del Filo d'Oro lavora affinché le proprie conoscenze e competenze nel trattamento della disabilità grave si traducano in opportunità di relazione e interazione non solo per chi non vede e non sente, ma anche per le loro famiglie, le istituzioni e le comunità. Pur restando fedele ai principi della fondatrice Sabina Santilli, tale impegno evolve nel tempo per rispondere all'emergere di nuovi bisogni e adattarsi alle dinamiche di cambiamento interne ed esterne all'Organizzazione.

## 1.2 AMBITI STRATEGICI E OBIETTIVI RAGGIUNTI

Il 2018 porta a conclusione il piano di miglioramento triennale avviato nel 2016. Gli ambiti strategici su cui la Lega del Filo d'Oro ha lavorato, e su cui sarà impostato il prossimo piano, sono articolati in cinque blocchi. Di questi, il rafforzamento della capacità di rispondere ai bisogni delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali rappresenta il fulcro, supportato dal potenziamento dell'attività di ricerca e formazione, dall'adeguamento dell'infrastruttura di governance e organizzativa, dal consolidamento delle relazioni con i sostenitori e con le istituzioni.

### RAFFORZARE LA CAPACITÀ DI RISPONDERE AI BISOGNI

Il 2018 è stato connotato dal progressivo

## FOCUS

### Consigli semplici per aiutare un sordocieco

*Fategli sapere toccandolo nel modo che ritenete più opportuno, che gli siete vicini. Fate un uso appropriato e chiaro del mezzo di comunicazione che scegliete per parlare con lui. Adottate un semplice segnale per farvi riconoscere. Imparate ad usare il mezzo di comunicazione che il ciecosordo conosce e, se invece ne conoscete voi uno più adatto, insegnateglielo. Assicuratevi che vi capisca e che voi lo capiate. Incoraggiatelo ad usare la voce se è capace di parlare, anche se conosce poche parole. Se vi sono altre persone, presentateglielo. Fate sapere a lui quando gli tocca di parlare. Informatelo sempre del posto dove si trova. Ditegli sempre quando dovete assentarvi, anche se per breve tempo. Assicuratevi che non è vicino a posti pericolosi. Non lasciatelo mai solo in posti sconosciuti, stategli vicino, il contatto fisico gli darà sicurezza. Quando camminate, lasciate che sia lui a tenersi al vostro braccio. Avvertitelo con*



*segni semplici, naturali quando dovete salire una scala o scenderla, quando dovete entrare in una macchina ecc. Incoraggiatelo a prendere l'iniziativa anche se questa è molto limitata. Incoraggiatelo ad esprimere le sue idee. Incoraggiatelo a fare nuove esperienze. Siate fiduciosi e calmi: per quante difficoltà possono esserci, con la buona volontà potrete superarle. Cortesia, buon senso e comunicatività, ecco ciò che occorre per riuscire a convivere con una persona cieca e sorda.*

Sabina Santilli,  
fondatrice della Lega del Filo d'Oro

trasferimento e avvio delle attività del Centro Diurno, del Settore Scolare, del Centro Diagnostico, dei Trattamenti intensivi e di quelli ambulatoriali e domiciliari presso il primo lotto del nuovo Centro Nazionale, inaugurato il 1° dicembre 2017. Contestualmente, nella primavera 2018, è partita la realizzazione del secondo lotto, che ospiterà le foresterie e residenze per gli utenti adulti a tempo pieno estensivo, i servizi mensa, cucina e lavanderia, le piscine e le palestre per le attività riabilitative di idroterapia e di fisioterapia.

Il Centro Nazionale è un complesso moderno e accogliente, progettato a partire dalle esigenze delle persone sordocieche secondo criteri di sicurezza, innovazione e sostenibilità ambientale. Gli è stato inoltre

conferito il "Marchio di Qualità Sisma Safe" che connota gli edifici progettati e realizzati secondo criteri di sicurezza strutturale e qualità geotecnica. Il nuovo Centro Nazionale è il segno più visibile della volontà della Lega del Filo d'Oro di continuare a crescere per poter rafforzare la capacità di rispondere ai bisogni delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e delle loro famiglie, sia in termini di quantità di utenti raggiunti che di qualità e ampiezza dei servizi offerti.

#### POTENZIARE L'ATTIVITÀ DI RICERCA E LA FORMAZIONE

Sono stati portati a termine i progetti di ricerca attivati e sono state definite le nuove linee di ricerca per il triennio successivo, con particolare riferimento alle nuove

tecnologie e allo sviluppo dell'autonomia dell'utente nel proprio contesto territoriale e di appartenenza. Sono inoltre proseguite le attività di formazione del personale, con particolare riferimento alle tematiche di prevenzione/sicurezza e di mappatura del livello di benessere organizzativo, quest'ultima in fase di completamento.

#### ADEGUARE L'ORGANIZZAZIONE ALLA NUOVA NORMATIVA

Alla riforma del Terzo settore, con Decreto Legislativo n. 117 del 3 luglio 2017, hanno fatto seguito progetti di approfondimento sugli adempimenti da affrontare, tra cui le modifiche all'ordinamento statutario. La governance della Lega del Filo d'Oro e la sua struttura organizzativa sono state aggiornate per rispondere alle nuove esigenze che conseguono alla crescita dimensionale.

#### CONSOLIDARE LE RELAZIONI CON I SOSTENITORI

La realizzazione della strategia di crescita dimensionale è stata resa possibile dal rafforzamento della capacità di attrarre fondi, attraverso la vicinanza e il supporto dei sostenitori, il coinvolgimento di sponsor tecnici e l'ottenimento di contributi finalizzati. Sul fronte raccolta fondi, le azioni sono state incentrate sullo sviluppo delle donazioni ricorsive, dei donatori one-off e dei canali digitali e sulla valorizzazione del 5 per mille e dei lasciti testamentari. A questo si aggiungono le attività di raccolta di fondi all'estero.

#### CONSOLIDARE LE RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI

L'intensificazione dei legami con le istituzioni nazionali e territoriali, nelle regioni in cui la Lega del Filo d'Oro è presente con un Centro Residenziale, è stato un obiettivo critico nel triennio, perseguito al fine di assumere un ruolo di maggior peso nelle decisioni e di favorire interventi in rappresentanza e a favore delle persone sordocieche e

pluriminorate psicosensoriali. Si è riportata l'attenzione sulla Legge 107/2010 recante le misure per il riconoscimento delle persone sordocieche, sollecitando la costituzione di un tavolo di lavoro per la sua revisione oltre che la ripresa del disegno di legge sui diritti delle persone sorde e sordocieche. Congiuntamente, si è posto l'accento sulle difficoltà delle famiglie nella fruizione dei servizi della Lega del Filo d'Oro al di fuori della propria regione di residenza, nonché sulle problematiche relative ai forti ritardi nei pagamenti delle rette di ricovero e il recupero dei crediti in alcune regioni. Per favorire la collaborazione con le istituzioni pubbliche, sono state organizzate alcune visite di delegazioni istituzionali nei diversi Centri.

## 1.3 VALORE ECONOMICO E IMPATTO SOCIALE

L'impegno della Lega del Filo d'Oro nel perseguimento dei suoi obiettivi ha trovato riscontro nella capacità di creare valore economico e cambiamento sociale. Nel 2018 il valore economico generato si è mantenuto sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente, con una contrazione inferiore allo 0,5%. Tale variazione è ascrivibile esclusivamente a proventi e oneri connessi ad attività di gestione non caratteristica e straordinaria. Si riscontra una sostanziale stabilità nei ricavi generati dall'erogazione dei servizi dei Centri e in quelli connessi alle attività di raccolta fondi. Guardando al valore economico distribuito, l'incremento del 5% rispetto all'anno precedente è stato determinato, in via prevalente, dai costi operativi (maggiori spese di fornitura) e dagli oneri finanziari (pagamenti ai fornitori di capitale). Tale dato va letto in concomitanza con la fase di investimento e crescita infrastrutturale



### Febbraio

Inizia il trasferimento nel nuovo Centro Nazionale, partendo dagli uffici



### 17 marzo

La Lega del Filo d'Oro è charity partner del Torneo di Rugby 6 Nazioni

**11 aprile**  
Presentazione della prima indagine SROI sul valore creato dall'attività della sede di Osimo

Parte da Firenze Panorama d'Italia, di cui la Lega del Filo d'Oro è charity partner per il quinto anno consecutivo



### 25 e 26 maggio

XI Giornata del Sostenitore, con oltre 750 partecipanti

**27 giugno**  
Presso il Senato della Repubblica si celebra la prima Giornata Nazionale dei Sordociechi



### 12 - 14 ottobre

A Senigallia (AN) si svolge il IX Forum dei Volontari, con 136 volontari, 44 professionisti e 8 ospiti

# UN 2018 DA RICORDARE



### Febbraio /marzo

Nelle varie sedi si svolgono i corsi di formazione per i nuovi volontari: 233 i partecipanti



### 9 aprile

Partono i lavori per la realizzazione del secondo lotto del Centro Nazionale, che dureranno tre anni



### Maggio

Nel Centro Nazionale entrano i primi utenti: gli adulti che frequentano il Servizio Diurno e i ragazzi del Settore Scolare



### 17 giugno /9 settembre

I soggiorni estivi, nei loro quattro turni, coinvolgono complessivamente 102 utenti e 112 volontari

**1 settembre /31 dicembre**  
Campagna sms solidale "Una storia di mani"



### 20 dicembre

La consueta festa di Natale, nel giorno del 54° anniversario di fondazione della "Lega" si tiene per la prima volta nel Centro Nazionale

**2 ottobre**  
Cambio di governance alla Lega del Filo d'Oro: Rossano Bartoli diventa Presidente

**IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO***(in migliaia di euro)*

	2016	2017	2018	Variazione % 2017/18
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>44.267</b>	<b>45.082</b>	<b>44.883</b>	<b>-0,44%</b>
Ricavi attività istituzionali	14.155	14.390	14.365	
Ricavi attività raccolta fondi	28.922	29.798	29.937	
Ricavi/oneri attività extra caratteristiche	1.190	893	581	
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>36.988</b>	<b>37.812</b>	<b>39.546</b>	<b>4,59%</b>
Costi operativi attività istituzionali	8.905	9.183	9.904	
Costi operativi attività raccolta fondi	7.940	8.140	8.815	
<b>Totale costi operativi</b>	<b>16.845</b>	<b>17.323</b>	<b>18.719</b>	<b>8,06%</b>
Personale attività istituzionale	17.956	18.301	18.578	
Personale attività raccolta fondi	978	987	1.009	
<b>Retribuzioni e benefit</b>	<b>18.934</b>	<b>19.287</b>	<b>19.588</b>	<b>1,56%</b>
<b>Pagamenti ai fornitori di capitale</b>	<b>569</b>	<b>517</b>	<b>554</b>	<b>7,10%</b>
<b>Pagamenti alla Pubblica Amministrazione</b>	<b>639</b>	<b>684</b>	<b>685</b>	<b>0,24%</b>
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (Calcolato come differenza tra generato e distribuito)</b>	<b>7.279</b>	<b>7.270</b>	<b>5.337</b>	<b>-26,59%</b>
Ammortamenti	2.173	2.271	2.655	
Accantonamenti e svalutazioni	1.986	2.725	2.047	
Accantonamenti immobili	1.695	1.006	536	
Accantonamenti fondo dipendenti	875	810	0	
Risultato d'esercizio	550	457	99	

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

che continua a caratterizzare l'operatività della Lega del Filo d'Oro. Il trasferimento presso il nuovo Centro Nazionale e la sua coesistenza con la sede storica di via Montecerno, infatti, hanno determinato un incremento di alcune voci di costo afferenti i servizi generali (come la pulizia, la manutenzione degli immobili e degli spazi verdi, la vigilanza e le utenze). La variazione è stata compensata con un minor onere per gli accantonamenti per rischi, tenuto conto dell'oculata politica effettuata negli anni precedenti. Anche il costo del personale ha registrato un aumento legato all'incremento delle attività svolte a favore degli utenti, per i quali vengono impiegate figure professionali altamente qualificate e in numero superiore rispetto agli standard di riferimento

definiti dalle Regioni. Il 2018 ha registrato una disponibilità lorda di saldo positivo e pari a circa 928mila euro (derivante dalla somma tra perdita dell'attività istituzionale e disponibilità generate dall'attività di comunicazione e raccolta fondi).

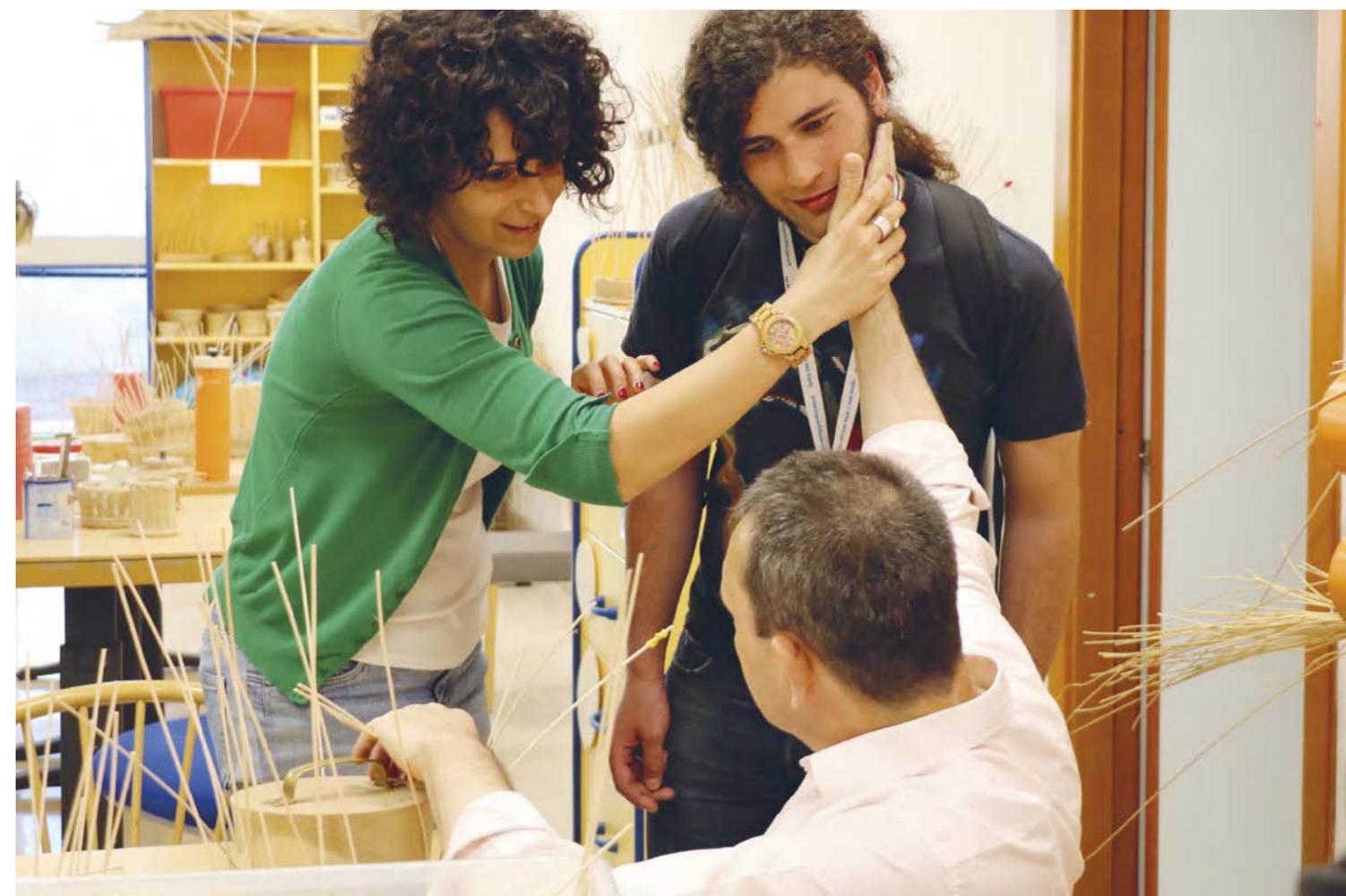
Tale risultato ha consentito di coprire gli oneri finanziari che, negli ultimi tre anni, sono stati fortemente influenzati dagli interessi passivi sul finanziamento ventennale concesso per la realizzazione del primo lotto del nuovo Centro Nazionale. La disponibilità finale, al netto delle imposte e tasse, è stata positiva e pari a circa 98mila euro, destinata ad alimentare il fondo di dotazione dell'Associazione.

Il valore economico trattenuto rappresenta

la parte di valore economico generato dalla Lega del Filo d'Oro ma mantenuto internamente per consentire lo sviluppo e la crescita di lungo termine, sotto forma di ammortamenti e accantonamenti: si tratta dell'12% del valore totale generato, a fronte dell'88% distribuito agli stakeholder esterni.

È proseguito, inoltre, il monitoraggio degli impatti sociali creati. L'applicazione della metodologia di calcolo del ritorno sociale dell'investimento (social return on investment – SROI), condotta in collaborazione con il team di ricerca dell'Università degli Studi di Milano, è stata estesa alle attività realizzate dai Centri di Riabilitazione e dai connessi Servizi Territoriali nelle sedi di Osimo (AN), Lesmo (MB) e Molfetta (BA) per il triennio 2016-2018. Calcolato su base annuale come rapporto tra ricavi sociali generati 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. L'analisi condotta ha consentito di quantificare il valore monetario del 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. Ovvero per ogni euro investito dal territorio nel consentire agli utenti di beneficiare dei servizi e dei trattamenti offerti dall'Associazione sono stati restituiti alla comunità 1,20 euro in valore sociale. Il valore sociale creato in media nel triennio considerato è stato pari a 37 milioni di euro, più che compensando i costi di gestione operativa. In ragione della fase di crescita



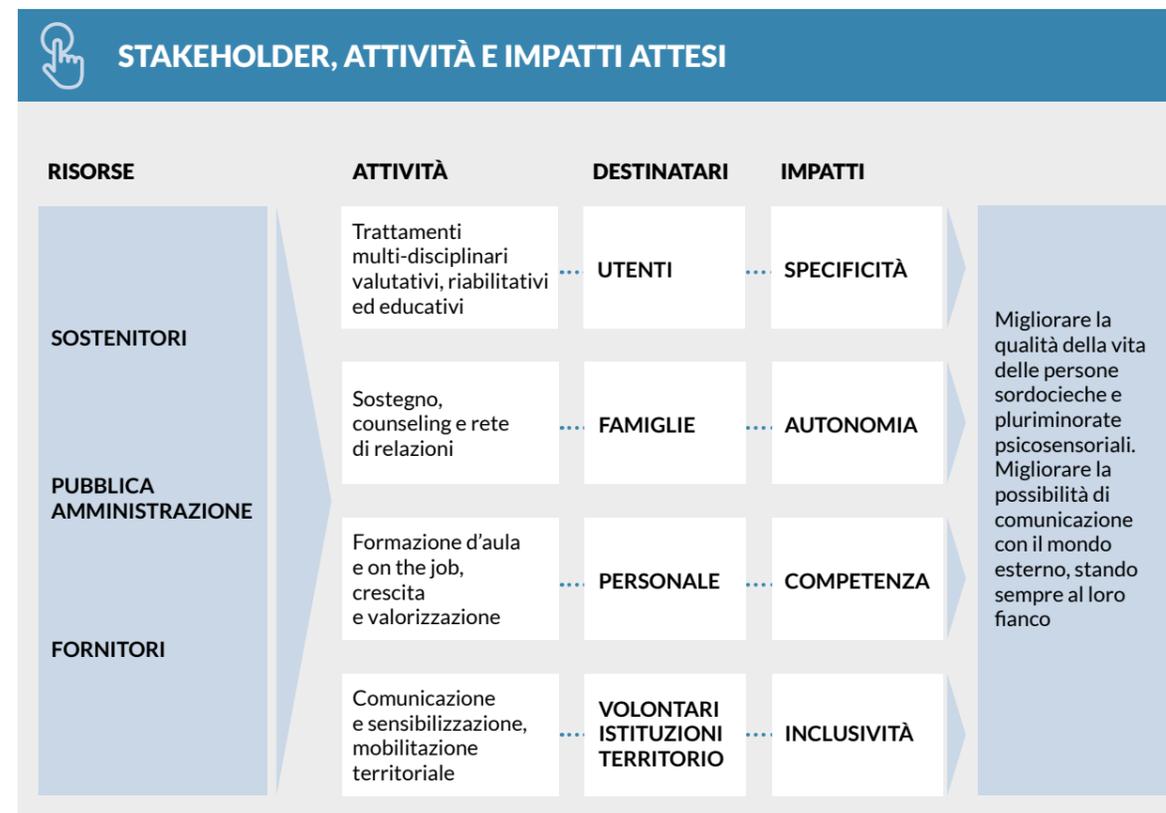
infrastrutturale che ancora connota la strategia della Lega del Filo d'Oro, impegnata nel completamento e messa a regime del nuovo Centro Nazionale, l'impatto sul territorio continua a guidare la crescita, pur se con un trend decrescente.

Tale dato è indicativo di una progressiva tendenza al consolidamento. In particolare è risultato 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 rappresentato da una migliore capacità di gestire le problematiche relative alla disabilità, il 27% dalla riduzione dell'isolamento sociale e culturale e il restante 23% da un incremento del benessere dei componenti della famiglia.

## 1.4 IL SISTEMA DEGLI STAKEHOLDER

L'efficacia della Lega del Filo d'Oro è legata alla capacità di porre a sistema una fitta rete di relazioni con una molteplicità di stakeholder. Alcuni di questi apportano risorse e competenze funzionali all'operatività dell'Organizzazione, altri si configurano come beneficiari diretti dei servizi erogati. Tali confini non sono mai netti: gli stakeholder che immettono risorse ricevono in cambio valore economico distribuito e valore sociale generato. 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 il Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza, 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 alle relazioni con le organizzazioni del territorio (capitolo 5). Il valore sociale si genera lungo le fasi di questa catena di impatto, in cui a fronte di risorse ottenute e 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.

## 1.5 PRIORITÀ STRATEGICHE PER IL TRIENNIO 2019-2021

Gli obiettivi strategici che guidano i processi operativi della Lega del Filo d'Oro sono declinati in azioni specifiche all'interno del piano di miglioramento triennale. Il grado di raggiungimento degli obiettivi è verificato semestralmente attraverso la stesura di relazioni che consentono di evidenziare eventuali criticità e apportare aggiustamenti in itinere. Il piano di miglioramento non è definito unidirezionalmente, ma deriva dall'analisi di contesto di cui la consultazione e il coinvolgimento degli stakeholder sono parte integrante.

### STAKEHOLDER ENGAGEMENT E ANALISI DI MATERIALITÀ

Al fine di stimolare un dialogo costante con i propri stakeholder, la Lega del Filo d'Oro ha

## IL RITORNO SOCIALE DELL'INVESTIMENTO NEL TRIENNIO 2016-2018

(valori in milioni di euro e connessa ripartizione percentuale)

	2016	2017	2018
<b>UTENTI E FAMIGLIE</b>	<b>11,34</b>	<b>11,07</b>	<b>11,70</b>
Capacità di gestione delle problematiche legate alla disabilità	49,80%	50,30%	50,50%
Riduzione dell'isolamento	27,00%	26,80%	26,60%
Miglioramento del benessere	23,20%	22,90%	22,90%
<b>PERSONALE E VOLONTARI</b>	<b>2,32</b>	<b>2,44</b>	<b>2,02</b>
Professionalizzazione dei dipendenti	98,15%	98,16%	95,85%
Professionalizzazione dei volontari	1,85%	1,84%	4,15%
<b>TERRITORI</b>	<b>23,17</b>	<b>25,27</b>	<b>24,36</b>
Valore aggiunto sul territorio	51%	55%	53%
Occupazione addizionale creata	47%	43%	45%
Mobilitazione locale	2%	2%	2%
<b>VALORE SOCIALE CREATO TOTALE (A)</b>	<b>36,82</b>	<b>38,77</b>	<b>38,08</b>
Costi di gestione caratteristica (B)	27,85	28,11	28,85
Investimenti dal territorio* (C)	7,84	8,07	8,08
<b>INDICE SROI (A - B)/C</b>	<b>1,14 : 1</b>	<b>1,32 : 1</b>	<b>1,14 : 1</b>

\* Rette annuali erogate dalle Regioni Marche, Lombardia e Puglia quale corrispettivo delle prestazioni sanitarie fornite dalla Lega del Filo d'Oro

## PRESA DIRETTA

# Giona: «Vivere da sola? Sono certa che ce la farò»

**G**iona ha una ipoacusia profonda, ma suona il pianoforte. Ha una cecità assoluta - vede sostanzialmente solo luci ed ombre - ma arrampica in montagna. Giona ha 22 anni e vive sul lago di Garda: la sua famiglia si è trasferita qui diciotto anni fa dall'Albania. Sta per laurearsi in Scienze del Servizio Sociale all'Università di Trento. «Ho scelto di stare accanto alle persone», dice. Un traguardo molto ambizioso e un percorso che ancora riguarda davvero poche persone: la sordocecità e pluriminorazione psicosensoriale d'altronde si declina davvero in tanti modi, con impatti estremamente differenti sulle autonomie personali possibili.

Giona farà una tesi sulla partecipazione delle persone con disabilità nella società: partecipazione per lei significa «studiare, prepararsi a un lavoro, utilizzare i servizi del territorio, fare sport, socializzare, sapere di poter e dover esprimere il proprio punto di vista, ma ricordandosi anche di dover rispondere a delle responsabilità».

Non per nulla dal gennaio 2018 Giona fa parte anche del Comitato Nazionale delle Persone Sordocieche, un organo consultivo della Lega del Filo d'Oro. «Siamo in sette, ciascuno rappresenta le specificità della condizione delle persone sordocieche e le diverse aree geografiche del Paese. Ci incontriamo tre volte l'anno con la dirigenza della Lega del Filo d'Oro per condividere le nostre idee e proposte: la "Lega" ha sempre puntato all'ascolto diretto delle persone sordocieche e questo Comitato ne è la prova», spiega Giona. «Il tema della partecipazione attiva della persona sordocieca per me è fondamentale: credo profondamente nel fatto che la persona sordocieca possa e debba esprimere il suo punto di vista. C'è un motto a cui tengo molto, "nulla su di noi, senza di noi", significa che tutto ha senso solo se la persona con disabilità è considerata parte attiva della società. La



Lega del Filo d'Oro ha ben chiaro questo pensiero e cerca di perseguirlo quotidianamente», afferma. Giona fino ai 5/6 anni ha avuto un residuo visivo che le ha permesso di riconoscere, seppure a fatica, i visi delle persone e di orientarsi negli spazi già conosciuti. Perderlo «è stato un trauma, perché era l'unica cosa che mi faceva sentire sufficientemente autonoma». Alla scuola primaria si presentano anche i problemi di udito, che l'apparecchio acustico non risolve: oggi invece l'impianto cocleare le permette di sentire e comunicare verbalmente. Più di tutto ha pesato il sentirsi «perennemente inadeguata e in colpa», a cominciare dalla scuola: «Solo crescendo ho capito che alcuni "scherzi" dei miei compagni erano in verità il loro modo per comunicare che nemmeno per loro era facile starmi accanto, dovevo essere io a indicargli come comportarsi».

Un punto di svolta nella vita di Giona è l'incontro con la Lega del Filo d'Oro, nel difficile momento in cui il suo udito stava incominciando a perdersi totalmente. Arriva a Osimo nell'agosto 2008: l'équipe multidisciplinare del Centro Diagnostico valuta la



Giona ha 22 anni e dal gennaio 2018 fa parte del Comitato delle Persone Sordocieche della Lega del Filo d'Oro: crede nel valore della partecipazione delle persone con disabilità



sua condizione e disegna un percorso riabilitativo su misura per lei. La quotidianità di Giona si costella di tante tecnologie a supporto di una migliore qualità di vita. «Qui ho incontrato professionisti che per la prima volta mi hanno portata a credere in me stessa e nelle mie capacità, in tutto il lavoro che avevo fatto». Partecipare ai soggiorni estivi organizzati dalla Lega del Filo d'Oro la cambia molto dal punto di vista caratteriale: «Ho acquisito più sicurezza e questo mi ha aperto a ciò che la vita, ogni giorno, mi regala». Sono proprio gli operatori della "Lega" che la affiancano nelle scelte post diploma e poi ne seguono l'inserimento in università. «Nel settembre 2017 ho deciso di fare un'esperienza di vita indipendente nella città in cui studio, Trento. Ho vissuto momenti di grande difficoltà ma, grazie alla costante presenza della "Lega" non solo sono riuscita a portare avanti quest'esperienza, ma ho potuto anche conoscermi meglio», racconta. Al termine dell'anno accademico Giona è tornata in famiglia, «ma è solo un momento transitorio, perché sono sicura che a breve riuscirò a realizzare questo progetto di vita autonoma».

attivato canali istituzionali di engagement. La consultazione periodica consente di monitorare i rischi connessi ai cambiamenti interni ed esterni, nonché mappare le esigenze e l'evoluzione dei bisogni, pianificando strategie d'azione. A partire dal 2018, inoltre, è stato strutturato un processo di consultazione ad hoc per la validazione delle priorità strategiche definite nel piano di miglioramento 2019-2021 e l'identificazione dei principali aspetti materiali, in applicazione dei principi di rendicontazione richiesti dallo standard GRI (inclusione, materialità, completezza e contestualizzazione). Sono considerati materiali gli aspetti gestionali e operativi che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali di un'organizzazione e contestualmente sono considerati rilevanti dagli stakeholder. L'analisi di materialità è stata funzionale a perfezionare i processi di rendicontazione, in termini di presentazione delle informazioni in linea con le aspettative degli stakeholder, rafforzandone al contempo la consapevolezza sulle sfide connesse al prossimo futuro. L'obiettivo dell'analisi, infatti, è identificare e valutare le tematiche maggiormente prioritarie per gli stakeholder e rapportarle con le priorità di azione della Lega del Filo d'Oro, al fine di cogliere 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.

La matrice di materialità riportata si basa sulle percezioni di oltre 50 stakeholder rappresentativi sia della governance della Lega del Filo d'Oro sia degli stakeholder primari interni ed esterni, con particolare riferimento a persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, famiglie, personale, Pubblica Amministrazione,

**STAKEHOLDER ENGAGEMENT:  
CANALI E STRUMENTI**

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, Progetti di collaborazione	CAPITOLO 6
FORNITORI	Progetti di collaborazione, Valutazione annuale fornitori, Monitoraggio in itinere	CAPITOLO 6

finanziatori e donatori. I referenti degli organi di governance e delle funzioni interne hanno sistematizzato le singole tematiche relative a ciascuno dei cinque ambiti strategici monitorati nel documento Piano di Miglioramento triennale, in ragione della loro visibilità globale sui processi interni.

Tali valutazioni sono state sostanziate dai giudizi raccolti tramite somministrazione di un questionario strutturato a un campione di stakeholder rappresentativi delle varie categorie. Per ottenere prospettive sulle

aspettative degli stakeholder inclusi nella categoria che fossero il più ampie possibili, si è deciso di partire dalla rilevazione delle percezioni dei componenti degli organi di rappresentanza (ad esempio il Comitato dei Familiari, il Comitato delle Persone Sordocieche e il Comitato Tecnico Scientifico ed Etico), nonché dei grandi donatori e dei fornitori di beni e servizi strategici per l'organizzazione. Nei prossimi anni, la validazione della matrice di materialità e la mappatura dei cambiamenti percettivi si avvarrà di approfondimenti su specifiche

categorie di stakeholder, così da ampliare progressivamente la rappresentatività del dato.

Ogni aspetto è stato valutato su una scala Likert da 1 a 7, per giudizio di rilevanza crescente. Al fine di pesare le risposte, è stata inoltre richiesta un'espressione di priorità rispetto ai cinque ambiti strategici cui tali aspetti fanno riferimento. 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 un impegno da parte dell'Ente in termini di 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 focalizzare il proprio impegno, anche in considerazione

degli investimenti deliberati e degli impegni assunti con gli stakeholder, ma anche dei potenziali impatti sui rischi di contesto.

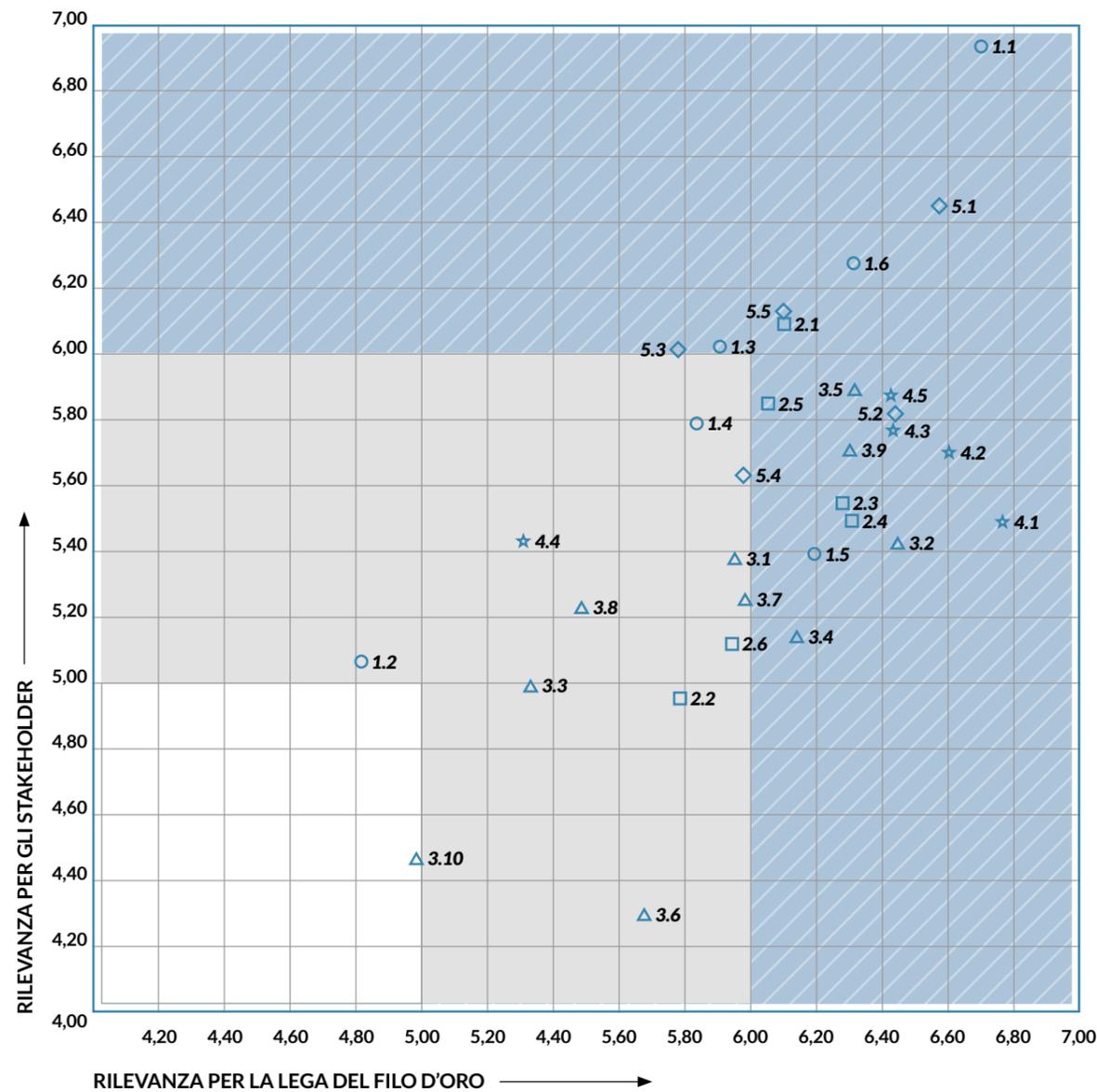
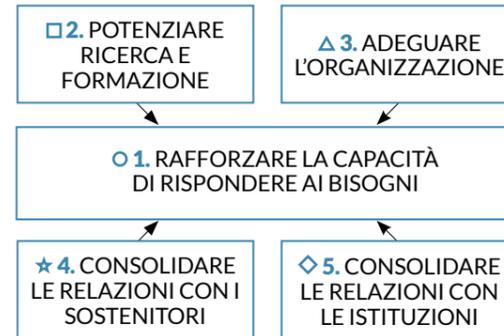
**ASPETTI RILEVANTI E  
PIANO DEGLI OBIETTIVI**

L'analisi di materialità (vedi la tabella nella pagina seguente) denota un elevato livello di allineamento tra le percezioni interne e degli stakeholder esterni relative alle priorità attribuite a ciascuna azione. Tra i temi maggiormente rilevanti, 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 tale ambito, da aprile 2018 sono partiti i lavori per la realizzazione del secondo lotto con obiettivo di completamento entro i prossimi tre anni, rispettando il cronoprogramma definito in fase di progettazione. Non viene comunque meno la volontà di estendere la presenza territoriale attraverso l'apertura di nuove



**AMBITI STRATEGICI E  
MATRICE DI MATERIALITÀ**

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 quelli dell'Ente.



AMBITI E TEMI	PRINCIPALE AMBITO DI RISCHIO MONITORATO	AZIONI IMPLEMENTATE
○ 1.1 Completamento del secondo lotto del Centro Nazionale	Strategico/Erogazione del servizio	Lavori di completamento avviati
○ 1.2 Aprire nuove Sedi/Servizi Territoriali	Strategico/Erogazione del servizio	Lavori di adeguamento avviati per l'apertura di una Sede a Novara
○ 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	Ampiezza 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	Dialogo e condivisione tramite la rete territoriale e gli organi di rappresentanza
○ 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	Elevata notorietà e presenza territoriale capillare
□ 2.1 Indirizzare la ricerca alla progettazione di nuovi servizi rispondenti ai bisogni degli utenti	Sociale-Sanitario-Educativo/Insoddisfazione	Rete di relazioni con enti di ricerca
□ 2.2 Effettuare benchmarking su standard di servizi all'utenza a livello internazionale	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Partecipazione a network internazionali
□ 2.3 Disseminare i risultati della ricerca tecnico-scientifica	Strategico/Reputazione e notorietà	Partecipazione a network internazionali e visibilità istituzionale
□ 2.4 Avviare collaborazioni medico-cliniche per l'ampliamento e il consolidamento delle linee di ricerca	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Rete di relazioni con 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
□ 2.6 Digitalizzare i percorsi formativi	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Disponibilità della piattaforma per apprendimento in distance
△ 3.1 Analizzare e revisionare il sistema di gestione salute, sicurezza, qualità dei servizi erogati	Processi operativi/Abbassamento standard di servizio	Audit periodici interni ed esterni
△ 3.2 Ottimizzare l'efficienza nella gestione dei processi	Economico/Inefficiente utilizzo delle risorse	Revisione del sistema di gestione risorse
△ 3.3 Potenziare la rete informatica e l'archiviazione digitale	Processi operativi/Abbassamento standard di servizio	Audit periodici interni ed esterni
△ 3.4 Progettare interventi di welfare aziendale a seguito dell'analisi del benessere organizzativo	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Indagini periodiche sul benessere organizzativo
△ 3.5 Gestire le relazioni personale-utenti	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Monitoraggio e progetti di formazione specifici
△ 3.6 Consolidare le relazioni sindacali	Sociale-Sanitario-Educativo/Abbassamento standard di servizio	Dialogo e concertazione in atto
△ 3.7 Attuare il sistema di valutazione delle prestazioni del personale	Processi operativi/Abbassamento standard di servizio	Indagini periodiche sul benessere organizzativo
△ 3.8 Ampliare le occasioni di ascolto e coinvolgimento dei volontari	Processi operativi/Abbassamento standard di servizio	Indagini di soddisfazione e formazione specifica
△ 3.9 Adeguare la governance dell'Ente al fine di supportare la crescita	Strategico-legislativo/Erogazione del servizio e non conformità	Processo di adeguamento avviato
△ 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
★ 4.1 Valutare e comunicare gli impatti sociali generati dall'Ente	Strategico/Reputazione e notorietà	Progressiva estensione della valutazione degli impatti sociali
★ 4.2 Potenziare l'efficienza della raccolta fondi, in termini di risorse impiegate	Economico/Raccolta fondi	Apertura e consolidamento di nuovi canali
★ 4.3 Rafforzare la presenza dell'Ente sui canali digitali attraverso campagne di comunicazione mirate	Strategico/Reputazione e notorietà	Processi di presidio dei social avviati
★ 4.4 Fornire occasioni di incontro, ascolto e coinvolgimento dei sostenitori	Economico/Raccolta fondi	Monitoraggio e indagini estensive
★ 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 sordocecità e pluriminorazione psicosensoriale	Strategico/Erogazione del servizio/Reputazione e Notorietà	Processi di consultazione istituzionale
◇ 5.2 Valutare e comunicare gli impatti generati dall'Ente	Economico-Legislativo/Raccolta fondi e conformità	Pubblicazione e certificazione dei documenti di bilancio
◇ 5.3 Fornire occasioni di incontro, ascolto e coinvolgimento delle istituzioni	Economico-legislativo/Raccolta fondi e conformità	Pubblicazione e certificazione dei documenti di bilancio
◇ 5.4 Comunicare in modo chiaro e trasparente sull'utilizzo delle rette	Strategico/Erogazione del servizio/Reputazione e notorietà	Processi di consultazione istituzionale
◇ 5.5 Ampliare la rete di relazione con le istituzioni e organizzazioni del territorio	Strategico/Erogazione del servizio/Reputazione e Notorietà	Ampiezza della rete di relazione con le organizzazioni del territorio


**UN ANNO IN NUMERI**

Per comprendere appieno l'identità della Lega del Filo d'Oro è necessario mettersi in ascolto delle biografie degli utenti, dei volontari, dei professionisti: sono queste storie, insieme, a restituire il valore dell'Associazione. I numeri del nostro 2018 raccontano in sintesi la nostra "storia di storie".

**611**

gli utenti seguiti presso i Servizi e le Sedi Territoriali

**911**

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

**90 su 100**

il livello di soddisfazione medio delle famiglie

**68.052**

le giornate effettive di prestazione erogate presso i 5 Centri Riabilitativi

**544**

le organizzazioni coinvolte in interventi socio-educativi di reinserimento

**608**

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

**764**

visitatori che hanno partecipato alla Giornata del Sostenitore 2018 nei Centri di tutta Italia

**91%**

il tasso di incidenza del lavoro a tempo indeterminato

**11 anni e 6 mesi**

l'anzianità media di servizio

**2,5**

giornate medie di formazione per ogni dipendente

**44,9 Mln €**

valore economico generato di cui l'88% distribuito agli stakeholder

**353.458**

donatori attivi



di cui **19.863**

donatori regolari

**677**

i volontari coinvolti a livello nazionale

**53.699**

le ore di servizio prestate

**1,20 €**

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

sedi nelle regioni ancora scoperte. Dopo un forzato arresto dovuto a difficoltà burocratiche, è prossimo l'avvio di una nuova sede a Novara, dove sono già in corso i lavori di adeguamento dei locali messi a disposizione dal Comune.

In linea con le priorità che emergono dalla mappa di materialità (punto 5.1 e 5.5), sono stati intensificati e continueranno a proseguire i contatti a livello istituzionale, 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 portare a conoscenza delle istituzioni le 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 per ottenere il supporto necessario affinché sia possibile l'erogazione dei servizi secondo gli standard qualitativi che guidano il modello operativo dell'Ente.

Di pari passo con la volontà di crescere e fornire risposte concrete che mettano sempre più utenti nella condizione di poter avviare un percorso di dignità e crescente autonomia, le aree della ricerca e della sperimentazione resteranno prioritarie, con particolare riferimento all'instaurazione di più proficui rapporti internazionali sia all'interno dei network di cui la Lega del Filo d'Oro è parte integrante, sia con le istituzioni che operano negli ambiti della disabilità complessa.

Con riferimento all'adeguamento del modello organizzativo, continuerà il lavoro di consolidamento e miglioramento delle

strutture e dei processi, in ottemperanza al Decreto Legislativo 231/2001, mantenendo alta l'attenzione nella gestione dei servizi per garantire qualità e uniformità delle prestazioni erogate nelle diverse sedi. In tale ambito rientrano le iniziative di monitoraggio del benessere e delle esigenze formative delle persone, sia a diretto contatto con utenti e famiglie sia a supporto delle attività istituzionali.

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, per garantire l'attuazione di un metodo di intervento consolidato e per preservare il suo patrimonio di risorse tangibili e intangibili.



**VALORIZZARE  
LA SPECIFICITÀ**



# Cogliere potenzialità, costruire abilità



# 911

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



# +2,13%



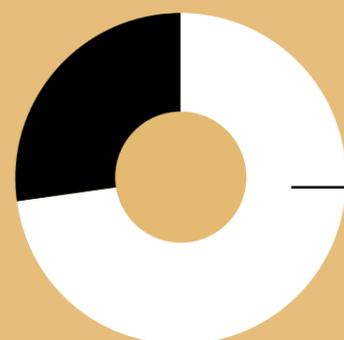
rispetto all'anno precedente



## 55 anni di attività

Dal 1964 la Lega del Filo d'Oro assiste, educa, riabilita e reinserisce in famiglia e nella società le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali.

Per farlo, accompagna gli utenti e le loro famiglie in un percorso che dura tutta la vita.



73% dei nuovi utenti trattati al Centro Diagnostico presenta almeno tre minorazioni



Le famiglie che arrivano da noi si sono sentite dire tanti "no": vostro figlio non ha, vostro figlio non farà. Qui cerchiamo di ribaltare la prospettiva.

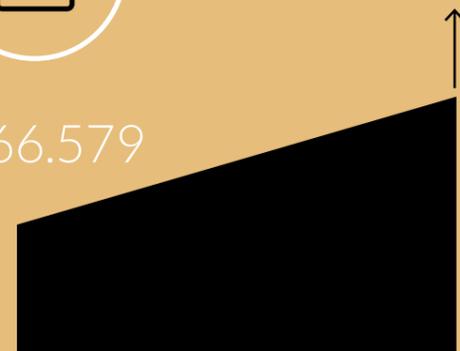
—Daniela Raimondi, psicologa



# 68.052

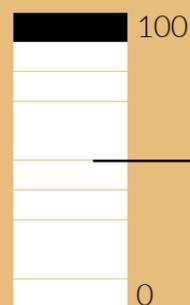
giorni di ricovero

66.579



2017

2018



90% livello di soddisfazione degli utenti, attraverso questionari somministrati alle famiglie



# 95

utenti trattati al Centro Diagnostico, di cui 32 bambini sotto i 4 anni



# 339

utenti trattati nei cinque Centri Riabilitativi, un dato in crescita del 5% rispetto all'anno precedente



# 611

i Servizi Territoriali della Lega del Filo d'Oro sono stati punto di riferimento per 611 utenti e le loro famiglie (+6% rispetto all'anno precedente)



# 544

le organizzazioni mobilitate sul territorio nazionale (+11% rispetto all'anno precedente)

# VALORIZZARE LA SPECIFICITÀ GLI UTENTI E I SERVIZI

*Il modello di intervento della Lega del Filo d'Oro fa leva sulle potenzialità e sulle abilità residue di ogni persona, puntando a permettere a ciascuno di esprimere il proprio massimo potenziale. Il primo incontro della persona sordocieca o pluriminorata psicosensoriale con la Lega del Filo d'Oro è costituito dalla valutazione psicodiagnostica, cui segue la stesura di un dettagliato progetto educativo-riabilitativo personalizzato, elaborato da un'équipe multidisciplinare. L'accompagnamento alla realizzazione del progetto personalizzato avviene sia nei cinque Centri Residenziali dell'Associazione, sia tramite le sue Sedi e Servizi Territoriali. Nel 2018 le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali che hanno ricevuto uno o più servizi dalla Lega del Filo d'Oro sono state 911, con le rispettive famiglie: un dato in crescita del 2,13% rispetto all'anno precedente.*

**M**ettere la persona con disabilità multipla nella condizione di governare il proprio ambiente, attraverso un percorso unico per la valorizzazione delle potenzialità e delle abilità residue, è l'obiettivo che guida la Lega del Filo d'Oro nella progettazione dei servizi e nella connessa configurazione degli spazi dedicati alla diagnosi, riabilitazione, educazione e integrazione dei suoi utenti. Affinché questo impegno complesso in favore delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali esprima il suo massimo potenziale, è necessario che l'articolazione dei servizi diagnostici, educativo-riabilitativi e di integrazione sociale si sviluppi in sinergia e continuo scambio tra l'interno e l'esterno. In questo modo a una valutazione funzionale accurata segue un intervento personalizzato, di cui lo stretto legame con le famiglie è una costante per il reinserimento adeguato della persona sordocieca nella realtà sociale a cui appartiene. La Lega del Filo d'Oro nel 2018 continua ad essere presente, per gli utenti e le loro famiglie, in otto regioni con cinque Centri Residenziali con annessi Servizi Territoriali (a Osimo, Lesmo, Modena, Molfetta e Termini Imerese) e tre Sedi Territoriali (Roma, Napoli e Padova). Considerando l'attività dei Centri Residenziali e del Settore Associativo, le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali che hanno ricevuto uno o più servizi dalla Lega del Filo d'Oro nelle diverse modalità nel corso del 2018 sono state 911 con le rispettive famiglie. Questo dato è in crescita del 2,13% rispetto all'anno precedente. Complessivamente, l'attività del 2018 nei cinque Centri ha comportato

un numero di giornate di ricovero (a tempo pieno e degenza diurna) pari a 68.052 (+2,34% rispetto al 2017).

## 2.1 L'INTERVENTO VALUTATIVO-RIABILITATIVO

Per molti utenti, soprattutto i bambini, il primo incontro con la Lega del Filo d'Oro coincide con la valutazione diagnostica funzionale che avviene presso il Centro Diagnostico di Osimo (AN), all'interno

del nuovo Centro Nazionale. È qui che le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali avviano il proprio percorso, assistite da un'équipe specialistica costituita da operatori, psicologi, assistenti sociali, medici e altre figure professionali altamente qualificate. L'intervento dura una settimana e complessivamente tre per i bambini piccolissimi (0-4 anni) in intervento precoce, di cui la prima è interamente dedicata all'osservazione e valutazione: l'obiettivo è formulare una diagnosi funzionale, ossia una valutazione delle abilità e delle potenzialità residue della persona con disabilità multipla,





## FOCUS

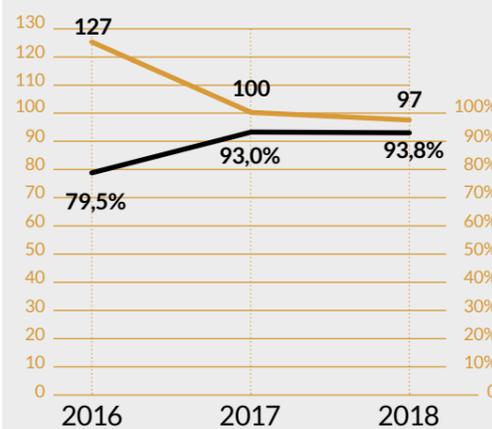
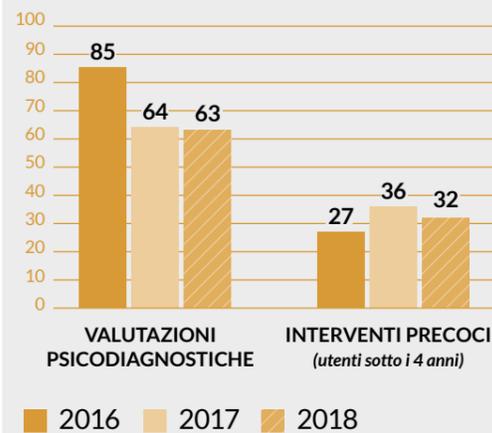
### L'impostazione metodologica

L'approccio comportamentale e cognitivo è alla base del modello di intervento educativo-riabilitativo della Lega del Filo d'Oro. Tale impostazione, basata sulla psicologia sperimentale, studia i processi di apprendimento dell'individuo con disabilità complesse nell'interazione con l'ambiente in cui vive. Sulla base di una valutazione preliminare delle abilità, potenzialità e caratteristiche della persona, l'equipe della Lega del Filo d'Oro stila un programma riabilitativo individuale e personalizzato, calibrato in base a età, esigenze, competenze, all'ambiente di riferimento e alla rete di relazioni sociali ed emotive di ciascun utente. Il progetto terapeutico presenta strategie e obiettivi concreti, utili e raggiungibili, connessi con gli aspetti di vita quotidiana. La presa in carico, dunque, prevede un'impostazione estremamente dettagliata delle attività da svolgere in ogni ambito della quotidianità. Il compito richiesto all'utente viene scomposto in sotto-obiettivi o in più passaggi, perché semplificandolo, lo stimolo potrà essere compreso e interpretato per acquisire nuove competenze. Gli utenti vengono così sollecitati a sviluppare i prerequisiti per l'apprendimento (attenzione, motivazione, continuità al compito), le funzioni mnestiche ed i processi intermodali per l'acquisizione dei concetti di base, la comprensione causa-effetto, nonché a incrementare il loro interesse nel movimento, nell'utilizzare al massimo le loro risorse residue e sviluppare strategie alternative, per esempio modi diversi di usare il tatto o l'olfatto.

**NUMERO DI UTENTI TRATTATI**  
(valori assoluti aggregati a livello nazionale)



**UTENTI PER TIPO DI INTERVENTO AL CENTRO DIAGNOSTICO**



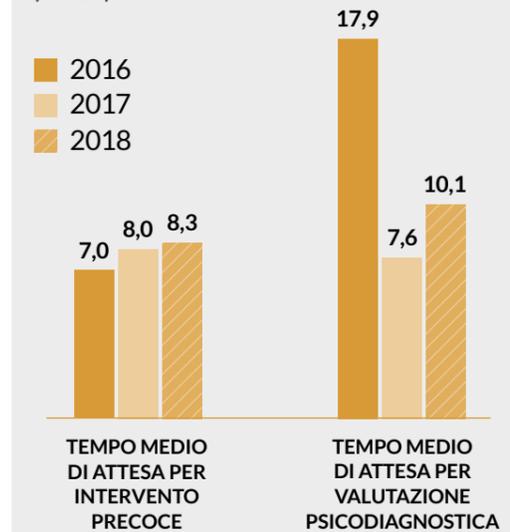
**PRESTAZIONI EROGATE** (ricoveri in valore assoluto) e **RICHIESTE DI ULTERIORI PRESTAZIONI** (in percentuale rispetto ai ricoveri effettuati)

cui fa seguito lo sviluppo di programmi educativo-riabilitativi personalizzati in base ad età, tipo di disabilità, esigenze specifiche dell'utente, della sua famiglia e dei territori di provenienza.

Nel Centro Nazionale, oltre alle aule in cui gli specialisti verificano le abilità del singolo utente e la risposta agli stimoli, si trovano gli appartamenti per i familiari, la cui presenza costante è parte integrante dell'intero programma. Gli ambienti sono anch'essi funzionali a garantire il mantenimento, per ciascuna famiglia, delle proprie abitudini e stili di vita. L'efficacia dei trattamenti, infatti, è strettamente legata alla tranquillità dell'utente, soprattutto laddove si tratti di bambini. Gli spazi privati sono completati da spazi comuni che stimolano la formazione di legami tra le famiglie: una risorsa preziosa su cui si potrà fare affidamento nel tempo. In risposta alle richieste crescenti da parte di famiglie di bimbi nati con patologie gravi e spesso plurime, il Centro Diagnostico si è dotato da anni di un servizio denominato di "intervento precoce", con l'obiettivo di agire tempestivamente già nella prima infanzia e porre le basi per un più efficace recupero e mantenimento delle abilità residue, nonché al raggiungimento delle varie tappe dello sviluppo. Il percorso di durata pari a tre settimane è indirizzato a bambini di età compresa tra 0 e 4 anni. I professionisti coinvolti individuano i metodi più efficaci per comunicare con loro, lavorando contestualmente sull'attività motoria con la fisioterapia e il gioco, nonché con esercizi di logopedia e stimolazione per superare le difficoltà legate a deglutizione e masticazione.

Gli utenti trattati presso il Centro Diagnostico nel corso del 2018, in regime di tempo pieno e degenza diurna, sono stati 95 cui è corrisposto un numero di ricoveri pari a 97. Gli utenti provenivano prevalentemente dalle regioni del Centro-Sud. Il 73% presentava almeno tre minorazioni,

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



imputabili principalmente a malattie rare, sindromi e nascite premature. Rispetto al totale dei ricoveri effettuati, rimane stabile la quota di interventi precoci, e pari a circa il 35%. Se confrontati con le valutazioni psicodiagnostiche, gli interventi precoci su bambini nella prima infanzia sono più complessi, richiedono una durata maggiore e sono soggetti ai repentini cambiamenti nelle condizioni di salute dei pazienti. Si registra un trend discendente nel numero di utenti ospitati e nelle corrispondenti giornate di ricovero: a motivare tale dato va considerata anche la difficoltà di coprire rapidamente eventuali disdette dovute alla malattia degli utenti prima del trattamento, a causa dei lunghi tempi o della mancata autorizzazione al ricovero da parte di alcune Asl.

In media il numero di ore giornaliere di servizio prestato ad ogni utente è rimasto stabile nel triennio e pari a 20,16 ore nel 2018. Sono in lieve aumento le richieste di ulteriori prestazioni pervenute. Sui 97 ricoveri effettuati, nel 93,8% dei casi si è verificata una richiesta di ulteriori



Il nuovo Centro Nazionale della Lega del Filo d'Oro è un polo di alta specializzazione per la riabilitazione delle persone sordocieche, realizzato pensando al futuro e facendo tesoro di oltre 50 anni di esperienza. Inaugurato a dicembre 2017, il primo lotto del Centro Nazionale nei primi mesi del 2018 si è gradualmente riempito di vita, diventando pienamente operativo

#### CENTRO DIURNO

Ogni mattina, 12 adulti e 3 bambini che vivono in famiglia, arrivano al Centro Diurno. I nuovi spazi permettono di svolgere attività specifiche per loro, ad esempio lavorando su abilità replicabili a casa, come apparecchiare o preparare semplici ricette nella nuova cucina didattica



#### LABORATORI

Il midollino, la cartapesta, la maglieria... i laboratori non sono semplici hobby ma parte integrante del percorso educativo-riabilitativo: si affina la manualità, si mettono a frutto le abilità residue, si vive la gratificazione di fare qualcosa di bello con le proprie mani

# IL NUOVO CENTRO

189mila

le persone in Italia con problemi sia vista sia di udito in Italia (lo 0,3% della popolazione)

80

posti a tempo pieno (rispetto ai 56 precedenti)

20

posti a degenza diurna (erano 15)

8

posti al Centro Diagnostico (erano 4)

50

posti per i familiari, che restano a Osimo per tutta la durata delle valutazioni al Centro Diagnostico e dei Trattamenti Intensivi

11mila

mq di superficie coperta, su un terreno di 54mila mq

#### AMBULATORI DEL CENTRO DIAGNOSTICO

Grazie ai "segnalini" ogni locale è identificabile al tatto: l'infermeria, la stanza del dentista, dell'otorino... Tante specializzazioni in un unico luogo, per dare una risposta ai bisogni di salute ma soprattutto per avere un quadro globale su ciascuna persona



#### SALA PER LA STIMOLAZIONE SENSORIALE

Stimoli luminosi, contrasti cromatici, strumenti musicali, oggetti che danno sensazioni tattili diverse... Per gli utenti della Lega del Filo d'Oro la stimolazione multisensoriale è una premessa per la valutazione sensoriale



#### SALA POLIFUNZIONALE

Una sala convegni per 182 persone, accessibile, tecnologica: uno spazio aperto e flessibile, progettato per essere un ponte fra la Lega del Filo d'Oro e il territorio

prestazioni (+ 1% rispetto al 2017). Oltre agli interventi in sede, gli utenti in valutazione sono seguiti dagli operatori del Centro Diagnostico attraverso interventi ambulatoriali e domiciliari. Nel corso del 2018 sono state erogate 371 ore di trattamenti ambulatoriali, con un calo del 15% rispetto al 2017. Tali trattamenti hanno interessato 8 utenti, per un numero medio di ore di trattamento pari a 46 per utente. Il dato risente del passaggio di utenti presso altri settori. In compenso, sono aumentate le ore di trattamento domiciliare, pari a 640 nel 2018 (+31% rispetto alle 488 del 2017). Gli utenti che hanno beneficiato di tali interventi sono stati 5, per un numero di ore medie di trattamento pari a 128. Al termine del 2018, gli utenti in lista di attesa per un primo trattamento valutativo e riabilitativo e/o intervento precoce erano 58 contro i 63 del 2017, con una corrispondente contrazione dell'8%. Si mantiene stabile il numero medio di attesa per accedere a un intervento precoce, pari a 8,3 mesi nel 2018. Lievemente in aumento risultano invece i tempi di attesa per una prima valutazione psicodiagnostica, pari a 10,1 mesi contro i 7,6 mesi del 2017. Come specificato in precedenza, la complessità delle procedure di rilascio 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.

## 2.2 GLI INTERVENTI EDUCATIVO-RIABILITATIVI

Gli interventi educativo-riabilitativi erogati all'interno dei cinque Centri Riabilitativi presenti sul territorio nazionale rappresentano il cuore dell'attività della Lega del Filo d'Oro. Gli utenti, organizzati in gruppi per età, disabilità sensoriale e stadio evolutivo, vengono assistiti da operatori

### LE PRESTAZIONI NEI SETTORI RIABILITATIVI

**Il trattamento riabilitativo è fondato su un processo di valutazione multidisciplinare e sviluppato attraverso interventi integrati e fra loro complementari:**

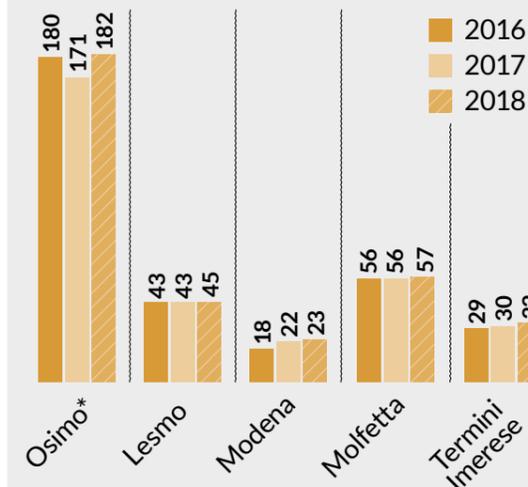
- Riabilitazione sensoriale e neurocognitiva
- Sviluppo delle abilità comunicative
- Apprendimenti d'aula e sviluppo di abilità integranti; Sviluppo delle competenze cognitive
- Sviluppo delle abilità motorie
- Sviluppo delle autonomie sulle attività domestiche
- Sviluppo di abilità adattivo sociali 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

altamente qualificati perché portino avanti con gradualità ciascun programma di riabilitazione. Il progetto educativo-riabilitativo evolve attorno alle specificità di ciascun utente e viene condotto da un'équipe multidisciplinare (formata da medici, psicologi, pedagogisti, operatori educativo-riabilitativi, logopedisti, fisioterapisti, musicoterapisti, tecnici delle attività occupazionali, degli ausili e dell'orientamento e mobilità, assistenti sociali, infermieri, personale tecnico di assistenza) che interagisce in sinergia per cogliere l'interessa della persona ed impostare un progetto di vita.

I programmi educativo-riabilitativi vengono predisposti individualmente sulla base delle abilità e delle minorazioni di ciascun utente. I compiti previsti all'interno di ogni programma vengono scomposti in più passaggi affinché l'utente comprenda gli stimoli per acquisire capacità di risposta sempre più ricche e articolate. Gli utenti vengono sollecitati a sviluppare i prerequisiti per l'apprendimento, le funzioni mnestiche e i processi intermodali per l'acquisizione dei concetti di base, la comprensione causa-effetto, nonché l'interesse nel movimento, per utilizzare al massimo le risorse residue. Il contenuto del programma riabilitativo varia in base all'età dell'utente. Se nei bambini diviene fondamentale instaurare sistemi di comunicazione non verbali e con ausili tecnologici personalizzati, ottimizzati e compatibili con le capacità ed il contesto di vita, nell'età adolescenziale e adulta emerge l'importanza di mantenere le competenze e ottimizzarne l'uso. In ogni caso, gli operatori e gli specialisti della Lega del Filo d'Oro pongono attenzione all'autonomia personale, perché questo incide sull'indipendenza, la partecipazione e, dunque, la qualità di vita della persona. Con gli utenti che presentano condizioni severe e complesse, l'équipe si avvale del Centro di Ricerca della Lega del Filo d'Oro, che sviluppa tecniche e materiali più raffinati e funzionali per preservare le opportunità di apprendimento, di interazione con l'ambiente, e la connessa acquisizione di un proprio livello di autonomia. Nel campo della sperimentazione e applicazione di sistemi di comunicazione attraverso l'uso di microswitch e di nuove tecnologie la Lega del Filo d'Oro continua a mantenere una posizione di leadership a livello internazionale.

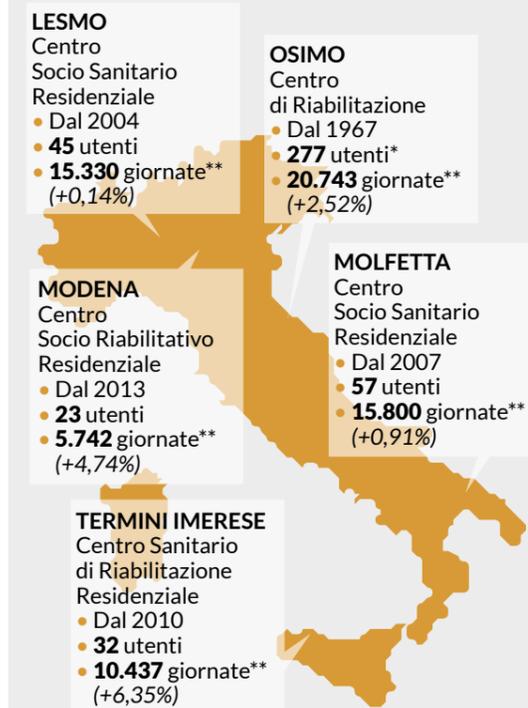
Nel supportare i propri utenti lungo il percorso di riabilitazione, la Lega del Filo d'Oro, oltre ai trattamenti intensivi presso il Centro Nazionale di Osimo e all'attività delle Sedi e dei Servizi Territoriali, offre

### UTENTI TRATTATI PRESSO I CENTRI RIABILITATIVI



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

### I CENTRI RIABILITATIVI IN NUMERI NEL 2018



\* Il dato include gli utenti trattati presso il Centro Diagnostico  
 \*\* Giornate effettive di prestazione erogate (tempo pieno e degenza diurna)

## PRESA DIRETTA

# Riccardo e noi, tanta strada da fare insieme

**R**iccardo ha due anni e mezzo, due occhi grandi che sciolgono e un sorriso furbetto. Vive in provincia di Caserta con mamma Giuliana, papà Roberto, i fratelli Chiara e Andrea. Ha una malattia rara dal nome difficile, la sindrome di Pelizaeus-Merzbacher, che colpisce in tutta Italia soltanto una ventina di persone. «Poche ore dopo la nascita, la neonatologa si è accorta che Riccardo non aveva tono muscolare e faceva movimenti strani con il capo, una specie di tremore», racconta la mamma. Alla diagnosi «ci prospettarono un quadro drammatico. Invece lui non controlla capo e tronco, ha un ipotono agli arti superiori e un ipertono alle gambe, è ipovedente, ma capisce tutto. Ha difficoltà di linguaggio però dice tante piccole paroline, a modo suo. Se chiama "mamma"? Sì, ma solo quando è disperato», sorride Giuliana. La giornata di Riccardo inizia prestissimo, alle 5 e mezzo. «La notte si sveglia un'infinità di volte, spesso con un pianto inconsolabile. A volte vuole solo cambiare posizione nel letto e si riaddormenta subito, altre proprio non capiamo...», confessa la mamma. Dopo la colazione con latte e biscotti inzuppati («mangia per lo più cibi frullati, sulla masticazione stiamo lavorando»), un breve pisolino e poi via, alle 9 si va a fare riabilitazione: 50 km all'andata e altrettanti al ritorno, per cinque mattine alla settimana. «È faticoso, sì, ma i Centri non sono tutti uguali...». Il pomeriggio Riccardo sta con la baby sitter: «Lavoriamo entrambi, abbiamo un negozio di ferramenta. Io sono rientrata quando Riccardo aveva un anno: un po' perché l'attività è nostra, un po' - forse soprattutto - perché avevo bisogno di normalità», spiega Giuliana.

Ai bambini piccoli come Riccardo, la Lega del Filo d'Oro propone tre settimane di intervento precoce, che si ripetono in genere a distanza di un anno. «Dopo avere visto di cosa si tratta, un anno mi



sembra troppo lungo: vorrei poter tornare prima!», dice Giuliana. Nelle tre settimane di trattamento precoce, Riccardo si è reso conto che esiste un mondo fuori da lui: ha imparato ad esplorare gli oggetti con tutti i sensi e a interagire con essi. Con un gesto rapido, per esempio, butta a terra le biglie: fanno un bel rumore e così qualcuno le raccoglie. Non è un dispetto, è la prima consapevolezza di un nesso causa-effetto tra il suo comportamento e ciò che sta fuori da lui, persone o oggetti. «Alla Lega del Filo d'Oro ci hanno insegnato tante cose che nessuno ci aveva mai spiegato e suggerito molti accorgimenti, anche banali, come l'utilizzo di piccoli oggetti per anticipargli l'attività che stiamo per fare: un cucchiaino per mangiare, le chiavi dell'auto per uscire, la palla per la psicomotricità...», commenta la mamma. Tutte cose che ci aiutano a entrare meglio in relazione con lui. Alla Lega del Filo d'Oro ci siamo sentiti accolti e capiti, anche come famiglia. Abbiamo trovato una realtà che è veramente come quella che viene raccontata. E le garantisco che non è scontato».

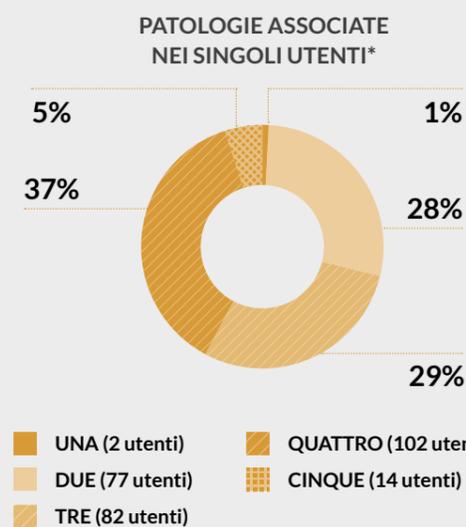
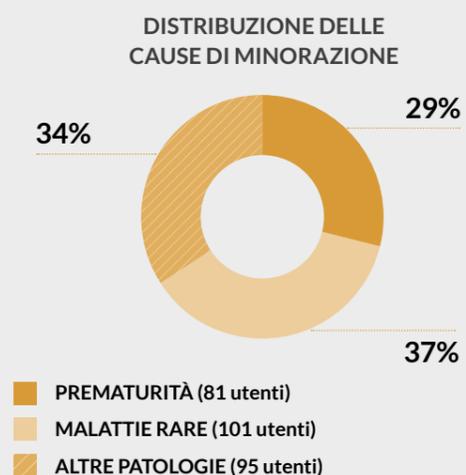


Riccardo, 2 anni e mezzo, fotografato al Centro Nazionale durante il suo primo intervento precoce: tre settimane che lo hanno trasformato.

ospitalità a tempo pieno, ospitalità diurna per gli utenti residenti in prossimità dei Centri, interventi ambulatoriali e prestazioni domiciliari dedicate all'autonomia personale o all'inserimento nel contesto. Ogni prestazione può avere un carattere intensivo e durare da poche settimane a qualche mese, o di lunga durata. Lo sviluppo e gli obiettivi raggiunti sono valutati quotidianamente, così come costante è l'attenzione al monitoraggio delle condizioni di salute e delle abilità acquisite o mantenute. Nei Centri la cura è al dettaglio. Gli ambienti e gli arredi vengono adattati, resi accessibili e fruibili a tutti gli utenti al fine di stimolare e facilitare l'acquisizione di abilità di comunicazione, autonomia, indipendenza ed integrazione, nonché preservare la sicurezza della mobilità.

Al termine del 2018, sono stati 339 gli utenti trattati presso i cinque Centri Riabilitativi della Lega del Filo d'Oro, escludendo gli utenti in trattamento presso il Centro Diagnostico. Il dato è in crescita del 5% rispetto all'anno precedente. Delle oltre 68.000 giornate di prestazione effettiva erogate, il 12% è stato rappresentato da trattamenti in degenza diurna presso le sedi di Osimo, Molfetta e Termini Imerese. L'Unità Speciale per sordociechi e pluriminorati psicosensoriali di Osimo ha seguito 277 utenti nel corso del 2018, nei diversi servizi erogati presso il Centro Nazionale, incluso il Centro Diagnostico (+2% rispetto all'anno precedente). I ricoveri effettuati nel 2018 sono stati 175, registrando un incremento del 9% rispetto all'anno precedente, in seguito all'aumento del numero di utenti seguiti dai diversi trattamenti riabilitativi. Oltre l'80% degli utenti proveniva dalle regioni del Centro-Sud. Gli utenti nella fascia d'età 5-18 anni rappresentano il 53% del totale, seguiti dai maggiori di 18 anni (35%) e dai bambini tra 0 e 4 anni (12%). L'età media degli utenti si riduce ulteriormente rispetto all'anno

### LA COMPOSIZIONE DEGLI UTENTI PRESSO IL CENTRO DI OSIMO NEL 2018



\* Le patologie prese in esame sono: deficit visivo, uditivo, motorio, intellettivo e presenza di epilessia

precedente, passando dai circa 24 anni nel 2017 a 19,44 anni nel 2018. Il dato risente della presenza del Centro Diagnostico e della connessa crescita di interventi precoci. Gli utenti in lista d'attesa per il primo trattamento intensivo a termine sono stati 502 nel 2018, in crescita del 12% rispetto all'anno precedente. Il tempo medio di attesa

per ricevere la prima prestazione riabilitativa si è altresì ridotto da 24 mesi nel 2017 a 23,4 mesi al termine del 2018. Pur nella diversità dei contesti regionali, i Centri Residenziali sono pienamente a regime.

## 2.3 DISSEMINAZIONE E INTEGRAZIONE ATTRAVERSO GLI INTERVENTI DEI SERVIZI TERRITORIALI

Nel corso del 2018, la Lega del Filo d'Oro ha continuato a investire nel consolidamento della rete territoriale a supporto dell'integrazione delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali nelle realtà sociali e ambientali da cui provengono. Dotarsi di Centri e Servizi Territoriali punta infatti a ridurre il distacco degli utenti e delle rispettive famiglie dal contesto sociale di riferimento nonché a rafforzare le possibilità di reinserimento successive alla fruizione dei trattamenti nei Centri Riabilitativi. La capillarità del modello di intervento della Lega del Filo d'Oro si concretizza attraverso i servizi erogati dalle Sedi Territoriali di Padova, Roma e Napoli che si aggiungono ai cinque Servizi Territoriali attivi presso i Centri Residenziali di Osimo (AN), Lesmo (MB), Modena, Molfetta (BA) e Termini Imerese (PA). Oltre che fornire assistenza socio-educativa all'utenza, analizzandone i bisogni e attivando progetti personalizzati, le Sedi Territoriali offrono consulenza ai servizi del territorio, coordinano i volontari a livello locale per supportare le famiglie nelle attività di sollievo e non solo, offrono informazione e sensibilizzazione sia all'utenza sia, più in generale, ai territori.

Nel 2018, i Servizi Territoriali della Lega del Filo d'Oro sono stati punto di riferimento per 611 utenti e le loro famiglie, mantenendo una crescita del 6% rispetto al periodo precedente. Per il 56% circa di tali utenti è

### UTENTI SEGUITI E ORGANIZZAZIONI COINVOLTE DAI SERVIZI E DALLE SEDI TERRITORIALI NEL 2018



stato attivato un intervento socio-educativo personalizzato e specifico. In totale sono state 544 le organizzazioni mobilitate sul territorio nazionale, registrando un incremento dell'11% rispetto al periodo precedente (491 organizzazioni coinvolte nel 2017). Dei 339 utenti per cui è stato attivato un progetto socio-educativo specifico e personalizzato, 101 erano sordociechi e 238 utenti con pluriminorazioni.

## 2.4 IL MONITORAGGIO, LA SICUREZZA E IL BENESSERE DEGLI UTENTI

Perché sia possibile rispondere compiutamente alle mutevoli esigenze degli utenti e delle loro famiglie, in tutti i Centri della Lega del Filo d'Oro vengono periodicamente monitorati e analizzati i cambiamenti avvenuti nell'utenza, attraverso raccolte dati quantitativi sulla

disabilità grave presentata dagli ospiti ricoverati in trattamento estensivo. Tali dati sono fondamentali al fine di aggiornare il documento biennale denominato "Analizzare i bisogni degli utenti per ridefinire i servizi". L'ultima rilevazione del 2017 ha interessato un campione significativo di 195 utenti in carico presso i diversi Centri e ha evidenziato un tendenziale cambiamento dell'età dell'utenza e pari a 39 anni contro i 37 della rilevazione precedente. La prematurità aumenta tra le cause patologiche, con riduzione nelle altre condizioni morbose. I dati hanno rilevato una sostanziale stabilità del monitoraggio della gravità, con incremento del deficit uditivo e intellettivo. L'attenzione al cambiamento nei bisogni degli utenti è rafforzata, inoltre, dallo scambio con il Comitato delle Persone Sordocieche e il Comitato dei Familiari, i cui verbali di riunione sono presi in carico dalla Direzione Tecnico Scientifica, nonché attraverso il lavoro di équipe per ciascun utente. Prosegue inoltre lo studio delle varie realtà europee che si occupano di persone con sordocità e

pluriminorazione psicosensoriale, attraverso visite guidate ai loro Centri e partecipazioni a convegni scientifici e divulgativi internazionali.

Giunge al termine del triennio il “Piano per la gestione del rischio clinico 2016-2018”, a cura del Direttore Tecnico Scientifico ed approvato dal Segretario Generale, in cui vengono dettagliate iniziative di miglioramento nelle aree ritenute più critiche, quali la somministrazione di terapie farmacologiche, cadute, rischi connessi ai comportamenti aggressivi degli utenti, rischi collegati al momento dei pasti. In ottemperanza a quanto previsto nel connesso “Piano di Miglioramento della Sicurezza”, la Lega del Filo d'Oro continua ad essere attiva nel monitoraggio, nella formazione del personale a contatto con l'utente e nell'adeguamento di ambienti, ausili e infrastrutture. In seguito all'intensificarsi dei controlli e

della formazione sulla sicurezza in tutti gli ambiti di contatto con l'utente, il 2018 ha visto una sensibile contrazione media degli indici relativi ad eventi avversi connessi all'erogazione dei servizi. Ad esempio, l'indice relativo alle cadute degli utenti si è mediamente ridotto del 31%, passando da un valore medio sui cinque Centri Residenziali pari a 0,7 nel 2017 a 0,5 nel 2018. L'indice di gravità connesso alle cadute utenti con prognosi superiore a 21 giorni è pari al 14% del totale delle cadute con prognosi. Risultano inoltre ridotti del 24% gli eventi avversi registrati, e pari in media a 6 nei cinque Centri Residenziali. Come da procedura, gli episodi sono analizzati dai responsabili della funzione di gestione rischio clinico, fornendo indicazioni sul caso specifico. L'efficacia della capacità della Lega del Filo d'Oro nel rispondere ai bisogni degli utenti emerge dall'indagine periodica di soddisfazione, valutata attraverso la somministrazione di questionari alle famiglie



### GLI ASPETTI MONITORATI AL FINE DI RIDISEGNARE I SERVIZI\*

#### Aspetti relativi alla disabilità presente:

- Disabilità visiva
- Disabilità uditiva
- Disabilità intellettiva

#### 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

#### 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

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

in carico presso i diversi trattamenti nelle Sedi e Centri. Il livello medio di soddisfazione nel 2018 è pari a 89,74 punti su 100.

Con riferimento alla gestione della privacy, nel dicembre 2018 è stata effettuata una verifica esterna sulla rispondenza agli adempimenti privacy a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento Europeo nel maggio 2018, per cui è stata redatta una relazione dettagliata che è stata oggetto delle riunioni del Comitato Privacy. Nel corso del 2018, non vi sono stati reclami documentati su violazioni della privacy e perdita di dati di utenti e famiglie. In linea con i piani, la Cartella Utente Elettronica viene utilizzata correttamente e regolarmente in tutti i Centri e Sedi della Lega del Filo d'Oro. A partire da ottobre 2018 tutte le segnalazioni dei nuovi utenti vengono registrate nella “scheda di segnalazione” della piattaforma Saxos. Si proseguirà poi con la gestione informatizzata delle liste di attesa e con l'implementazione del dossier socio-sanitario, sul quale si stanno via via inserendo nuovi documenti quali il menù, il magazzino dei farmaci e diversa documentazione sull'attività riabilitativa. Questo al fine di rafforzare l'efficienza, semplificando la raccolta e condivisioni delle informazioni funzionali.



SOSTENERE  
L'AUTONOMIA



# Crescere insieme, crescere tutti



L'indagine SROI condotta nel 2018 sulle famiglie seguite nelle Sedi di Osimo (AN), Lesmo (MB) e Molfetta (BA) ha indagato l'impatto della Lega del Filo d'Oro, così come viene percepito dalle famiglie stesse.

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



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



ha ampliato la rete di relazioni



si sente utile al benessere del proprio familiare



ha rafforzato la capacità di prendersi cura del proprio familiare



ha ripreso l'attività lavorativa



ha più fiducia nelle possibilità del proprio familiare

La Lega del Filo d'Oro non si prende carico del problema ma della persona, inclusa la famiglia. Per noi è stata una luce: una grande famiglia che ci ha accolto e ci ha permesso di non fermarci a guardare indietro con dolore, ma di guardare avanti con fiducia.

—Lucia Testa,  
sorella di Concetta e Antonella



La nuova indagine SROI per la prima volta ha permesso di differenziare le percezioni dei rispondenti tenendo conto dell'intensità dei trattamenti ricevuti. Ecco per ciascun servizio, le tre aree su cui le famiglie percepiscono un maggiore impatto

## ▷ Centro Diagnostico

Supporto nella gestione della relazione genitoriale: **91%**

Fiducia nelle possibilità del familiare: **80%**

Supporto nella pianificazione delle attività quotidiane del familiare: **79%**

## ▷ Servizio Territoriale

Supporto nella gestione della relazione genitoriale: **83%**

Disponibilità a confrontarsi con altri: **82%**

Fiducia nelle possibilità del familiare: **85%**

## ▷ Trattamento intensivo

Sensazione di sentirsi utile al benessere del proprio familiare: **84%**

Miglioramento quali/quantitativo della spesa per l'acquisto di beni strumentali: **80%**

Fiducia nelle possibilità del familiare: **76%**

## ▷ Trattamento estensivo

Miglioramento quali/quantitativo della spesa per attività diagnostiche: **85%**

Supporto nella pianificazione delle attività quotidiane del familiare al rientro a casa: **84%**

Fiducia nelle possibilità del familiare: **82%**

# SOSTENERE L'AUTONOMIA LE FAMIGLIE

*La partecipazione attiva delle famiglie è un tratto caratterizzante della Lega del Filo d'Oro. È relativamente facile intuire che la loro collaborazione rende più efficaci i percorsi educativo-riabilitativi e agevola il reinserimento nell'ambiente di riferimento, al termine di un trattamento. Ma non si tratta solo di questo: una disabilità plurima e complessa come la sordocecità impatta sull'intero nucleo, che ha necessità di supporto per acquisire fiducia nelle proprie competenze genitoriali, per la gestione della disabilità, per la riduzione dell'isolamento sociale. L'impatto della Lega del Filo d'Oro percepito dalle famiglie è molto elevato: ad esempio il 71% ritiene di aver rafforzato la propria capacità di prendersi cura del proprio congiunto per effetto degli interventi offerti dall'Associazione. Per la prima volta nel 2018 la Lega del Filo d'Oro, tramite indagine SROI, ha valutato l'impatto dei propri servizi tenendo conto dell'intensità dei trattamenti ricevuti.*

Il coinvolgimento attivo delle famiglie è da sempre parte integrante del percorso educativo-riabilitativo offerto dalla Lega del Filo d'Oro ai propri utenti. Oltre che funzionale all'acquisizione di conoscenze e competenze di gestione e cura della persona con disabilità multipla, la presa in carico della famiglia nella sua interezza gioca un ruolo determinante nell'agevolare il reinserimento nell'ambiente di riferimento al termine dei trattamenti ricevuti.

Fare "parent training" (formazione dei genitori e dei familiari) equivale a fornire un supporto in cui l'assistenza ai figli con pluriminorazione è arricchita di ascolto e aiuto ai familiari, colloqui, incontri ed esperienze di gruppo.

## 3.1 I CAPITALI DELLA FAMIGLIA

Alla Lega del Filo d'Oro, le famiglie si sentono accolte e sin dal primo incontro acquisiscono quella motivazione ad educare che soltanto l'essere completamente immersi e partecipi del percorso di riabilitazione dei propri cari può dare. In questo modo si sviluppa quel senso di sicurezza e di competenza che deriva sia dal trasferimento di tecniche e metodi semplici da replicare in autonomia al termine dei trattamenti, sia dallo sviluppo di competenze emotivo-relazionali per conciliare la disabilità complessa con le esigenze di normalità della famiglia, nella quotidianità. Affinché il ruolo della famiglia si espliciti al massimo del suo potenziale, è importante comprendere le risorse su cui si

potrà fare leva lungo il percorso educativo-riabilitativo: perciò la Lega del Filo d'Oro attua una mappatura della rete sociale, della propensione culturale e dello stato psicologico dell'intero nucleo familiare. Tali aspetti concorrono alla definizione del progetto di vita per il proprio congiunto e pongono le basi per la capacità della famiglia di entrare in contatto con i servizi presenti sul territorio e con tutte le opportunità che questi possono offrire. Sul primo incontro si innesta un lungo cammino di interazione e dialogo, di cui il supporto psicologico è parte integrante, sia attraverso il sostegno fornito da figure professionali dedicate sia con lo

scambio di esperienze all'interno di gruppi. Il supporto psicologico alle famiglie è offerto dalla Lega del Filo d'Oro sin dagli anni '80. L'obiettivo resta sempre la restituzione della fiducia nelle proprie capacità genitoriali, per affrontare la disabilità complessa.

## 3.2 L'IMPATTO SU AUTONOMIA E BENESSERE

Rispetto a modelli di intervento tradizionali, l'approccio della Lega del Filo d'Oro è



### LA MAPPATURA DEL CAPITALE FAMILIARE

#### CAPITALE SOCIALE

**Qualità e quantità delle relazioni su cui la famiglia allargata può fare leva:**

- Storia ed evoluzione della famiglia
- Contesto abitativo e di vita
- Tempi di cura e collaborazione nei compiti
- Autonomia negli spostamenti
- Rete formale e informale di relazioni sul territorio
- Utilizzo dei servizi del territorio

#### CAPITALE CULTURALE

**Stili, credenze e valori dei componenti della famiglia:**

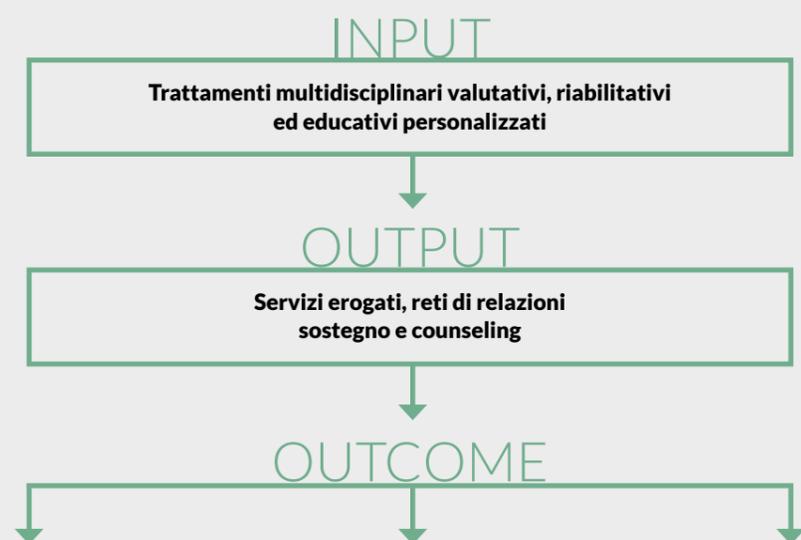
- Capacità di accesso alle informazioni e ai servizi per orientarsi nella fruizione
- Abilità e stile nel ricercare soluzioni con cui fronteggiare la complessità
- Ambiente socio-culturale di riferimento

#### CAPITALE PSICOLOGICO

**Patrimonio di inclinazioni, comportamenti, attitudini, determinazione, resilienza nell'affrontare le difficoltà:**

- Cambiamenti strutturali e funzionali della famiglia a seguito della nascita del/della figlio/figlia (es. cambiamento individuale, cambiamento dei ruoli nella coppia, vissuti emotivi, attitudine alla cura del familiare con disabilità, ecc.)
- Modalità e contenuti della comunicazione e della relazione (es. apertura nella condivisione dei sentimenti, capacità di rispondere alle reazioni emotive dei componenti della famiglia...)

**LA FILIERA DEGLI IMPATTI DELLA LEGA DEL FILO D'ORO PER LE FAMIGLIE**



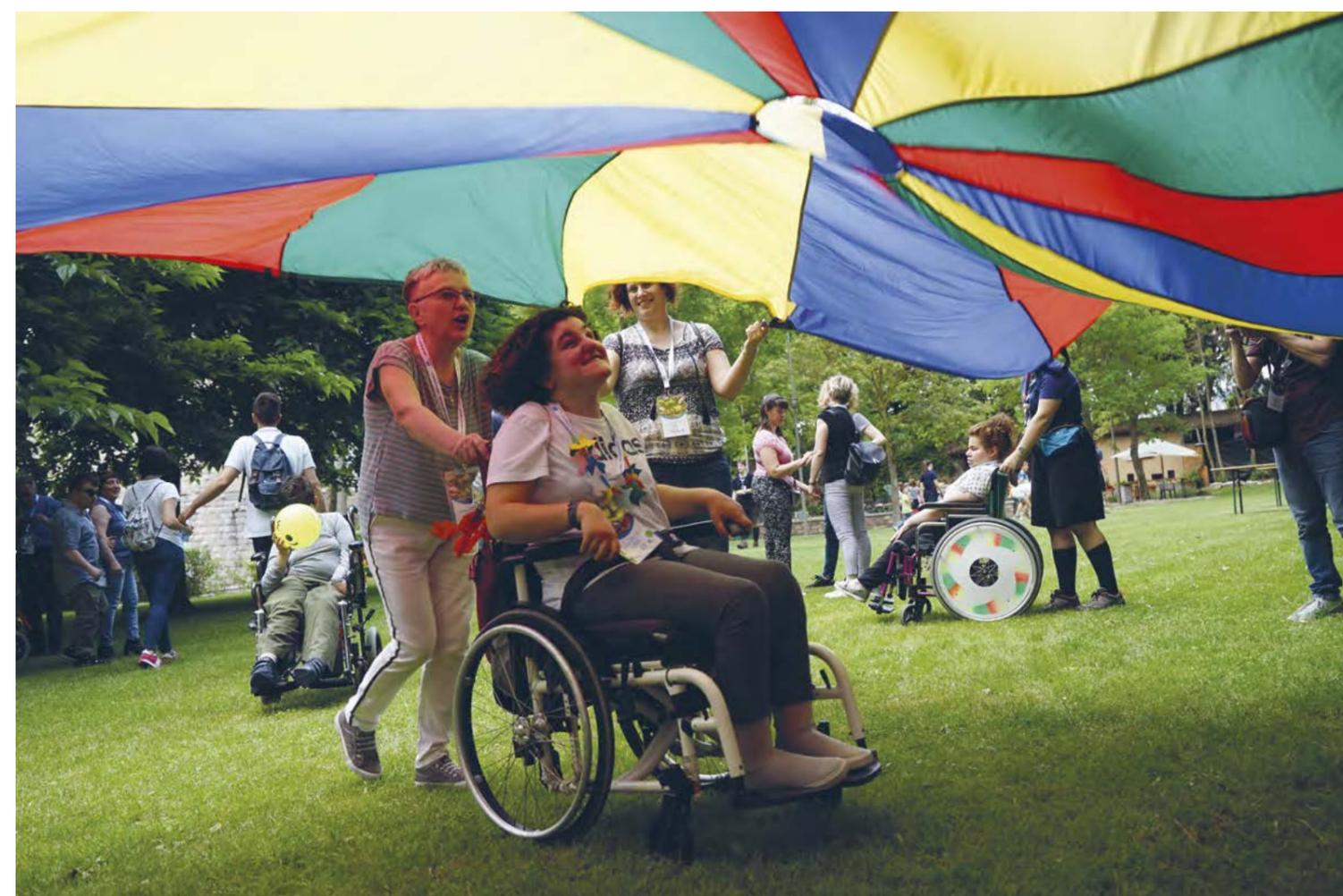
COMPETENZE DI GESTIONE DELLA DISABILITÀ COMPLESSA	RIDUZIONE DELL'ISOLAMENTO	MIGLIORAMENTO DEL BENESSERE
<b>Variazione della spesa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Livello e qualità della spesa per la cura del proprio familiare (attività diagnostiche e di cura medica, attività riabilitative e acquisto di beni strumentali)</li> </ul>	<b>Partecipazione sociale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Propensione alla partecipazione ad attività sociali (inclusi viaggi e vacanze)</li> </ul>	<b>Cambiamento attitudinale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Propensione della famiglia alla prevenzione medica e alla cura di sé</li> </ul>
<b>Accesso ai servizi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Supporto ricevuto dalla Lega del Filo d'Oro nell'accesso a servizi e nell'ottenimento di sostegni</li> </ul>	<b>Svolgimento di attività sociali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Propensione allo svolgimento di attività di volontariato</li> </ul>	<b>Sicurezza nelle proprie capacità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Capacità del percorso con la Lega del Filo d'Oro di incidere sulla dimensione di benessere psicofisico</li> </ul>
<b>Trasferimento di competenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilità percepita degli interventi di supporto erogati dalla Lega del Filo d'Oro al fine di rendere la famiglia co-terapeuta nella gestione del familiare</li> </ul>	<b>Ampliamento della rete di relazioni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ampliamento delle relazioni sociali e percezione dell'utilità delle stesse a seguito degli stimoli ricevuti dalla Lega del Filo d'Oro</li> </ul>	
<b>Counseling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Frequenza e oggetto dell'interazione con la Lega del Filo d'Oro al di fuori del percorso strettamente diagnostico, terapeutico e riabilitativo</li> </ul>	<b>Ripresa dell'attività lavorativa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Miglioramento della conciliazione vita-lavoro</li> </ul>	

multidisciplinare: integra cioè aspetti educativi e pedagogici e supporta la famiglia nella gestione della quotidianità, accompagnandola in un percorso di crescita verso l'autonomia. A partire dal 2016, l'impatto di tale modello di intervento è monitorato attraverso l'applicazione della metodologia di calcolo del ritorno sociale dell'investimento (SROI). Sulla base delle evidenze emerse nel corso della prima indagine SROI effettuata sul territorio di Osimo e riferita al triennio 2014-2016, è stato possibile ampliare il questionario finalizzato a cogliere le percezioni delle famiglie rispetto al miglioramento delle proprie capacità di gestione della disabilità complessa e alla riduzione dell'isolamento.

La nuova indagine, condotta nel corso del 2018 sulle famiglie seguite nelle sedi di Osimo (AN), Lesmo (MB) e Molfetta (BA) ha consentito di differenziare le percezioni dei

rispondenti tenendo conto dell'intensità dei trattamenti ricevuti, integrando l'analisi degli ambiti di impatto a ulteriori servizi erogati dalla Lega del Filo d'Oro e al benessere psicologico delle famiglie. Tutto questo con riferimento alle attività realizzate e i risultati conseguiti nel triennio 2016-2018. L'obiettivo dell'indagine SROI, su questo punto specifico, è stato quello di analizzare se vi sia stato e in che misura un risparmio da parte della famiglia o una migliore gestione delle spese destinate alla cura e alla riabilitazione dell'utente, connessi sia al trasferimento di strumenti e competenze sia al supporto per l'orientamento ai servizi del territorio di provenienza.

Il miglioramento delle capacità di gestione della disabilità complessa è stato il primo ambito di impatto valutato nell'indagine SROI. In media, il 70,72% dei rispondenti ha percepito un miglioramento quali-quantitativo della spesa per attività





## FOCUS

### Accompagnare le famiglie tra durante e dopo di noi

L'obiettivo prioritario dei Servizi Territoriali della Lega del Filo d'Oro è il miglioramento della qualità della vita dell'utente e della sua famiglia. Ad esempio, il Servizio Territoriale di Lesmo, nell'ottica di accompagnare le famiglie nel percorso tra il "durante" e il "dopo di noi" ha strutturato un percorso centrato sulla forza del gruppo. Nel 2016 è nato un gruppo in cui i familiari sono risorsa l'uno per l'altro, senza essere "i genitori di...": persone che hanno risorse da condividere e voglia di mettersi in gioco. Il progetto prosegue tuttora, con buoni risultati. Mentre i genitori sono impegnati nelle loro attività, i figli restano con i volontari della "Lega", in un altro spazio del Centro di Lesmo: i genitori in questo modo iniziano – alcuni per la prima volta – a prendere le misure con il concetto del "lasciare andare". Anche nella proposta dei weekend di sollievo (due persone alla volta, dal venerdì alla domenica) i ragazzi sperimentano un allontanamento graduale dalla famiglia e da casa. Ogni anno il percorso del gruppo si conclude con un week end lungo in cui familiari, figli e volontari vivono insieme una mini-vacanza: nel 2016 sono stati a Napoli, nel 2017 a Padova e nel 2018 a Osimo, incontrando le famiglie seguite dalla Lega del Filo d'Oro nei vari territori. Alcuni di loro non avrebbero mai pensato di portare in treno, per tante ore, i loro figli (carrozze comprese): invece è stato possibile ed è stata una magnifica esperienza. Il desiderio è quello di far crescere questo gruppo, contagiando con questa esperienza positiva altre famiglie, in altre zone d'Italia.

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 sia a quella per l'acquisto dei beni strumentali (rispettivamente pari al 70,54% e al 75,42%). Non è infrequente che l'avvio del percorso diagnostico e riabilitativo porti a un incremento delle spese da sostenere, ad esempio per l'opportunità di avviare percorsi di sostegno complementari, quali sessioni di logopedia o idroterapia. Tuttavia l'impatto della Lega del Filo d'Oro è evidente nel miglioramento del profilo di spesa: l'incontro con l'Associazione consente cioè alle famiglie di comprendere con precisione quello di cui i propri congiunti hanno bisogno, al fine di rendere efficaci i trattamenti. Similmente, il 71% dei rispondenti ha ritenuto di aver rafforzato la capacità della famiglia di prendersi cura del proprio caro per effetto di almeno uno tra gli interventi offerti dalla Lega del Filo d'Oro, quali il supporto nella gestione della relazione genitoriale, la pianificazione delle attività quotidiane, l'accompagnamento alla formazione del personale scolastico, la consulenza del tecnico degli ausili, l'offerta di uscite di sollievo, il supporto domiciliare. Prendere parte al percorso riabilitativo-educativo della Lega del Filo d'Oro ha impatti importanti sulla riduzione dell'isolamento sociale delle famiglie, stimolandole a stringere legami con altri nuclei e alla ripresa della normalità.

L'impatto della Lega del Filo d'Oro sulla costruzione di reti di supporto allargate emerge con molta forza. 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 portato beneficio alla 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

### IMPATTO SULLA SPESA PER LA CURA E LA RIABILITAZIONE

Efficacia percepita dell'incontro e del percorso con la Lega del Filo d'Oro sulla spesa per la cura e la riabilitazione del familiare (valori medi e per tipologia di trattamento)\*

	Centro Diagnostico	Servizio Territoriale	Trattamento intensivo	Trattamento estensivo	Valore medio
Spesa per attività diagnostiche	57%	67%	74%	85%	71%
Spesa per attività riabilitative	76%	70%	71%	65%	71%
Spesa per acquisto beni strumentali	67%	80%	80%	75%	75%

\* Percentuale di rispondenti che hanno percepito un miglioramento quali-quantitativo della spesa

### IMPATTO SULLA GESTIONE DELLA DISABILITÀ

Efficacia percepita dei servizi offerti dalla Lega del Filo d'Oro per la gestione della disabilità (valori medi e per tipologia di trattamento)\*

	Centro Diagnostico	Servizio Territoriale	Trattamento intensivo	Trattamento estensivo	Valore medio
Supporto nella gestione della relazione genitoriale	91%	83%	67%	68%	77%
Supporto nella pianificazione delle attività quotidiane del familiare	79%	75%	71%	84%	77%
Supporto nella formazione del personale educativo scolastico	64%	67%	54%	16%	50%
Supporto per l'utilizzo di ausili tecnologici	64%	67%	56%	68%	64%
Incontri e seminari per la famiglia	33%	50%	35%	52%	43%
Supporto del Comitato dei Familiari	24%	42%	27%	52%	36%
Uscite e attività di sollievo	18%	50%	33%	40%	35%

\* Percentuale di rispondenti per cui l'usufruire degli interventi di supporto abbia rafforzato le capacità di prendersi cura del familiare

pari al 79% le famiglie per cui c'è stata una maggiore partecipazione sociale attraverso il ricorso regolare ad attività ricreative e/o viaggi e vacanze.

Il lavoro d'équipe e la partecipazione attiva della famiglia nella definizione dei programmi di educazione e riabilitazione forniscono quella sicurezza necessaria a prendersi cura del proprio congiunto in modo autonomo. Questo favorisce importanti impatti sul benessere, inteso

sia come maggiore propensione alla cura di sé sia come stato psicologico in relazione alla gestione della disabilità severa. Mediamente, le famiglie hanno riscontrato un cambiamento attitudinale nella cura di sé e/o nella prevenzione medica del 43%. Ancora più evidente l'impatto sulla sicurezza nelle proprie capacità genitoriali. L'80% delle famiglie, infatti, ha dichiarato di aver acquisito una maggiore fiducia nelle possibilità del proprio congiunto, il 77% una maggiore disponibilità a confrontarsi

### IMPATTO SULLA RIDUZIONE DELL'ISOLAMENTO SOCIALE

Efficacia percepita della Lega del Filo d'Oro nella riduzione dell'isolamento sociale (valori medi e per tipologia di trattamento)\*

	Centro Diagnostico	Servizio Territoriale	Trattamento intensivo	Trattamento estensivo	Valore medio
Partecipazione sociale – attività ricreative	50%	32%	40%	40%	40%
Partecipazione sociale – viaggi e vacanze	52%	42%	37%	24%	39%
Svolgimento attività sociali	30%	18%	20%	24%	23%
Ampliamento della rete di relazioni	56%	80%	64%	75%	65%
Ripresa delle attività lavorative	45%	33%	37%	56%	43%

\* Distribuzione di rispondenti per cui l'incontro e il percorso con la Lega del Filo d'Oro ha sviluppato una maggiore propensione allo svolgimento delle attività elencate su base regolare

### IMPATTO SUL MIGLIORAMENTO DELLO STATO DI BENESSERE

Efficacia percepita della Lega del Filo d'Oro nel miglioramento dello stato di benessere (valori medi e per tipologia di trattamento)\*

	Centro Diagnostico	Servizio Territoriale	Trattamento intensivo	Trattamento estensivo	Valore medio
<b>CAMBIAMENTO ATTITUDINALE</b>					
Propensione alla cura di sé	47%	27%	43%	64%	45%
Prevenzione medica	39%	27%	40%	56%	41%
<b>SICUREZZA NELLE PROPRIE CAPACITÀ</b>					
Sensazione di sentirsi utile al benessere	76%	64%	85%	80%	76%
Disponibilità a confrontarsi con altri	78%	82%	72%	76%	77%
Riduzione del livello di stress	64%	55%	60%	72%	63%
Fiducia nelle possibilità dell'utente	80%	82%	76%	82%	80%

\* Distribuzione di rispondenti per cui l'incontro e il percorso con la Lega del Filo d'Oro ha rafforzato il livello di benessere nelle aree indicate

con gli altri, il 76% un rafforzamento della sensazione di sentirsi utile al benessere del proprio caro e il 63% una riduzione del livello di stress. In allineamento con la metodologia SROI, a ciascuno degli impatti emersi come

rilevanti dall'interazione con le famiglie è stato associato un indicatore monetario, funzionale alla valutazione economica del valore sociale creato. Quest'ultimo è emerso come proporzionale all'intensità del

trattamento. Il valore sociale unitario cresce nel passaggio dagli interventi diagnostico-valutativi ai trattamenti residenziali.

La riduzione del senso di isolamento emerge come impatto preponderante per le famiglie che incontrano la Lega del Filo d'Oro per la prima volta, accedendo a un intervento diagnostico-valutativo al Centro Diagnostico. La capacità di gestire la disabilità rappresenta invece la quota parte maggiore del valore creato per gli utenti e le famiglie negli altri trattamenti. L'incremento del benessere è più percepito per i rispondenti in trattamento estensivo. In dettaglio:

- il miglioramento della capacità di gestire la disabilità è legato prevalentemente al trasferimento di competenze da parte della Lega del Filo d'Oro, atto a rafforzare l'autonomia;
- counseling e miglioramento qualitativo della spesa guidano il cambiamento

- per le famiglie in carico presso i Servizi Territoriali e trattamenti estensivi;
- la riduzione dell'isolamento deriva principalmente dalla creazione di una fitta rete di legami di sostegno, dalla ripresa di attività lavorative e dalla maggiore partecipazione sociale;
- il cambiamento attitudinale porta al maggior incremento di benessere tra gli utenti e famiglie in carico al Centro Diagnostico. Viceversa, la sicurezza nelle proprie capacità prevale tra le famiglie in carico presso gli altri trattamenti.

### 3.3 L'EVOLUZIONE DELLE ESIGENZE DELLE FAMIGLIE

Dall'interazione quotidiana con i professionisti della Lega del Filo d'Oro nei diversi territori, dalle indagini periodiche



## PRESA DIRETTA

# Così Edoardo ha rivoluzionato le nostre vite

**C**aterina, la mamma, ha 32 anni. È psicologa e lavorava a Firenze. Papà Giovanni invece, 34 anni, faceva il rappresentante di libri a Roma. Questo prima. Oggi fanno entrambi i contadini: sono tornati a vivere ad Ascoli, la loro città d'origine, dove hanno avviato un orto biologico. Coltivano la terra e vendono i loro prodotti a km zero. «Edo ha letteralmente rivoluzionato la nostra vita. Ha bisogno di assistenza 24 ore su 24. Continuare a fare i lavori di prima per noi era impossibile, perché quando lui sta male ha bisogno di noi, non possiamo delegare nessuno», confida Caterina. Edoardo ha 4 anni ed «è un bimbo tanto solare, sorridente, un super coccolone», dice la mamma. È bellissimo. Ama la musica, «con quella va su un altro pianeta». Le sue canzoni preferite sono «Alla fiera dell'est» di Branduardi e «Caruso», «ma nella versione cantata da Pavarotti... c'è stato un periodo in cui prendeva un farmaco pesante, stava malissimo, piangeva da mattina a sera. Il solo modo per dargli un attimo di pace era mettere quella canzone», dice Caterina. Edoardo è nato prematuro, dopo una gravidanza difficile. Nel suo primo anno e mezzo di vita ha trascorso più giorni in ospedale che a casa. Non vede, non parla, non cammina. Ha una sindrome scoperta da poco - il gene mutato si chiama SCN8A - che ancora non è stata nemmeno inserita nell'elenco delle malattie rare. Alla Lega del Filo d'Oro, Edoardo è arrivato che aveva un anno e mezzo: «Sono venuta a Osimo con addosso una corazza», ammette la mamma. «Non avevo aspettative, o forse non volevo farmene: da mesi tutti non facevano altro che ripetermi tutto quello che Edo non sarebbe mai riuscito a fare. Il mio atteggiamento, da mamma, era quello di dire "Il mio Edo va bene così com'è". Ma è bastato pochissimo tempo per rendermi conto che qui è tutta un'altra cosa». Durante le tre



Edoardo ha partecipato alla campagna di comunicazione #uncontattochevale, con alcuni direttori d'orchestra, fra cui Beppe Vessicchio (di spalle, nella foto in alto)



settimane del trattamento precoce, Caterina dice di aver «imparato tutto, dalla a alla z. Come prendere in braccio Edoardo, come farlo stare seduto, come dargli da mangiare, come proporgli i giochi... Piccoli "trucchi" che cambiano la vita. La logopedista per esempio ci ha suggerito subito di associare ogni cucchiata di cibo al suono "ahm": oggi se dico "ahm", Edo apre la bocca e quando lui ha fame o sete fa "ahm". È il nostro modo di comunicare, non avrei mai immaginato che saremmo riusciti a farlo. Questo aiuto concreto per la vita quotidiana io l'ho trovato solo alla "Lega". Edoardo è tornato a Osimo una seconda volta, nel 2018, a tre anni: ha imparato a usare entrambe le mani, non più solo la destra e iniziato a mangiare piccoli pezzetti di cibo. «Ripartiamo sempre con la consapevolezza che c'è tantissimo "lavoro" da fare, ma che una strada c'è ed è percorribile. Dal "non può fare" qui passiamo a dire "Edo lo può fare". Non vedo l'ora di tornare perché ogni volta Edo è migliorato. E se migliora lui, per noi migliora tutto».

sulla soddisfazione delle famiglie degli utenti, dall'Assemblea delle famiglie organizzata con cadenza triennale e dall'azione consultiva e propositiva del Comitato dei Familiari, emerge con nitidezza l'evoluzione dei bisogni e delle esigenze delle famiglie.

Nel 2018 sono state discusse possibilità di collaborazione con i servizi territoriali locali, quali cooperative e associazioni per disabilità, al fine di attuare iniziative di accompagnamento alla residenzialità in allineamento 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. È proseguito lo studio sul tema del "dopo di noi", in particolare attraverso la mappatura degli avanzamenti progettuali a livello regionale e l'avvio dello studio di percorsi personalizzati di indipendenza in condizione di estrema complessità. In tale ambito, è emersa la necessità per le famiglie di un'azione "durante noi", per gestire la fase dell'uscita dal nucleo familiare sia con interventi sulla persona con disabilità, sia di supporto alla famiglia stessa. Col fine di preservare la continuità nei passaggi tra i vari servizi, le famiglie hanno espresso, infine, l'esigenza e la volontà di favorire scambi di esperienze, costruzione di relazioni e dialogo sia tra le varie Sedi e Centri della Lega del Filo d'Oro che con le risorse dei territori di provenienza degli utenti.



**GENERARE  
COMPETENZA**

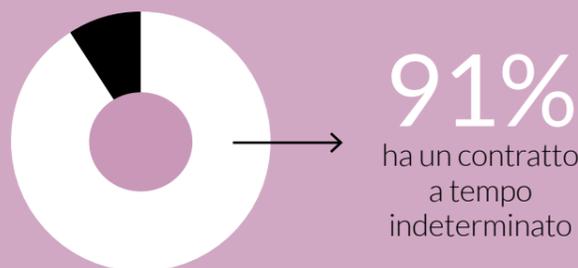
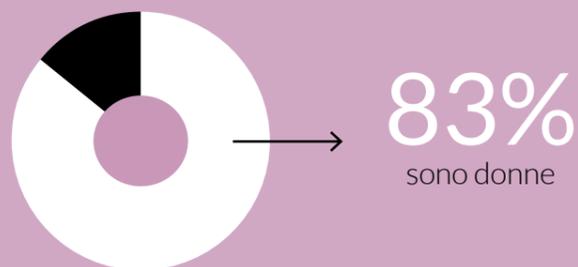
**4**

# Il capitale umano della Lega del Filo d'Oro

E-ducare significa “tirare fuori” e noi alla Lega del Filo d'Oro riusciamo sul serio a tirare fuori le risorse e le potenzialità di ciascuno. Per esempio dove sembra impossibile comunicare, esploriamo così tanti sistemi alternativi che alla fine l'impossibile è non comunicare

—Eleonora Raimondi, educatrice

## 608 unità che lavorano nell'Associazione



**11 anni e 6 mesi**  
l'anzianità media aziendale

**42 anni e 7 mesi**  
l'età media dei dipendenti

**100%**  
il tasso di rientro dalla maternità

**sotto il 2%**  
Il tasso di turnover in uscita, al netto dei pensionamenti



## La crescita dei dipendenti

Numero di dipendenti per anno



**6**

progetti di ricerca attivati nel 2018

**21 applicazioni**

dei progetti di ricerca nei diversi Centri dell'Associazione



**44**

eventi formativi programmati equivalenti a

**1.625**

giornate di formazione

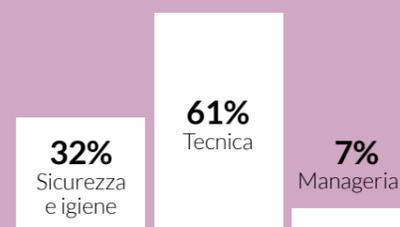
**in media 2,5**

giornate di formazione per ogni dipendente

**38**

eventi di formazione estemporanei (partecipazione a convegni o seminari)

Formazione erogata per tipologia



# GENERARE COMPETENZA PERSONALE, FORMAZIONE E RICERCA

*L'équipe multidisciplinare è il punto di forza della Lega del Filo d'Oro: per avere un quadro reale dei limiti e delle potenzialità di ciascun utente, servono infatti da un lato molte competenze specifiche e dall'altro la capacità di fare sintesi e di avere uno sguardo d'insieme sulla persona. Anche nella ricerca scientifica la Lega del Filo d'Oro è punto di riferimento a livello internazionale, in particolare per la sperimentazione di tecnologie assistive per la riabilitazione di utenti con minorazioni multiple. L'Associazione investe nella formazione dei dipendenti e nel curare il loro benessere sul posto di lavoro. I dipendenti nel 2018 erano 608, di cui l'83% a diretto contatto con gli utenti. Il 91% ha un contratto a tempo indeterminato e il tasso di turnover in uscita è stato inferiore al 2%.*

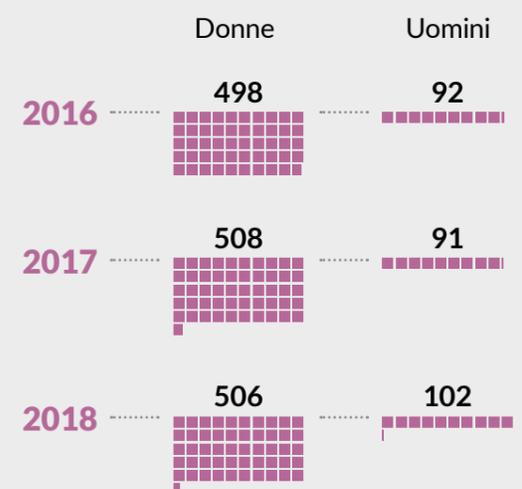
**L**a Lega del Filo d'Oro ha sviluppato un modello di intervento per la presa in carico degli utenti basato sull'interazione sinergica di molteplici competenze. Questo approccio le ha consentito di diventare una realtà di riferimento per la diagnosi, la riabilitazione e l'educazione delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, per la ricerca scientifica e per la capacità di creare e gestire relazioni di valore con i territori.

Tali competenze sono frutto di investimenti mirati nello sviluppo del capitale umano dell'Associazione, impegnato quotidianamente nell'erogare i servizi a beneficio degli utenti e delle loro famiglie e a svolgere tutte le attività necessarie al funzionamento dell'organizzazione stessa. Mettendo a sistema tali competenze, la Lega del Filo d'Oro è in grado di cogliere nella loro interezza le esigenze delle persone sordocieche e con pluriminorazioni psicosensoriali e di impostare un progetto di vita personalizzato ed individualizzato, garantendo eccellenza e autenticità nel perseguimento della missione.

## 4.1 COMPOSIZIONE E DESCRIZIONE DEL PERSONALE

Il personale dipendente al 31 dicembre 2018 conta 608 unità, di cui circa l'83% donne. L'anzianità media aziendale si attesta intorno agli 11 anni e 6 mesi. Si osserva una prevalenza di contratti a tempo

### NUMERO DI DIPENDENTI PER GENERE (valori assoluti)



indeterminato, pari al 91% del totale, in lieve crescita rispetto al 2017 (89%). L'87% della forza lavoro ha un contratto di lavoro full-time e alla totalità dei dipendenti è applicato il contratto collettivo nazionale del lavoro di riferimento. Anche nel 2018, il tasso di rientro dalla maternità è stato del 100%, in linea con quanto registrato negli anni precedenti. Il tasso di turnover in uscita, al netto dei pensionamenti, si è mantenuto al di sotto del 2%: un valore moderato, in linea con gli obiettivi definiti dalla Lega del Filo d'Oro e con quanto osservato negli anni precedenti. In ragione del basso tasso di turnover in uscita, l'età media dei dipendenti è di 42 anni e 7 mesi. Questi dati testimoniano un importante impegno da parte della Lega del Filo d'Oro nella creazione di legami duraturi con i propri dipendenti, che si traduce in un

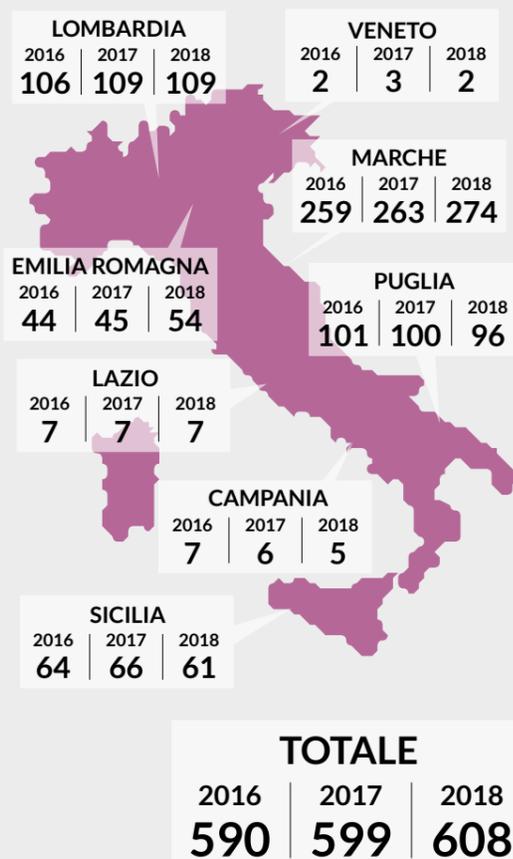
beneficio anche per gli utenti e per le loro famiglie. La continuità infatti contribuisce alla creazione di relazioni di qualità con il personale preposto alla riabilitazione, rafforzando la soddisfazione dell'utente e della famiglia.

Nel 2018 il numero dei dipendenti è aumentato rispetto all'anno precedente, confermando il trend di crescita dell'organizzazione. L'aumento ha riguardato prevalentemente i Centri di Osimo e di Modena. In relazione alla ripartizione dei dipendenti nei Centri e nelle Sedi Territoriali, il maggior numero dei dipendenti si concentra nelle Marche, dove hanno sede il Centro Diagnostico, il Centro di Riabilitazione e tutte le funzioni dell'organizzazione non a diretto contatto con gli utenti. Seguono, a livello dimensionale, le sedi di Lesmo, Molfetta, Termini Imerese e Modena, per la presenza dei Centri Residenziali.

L'unicità e l'efficacia del modello di presa in carico proposto dalla Lega del Filo d'Oro per perseguire la sua missione si riflette nella suddivisione per ruoli della forza lavoro. La maggior parte dei dipendenti, circa l'83%, opera svolgendo mansioni a diretto contatto con gli utenti: si tratta di 505 dipendenti (+4 unità rispetto al 2017) fra operatori educativo-riabilitativi, 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. Tutte queste figure professionali

concentrano le loro competenze in un'équipe multidisciplinare che opera in modo sinergico per valutare i bisogni della persona nella loro globalità e per impostare e realizzare un funzionale progetto di vita. Il progetto educativo-riabilitativo viene elaborato di concerto fra tutti i professionisti coinvolti, dopo aver condiviso la valutazione sull'utente in relazione al proprio ambito di competenza. Lo scambio e il confronto per l'elaborazione congiunta di un piano di riabilitazione non si limita unicamente ai professionisti sociosanitari, ma prevede il coinvolgimento attivo delle famiglie in modo da identificare le modalità di intervento adatte al contesto in cui esso vive. La fiducia nelle capacità di sviluppo degli

#### SCOMPOSIZIONE DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA (valori assoluti)



utenti, l'utilizzo di un linguaggio tecnico comune e l'esistenza di un costante canale comunicativo tra gli specialisti e tra questi ultimi e la famiglia, permettono di attuare quella presa in carico personalizzata che contraddistingue la Lega del Filo d'Oro. Al personale a diretto contatto con l'utenza si aggiunge il personale amministrativo, che rende possibile il funzionamento di una macchina operativa complessa e geograficamente estesa. Nel 2018 il personale amministrativo è stato pari a 103 unità (+ 5 unità rispetto al 2017). Di queste, la maggior parte è impegnata nelle attività di comunicazione e raccolta fondi (28%) e nel coordinamento dei volontari e delle Sedi territoriali (19%), mentre la restante parte è dedicata ad attività amministrative e di gestione delle varie funzioni. La Lega del Filo d'Oro ha inoltre ospitato 69 stagisti per tirocini curriculari e 23 volontari in Servizio Civile e si è avvalsa del supporto di 60 consulenti esterni.

Il modello di intervento proposto dalla Lega del Filo d'Oro si traduce in un incrementato numero di dipendenti per utente, con un rapporto superiore rispetto a quanto stabilito a livello regionale come requisito per l'accreditamento di strutture sociosanitarie e/o riabilitative. La scelta di prediligere un elevato rapporto fra personale e utenti, oltre ad essere necessaria per offrire risposte adeguate ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie, produce effetti positivi in termini di occupazione creata nei territori in cui la Lega del Filo d'Oro opera.

## 4.2 SALUTE E SICUREZZA: IL BENESSERE DEI LAVORATORI

Garantire il benessere organizzativo delle persone è centrale nelle politiche di gestione dei lavoratori. Nel corso del 2019 la Lega del

#### SCOMPOSIZIONE PER SETTORI DI ATTIVITÀ

	2016	%	2017	%	2018	%
Centro di Riabilitazione – Osimo (Unità speciale Osimo)	175	29,7	180	30	191	31,4
Centro Socio Sanitario Residenziale – Lesmo	106	18,0	109	18,2	109	17,9
Centro Socio Sanitario Residenziale – Molfetta	101	17	100	16,7	96	15,8
Centro Socio Riabilitativo Residenziale – Modena	44	7,5	45	7,5	54	8,9
Centro Sanitario di Riabilitazione Residenziale – Termini Imerese	64	10,8	66	11,0	61	10,0
Servizi generali e acquisti	18	3,1	15	2,5	12	2,0
Attività associative e volontariato	21	3,6	22	3,7	20	3,3
Segreteria generale	4	0,7	4	0,7	4	0,7
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	7	1,2	9	1,5
Gestione integrata qualità e sicurezza	3	0,4	3	0,4	3	0,4
Comunicazione e raccolta fondi	27	4,6	28	4,7	30	4,9
Risorse umane	7	1,2	7	1,2	6	1,0
Servizi informatici	4	0,7	4	0,7	4	0,7
<b>TOTALE</b>	<b>590</b>		<b>599</b>		<b>608</b>	

Filo d'Oro svolgerà la prossima rilevazione, con il duplice obiettivo di verificare l'efficacia delle azioni messe in atto nel triennio 2016-2018 e di identificare le potenziali aree di miglioramento.

La prevenzione è l'elemento fondante alla base delle modalità di intervento della Lega del Filo d'Oro per la gestione dei rischi connessi alla salute e alla sicurezza delle persone. Essa viene garantita mediante specifiche attività formative e informative e investimenti mirati a garantire la sicurezza degli ambienti di lavoro. Alle attività legate alla prevenzione si affiancano il monitoraggio costante di tutte le situazioni potenzialmente rischiose e la tempestività nelle azioni correttive qualora si riscontrino casi di non conformità rispetto alle regole e alle procedure definite dalla Lega del Filo d'Oro. Tutte le procedure alla base della gestione della salute e sicurezza dei collaboratori sono ben formalizzate e certificate secondo lo standard BS OHSAS 18001 - Certificazione

del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori. La politica di gestione della salute e sicurezza e le relative azioni correttive hanno l'obiettivo di ridurre il numero di infortuni e i connessi indici di frequenza e gravità sui quali la direzione pone annualmente dei target. A seguito delle verifiche svolte da un ente indipendente, la certificazione del sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori è stata confermata anche per l'anno 2018.

Sono state portate avanti attività finalizzate alla riduzione dei rischi per infortunio e alla valutazione dello stress lavoro-correlato. Inoltre, dopo aver concluso la formazione del personale riguardo il benessere organizzativo, è stata prevista una consulenza organizzativa e gestionale per i responsabili di funzione estesa a tutti i Centri, che si è protratta per l'intero anno 2018. Le politiche legate alla riduzione dei rischi e alla sicurezza dei dipendenti rappresentano solo il punto di partenza per

garantire il benessere organizzativo delle persone che lavorano alla Lega del Filo d'Oro. Per i dipendenti infatti sono previsti una serie di benefici quali 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, inoltre, la Lega del Filo d'Oro garantisce il 100% della retribuzione, integrando quanto non erogato dall'ente previdenziale. Sono previste condizioni di miglior favore per l'erogazione anticipata del trattamento di fine rapporto e la flessibilità nell'orario di lavoro per il personale non turnista. Quest'ultimo ha possibilità di usufruire delle mense presenti nei Centri Residenziali a fronte di un contributo di spesa minimo. 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

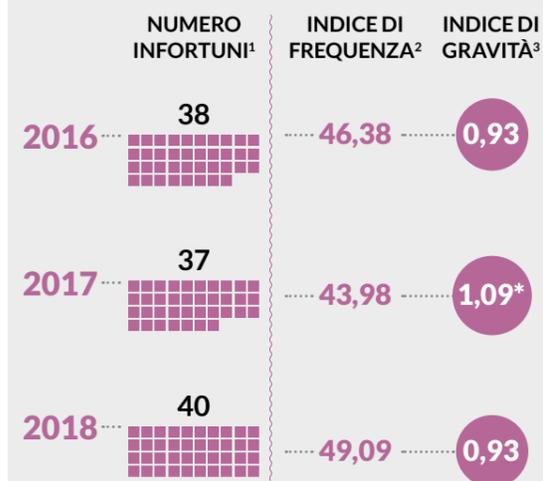
personale dipendente e l'adattamento alle esigenze sono obiettivi perseguiti al fine di garantirne il benessere.

### 4.3 LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Lo sviluppo delle competenze necessarie alla presa in carico degli utenti necessita di una formazione mirata ed estensiva, che corrobori le esperienze e le conoscenze di quanti operano all'interno della Lega del Filo d'Oro. Nel corso dell'anno sono stati programmati 44 eventi formativi, a cui si aggiungono 38 eventi di formazione estemporanei quali, ad esempio, la partecipazione a convegni o seminari. In totale sono state programmate 1.625 giornate di formazione, in media 2,5 giornate di formazione per ogni dipendente. Gli investimenti in attività di formazione si concentrano prevalentemente sulla formazione di tipo tecnico, mirata al miglioramento delle competenze dei dipendenti: il 61% del totale delle giornate di formazione e degli eventi formativi estemporanei è infatti ascrivibile a questa categoria. Inoltre, durante il 2018 è proseguito lo sviluppo della piattaforma online nell'ambito del "Progetto di Formazione Continua" (Progetto FAD) che permetterà l'erogazione di corsi di formazione tecnica a distanza. La piattaforma, una volta a regime, sarà un valido supporto alla formazione in aula. In riferimento alle tipologie di attività formative erogate, la percentuale di corsi e attività formative legate alla sicurezza nel 2018 ha rappresentato il 32% del totale delle attività di formazione erogata.

In vista della definizione del piano di miglioramento delle attività relativo al triennio 2019-2021, durante il 2018 sono state avviate alcune riflessioni prendendo spunto dalle indicazioni emerse

### NUMERO DI INFORTUNI, INDICE DI FREQUENZA E GRAVITÀ



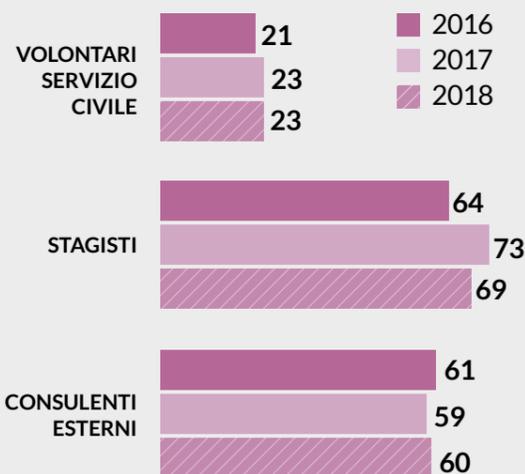
<sup>1</sup> Esclusi quelli avvenuti in itinere  
<sup>2</sup> Pari a evento per 1.000.000 di ore lavorate  
<sup>3</sup> Giorni di inabilità su 1.000 ore lavorate  
 \* Indice ricalcolato a seguito della continuazione di un infortunio nell'anno 2018

dal confronto con i dipendenti e dalle raccomandazioni derivanti dalle attività di audit esterno. Il punto principale riguarda la formazione dei neoassunti, in merito a cui è in corso di valutazione un piano per estendere il periodo di affiancamento delle nuove figure professionali con operatori esperti e di incrementare le ore di formazione già nelle prime fasi del percorso professionale alla Lega del Filo d'Oro.

### 4.4 LA RICERCA SCIENTIFICA

La ricerca scientifica rappresenta il mezzo attraverso cui gli esperti della Lega del Filo d'Oro studiano soluzioni innovative finalizzate all'incremento della qualità dei servizi erogati e al miglioramento del benessere degli utenti e delle loro famiglie. Il centro nevralgico dell'attività di ricerca è

### NUMERO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE, STAGISTI E CONSULENTI ESTERNI



la sede di Osimo, ma anche gli altri Centri sono coinvolti e partecipano attivamente ai progetti. L'attività di ricerca si sviluppa a partire dalle condizioni e dalle esigenze degli utenti e delle loro famiglie, con l'obiettivo di identificare soluzioni che stimolino le capacità di apprendimento e favoriscano l'autonomia.

Anche dal punto di vista della ricerca scientifica la Lega del Filo d'Oro rappresenta un punto di riferimento di livello internazionale per la sperimentazione di tecniche innovative e di tecnologie per la riabilitazione di utenti con minorazioni multiple. La rilevanza delle ricerche condotte all'interno della comunità accademica è rappresentata dal numero di articoli pubblicati ogni anno su riviste scientifiche di rilievo nazionale ed internazionale (10 nel 2018). Nel 2018 sono stati 6 i progetti di ricerca che hanno coinvolto utenti delle sedi di Osimo, Lesmo, Termini Imerese e Molfetta, per un totale di 21 applicazioni. Nei progetti si è analizzato l'effetto dell'utilizzo di tecnologie commerciali (telefoni cellulari o personal computer) sul livello di autonomia degli utenti, inteso come minore dipendenza dagli operatori. In particolare, è stato valutato l'impatto di queste tecnologie sul miglioramento delle capacità di comunicazione a distanza degli utenti, sulla attività funzionali e su quelle ricreative. Questi progetti hanno visto il coinvolgimento di 45 utenti.

Lo sviluppo di un progetto di ricerca è un processo articolato, mirato a promuovere la qualità dello studio scientifico nella massima tutela degli utenti. Solitamente un progetto di ricerca viene ideato a partire da una esigenza evidenziata dal Servizio che ha in carico l'utente. Una volta definita, la proposta viene presentata al Comitato Tecnico Scientifico ed Etico, l'organo composto da esperti interni ed esterni alla Lega del Filo d'Oro che sovrintende l'attività di ricerca e ha il compito di approvare e monitorare

**COMITATO TECNICO SCIENTIFICO ED ETICO**

**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,  
*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,  
*Ospedale Murri di Fermo - Area Vasta 4 ASUR Marche*
  - Dott. Alessandro Solipaca,  
*Istituto Nazionale di Statistica*
  - Prof. Giovanni Valeri,  
*IRCSS Ospedale Bambino Gesù di Roma*
  - 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 Sigafoos,  
*Victoria University of Wellington, Nuova Zelanda*
  - Prof. Nirbhay N. Singh,  
*University of Texas, Austin - USA*

lo svolgimento dei progetti. In particolare, il Comitato esprime il proprio parere sull'adeguatezza sotto un profilo etico delle attività di ricerca che coinvolgono gli utenti. Un secondo compito del Comitato Tecnico Scientifico ed Etico riguarda la promozione

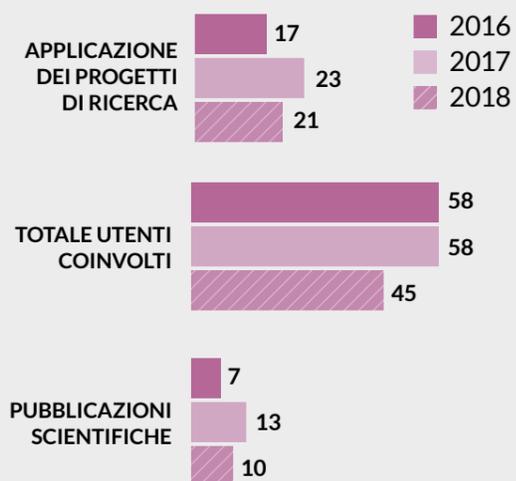
**LE AREE DI RICERCA CARATTERIZZANTI DELLA LEGA DEL FILO D'ORO**

AMBITI DI RICERCA	OBIETTIVI
 ... Promozione di attività funzionali complesse secondo schemi temporali appropriati alla situazione ambientale	... Sperimentare l'applicazione di pacchetti tecnologici tali da mettere la persona con disabilità gravi e multiple nella condizione di svolgere attività complesse senza l'aiuto diretto dell'operatore
 ... Programmi per sostenere attività adattivo-funzionali utili anche a promuovere livelli di esercizio fisico moderato	... Identificare e valutare una serie di attività (es. trasporto di oggetti pesanti funzionali al contesto di riferimento) sulla base delle abilità di gruppi di utenti
 ... Supporti tecnologici per promuovere periodi prolungati di attività di assemblaggio in persone con disabilità multiple gravi	... Mettere in atto una serie di condizioni funzionali ad aiutare le persone con disabilità grave e multipla nel seguire una sequenza di azioni correttamente e assemblare gli elementi necessari per ottenere il prodotto finito
 ... Utilizzo di tecnologie commerciali (smartphone) per supportare occupazione e comunicazione in persone con disabilità multiple congenite o acquisite	... Valutare l'uso di smartphone per consentire ai partecipanti coinvolti l'accesso ad opzioni occupazionali e ricreative così come ad opzioni comunicative con partner distanti attraverso input verbali
 ... Programmi per promuovere attività e deambulazione	... Valutare l'uso di sistemi computerizzati con gli indizi uditivi/visivi e l'utilizzo dei sensori per superare la necessità di intervento dell'operatore
 ... Programma per promuovere la transizione autonoma da un'attività all'altra in persone con disabilità multiple	... Sperimentare l'uso della tecnologia che possa predisporre indizi sufficienti ad assicurare il movimento del partecipante in sequenze di attività
 ... Promozione del controllo della stimolazione ambientale e supporto ad attività funzionali	... Integrare la tecnologia microswitch in un programma che supporta/promuove sia la partecipazione ad eventi di tipo stimolatorio/ricreativo, che l'esecuzione di attività funzionali
 ... Programma per sostenere attività adattivo-funzionali e promuovere esercizio fisico attraverso l'utilizzo di tecnologie commerciali	... Definire e valutare tecnologie alternative disponibili sul mercato nello stimolare attività adattivo-funzionali
 ... Programma per sostenere attività complesse con l'utilizzo di tecnologie commerciali	... Definire e valutare un sistema di istruzione basato su tecnologia commerciale

culturale e la divulgazione delle conoscenze della Lega del Filo d'Oro in campo psicopedagogico, sanitario e sociologico. Per lo svolgimento di questo compito, il Comitato propone una serie di attività a carattere divulgativo su tutto il territorio

nazionale. Nel 2018 sono stati organizzati seminari a Modena e Roma e si è lavorato per replicare l'esperienza positiva della Conferenza Internazionale sulle Tecnologie Assistive (ATAD, International Conference on Assistive Technology for Persons with

### I NUMERI DELL'ATTIVITÀ TECNICO SCIENTIFICA



Intellectual and Developmental Disabilities), fissata per il settembre 2019: la prima edizione era stata organizzata nel 2017.

A supporto delle attività di divulgazione c'è poi il Centro di Documentazione, presso la sede di Osimo, il cui catalogo, consultabile liberamente anche online, raccoglie e organizza tutto il materiale di natura scientifica e didattica elaborato dai dipendenti e dai collaboratori esterni sui temi inerenti alla sordocecità e alla pluriminorazione psicosensoriale. Il Centro di Documentazione pubblica il periodico *Il bollettino* per favorire l'aggiornamento costante di tutti gli attori, dai dipendenti della Lega del Filo d'Oro agli enti ed ai professionisti che si occupano delle persone con pluriminorazioni psicosensoriali. La rivista, inviata ad oltre 5.300 contatti, raccoglie gli ultimi aggiornamenti legati alle minorazioni psicosensoriali in modo da renderli immediatamente fruibili a quanti lavorano in questo campo.

La fitta rete di relazioni sviluppate con il mondo scientifico e universitario include partner come l'Università Politecnica

## FOCUS

### Tecnologia amica: ricerca per la qualità della vita

Il professor Jeff Sigafoos per spiegare il ruolo della tecnologia nella vita delle persone con disabilità gravi cita un vecchio motto della IBM: «Per le persone senza disabilità, la tecnologia rende le cose più semplici; per quelle con disabilità, la tecnologia rende le cose possibili». Sigafoos insegna all'Università di Wellington, in Australia, è uno dei massimi esperti al mondo di assistive technology al servizio delle persone con disabilità multipla o gravissima e collabora da anni con il Centro di Ricerca della Lega del Filo d'Oro. Le tecnologie stanno rendendo possibili gesti che fino a poco tempo fa erano inimmaginabili, rendendo anche le persone con pluridisabilità meno dipendenti dagli altri. La tecnologia, insomma, dà indipendenza e aumenta la qualità della vita. L'informativa ad esempio, con i sistemi di lettura e scrittura elettronica, ha moltiplicato le possibilità di accesso



all'informazione e alla comunicazione. I comunicatori con uscita in voce (VOCAs) permettono di attivare un messaggio registrato, così che sia possibile esprimere un bisogno. I microswitch consentono di far partire attività piacevoli, come una musica o delle luci: un importante esercizio di scelta autonoma. Senza scordare ausili più classici ma sempre utili, come il videoingranditore (nella foto) per chi ha un residuo visivo, o il display Braille collegato al pc o allo smartphone. I progetti di ricerca della Lega del Filo d'Oro utilizzano la tecnologia, personalizzandola e inserendola in maniera organica all'interno di un progetto riabilitativo, con la persona al centro.



delle Marche, l'Università La Sapienza di Roma, l'Università Pontificia Salesiana e le Università degli Studi di Bari, di Milano, di Pescara e de L'Aquila. L'interazione con questi attori offre a tutte le funzioni dell'Organizzazione, non solo a quanti operano a diretto contatto con gli utenti, la possibilità di un arricchimento e di confronto rispetto, ad esempio, alle migliori pratiche per la gestione delle relazioni con gli stakeholder e alla valorizzazione degli impatti sociali creati. Le occasioni di scambio e di confronto con le istituzioni e gli stakeholder afferenti al mondo della ricerca proseguono a livello sia nazionale sia internazionale nei numerosi progetti a cui la Lega del Filo d'Oro aderisce. A livello nazionale, la Lega del Filo d'Oro è presente all'interno dell'Osservatorio Nazionale sulle Condizioni delle Persone

con Disabilità istituito dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 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). Fa inoltre parte della Consulta Regionale per le Persone Disabili della Regione Marche e della Consulta Nazionale delle Malattie Rare istituita presso l'Istituto Superiore di Sanità.

Sul piano internazionale, la Lega del Filo d'Oro partecipa a quattro differenti iniziative che coinvolgono partner provenienti da diversi Paesi europei con finalità diverse ma tutte congruenti rispetto alla mission dell'Associazione. Le due iniziative più strettamente correlate all'ambito della riabilitazione, educazione e formazione

## PRESA DIRETTA

# Alleniamo il nostro intuito per cogliere il loro potenziale

**P**er fare bene il suo lavoro, secondo Eleonora, servono tre cose: «l'entusiasmo per ciò che fai, altrimenti non trasmetti nulla; il rigore scientifico, che significa anche condivisione e confronto con le colleghe, mettersi continuamente in discussione riflettendo sul proprio agire educativo; la formazione, perché questo è un lavoro speciale ma complesso e abbiamo la grande responsabilità di offrire il massimo alle persone». Eleonora Raimondi è educatrice della Sede Territoriale di Padova della Lega del Filo d'Oro. È approdata qui nel giugno 2016 perché dopo due lauree magistrali e nove anni di lavoro in Università a formare i futuri educatori professionali, sentiva «il desiderio di stare sul campo». Qui ogni giorno scopre «mondi possibili»: «Queste persone mi danno l'opportunità di cogliere la realtà in maniera diversa, attraverso altri sensi. Educare significa "tirare fuori" e noi riusciamo sul serio a tirare fuori le risorse e le potenzialità di ciascuno. Per esempio dove sembra impossibile comunicare, noi esploriamo così tanti sistemi alternativi che alla fine l'impossibile diventa non comunicare».

Anche per la fisioterapista Francesca Graziosi riuscire a intuire le potenzialità nascoste di un bambino è ciò che rende speciale il lavorare alla Lega del Filo d'Oro: «ogni bambino però è diverso, l'intuire le capacità residue di ciascuno viene dall'esperienza, la tecnica deve sempre essere accompagnata dalla capacità di osservare la singola persona e anche un po' di osare, perché se proponi una cosa difficile, può diventare lo stimolo per fare meglio la cosa più facile, non ancora raggiunta». Lavora alla "Lega" dal 2001 Francesca, ma ricorda tutti i piccoli che ha incontrato: «Mi sembrano tutti bellissimi, soprattutto quando fanno un mezzo sorriso e io ho la fortuna di essere lì e coglierlo», spiega. Il momento più bello per lei è «quando le famiglie ripartono da Osimo avendo visto

che nei loro figli qualcosa è cambiato. O anche solo quando sono i loro occhi ad essere diversi e loro sono pronti a "fare la rivoluzione" per i loro figli».

Per Katuscia Bonamonte, che alla Lega del Filo d'Oro fa l'infermiera da 26 anni, l'inizio è stato «un salto nel buio», perché «la disabilità grave a scuola l'avevamo trattata pochissimo». Ma appena entrata



*I volti sorridenti di Eleonora, educatrice della Sede Territoriale di Padova; Francesca, fisioterapista al Centro Diagnostico e Katuscia, infermiera al Centro Nazionale di Osimo. L'83% dei dipendenti della Lega del Filo d'Oro sono donne*



«mi sono innamorata»: si stupì delle pareti colorate, «così diverse da quelle bianche delle strutture in cui avevo fatto tirocinio», simbolo di un diverso approccio della "Lega" alla disabilità. Fare l'infermiera alla Lega del Filo d'Oro significa tante cose: dalla somministrazione della terapia farmacologica alle visite al fianco degli specialisti, dai prelievi del sangue alla gestione delle crisi comportamentali. «Se un nostro bambino ha dolore, non lo dice: casomai lo manifesta con un comportamento, che dobbiamo decifrare. Per questo l'osservazione è fondamentale», sottolinea. Il giro dei farmaci di Katuscia dura tantissimo perché ognuno prende le medicine in modo diverso, chi con la mousse di frutta e chi con il pane, ma soprattutto perché «è necessario prendersi il tempo per creare con ciascuno uno scambio che genera fiducia: entrare in relazione è la cosa più importante e quella che dà più soddisfazione». Un'altra parte consistente del suo tempo Katuscia la dedica a supportare la "desensibilizzazione" dei bambini, non di rado un po' traumatizzati dai tanti trattamenti medici subiti: «Se un ragazzo ha bisogno del dentista, il primo giorno lo facciamo sedere sulla poltrona, il secondo gli facciamo toccare i ferri, il terzo proviamo a mettergli uno strumento in bocca... È un gioco, che permette di evitare la sedazione».

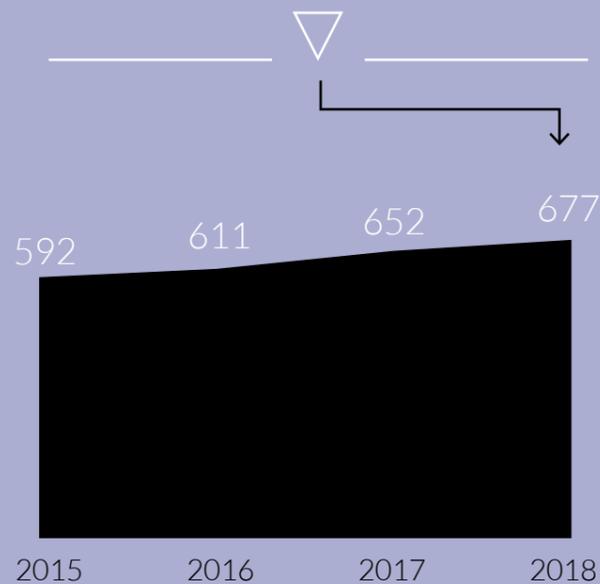
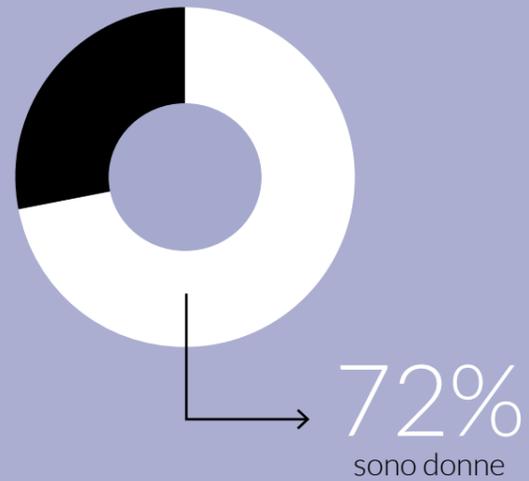
sono il gruppo di lavoro internazionale MDVI Euronet (Multiple Disabilities and Visual Impairment) e la partecipazione al progetto europeo OPEYE (Open and portable software library for rapid eye tracking). Rappresentanti dei partner coinvolti in entrambe le iniziative sono stati ospitati presso il Centro Nazionale di Osimo nel corso del 2018. Le altre due iniziative internazionali a cui la Lega del Filo d'Oro è storicamente legata sono la Deafblind International, un'associazione che promuove e supporta lo sviluppo di servizi per migliorare la qualità della vita delle persone sordocieche e l'European Deafblind Union, un organismo che ha come obiettivo principale l'uguaglianza e la piena partecipazione sociale delle persone sordocieche in tutta Europa.



PROMUOVERE  
INCLUSIONE

5

# Un volontariato di relazioni



Le persone sordocieche dicono che noi volontari siamo i loro occhi e le loro orecchie. Per me è il contrario: sono loro che mi fanno vedere la vita con occhi diversi.

—Alessandra Piccioni  
fundraiser e volontaria

**44 anni**  
età media

79 ore all'anno donate in media pro capite



# PROMUOVERE INCLUSIONE VOLONTARI E RETI

*Rete, supporto, inclusione: sono le parole-chiave del lavoro della Lega del Filo d'Oro. Intercettare nuovi bisogni implica l'attivazione di risorse per darvi risposta e la scelta della Lega del Filo d'Oro va nella direzione di un potenziamento di Servizi e Sedi Territoriali, per essere più vicini a più persone là dove esse vivono e per tessere concretamente quel "filo" di amicizia che supera l'isolamento. La costruzione di un territorio più inclusivo passa anche dalla coprogettazione con le associazioni locali (nel 2018 sono state 544, +9,5% rispetto all'anno precedente) e dalle tante attività ricreative e sociali. I volontari sono fondamentali non solo perché permettono lo svolgimento di queste importantissime attività, ma per le relazioni gratuite che instaurano con le persone sordocieche. Anche nel 2018 è proseguita la crescita del numero di volontari attivi: 677, che hanno donato 53.699 ore di servizio.*

**E**stendere le attività oltre il perimetro dell'Organizzazione, coinvolgendo gli stakeholder presenti sui territori: è questa la strategia seguita dalla Lega del Filo d'Oro per accrescere le opportunità di inclusione sociale offerte alle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Per raggiungere questo risultato, la Lega del Filo d'Oro opera a più livelli nella società e utilizza differenti leve. Parte degli sforzi dell'Associazione sono rivolti al consolidamento delle relazioni istituzionali: la sensibilizzazione e l'interazione costruttiva con le istituzioni sono infatti elementi fondamentali per il riconoscimento dei diritti delle persone sordocieche, condizione necessaria per rafforzare le possibilità di inclusione sociale.

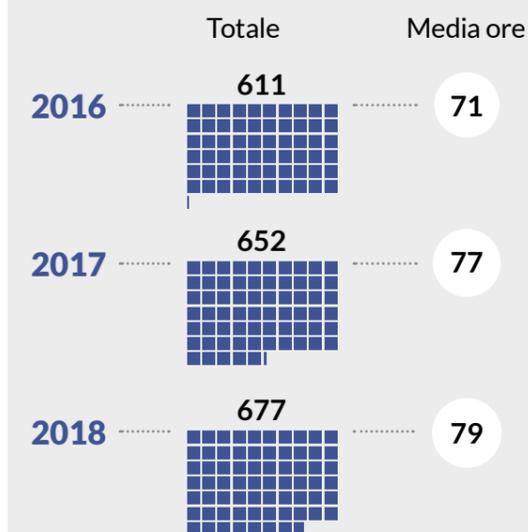
Alle relazioni con le istituzioni si affianca l'importante azione di sensibilizzazione dell'opinione pubblica riguardo la condizione di pluridisabilità, alle sue implicazioni ma anche alle potenzialità connesse. Le attività di promozione e di sensibilizzazione favoriscono la diffusione di territori accoglienti, solidali e preparati a gestire le istanze delle persone con disabilità. I volontari sono un attore necessario per realizzare questi risultati. Il volontariato è da sempre un elemento fondante del modello di intervento della Lega del Filo d'Oro: oltre alle attività di promozione sociale, i volontari contribuiscono ad accrescere l'efficacia dei percorsi di riabilitazione, operando in maniera complementare rispetto alle famiglie e agli operatori. La presenza dei volontari permette inoltre di arricchire

l'offerta di proposte ricreative rivolta agli utenti e alle loro famiglie. Non solo: i legami di autentica amicizia che si creano non di rado fra i volontari e le persone sordocieche consentono a questi ultimi, che esperiscono prevalentemente relazioni con familiari e con operatori, di costruire relazioni significative con persone al di fuori di questa cerchia. Non sono solo le persone sordocieche a beneficiare dei legami di amicizia creati con i volontari: le tante testimonianze raccolte durante il IX Forum Nazionale dei Volontari, svoltosi a Senigallia nell'ottobre 2018, raccontano infatti di un arricchimento profondo e reciproco.

## 5.1 I VOLONTARI DELLA LEGA DEL FILO D'ORO

I volontari della Lega del Filo d'Oro offrono una vicinanza concreta alle persone assistite e ai loro familiari. Consentono di ampliare l'offerta delle attività ricreative proposte dall'Associazione. Contribuiscono in maniera decisiva al miglioramento della qualità della vita degli utenti, offrendo loro occasioni di integrazione sociale. Il contributo dei volontari non si esaurisce nello svolgimento di attività a diretto contatto con le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali: molti di essi si impegnano infatti per informare e sensibilizzare l'opinione pubblica sulle tematiche riguardanti le pluriminorazioni psicosensoriali e per sostenere l'Associazione partecipando ad eventi di promozione o di raccolta fondi.

### NUMERO DI VOLONTARI E ORE MEDIE EROGATE



Nel 2018 sono stati 677 i volontari attivi (sono considerati tali solo quelli che svolgono attività di volontariato con cadenza almeno quindicinale), in aumento del 4% rispetto all'anno precedente. La maggioranza dei volontari è costituita da donne (72%) e l'età media è pari a 44 anni. In totale, i volontari hanno donato 53.699 ore del loro tempo, +6% rispetto al 2017. La crescita è soprattutto il risultato di un incremento nelle attività svolte a diretto contatto con gli utenti, che hanno visto un +7% rispetto al 2017; una contenuta riduzione ha connotato invece le ore dedicate alle attività indirette (-1% rispetto all'anno precedente). L'aumento del numero di ore donate non dipende esclusivamente dall'incremento del numero

**ESEMPI DI INIZIATIVE SOCIO-RICREATIVE REALIZZATE NEL 2018**

Non si tratta soltanto di riempire il tempo libero, ma di qualità della vita. Un laboratorio, una visita a un museo, una pizza fuori, una gita sono occasioni preziose per aumentare l'autonomia delle persone sordocieche ma anche per sensibilizzare la società e costruire - passo dopo passo - un mondo più inclusivo.



**L'allunaggio del '69**  
Sede Territoriale di Roma

Grazie alla mostra *Cosmos Discovery* alcuni adulti con Sindrome di Usher hanno toccato con mano pezzi del mitico allunaggio del 1969. Le descrizioni dei volontari hanno reso indimenticabile il tutto.



**Nella fabbrica del cioccolato**  
Settore Scolare di Osimo

Una decina di ragazzi hanno visitato la Giampaoli Dolciaria di Ancona, nel pieno della produzione delle uova di Pasqua. Un'esperienza sensoriale ricchissima, fra profumi, sapori e il fruscio delle carte.



**Weekend con l'archeologo**  
Sede Territoriale di Napoli

Un week end fuori porta per conoscere piante, erbe ed essenze della macchia mediterranea. A seguire un'escursione al mare di Acciaroli e una visita ai bellissimi scavi archeologici di Ascea.



**La cena delle mamme**  
Servizio Territoriale di Modena

Cinque famiglie, insieme: per i ragazzi, mare e museo di Marco Simoncelli, per i genitori una minicrociera. E a sorpresa per le mamme, su cui più grava la cura quotidiana, il "regalo" di una serata libera.



**Una vacanza di famiglie**  
Servizio Territoriale di Lesmo

Un incontro/scambio durato pochi giorni, ma che ha dato la carica a tutti: quattro famiglie della Lombardia sono state in vacanza a Osimo (AN), accolte dai volontari del territorio.



**Nell'orto per l'autostima**  
Centro di Termini Imerese

Nove ospiti con pluriminorazione psicosensoriale, ogni settimana curano un piccolo orto e utilizzano i prodotti: il basilico per il sugo, la lavanda per i pout pourri. Così cresce anche l'autostima.



**Come si vive su una barca?**  
Sede Territoriale di Padova

A Battaglia Terme (PD) molti mestieri ruotavano attorno al fiume: tre persone sordocieche hanno visitato il Museo della Navigazione Fluviale, scoprendo com'era la vita quotidiana sulle barche.



**Primi alle Grotte di Castellana**  
Servizio Territoriale di Molfetta

Una goccia d'acqua in testa, l'eco, muoversi a 30 metri di profondità... Le Grotte di Castellana hanno aperto al turismo accessibile e sei utenti sordociechi sono stati i primi a visitarle.

dei volontari, ma è anche imputabile ad un maggior impegno da parte degli stessi. Indipendentemente dal tipo di attività svolta, ciascun volontario ha donato in media 79 ore all'anno, valore in crescita costante nell'ultimo triennio. Il Settore Associativo e Volontariato coordina il reclutamento dei volontari, le loro attività e la formazione a livello centrale. Inoltre, in ciascuna Sede della Lega del Filo d'Oro è presente un referente dedicato a queste attività. Nel corso del 2018 i nuovi volontari sono stati 152: è diventata volontario una persona su due fra tutte quelle che si sono avvicinate alla Lega del Filo d'Oro chiedendo anche solo un'informazione in merito a questa attività.

Analizzando i dati per regione, si osserva che circa la metà dei volontari è concentrata nelle sole Marche (188 unità) e Lombardia (130 unità). Campania e Puglia sono state le regioni con i più alti tassi di crescita per numero di volontari attivi, rispettivamente pari al 21% e al 14%, mentre si è ridotto il numero di volontari nelle regioni in cui non sono ancora presenti sedi della Lega del Filo d'Oro. Le ore medie di servizio erogate da ciascun volontario sono aumentate in Lombardia, Emilia-Romagna, Veneto e Sicilia a differenza delle altre regioni dove opera l'Associazione.

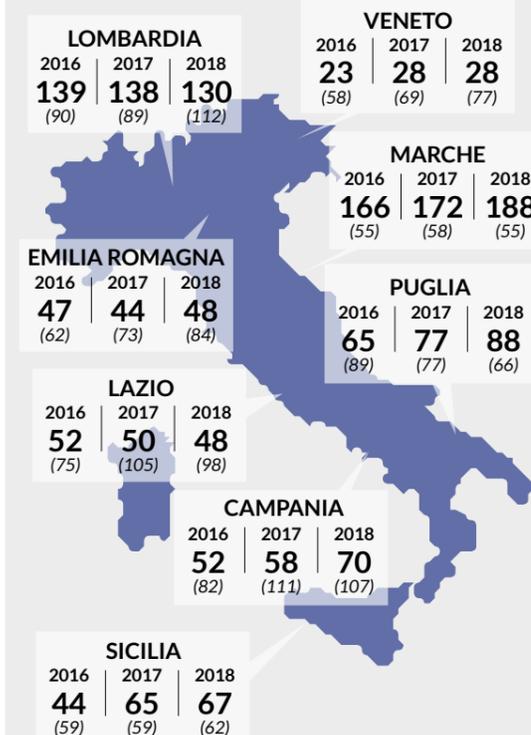
I soggiorni estivi, una delle attività storiche della Lega del Filo d'Oro, vengono realizzati proprio grazie al contributo fondamentale dei volontari. Avviati nell'estate del 1964, ancor prima della nascita dell'Associazione, i soggiorni estivi creano occasioni vere di incontro, socializzazione e conoscenza per le persone sordocieche. Gli iscritti provengono da diverse regioni d'Italia e alloggiano per una o due settimane presso strutture alberghiere scelte di volta in volta in diverse località turistiche italiane, con l'opportunità di effettuare uscite culturali e naturalistiche alla scoperta del territorio. In particolare i soggiorni sono un tempo privilegiato per fare esperienza di integrazione, di autonomia, di

**ORE DI VOLONTARIATO DIRETTO E INDIRETTO TOTALI EROGATE**



■ Ore a contatto diretto  
■ Ore in attività indirette

**VOLONTARI ATTIVI NEL 2018 PER REGIONE DI PROVENIENZA E ORE MEDIE DONATE\***



\*Tra parentesi il dato delle ore medie donate

ALTRE REGIONI	2016	2017	2018
	23 (39)	20 (77)	10 (50)

## PRESA DIRETTA

# I nostri volontari sono tutti “da Oscar”

**A** Senigallia (AN), il 12 ottobre 2018, è andata in scena una “Notte degli Oscar” molto speciale. Durante il IX Forum dei Volontari della Lega del Filo d’Oro, otto piccole statuette dorate sono state consegnate ad altrettanti volontari distintisi per il loro impegno. Un’idea simpatica per ringraziare, attraverso di loro, tutti i volontari dell’Associazione. I “vincitori” sono stati Gabriella Quaresmini (volontaria a Lesmo), Dino Bertuzzi (Padova), - Rosella De Pietri (Modena), Samuele Pasqualini (Osimo), Bettina Santamaria (Roma), Maria Teresa Rendano (Napoli), Lorenzo Gernone (Molfetta) e Filippa Letizia Saccio (Termini Imerese). Due premi speciali sono andati a Loda Santilli, sorella della fondatrice della Lega del Filo d’Oro, Sabina Santilli, e a Rossano Bartoli, che da Presidente è tornato a vestire gli abiti del volontario. Samuele alla guida del pullmino della Lega del Filo d’Oro ha fatto il maggior numero di chilometri mai percorsi da un volontario. «Le mie mani servono a ben poco, ma quelle dei ragazzi sono tutto per me» ha detto invece Maria Teresa. Bettina è volontaria da 22 anni, di anni ne ha 83 e le informazioni sull’uso del bastone bianco e rosso che le diedero tanti anni fa alla Lega del Filo d’Oro ora servono a lei, diventata ipovedente: «Ma sono ancora qua e sorrido. Voglio dire che il volontariato non è una questione di tenacia ma di amore», ha affermato. Dopo tanti anni passati ad «essere gli occhi e le orecchie delle persone sordocieche», lei ha deciso di sperimentarsi nelle attività promozionali: «Quando parlo della Lega del Filo d’Oro e chiedo di sostenerla, ho sempre in mente i miei amici sordociechi, la gente sente il mio amore per loro», racconta. Anche quello per Gabriella è un premio alla carriera: classe 1944, è stata la prima volontaria in assoluto del Centro di Lesmo (MB) e presta servizio ininterrottamente dal marzo 2005 in attività di segreteria e di supporto



organizzativo. «Vengo un pomeriggio alla settimana, per 3 o 4 ore, quel che c’è bisogno faccio». Siccome Gabriella è stata una grande viaggiatrice (le mancano da visitare solo Antartide e Polo Nord), spesso al ritorno dai suoi viaggi ha letto agli ospiti del Centro di Lesmo i suoi diari: «Gli operatori sono molto bravi a costruirci attorno nuove esperienze. Ad esempio dopo aver letto della Spagna, siamo andati tutti a mangiar paella. Dagli amici sordociechi ho imparato tantissimo». Quello di Senigallia è stato il suo primo Forum dei Volontari: «Sono tornata molto “gasata”, ho visto il nuovo Centro, ho incontrato i bambini che a Lesmo non ci sono... La Lega del Filo d’Oro è un fiore all’occhiello, purtroppo tante persone ancora non ne conoscono la bellezza. Si può pensare che questo sia un luogo di sofferenza, invece c’è tanta gioia e serenità. E siamo tutti una grande famiglia». Tante le testimonianze emozionanti che si sono susseguite nel corso del Forum, compreso il “grazie” commosso dei genitori: «In ognuno dei nostri ragazzi

*c’è un cuore che batte, c’è voglia di vivere, di fare esperienze, di amare, di essere felice, come per ognuno di noi. Questo spesso viene dimenticato, li vediamo solo come ragazzi disabili», ha detto Donata Livieri, mamma di Valentina e membro del Comitato dei Familiari della Lega del Filo d’Oro. «Spesso è difficile comprenderli, come nel caso di mia figlia, che è pluriminorata psicosensoriale. Un giorno una ragazza mi disse: “A me piacerebbe aiutarti con Vale, ma non so come fare”. Lei con la sua pazienza, con la sua volontà, con il suo amore è riuscita a conoscere Valentina e a comprenderla, a volte meglio di me. Riesce a comprendere da una minima espressione del viso le sue emozioni, le parla con l’intercalare che a lei piace e lei ride ed è così bello vedere la relazione che è riuscita a creare e come si divertano insieme. Oggi Vale la aspetta, non vede l’ora che lei arrivi per poter vivere quella sua ora di “normalità”, lontano da mamma e papà, per fare ciò che tutti i ragazzi della sua età desiderano: un aperitivo, un gelato, un concerto, una passeggiata. Grazie a tutti voi per ciò che fate e farete per i nostri figli».*

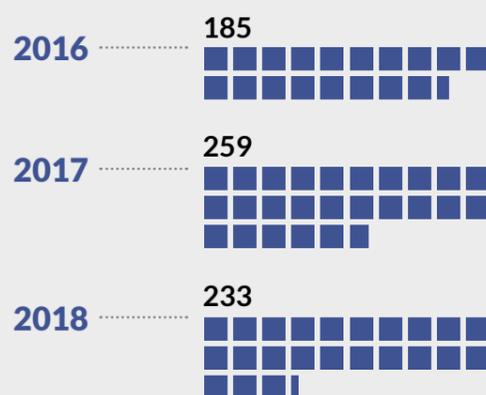
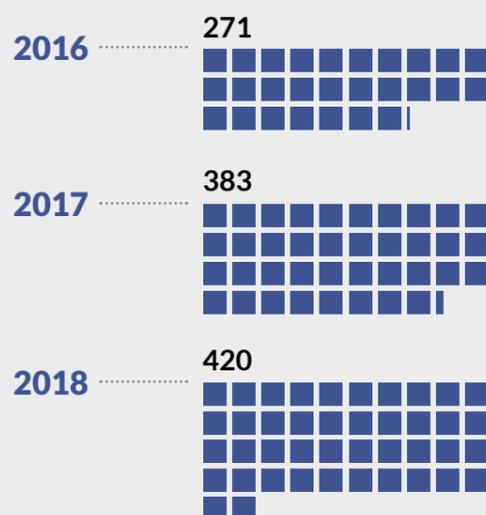


Sono stati circa 200 i partecipanti al IX Forum dei Volontari, tenutosi a Senigallia nell’ottobre 2018. Fra loro anche Gabriella Quaresmini (al centro nella foto in basso), che presta servizio a Lesmo dal 2005

gruppo oltre ad essere preziose occasioni di sollievo per le famiglie. Nel corso del 2018 sono stati organizzati quattro soggiorni estivi, per una durata complessiva di un mese e mezzo, in cui 112 volontari e 8 fra professionisti dell’Associazione e interpreti di lingua italiana dei segni (Lis), distribuiti sui quattro turni, hanno accompagnato 102 utenti. Una testimonianza del valore che i soggiorni estivi hanno per i volontari arriva direttamente dallo scritto del 1968, firmato da un gruppo di volontari fra cui l’attuale Presidente della Lega del Filo d’Oro, Rossano Bartoli: «Ci siamo trovati per venti giorni con degli amici ciechi e sordi, degli amici a cui siamo rimasti profondamente legati e che ci proponiamo di non abbandonare alla loro sorte. La prima impressione è quella di aver scoperto un mondo nuovo e originale, ricco di espressioni e di vita anche se necessariamente circoscritte a un numero limitato di sensazioni. Ci ha colpito il desiderio ardente che c’è in loro di inserirsi attivamente nella vita sociale e questa testimonianza di coraggio ci è di esempio e ci spinge a superare tenacemente le nostre difficoltà in ogni circostanza. Noi che eravamo venuti con il proposito di dare qualcosa, ci siamo trovati invece a ricevere. Un soggiorno condotto in una località frequentata ci sembra possa offrire un duplice vantaggio: è di aiuto all’inserimento di queste persone nella vita sociale e inoltre serve ad eliminare nelle persone che li avvicinano molti pregiudizi».

## 5.2 LA VALORIZZAZIONE E L’ASCOLTO DEI VOLONTARI

Il percorso dei volontari della Lega del Filo d’Oro non prevede esclusivamente lo svolgimento delle attività loro assegnate, ma anche molteplici occasioni di incontro, confronto e valutazione delle esperienze vissute.

NUMERO DI VOLONTARI  
PARTECIPANTI AI CORSI BASENUMERO DI VOLONTARI  
PARTECIPANTI AI CORSI  
DI AGGIORNAMENTO

Fra queste, vi sono i momenti di formazione, a partire dal corso base che si tiene in ciascuna delle otto Sedi della Lega del Filo d'Oro nei mesi di febbraio e marzo. Durante questo corso i potenziali nuovi volontari ricevono informazioni sulla Lega del Filo d'Oro e sulle principali caratteristiche degli utenti

che affiancheranno. Inoltre, apprendono i rudimenti necessari a comprendere i bisogni delle persone sordocieche e decodificarne i segnali, imparano le tecniche per entrare in contatto con loro, per comunicare e per supportarle nell'orientamento e nella mobilità. Tali conoscenze sono rilevanti non solo per chi farà volontariato diretto ma anche per chi si farà portavoce della missione della Lega del Filo d'Oro, partecipando attraverso il volontariato indiretto alle attività di promozione e raccolta fondi, ai trasporti e ad altre attività.

Oltre al corso base, si tengono ogni anno i corsi di aggiornamento dedicati ai volontari già attivi, che intendono approfondire alcune tematiche specifiche. Nel 2018, 233 persone hanno partecipato ai corsi base proposti dalla Lega del Filo d'Oro e 420 volontari hanno usufruito di corsi di aggiornamento.

Alla formazione si affianca la valutazione delle esperienze svolte nel corso dell'anno. A tutti i volontari viene somministrato un questionario che, a scelta, può rimanere anche anonimo. Nel questionario si richiede di esprimere il proprio grado di soddisfazione complessiva rispetto all'esperienza svolta e di dare un giudizio su singoli aspetti delle attività, quali la formazione ricevuta, le comunicazioni fra volontario e Sede, il supporto nello svolgimento dei compiti, l'allineamento fra compiti assegnati e aspettative e le relazioni create con utenti, volontari e personale dipendente. Nel 2018, hanno risposto al questionario 355 volontari, pari al 52% dei volontari attivi. La valutazione generale sull'attività di volontariato è positiva, con un giudizio medio pari a 89,75 su 100, valore in linea con quanto osservato negli anni precedenti (92 nel 2017 e 92,31 nel 2016). A livello regionale, si osserva un incremento del dato per i volontari delle Sedi di Lesmo, Modena, Molfetta, Napoli e Roma; il dato riguardante Osimo si mantiene stabile durante il triennio, mentre risulta in calo per le Sedi di Padova e Termini Imerese. Andando nei singoli aspetti,

## FOCUS

“Una storia di mani”,  
il IX Forum dei Volontari

*Nell'ottobre 2018 a Senigallia (AN) si è svolto il IX Forum Nazionale dei Volontari della Lega del Filo d'Oro. Nato nel 1999, con il tempo è diventato un appuntamento fisso, a cadenza triennale. Il Forum è un'occasione di incontro tra i volontari, anche nell'ottica di rafforzare un'identità comune tra persone che operano prevalentemente legate a un preciso contesto territoriale: qui invece si respira la dimensione nazionale della Lega del Filo d'Oro, l'essere tutti parte di una sola famiglia. Quello del 2018 è stato, a detta di chi ha partecipato a tutti i nove Forum dei Volontari, il migliore di sempre: per le «ondate di emozione che hanno accarezzato il cuore», per lo spessore delle testimonianze e delle esperienze condivise, per l'entusiasmo contagioso con cui i circa 200 partecipanti hanno fatto ritorno a casa. Il titolo scelto era “Una storia di mani” e ha portato al centro delle riflessioni da*

hanno ottenuto le valutazioni migliori quelli relativi alle relazioni create con le persone sordocieche (92,34) e con il personale della Lega del Filo d'Oro (92,07), a conferma della stretta interdipendenza che si crea fra beneficiari, dipendenti e volontari. Il questionario di valutazione è anche uno strumento di interlocuzione attraverso cui i volontari esprimono all'Associazione le proprie esigenze. Nel 2018 i volontari hanno richiesto prevalentemente più formazione sui metodi di comunicazione con gli utenti. Tali spunti confermano l'elevato livello di coinvolgimento del volontario nell'attività della Lega del Filo d'Oro e la volontà di investire in modo crescente nella relazione con l'Associazione e con l'utenza. Dal 12 al 14 ottobre 2018 si è tenuta in particolare la IX edizione del Forum



*un lato l'importanza dei sensi e del contatto nelle relazioni con le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, che è una componente peculiare del volontariato alla Lega del Filo d'Oro, dall'altra come questa dimensione “tecnica” sia solo una parte di questo ruolo.*

*Non c'è stata testimonianza infatti che non abbia evidenziato l'arricchimento reciproco sperimentato nella relazione di amicizia con le persone sordocieche, tale per cui moltissimi hanno detto di non avvertire nemmeno più la loro scelta come un “fare volontariato”, quanto piuttosto come un “essere volontari” o semplicemente amici.*

Nazionale dei Volontari, ospitato dalla città di Senigallia, che ha visto la partecipazione di 136 volontari, 44 professionisti e 8 ospiti. Tale evento è organizzato periodicamente a partire dal 1999 e rappresenta un momento di incontro, di scambio di esperienze, di approfondimento, ma anche l'occasione durante la quale l'Associazione, le persone sordocieche e pluriminorate e le loro famiglie ringraziano i volontari per il prezioso contributo offerto. Il titolo scelto, *Una storia di mani*, ha ispirato racconti e testimonianze toccanti. Nel suo messaggio di ringraziamento ai volontari, Francesco Mercurio, Presidente del Comitato delle Persone Sordocieche ha usato la metafora del volo per descrivere il rapporto fra persone sordocieche e volontari: «Il volontariato è un volo che si fa in tandem, con un pilota e

un co-pilota; i volontari sono i piloti che ci accompagnano, con cui si vola insieme. Ci sono tre fasi del volo. La prima è il decollo; ci sono degli aeroplani che prima di volare fanno dei giri interminabili nell'hangar e poi all'improvviso l'aereo decolla. Così succede a volte anche nei rapporti umani: il momento del decollo è variabile, è molto delicato e importante. Dopo il decollo c'è la fase di navigazione aerea, quella teoricamente più tranquilla perché una volta che hai la quota e la rotta, vai tranquillo. Poi c'è l'atterraggio che non è l'addio perché l'addio è quando si precipita: l'atterraggio è l'arrivederci. Il decollo e l'atterraggio sono le fasi più belle ma anche le più delicate. L'atterraggio deve essere possibilmente placido, va fatto con precauzione: tiriamo fuori il carrello quando è il momento giusto, dopo esserci assicurati che la pista sia pronta. Quello che voglio dirvi è che sento forte il peso e la responsabilità di portarvi il ringraziamento a nome di tutte le persone sordocieche. Siamo tutti pronti per

ripartire per nuovi decolli, per nuovi voli, per nuove avventure. Grazie a tutti per quello che fate per noi».

## 5.3 SENSIBILIZZAZIONE E MOBILITAZIONE

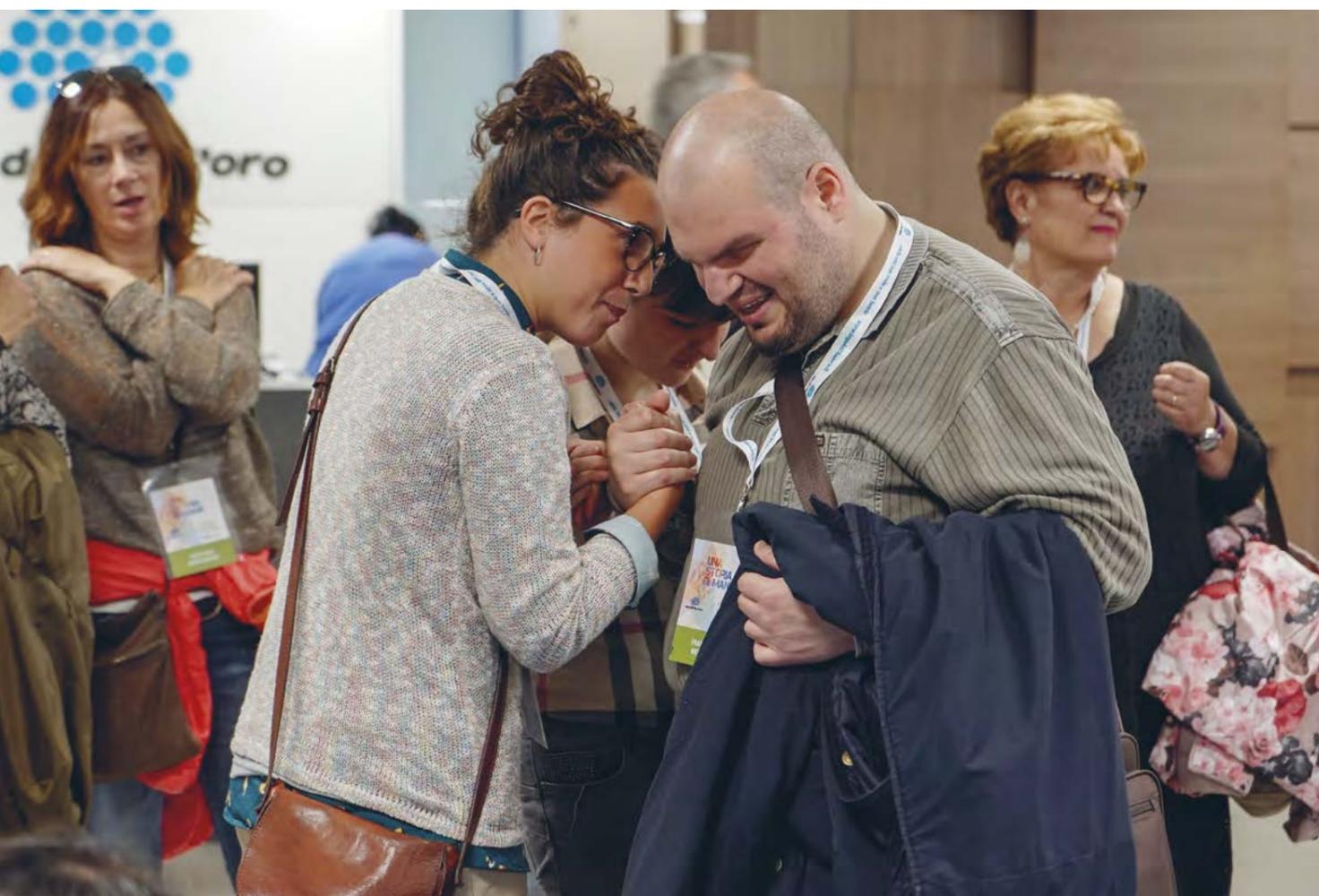
Sono state 544 le organizzazioni operanti sul territorio nazionale con cui la Lega del Filo d'Oro nel corso del 2018 ha collaborato al fine di sviluppare progetti a favore delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, un numero in crescita rispetto all'anno precedente (+9,5%). Il confronto continuo con gli enti e le istituzioni presenti sui territori sono elementi necessari per stimolare la progettazione e l'erogazione dei servizi a favore delle persone sordocieche. Fra essi citiamo il supporto all'inserimento scolastico degli utenti in età

evolutiva, l'orientamento offerto alle famiglie per muoversi in autonomia tra i servizi del territorio, le uscite periodiche con gli utenti che partecipano in questo modo alla vita della comunità. Affinché il territorio possa conoscere la Lega del Filo d'Oro e i suoi utenti, fra le iniziative di maggiore impatto ci sono le visite delle scuole di ogni ordine e grado ai vari Centri, Sedi e Servizi Territoriali nonché le lezioni di midollino e cartapesta che gli utenti sordociechi tengono nelle scuole, "ribaltando" la visione della disabilità. Sempre efficace è anche il coinvolgimento di enti, organizzazioni e aziende nello svolgimento di attività. La creazione di una rete di relazioni con le organizzazioni territoriali è indispensabile per sensibilizzare la collettività all'accoglienza delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Le attività di informazione e sensibilizzazione vengono portate avanti anche attraverso la pubblicazione di periodici tematici, cominciando dal notiziario ufficiale della Lega del Filo d'Oro, *Trilli nell'Azzurro* e la news letter digitale *Trilli nel Web* seguendo con *Non solo leggi*, redatto dal Comitato dei Familiari, *L'Informatore*, a cura del Comitato delle Persone Sordocieche e *Il Bollettino*, a cura della Biblioteca. *Trilli nell'Azzurro* è stata la prima delle attività sviluppate per informare e sensibilizzare sulla condizione e i bisogni delle persone con sordocecità o pluriminorazione psicosensoriale, nonché sulle iniziative realizzate dall'Associazione e sui risultati da essa raggiunti. Il periodico è inviato con cadenza bimestrale ad oltre 350mila fra sostenitori, enti ed associazioni.

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

Alle attività di sensibilizzazione e coinvolgimento dei territori si affianca un

crescente presidio a livello istituzionale per garantire la tutela e il riconoscimento dei diritti delle persone sordocieche. I due temi affrontati in via prioritaria nel 2018 sono stati la necessità di attuazione e revisione della Legge 107/2010 sul riconoscimento della sordocecità come disabilità specifica e la ripresa dell'iter di approvazione del Disegno di Legge sui diritti delle persone sorde e sordocieche (DDL 302/2015 e connessi). In riferimento alla Legge 107/2010, i punti per cui la Lega del Filo d'Oro chiede una revisione, facendosi portavoce delle persone sordocieche e pluriminorate, sono l'applicabilità della legge anche a quanti perdono l'udito dopo i 12 anni e la possibilità per le persone sordocieche di realizzare se stesse e di accedere al mondo del lavoro. Per quanto riguarda il Disegno di Legge sul riconoscimento della lingua dei segni (DDL 302/2015), si è continuato a lavorare per portare a termine l'iter legislativo per il provvedimento che riconosce e garantisce i diritti delle persone sorde, con disabilità uditiva e sordocieche, promuovendo la rimozione delle barriere alla comprensione e alla comunicazione che limitano il pieno sviluppo della persona e l'effettiva partecipazione alla vita collettiva. Per l'anno 2019 è in programma un ulteriore rafforzamento della presenza dell'Associazione nelle sedi istituzionali, in modo da portare avanti le istanze di quanti si rivolgono ad essa.





FARE LEVA  
SULLE RISORSE



# Affrontare le sfide in modo dinamico

La Lega del Filo d'Oro è una delle migliori eccellenze italiane per intensità e qualità dell'accoglienza. E il cantiere del nuovo Centro Nazionale ha fatto da catalizzatore per il grande spirito di solidarietà che i nostri territori marchigiani hanno.

—Sauro Longhi  
rettore dell'Università Politecnica delle Marche



Responsabilità ambientale

13,1%

dei consumi energetici proviene da fonti rinnovabili (+30% rispetto al 2017)

-27%

di emissioni dirette di CO<sub>2</sub> anche in funzione delle caratteristiche energetiche del nuovo Centro Nazionale



Raccolta fondi

30,04 Mln €

valore delle donazioni per il 2018 (Conto economico, IV Direttiva CEE)

+0,59%



la crescita rispetto all'anno precedente, nonostante il periodo di crisi e la riduzione della propensione alla donazione che sta caratterizzando lo scenario italiano

45,76 €

valore della donazione media per i donatori one-off

160,91 €

valore della donazione media per i donatori regolari

+27%

crescita dei donatori regolari rispetto al 2017

62

lasciti, eredità e polizze vita ricevuti nel 2018

+33%

raccolta fondi da aziende



Impatto sul territorio

22 Mln €

totale degli acquisti effettuati nel 2018, tendenzialmente localizzati in prossimità delle Sedi dell'Associazione

12,94 Mln €

valore aggiunto sulla regione di riferimento delle Sedi oggetto di analisi SROI (Osimo, Lesmo e Molfetta), creato attraverso le spese locali sostenute o allocabili

141

posti di lavoro indotti nelle tre Sedi oggetto di analisi SROI del 2018

# FARE LEVA SULLE RISORSE GOVERNANCE E PROCESSI OPERATIVI

*Qualità, affidabilità, sicurezza e trasparenza sono da sempre dei punti fermi nella gestione della Lega del Filo d'Oro, che sta affrontando in modo dinamico le sfide e i cambiamenti necessari per continuare a perseguire la propria missione sociale. Il 2018 ha visto una prima revisione della governance dell'Associazione, anche in funzione dei necessari adeguamenti alla riforma del Terzo Settore. Con la costruzione del nuovo Centro Nazionale, la Lega del Filo d'Oro ha nettamente rafforzato il proprio impegno in materia di gestione ambientale e riduzione della propria impronta ecologica. Una componente chiave dell'operatività e della crescita dell'Associazione è la capacità di attrarre e mantenere una solida rete di relazioni con i sostenitori: nel 2018 la raccolta fondi ha permesso la copertura del 67% circa dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi e la realizzazione delle attività in favore delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali, oltre alle attività di comunicazione e raccolta fondi.*

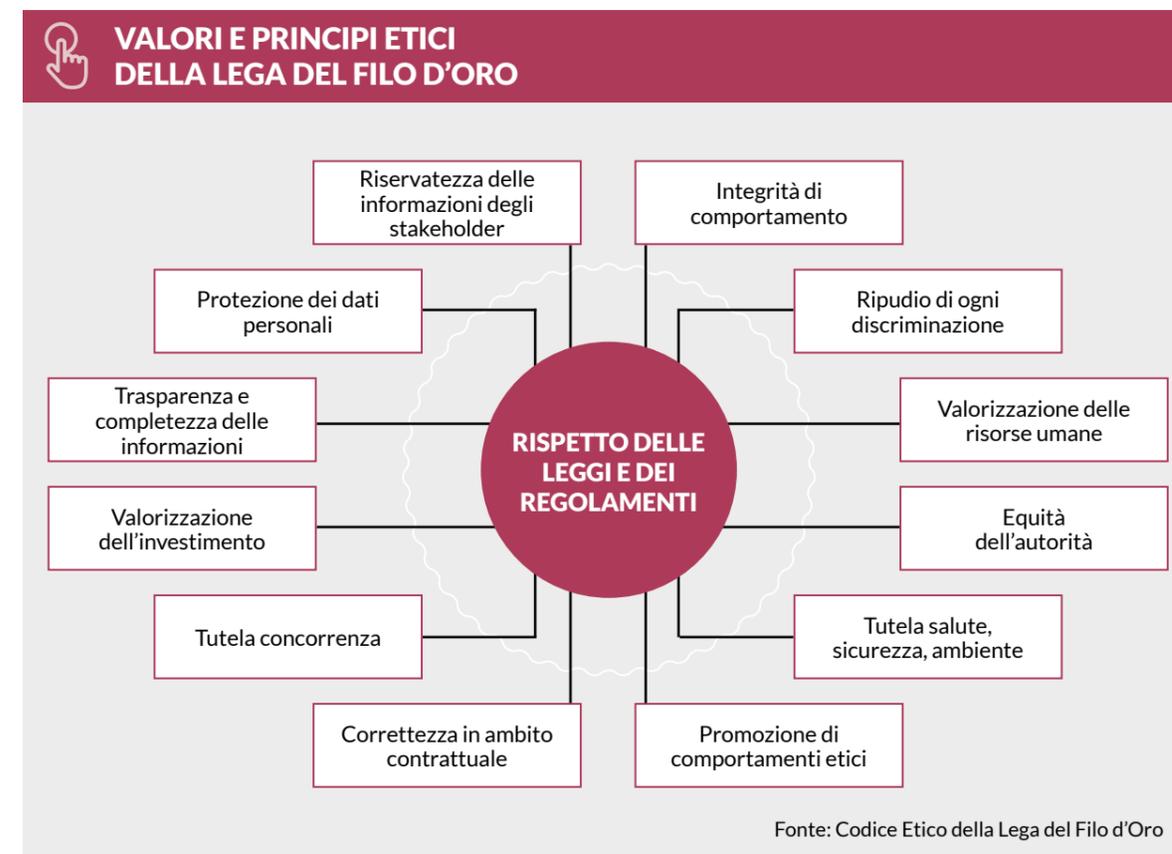
La struttura e i processi operativi della Lega del Filo d'Oro sono in continua evoluzione, con l'obiettivo di adattarsi sia ai bisogni dei propri utenti e delle loro famiglie sia alle dinamiche del contesto istituzionale. Qualità, affidabilità, sicurezza e trasparenza restano punti fermi della gestione per garantire il perseguimento della missione sociale. Alla base della progettazione dell'architettura dei processi decisionali e operativi, il Codice Etico riveste un ruolo centrale e complementare rispetto alla compliance normativa. Il miglioramento della qualità della vita delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali non può che passare, infatti, attraverso un diffuso senso di responsabilità e integrità morale che guidi i comportamenti individuali. Il Codice Etico deliberato dal Consiglio di Amministrazione contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Lega del Filo d'Oro nei confronti degli stakeholder che concorrono alla realizzazione della sua missione sociale o che ne sono beneficiari.

## 6.1 GOVERNANCE E ORGANIZZAZIONE

Facendo seguito all'emissione del nuovo Codice del Terzo Settore, con Decreto Legislativo n. 117 del 3 luglio 2017 e successive modifiche e integrazioni, sono stati avviati lungo il 2018 i lavori per la revisione dei documenti istituzionali fondamentali per l'Associazione, ossia lo

Statuto e il connesso Regolamento, per provvedere all'adeguamento alle modifiche richieste dalla normativa e dai cambiamenti interni connessi alla dimensione raggiunta e alle mutate responsabilità. Gli ambiti su cui si è concentrato il gruppo di lavoro per la revisione dei documenti istituzionali hanno riguardato la definizione di Ente del Terzo Settore, le norme organizzative degli enti, la disciplina del volontariato, il regime fiscale e il sistema del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore. L'adeguamento dello Statuto è funzionale all'iscrizione al predetto

Registro per il mantenimento dei benefici fiscali per l'Associazione e per i sostenitori. Sulle modifiche statutarie richieste dalla nuova normativa e quelle volontarie per l'adeguamento alle dinamiche di contesto correnti, sono stati avviati approfondimenti da parte degli uffici interni, con l'ausilio di consulenti esterni, per l'elaborazione di una proposta da sottoporre al vaglio del Consiglio di Amministrazione, del Collegio dei Revisori dei Conti e dell'Assemblea dei Soci. Le modifiche entreranno in vigore una volta attivato il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.



**ORGANI SOCIALI**

Il 2018 ha visto una prima revisione della governance dell'Associazione. Il Segretario Generale dott. Rossano Bartoli ha cessato il rapporto di lavoro per pensionamento il 30 settembre ed è entrato a far parte del Consiglio di Amministrazione per ricoprire il posto reso vacante dalle dimissioni del consigliere dott. Giuseppe Fiorini. Successivamente è stato nominato Presidente a seguito della decisione del dott. Francesco Marchesi di lasciare tale carica, pur restando consigliere. Al Presidente sono state attribuite, oltre alle responsabilità previste dallo Statuto, le deleghe operative per i rapporti istituzionali, per il completamento del Centro Nazionale e per l'attività di comunicazione e raccolta fondi. Contestualmente si è provveduto all'istituzione della carica di Direttore Generale, ruolo in cui è stato nominato il dott. Daniele Bonifazi, già Direttore delle Risorse Umane da quasi vent'anni. Nel regolare gli aspetti decisionali e gestionali, l'Associazione si avvale dei seguenti organi:

**Assemblea dei Soci:** Organo di governo principale, ha funzioni di approvazione del bilancio, degli indirizzi e delle direttive generali dell'Associazione, dei documenti istituzionali. È suo compito eleggere i componenti del Collegio dei Revisori dei Conti e del Collegio dei Probiviri. Il numero dei soci a fine 2018 era pari a 328.

**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. Il Collegio dei Revisori è investito dell'istituzione e tenuta delle scritture contabili previste dalla legge.

**Collegio dei Probiviri:** composto da tre membri, ha il compito di dirimere le controversie che insorgono fra i singoli soci o fra i soci e l'Associazione.

**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. Nel 2018 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:**

costituito da cinque a nove membri sordociechi soci dell'Associazione, 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. 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:** costituito da cinque a nove membri soci, 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. Il Comitato cura la redazione del bollettino *Non solo leggi*, inviato ai famigliari che ne fanno richiesta. Il Presidente in carica è Rosa Francioli.

**Comitato Tecnico Scientifico ed Etico:**

costituito da nove a quindici membri permanenti, tra personale dipendente, esperti di rilievo nazionale e internazionale in materie psicopedagogiche, sanitarie e sociologiche, 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 etica delle attività di ricerca e di sperimentazione.

**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. Tale documento è stato aggiornato a giugno 2018 con approvazione del Consiglio di Amministrazione. I principi enunciati sono resi noti agli stakeholder interni ed esterni all'Associazione attraverso i diversi strumenti di comunicazione di cui la Lega del Filo d'Oro

**COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI SOCIALI****CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE****Presidente**

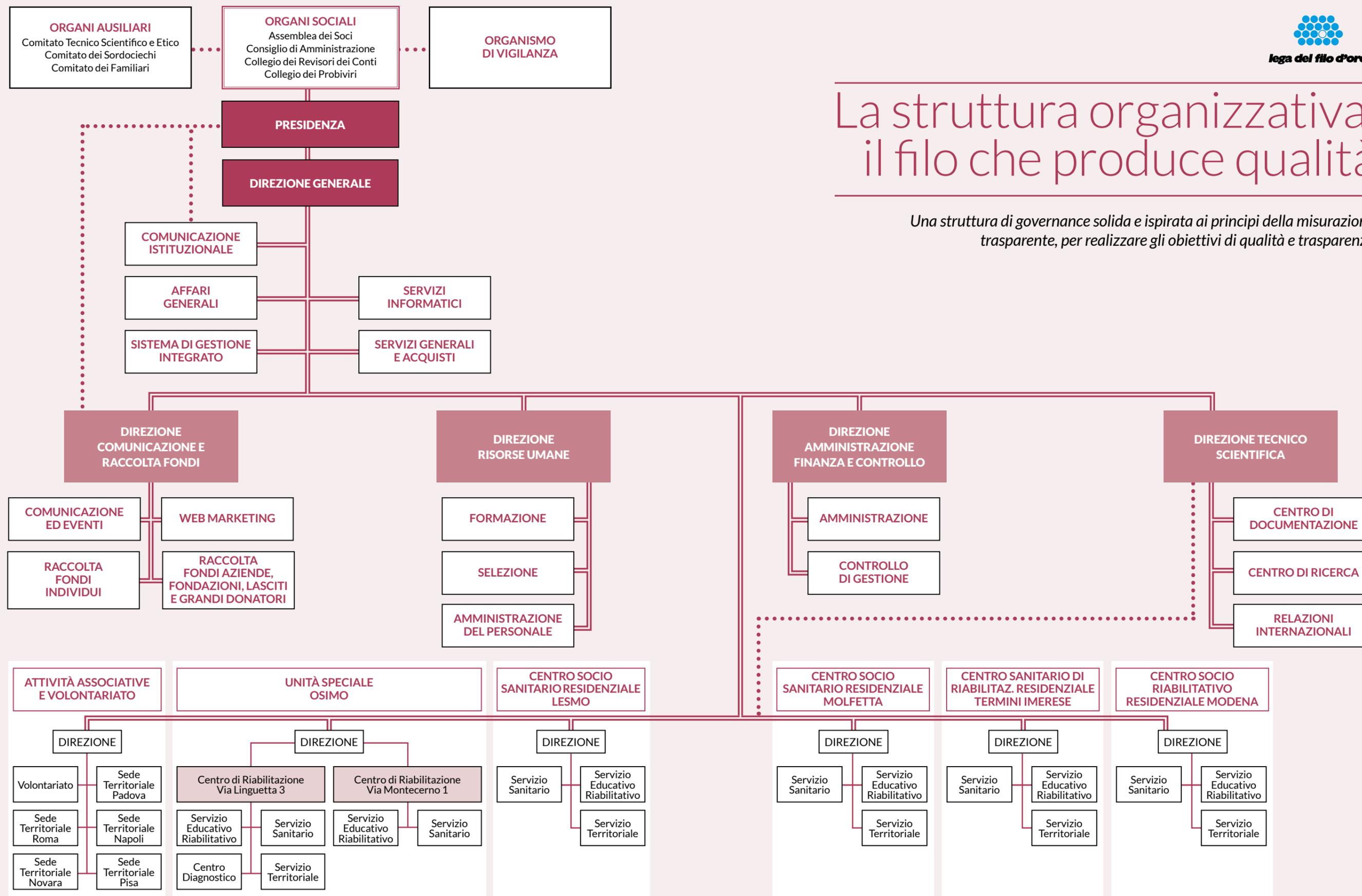
Dott. Rossano Bartoli

**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  
Prof.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 31/12/2018*



# 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 e trasparenza

**PRINCIPI DI FUNZIONAMENTO PER FAVORIRE QUALITÀ E SICUREZZA**

**LA POLITICA PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA**

A giugno 2018 è stata aggiornata la "Politica per la Qualità e la Sicurezza" della Lega del Filo d'Oro, il documento che 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><b>MIGLIORARE</b></p> <p>la qualità della vita delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali promuovendo e realizzando servizi a favore di tali categorie</p>	<p><b>GARANTIRE</b></p> <p>la corretta comprensione dei bisogni, il rispetto e la tutela della persona, l'applicazione delle migliori tecniche di riabilitazione, sviluppate anche attraverso attività di ricerca</p>	<p><b>VALORIZZARE</b></p> <p>il capitale umano garantendo la formazione e l'aggiornamento continuo, lo sviluppo professionale, la consapevolezza e il coinvolgimento</p>
<p><b>ASSICURARE</b></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><b>TUTELARE</b></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><b>CONSIDERARE</b></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><b>PERSEGUIRE</b></p> <p>il miglioramento continuo dei propri processi verificandone l'efficacia e l'efficienza, i rischi e le opportunità ad essi correlati, garantendo accessibilità, equità ed economicità</p>	<p><b>PROMUOVERE</b></p> <p>rapporti con organismi, enti, istituti, università italiani ed esteri al fine di attivare collaborazioni e sensibilizzare l'opinione pubblica</p>	<p><b>RAFFORZARE</b></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)

dispone, al fine di favorire la partecipazione allargata. 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 internazionali UNI EN ISO 9001: 2015 e BS OHSAS 18001: 2007. Inoltre, per garantire il corretto e ottimale utilizzo delle risorse, si impegna nella redazione annuale del bilancio sociale e nella certificazione del proprio bilancio di esercizio. Il modello organizzativo della Lega del Filo d'Oro è conforme al Decreto Legislativo 231/2001 a partire dal 2014. In linea con quanto richiesto per l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza, per ogni ambito vengono definiti

obiettivi triennali su cui si innestano processi interni ed esterni di monitoraggio e verifica. Per quanto attiene al monitoraggio, gli oltre 300 indicatori raccolti sono stati calcolati sia per il primo semestre 2018 sia per l'intero anno 2018, nelle quattro macro-aree gestionali dei processi di miglioramento, progettazione e pianificazione, erogazione dei servizi e gestione delle risorse e analizzati dai responsabili di funzione nella relazione di gestione di luglio 2018 e febbraio 2019. Al termine del 2018, è stato raggiunto il 57% degli obiettivi quantitativi fissati per l'anno. Con riferimento alle attività di verifica, l'audit esterno ha rilevato un solo caso di non conformità, mentre ha fornito 15 raccomandazioni volte al miglioramento

dell'erogazione dei servizi. Sono stati inoltre redatti 72 rapporti di audit interno, riscontrando complessivamente 33 non conformità (-11% rispetto all'anno precedente). Tutte le non conformità riscontrate sono state prese in carico, avviando contestualmente specifiche azioni e monitorandone l'efficacia. A dicembre 2018 infine è stato emesso il nuovo Piano di Miglioramento 2019-2021.

**6.3 LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE**

Con la costruzione del Centro Nazionale a Osimo (AN), la Lega del Filo d'Oro ha rafforzato il proprio impegno in materia di gestione ambientale e riduzione della propria impronta ecologica. La progettazione della nuova struttura è stata guidata dalla necessità di combinare accoglienza, funzionalità, coerenza con l'ambiente e sostenibilità ambientale nel corretto utilizzo delle risorse. In particolare, il complesso di edifici di cui si compone il nuovo Centro Nazionale ha visto l'introduzione di caratteristiche impiantistiche innovative sia dal punto di vista della generazione energetica, sostenuta da impianti geotermici

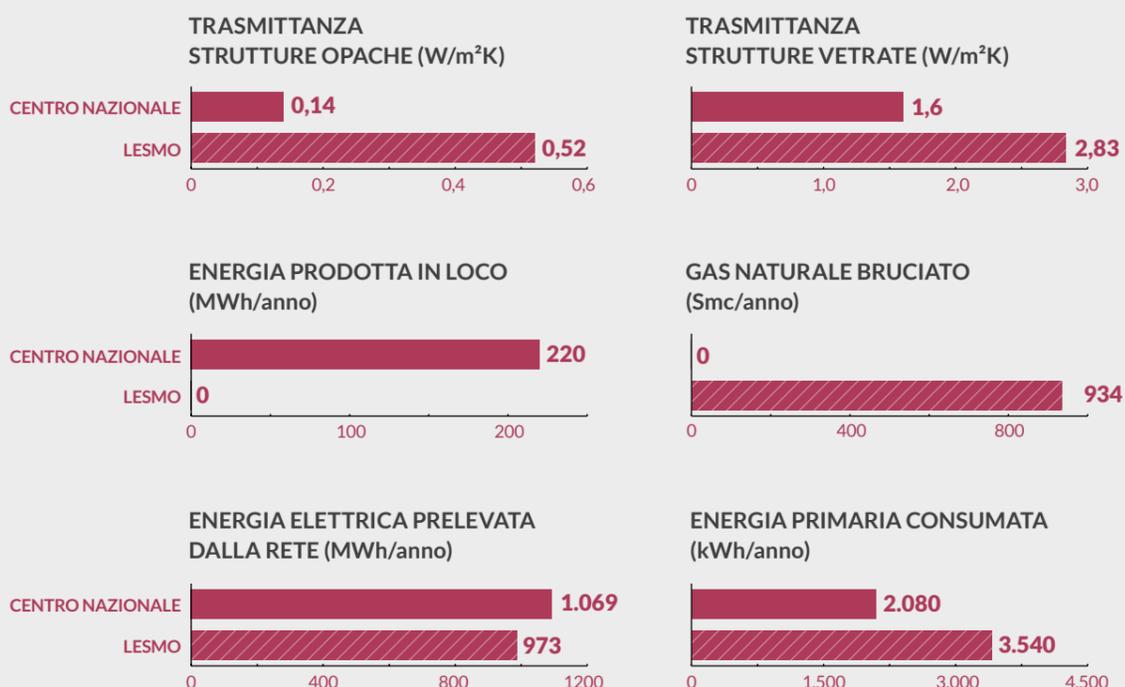
e fotovoltaici, sia per gli aspetti di regolazione e gestione, affidati a un sistema di edilizia intelligente (*building automation*). Le elevate prestazioni termoisolanti dell'involucro edilizio, abbinate all'impiego di sorgenti ad energia rinnovabile, conferiscono al sistema edificio-impianto la classe energetica A4, con un fabbisogno energetico complessivo (misurato in termini di kWh/anno) estremamente contenuto e una sensibile riduzione della produzione di emissioni climalteranti (CO<sub>2</sub>) durante il funzionamento. Il Centro Nazionale non può che porsi come un complesso d'avanguardia rispetto alle altre strutture della Lega del Filo d'Oro. A tal proposito, è emblematico il confronto tra le prestazioni energetiche della nuova sede e quelle della sede di Lesmo, risalente al 2004, con una superficie totale pari a circa la metà dei 34mila mq del nuovo Centro Nazionale. L'impianto di climatizzazione è alimentato tramite teleriscaldamento da un sistema ibrido caldaia-pompa di calore.

I consumi energetici nel 2018 sono stati nel complesso pari a 14,9 milioni di kWh, con un incremento pari al 4% rispetto all'anno precedente, di cui il 13,1% proveniente da fonti di energia rinnovabile. I consumi totali sono in linea con quelli registrati nel corso dell'anno precedente, pur a fronte di un incremento delle attività ed espansione

**INDICATORI DI IMPATTO AMBIENTALE**

	UNITÀ DI MISURA	2016	2017	2018
CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA	kWh	14.262.255	14.408.043	14.916.858
di cui da fonte rinnovabile		9,2%	10,4%	13,1%
INTENSITÀ ENERGETICA	kWh/Ora	1.628	1.645	1.703
CONSUMO DI ACQUA	mc	48.192	45.943	52.033
EMISSIONI DIRETTE	Tonn CO <sub>2</sub>	1.845	1.642	1.197
EMISSIONI INDIRETTE	Tonn CO <sub>2</sub>	1.575	1.801	2.339
EMISSIONI TOTALI	Tonn CO <sub>2</sub>	3.420	3.443	3.536
INTENSITÀ EMISSIONI	Tonn CO <sub>2</sub> /ora	390,46	393,02	0,83

**GRAFICI DI RAFFRONTO ENERGETICO FRA IL CENTRO NAZIONALE E IL CENTRO DI LESMO**



territoriale. In termini assoluti, il consumo di energia da fonti rinnovabili è cresciuto del 30% e pari a 1,95 milioni di kWh al termine del 2018. L'intensità energetica per ora di servizio erogato è stata pari a 1.703 kWh, sostanzialmente stabile rispetto a quanto rilevato nel periodo precedente. Le emissioni totali di gas serra sono state pari a 3.536 tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub>, derivanti per il 34% dal consumo diretto di fonti di energia (benzina e gasolio per automezzi, gasolio per gruppi elettrogeni e riscaldamento, metano per riscaldamento) e per il restante 66% dal consumo indiretto di fonti di energia (consumo di energia elettrica). Rispetto all'anno precedente si riscontra una riduzione del 27% delle emissioni dirette, anche in funzione delle caratteristiche energetiche del Centro Nazionale e un connesso incremento del peso delle emissioni indirette. Tale dato

risente della fase di transizione in cui continua a trovarsi la Lega del Filo d'Oro, che si modificherà al completamento del trasferimento di tutte le attività sul territorio marchigiano presso la sede del Centro Nazionale. 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.

**VERSO LO ZERO-IMPACT. EDILIZIA SOSTENIBILE PER IL CENTRO NAZIONALE**

**INVOLUCRO EDILIZIO**

La tensione verso l'annullamento dell'impatto ambientale è suggerita sin dal primo ingresso nell'atrio principale del Centro Nazionale, la cui vetrata si affaccia su uno dei tre patii alberati, nonché dalla vista aerea, dominata dal verde dei prati in copertura. Le pareti vantano una trasmittanza effettiva di 0,135 W/m<sup>2</sup>K, misurata secondo la norma UNI ISO 9869 tramite il test heat flow meter. Grazie ai 10 cm di cappotto esterno, inoltre, le dispersioni termiche si mantengono bassissime. Il sistema edificio-impianto vanta la qualifica di NZEB (near zero energy building), in base ai criteri stabiliti da D.Lgs 192/2005.

**TERMINALI INTERNI**

L'applicazione di soluzioni innovative non si limita ai sistemi di generazione: i locali interni offrono un'ampia panoramica di tipologie impiantistiche, adattate su misura alle esigenze dei diversi ambienti e al fine di preservare l'efficienza energetica.

**IMPIANTO DI ILLUMINAZIONE**

Gli ambienti interni vantano un sistema di illuminazione con plafoniere a LED, interfacciate con sistema DALI (digital addressable lighting interface) e protocollo intelligente KNX (standard mondiale aperto per l'automazione degli edifici). Il flusso luminoso emesso è gestito in base alla presenza di persone negli ambienti e in funzione del contributo di illuminazione naturale proveniente dagli infissi esterni. In tal modo, vengono ridotti al minimo i dispendi energetici legati all'uso di illuminazione artificiale e, nel contempo, garantiti i livelli di comfort visivo.

**GENERAZIONE ENERGETICA**

La geotermia fornisce energia termo-frigorifera al complesso, attraverso dieci pompe di calore geotermiche alimentate da 54 sonde verticali, che penetrano nel terreno fino a una profondità di 120 metri. Questo consente di liberare gli edifici dal consumo di gas naturale. Durante la stagione estiva, un sistema di by-pass del circuito frigorifero consente lo scambio termico diretto tra il fluido termovettore dell'impianto e le sonde geotermiche, offrendo raffrescamento a costo zero (freecooling). Un impianto fotovoltaico da 187 kW supporta l'assorbimento delle macchine. L'impianto fotovoltaico è stato dimensionato limitando l'immissione in rete, pur assicurando al complesso una consistente quota di energia prodotta in loco. Dall'analisi dei trend, emerge un quasi totale autoconsumo dell'energia fotovoltaica.

**IMPIANTO DI VENTILAZIONE**

Il rinnovo d'aria è gestito da sette unità di trattamento (55.000 mc/h totali), del tutto autonome rispetto alle centrali di produzione fluidi. Ciascuna macchina è dotata di un proprio circuito frigorifero a inversione di ciclo, che riscalda o raffredda l'aria tramite batterie a espansione diretta. Una ruota entalpica consente di recuperare anche la componente latente del calore. In fase estiva, infine, avviene il prelievo di calore di condensazione dal fluido in uscita dal compressore per l'esecuzione del post-riscaldamento, al fine di eliminare qualsiasi ulteriore dispendio energetico.

**GESTIONE E SUPERVISIONE SMART**

Tutti i sensori e le apparecchiature dell'impianto sono collegati a un sistema di supervisione remoto, che consente ai tecnici incaricati della manutenzione di gestire e controllare l'impianto a distanza. La gestione smart è rafforzata da un software di facility management che semplifica il rapporto tra l'ufficio tecnico e i supervisor dell'impianto.



## 6.4 LA RELAZIONE CON I SOSTENITORI

La capacità di attrarre e mantenere una solida rete di relazioni con i sostenitori rappresenta una componente chiave dell'operatività e della capacità di crescita della Lega del Filo d'Oro. Attraverso il consolidamento dell'applicazione di strumenti di pianificazione e gestione quali la *balanced scorecard* e lo *scenario planning*, i risultati delle attività di Comunicazione e Raccolta Fondi hanno confermato la netta prevalenza dei contributi privati sulle entrate pubbliche, a copertura di circa il 67% dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi e la realizzazione delle attività a favore delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali e delle loro famiglie, oltre a quelli per la comunicazione e la raccolta fondi. Nel complesso, i risultati ottenuti dal piano di raccolta fondi per il 2018 hanno

raggiunto o superato gli obiettivi previsti, lavorando sull'efficienza della gestione dei donatori, l'implementazione di un nuovo approccio al *donor care* per il miglioramento della *retention* dei donatori e una maggiore focalizzazione sull'aumento della donazione media. Il valore delle donazioni per il 2018 è stato pari a 30,04 milioni di euro (inclusi altri ricavi da attività di Comunicazione e Raccolta Fondi), in crescita dello 0,59% rispetto all'anno precedente, nonostante il periodo di crisi e la riduzione della propensione alla donazione che sta caratterizzando lo scenario italiano.

Il numero di donatori attivi, pari a 353.458, è rimasto sostanzialmente allineato rispetto all'anno precedente, con una riduzione dello 0,65%. Al netto dei costi operativi sostenuti per le attività di Comunicazione e Raccolta Fondi, pari a circa 9,85 milioni di euro (esclusi gli accantonamenti), il valore delle donazioni è stato pari 20,19 milioni di euro. L'incremento dei fondi raccolti è stato

determinato da una crescita generalizzata che ha riguardato tutti i canali: donatori regolari e key donors, occasioni speciali, 5 per mille, canale digitale.

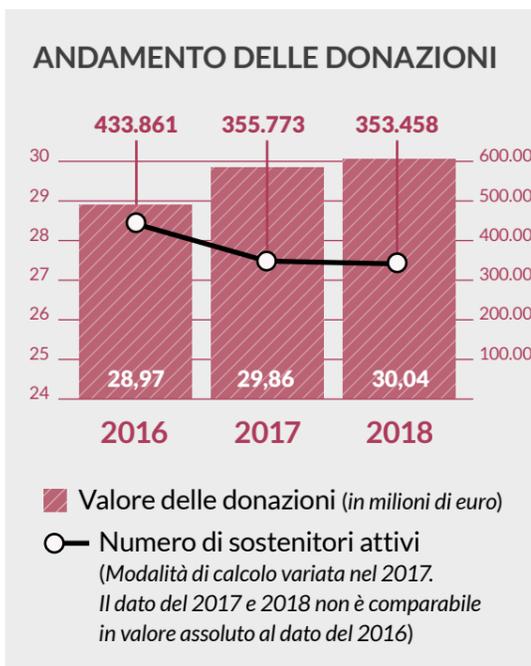
Dopo un attento processo di analisi, durato sei mesi, nel 2018 è stata portata a termine la selezione e l'implementazione di un nuovo CRM (Customer Relationship Management) a supporto di tutta la raccolta fondi e la comunicazione, nell'ottica di mettere il donatore "al centro" di una gestione che ruota attorno allo sviluppo di un marketing relazionale e multicanale. L'utilizzo della nuova piattaforma ha permesso di automatizzare diversi processi di *data entry* e reportistica, riducendo i tempi necessari a ringraziare e rispondere ai donatori. Il programma inoltre permette una migliore profilazione delle diverse tipologie di donatori, cui inviare comunicazioni personalizzate secondo le modalità preferite dal donatore stesso.

### DONATORI INDIVIDUALI

I donatori individuali, che ci sono vicini sia con una donazione *una tantum* sia con un sostegno regolare, rappresentano il 45% della raccolta fondi annuale, la base solida su cui la Lega del Filo d'Oro può contare nonostante il contesto economico non favorevole. I risultati del 2018 confermano la validità della strategia perseguita, dove l'obiettivo di aumento della raccolta fondi da donatori individuali passava attraverso una più efficace acquisizione di nuovi donatori, un efficientamento della gestione dei donatori attivi e una migliore retention, tutto grazie a un nuovo approccio al *donor care* e a una focalizzazione sull'aumento della donazione media.

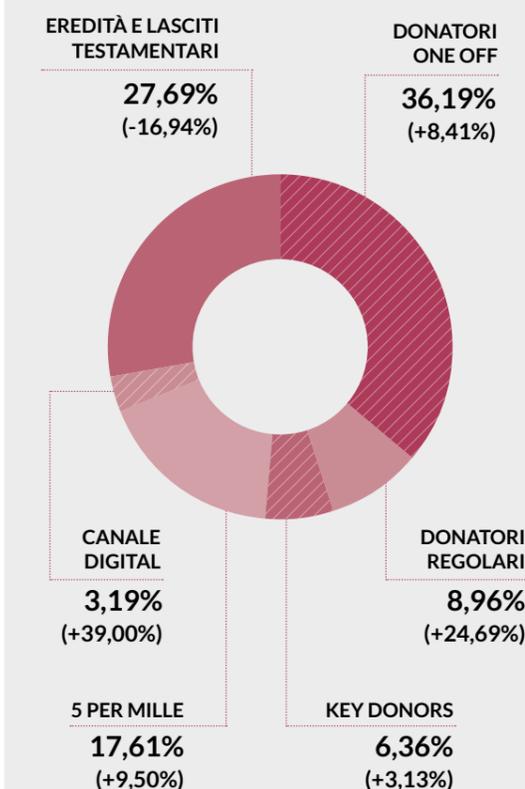
#### Donatori one off

Nel 2018 è stato messo a regime il sistema di gestione testato fin dal 2016 e basato sul trattamento personalizzato del donatore in base al suo comportamento donativo e alle



### RIPARTIZIONE DELLE DONAZIONI PER TIPOLOGIA DI CANALE

(variazione rispetto al 2017)



### ANDAMENTO DELLE DONAZIONI RICORSIVE



sue preferenze di contatto. Lo strumento principalmente utilizzato è stato il Direct Mailing (DM), rafforzato da una migliore profilazione (resa possibile dal nuovo CRM) e da un'attività di Donor Care telefonica e via mail, per un contatto diretto con il donatore. Questo diverso approccio ha garantito al classico strumento del DM una redditività maggiore rispetto al passato.

Grazie in particolare al miglior andamento delle campagne natalizie, sia nella gestione dei sostenitori già attivi sia nella acquisizione di nuovi sostenitori, il numero dei donatori è rimasto stabile rispetto al 2017.

A questo risultato si è associato un aumento della donazione media, con un valore pari a 45,76 euro (+5,8% rispetto all'anno precedente). Il valore totale raccolto dai donatori *una tantum* è stato pari a 10,83 milioni di euro, un dato in crescita dell'8,4% rispetto al 2017.

#### Donatori regolari

Il canale dei donatori regolari, grazie anche alla costanza con cui sono stati perseguiti gli obiettivi di crescita e di articolazione delle fonti di acquisizione (non solo face to face

ma anche direct response television, web, canali digitali e telemarketing), nel 2018 ha superato con successo la fase di start up e si è avviato ad avere, nell'arco di tre anni, lo stesso potenziale di raccolta dei donatori *una tantum*. Da segnalare in particolare, nell'anno passato, il miglioramento delle performance del DRTV e del digital come canali di acquisizione. Il numero di nuovi sostenitori è cresciuto del 26% rispetto al 2017, attestandosi a 7.097. Per ridurre le percentuali di caduta, nel 2018 è stato implementato un sistema di gestione dei nuovi e vecchi donatori che comprende l'invio di un mix di materiali cartacei e approfondimenti digitali ogni tre mesi: tale sistema, unito all'efficientamento tecnico degli incassi e della gestione degli insoluti grazie al nuovo CRM ha consentito di avere un maggior numero di sostenitori attivi. Al 31 dicembre 2018, il numero di donatori regolari è stato pari a 19.863, superiore del 27% rispetto all'anno precedente, per un totale raccolto pari a 2,68 milioni di euro.

#### 5 PER MILLE

La notorietà della Lega del Filo d'Oro è ben visibile dai risultati in crescita del 5 per mille, sia per il valore totale riconosciuto sia per le preferenze espresse dai contribuenti (campagna 2016 sull'anno d'imposta 2015). Tali dati sono il risultato di attività di promozione specifiche. Per la prima volta nel 2016 è stato effettuato un mailing dedicato a 330.000 donatori, assieme alla campagna #iofirmo e al piano editoriale sviluppato su *Trilli nell'Azzurro* e la newsletter *Trilli nel Web*. A questo si associa l'attività di ufficio stampa nazionale e locale su tematiche istituzionali e gli investimenti in spazi pubblicitari. Il numero di quanti hanno scelto di destinare il proprio contributo alla Lega del Filo d'Oro è cresciuto di oltre 10.000 unità, segnando una variazione in positivo del 7%. L'importo riconosciuto, di 5,27 milioni di euro, mostra un tasso di crescita pari al 9,5% su base annua rispetto alla rilevazione precedente.

## FOCUS

### I sostenitori, il driver per il futuro

Hanno conosciuto la Lega del Filo d'Oro grazie a uno spot con Renzo Arbore. Pier Giorgio Spotorno e sua moglie Gabriella (in foto) sostengono la Lega del Filo d'Oro dal 1998: vent'anni in cui «abbiamo conosciuto meglio l'Associazione e capito che non si limita a dare assistenza ai bambini sordociechi ma ha l'obiettivo di rendere queste persone più autonome». Nel 2018, in occasione della Giornata del Sostenitore, i coniugi Spotorno hanno visitato per la prima volta la Lega del Filo d'Oro, toccando con mano ciò di cui avevano letto: «In tanti anni non abbiamo mai avuto alcun dubbio che il nostro contributo potesse essere mal speso, ma essere lì è diverso. Ci ha colpito la tenerezza con cui gli operatori stanno vicino ai ragazzi, abbiamo visto un "di più" rispetto alla professionalità». Il nuovo Centro Nazionale «dà la sensazione di non essere pensato per risolvere un problema di oggi, ma di essere proiettato verso il futuro».



Nel nuovo Centro Nazionale, su un'aula del Centro Diagnostico, c'è una targa con il nome di Riccardo Gusmano. La moglie Francesca Romana de' Angelis ha voluto ricordarlo con un'offerta in memoria: «Volevo che Riccardo continuasse a vivere in quello che aveva sempre fatto, oltre che nel ricordo di chi lo ha amato. Lui era medico e ha sempre vissuto questa professione come servizio, è stato quasi naturale per me pensare alla Lega del Filo d'Oro, che mio marito sosteneva da anni, per costruire insieme a loro un progetto specifico», spiega la moglie. «Questa donazione per me è stato un soffio di vita, che non cancella il dolore ma consola. La solidarietà è creare un ponte fra passato e futuro».

### ANDAMENTO DEL 5 PER MILLE

(Ultimo dato campagna 2016, su redditi del 2015)



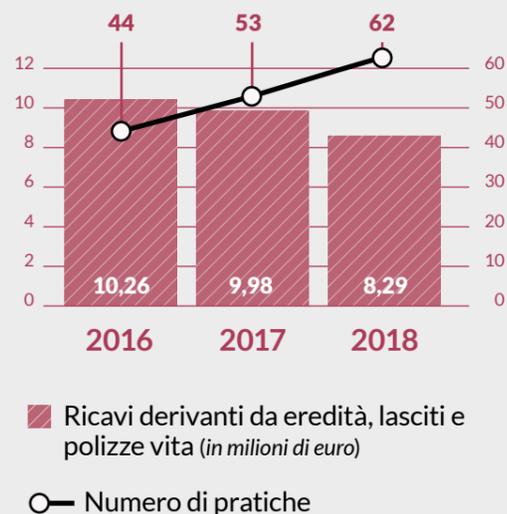
#### KEY DONORS

Le attività relative all'area key donors hanno privilegiato nel corso del 2018 l'instaurare e il gestire relazioni orientate alla specificità. In maniera trasversale rispetto ai target di riferimento, si è proceduto all'identificazione e all'analisi dei diversi sostenitori, con l'obiettivo di definire aree progettuali complesse e orientate al lungo termine.

#### Lasciti

I lasciti testamentari continuano a rivestire un'importanza notevole per supportare le attività di investimento, crescita e innovazione dell'Associazione, con 8,29 milioni di euro raccolti nel 2018. Il 58% dei conferimenti di eredità e lasciti testamentari proviene da sostenitori. Un'attività di promozione mirata è partita a gennaio

## ANDAMENTO LASCITI



2018, sia sui sostenitori attraverso mailing dedicato, sia sul pubblico generalista, con il lancio della seconda edizione della compagna televisiva *Tutti i colori del buio*. 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.

## Aziende

La definizione di relazioni di partenariato complesse e strutturate è l'obiettivo primario perseguito nella ricerca e nel coinvolgimento delle aziende. La raccolta fondi da aziende su specifici progetti, piuttosto che in forma di elargizione liberale, sponsorizzazione tecnica, volontariato d'impresa, o inserimento in cataloghi punti, ha registrato un incremento del 33% rispetto al 2017, con un valore pari a 955mila euro. Oltre ai partner storici quali Banca Popolare di Puglia e Basilicata, Cooperlat Trevalli, Magazzini Gabrielli, Sace, nel 2018 si segnalano la collaborazione con l'industria dolciaria Giammarini per la realizzazione delle prime uova di Pasqua per la Lega del Filo d'Oro, la presenza sul catalogo miPREMIO 2018 di Conad, le attività

realizzate per Natale con le aziende Repower e con Partesa. Tempo e risorse sono stati dedicati anche a perfezionare i programmi di volontariato d'impresa con alcuni partner, tra i quali Ubi Banca, Cooperlat, Fondazione Snam, Whirlpool.

## Enti e fondazioni

Il 2018 ha visto la concretizzazione di programmi specificamente dedicati alle fondazioni e un intenso lavoro di progettazione sul secondo lotto del nuovo Centro Nazionale ha portato un risultato importante già nel corso dell'anno. Tra gli enti di erogazione che hanno sostenuto progetti specifici si può citare Fondazione della Comunità di Monza e Brianza, Tavola Valdese, Unicredit Carta Etica, Fondazione Johnson&Johnson. Il totale raccolto è stato pari a 211mila euro (il valore era pari a circa 35mila euro nel 2017).

## Grandi donatori privati

Il nuovo programma della Lega del Filo d'Oro per i grandi donatori, avviato nel 2017, è stato perseguito nel 2018 con il miglioramento e la definizione di strumenti appositamente ideati. Questi generosi sostenitori infatti, nel decidere di sostenere in modo molto significativo i progetti della Lega del Filo d'Oro, richiedono un contatto diretto, personale, più dettagliato e approfondito. I due strumenti principali messi a punto per i grandi donatori privati, ben accolti dai sostenitori, sono dei dossier specifici che introducono nel dettaglio della costruzione del nuovo Centro Nazionale, con mappe, suddivisioni e costi vivi della costruzione e le "Storie d'Oro", che raccontano l'Associazione attraverso l'esperienza di tutti i suoi stakeholder, dagli utenti ai famigliari, dai volontari agli operatori. Queste comunicazioni più dirette e personali, un maggior coinvolgimento emotivo, informazioni sempre più specifiche, insieme al contatto con il referente interno, hanno permesso di pianificare donazioni più

consapevoli e di raggiungere l'importante risultato di 737mila euro raccolti da major donor sul territorio nazionale.

## Raccolta fondi all'estero

Nell'ambito dei big donors si innestano anche le attività di raccolta fondi all'estero, con particolare riferimento agli Stati Uniti in cui sono stati aperti canali diretti di contatto e poste le basi per collaborazioni che si concretizzeranno nei prossimi anni. In continuità con l'anno precedente, si è provveduto a sviluppare l'accreditamento presso le istituzioni di riferimento, le associazioni che si occupano di cause affini e i pubblici legati al mondo della filantropia al fine di presentare la Lega del Filo d'Oro e di valutare le potenzialità di raccolta fondi. A questa linea di attività si è aggiunto l'inizio del percorso di mappatura e contatto con fondazioni americane allo scopo di porre le basi per candidature a progetti di finanziamento.

## AREA DIGITAL

Con un totale raccolto pari a 955mila euro, in crescita del 39% rispetto al 2017, l'area digital si consolida in tutte le aree: donazioni one-off, donazioni ricorsive e merchandising. Tra i canali, la raccolta fondi tramite Facebook ha rappresentato uno strumento importante, con entrate costanti di circa 8mila euro al mese.

Il numero di donazioni one-off annue è aumentato del 9% rispetto all'anno precedente, come pure il valore del dono medio è passato da 57,30 euro nel 2017 a 60,54 euro nel 2018. Il numero di sostenitori attivi è risultato pari a 4.955, composto in misura maggioritaria da sostenitori esistenti (61% del totale). Il merchandising ha registrato un aumento degli ordini del 15% rispetto al 2017, con particolare riferimento alle bomboniere solidali e ai regali solidali per eventi calendarizzati. Sono state 161 le donazioni in memoria, per un valore di circa 11mila euro. L'intenso lavoro

di ottimizzazione del sito internet sui motori di ricerca e la parallela campagna di lead generation su Facebook hanno permesso di raggiungere oltre 1.600 nuovi donatori regolari, più del doppio rispetto al 2017, per un totale di 3.000. Il dono medio è stato pari a circa 153 euro, in crescita rispetto al 2017 (147 euro). L'area digital ha consentito di raccogliere circa 340mila euro da donatori ricorrenti.

## MANIFESTAZIONI ED EVENTI

Diverse sono state le iniziative realizzate a supporto dell'attività di comunicazione e raccolta fondi, tra cui la collaborazione con il Gruppo Mondadori, l'undicesima edizione della Giornata del Sostenitore (tenutasi il 25 e 26 maggio 2018), la presenza come charity partner al Torneo 6 Nazioni di Rugby, la partecipazione per il settimo anno consecutivo al Summer Jamboree di Senigallia, il debutto al Salone del Libro di Torino; la Campagna SMS Solidale dal 1° settembre al 31 dicembre. Tanti sono stati anche gli eventi e le manifestazioni legate al mondo dello sport (alcune collaborazioni sono ultraventennali come quella con la FIB Marche) e sempre più numerose sono le scuole, le organizzazioni o i semplici sostenitori che promuovono iniziative a favore dell'Associazione. Le iniziative realizzate nell'area manifestazioni ed eventi hanno consentito una raccolta di circa 314mila euro, di cui il 54% derivante dalla campagna SMS Solidale.

## AREA COMUNICAZIONE

Al fine di sostenere e rafforzare la visibilità dell'Associazione e il suo posizionamento distintivo, anche nel 2018 è proseguita l'attuazione del piano di comunicazione integrata. L'attività di ufficio stampa ha accompagnato tutte le attività di raccolta fondi, a livello locale e nazionale (lasciti, 5 per mille, SMS solidale). È stato riconfermato il presidio delle ricorrenze e degli eventi attinenti, come la Giornata delle Malattie



## FOCUS

### Testimonial? Renzo e Neri sono “di famiglia”

Dal 2014 la Lega del Filo d'Oro ha “raddoppiato” i suoi testimonial, con Neri Marcorè che si è affiancato a Renzo Arbore. Una scelta che punta a dare continuità all'elemento vincente dello storico “matrimonio” – iniziato nel 1989 – fra la Lega del Filo d'Oro e Arbore: la grande partecipazione alla causa della “Lega” e la sua immedesimazione con essa. «Sto invecchiando serenamente accanto alla Lega del Filo d'Oro e fra tutte le cose che ho fatto nella mia vita, questa è quella che mi onora di più», ha detto Arbore. Il suo pensiero va in particolare ai genitori: «Posso immaginare l'angoscia di madri e padri ormai anziani, che si chiedono “che ne sarà di mio figlio dopo di noi?”. Il nuovo Centro Nazionale prevede alcuni appartamenti per un'accoglienza stabile di adulti sordociechi. Sostenere la Lega del Filo d'Oro significa permettere a tanti genitori di dire “quando non ci sarà più, so che mio figlio starà bene!”».

«Diventare sostenitori della Lega del Filo d'Oro è una cosa che – lo posso dire – cambia la vita», afferma invece Neri Marcorè. «In questi anni ho visto l'avvio del Centro Nazionale, progettato per dare risposte a un numero sempre maggiore di persone, con più operatori e più posti per i bambini piccolissimi che devono impostare il prima possibile un trattamento educativo-riabilitativo personalizzato, che li apra alla comunicazione con il mondo e li faccia uscire dal loro isolamento. Il primo lotto è già stato terminato e c'è bisogno dell'aiuto di tutti per completare anche il secondo lotto».

Rare, la Giornata del Dono con un focus sul volontariato e la Giornata mondiale della Disabilità. Per la prima volta inoltre il 27 giugno 2018, per iniziativa di UICI e Lega del Filo d'Oro, è stata celebrata la Giornata Nazionale dei Sordociechi, con una cerimonia in Senato. Sono stati comunicati e divulgati tramite ufficio stampa tutti gli eventi della Lega del Filo d'Oro, con particolare riferimento ai Corsi di formazione per i volontari, l'Assemblea dei Soci con la chiusura del bilancio di esercizio, la Giornata del Sostenitore, i soggiorni estivi e il Forum dei Volontari. La collaborazione con le testate del gruppo Mondadori ha completato la copertura dei media in tutte le occasioni elencate. I risultati conseguiti hanno dimostrato una crescita costante dell'esposizione mediatica, con 2.766 uscite ripartite su stampa, web e tv e radio, in crescita del 9% rispetto al 2017. I risultati di questa intensa attività di comunicazione si traducono nella crescente notorietà complessiva della Lega del Filo d'Oro attestata dalla ricerca Doxa “Italiani solidali 2018”: il 37,2% del campione conosce l'Associazione (era il 31,1% nel 2015) e il 2,2% degli intervistati la indica spontaneamente fra le non profit più note (si fermava allo 0,6% nel 2015).

## 6.5

### LA RELAZIONE CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il funzionamento dei Centri della Lega del Filo d'Oro è regolato da convenzioni stabilite con gli enti locali di riferimento. In particolare, 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 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. Per il Centro di Termini Imerese, le rette per i ricoveri sono a carico del Sistema Sanitario Nazionale, come per il Centro di Osimo. Un'accelerazione nelle trattative per l'ingresso di nuovi utenti ha consentito di stabilire, per il Centro di Modena, che ha modalità di finanziamento analoghe ai Centri di Lesmo e Molfetta, il raggiungimento del pieno regime (22 posti residenziali) entro il 2019. Infine, il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri eroga annualmente un contributo a sostegno della pubblicazione del periodico *Trilli nell'Azzurro*, bollettino ufficiale dell'Associazione.

In ottemperanza alla L. 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, come ad

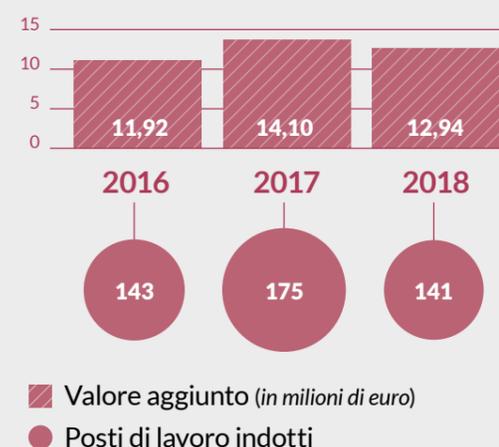
esempio, la pubblicazione di *Trilli nell'Azzurro*, sono rimasti sostanzialmente stabili, con un tasso di crescita annuo inferiore all'1%.

## 6.6

### LE RELAZIONI DI FORNITURA

In accordo con l'orientamento alla qualità e alla sicurezza che permea tutte le attività della Lega del Filo d'Oro, la politica di selezione e gestione dei fornitori si fonda sulla qualità dei servizi erogati e dei beni acquistati, la congruità dei prezzi d'acquisto e la capacità del fornitore di offrire un supporto tempestivo per tutta la durata della relazione. Le prestazioni di fornitura devono svolgersi in accordo con i principi di funzionamento e i valori di base dell'Associazione, come stabilito dal Codice Etico e dalle procedure definite dal Sistema di Gestione della Qualità e Sicurezza. Questi due strumenti garantiscono la trasparenza, l'equità e l'efficienza del processo di acquisto. È espressamente previsto che non vi sia

#### INDOTTO SUL TERRITORIO GENERATO DALLE SEDI DI OSIMO, LESMO E MOLFETTA



Fonte: Indagine SROI 2018

## PRESA DIRETTA

# Da finanziatori a partner

In Italia e nel mondo sono sempre di più le aziende che si mettono in gioco per contribuire a far crescere la comunità di cui sono parte. È una prospettiva nuova e sfidante, che ha il suo punto di forza nella qualità della relazione fra profit e non profit e nella capacità di costruire percorsi che generino valore per entrambi. La Lega del Filo d'Oro, grazie a un Ufficio Corporate sempre più strutturato, oggi lavora con quasi un centinaio di aziende attraverso partnership complesse e diversificate che utilizzano gli strumenti più vari, dal co-marketing al volontariato d'impresa. Nel 2018 questo lavoro ha avuto esiti interessanti, sia in termini economici sia per la tipologia di collaborazioni.

Un esempio è la presenza della Lega del Filo d'Oro sul catalogo miPREMIO di Conad, avviata nel 2018. Attraverso la donazione dei punti miPREMIO, Conad e i suoi clienti, a livello nazionale, hanno contribuito a realizzare le residenze del secondo lotto del nuovo Centro Nazionale, che diventeranno la casa di adulti con sordocità e pluriminorazione psicosensoriale. Tra i partner storici c'è Banca Popolare di Puglia e Basilicata, che dal 2010 sostiene l'Associazione e nel 2011 ha lanciato il conto corrente "Filo d'Oro", devolvendo il 10% del costo delle operazioni eseguite di titolari del conto. Nel 2018 BPPB ha contribuito alla sistemazione e messa in sicurezza dell'area esterna del Centro di Molfetta, con la piantumazione di nuovi ulivi, alberi di canfora e magnolie profumate, nonché alla sostituzione di nuove sedute per le altalene speciali dell'area giochi.

Cooperlat Trevalli dal 2016 ha con Lega del Filo d'Oro un progetto incentrato sul tema dell'alimentazione, che ha portato alcuni dipendenti dell'azienda a visitare il Centro Nazionale di Osimo e alcuni ospiti della "Lega" in visita alle fattorie dei produttori della cooperativa. Nel 2018 è stata realizzata una "cooking experience" che ha coinvolto



alcune persone sordocieche. «Tutti abbiamo "staccato un assegno", ma è come lanciare una moneta a un povero senza nemmeno guardarlo», afferma Paolo Fabiani, presidente di Cooperlat Trevalli: «Con partnership come questa vogliamo invece entrare dentro le problematiche reali delle persone, mettendoci in gioco con passione. Per noi diventa anche un momento formativo». Grazie al cobranding con l'industria dolciaria Giammarini di San Benedetto del Tronto (AP), la Lega del Filo d'Oro nel 2018 ha avuto per la prima volta un uovo di Pasqua dedicato: le uova di cioccolato, arricchite da una sorpresa creata apposta per l'Associazione, sono state distribuite in tutta Italia attraverso la GDO. Giammarini ha donato alla "Lega" parte del ricavato.

Un'altra modalità di sostegno è il volontariato d'impresa: incontrare la Lega del Filo d'Oro, apprezzarla e "innamorarsene" al punto da diventare sostenitore o volontario può avvenire anche – perché no? – attraverso una proposta che arriva dall'azienda. Nel 2018 i dipendenti di Ubi Banca con il progetto "Un giorno in dono" hanno affiancato in piccoli gruppi gli operatori nei laboratori con gli utenti, nelle attività ricreative, al momento del pranzo... La banca ha donato un contributo corrispondente alle giornate lavorative donate dai dipendenti. Anche Whirlpool nel 2018 ha scelto la Lega del Filo d'Oro per la sua giornata di volontariato aziendale, con oltre 60 dipendenti della sede di Fabriano (AN) che si sono avvicinati alla realtà delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali attraverso laboratori sensoriali e momenti di condivisione con ospiti e professionisti.

In crescita anche i rapporti con le fondazioni. Nel 2018, per esempio, la Fondazione della Comunità di Monza e Brianza, da 18 anni al fianco della Lega del Filo d'Oro, ha finanziato due progetti: il primo ha permesso di avvicinare un gruppo di volontari under30, coinvolti nelle attività della sede di Lesmo (MB), il secondo ha sostenuto alcuni weekend di autonomia per alcune persone sordocieche seguite dalla stessa Sede Territoriale.



Nelle foto, la cooking experience realizzata con Cooperlat Trevalli; il parco giochi del Centro di Molfetta sistemato grazie a Banca Popolare di Puglia e Basilicata e i dipendenti della Whirlpool di Fabriano durante il Community Day a Osimo

preclusione a priori di alcun fornitore, che - ove possibile - la selezione avvenga mediante gara fra diversi soggetti e che le varie fasi del processo di selezione ed acquisto siano in carico a diversi soggetti all'interno dell'Associazione. Per i fornitori di beni o servizi relativi alle attività della raccolta fondi e per quanti svolgono attività in appalto (ad esempio la ristorazione o le attività di manutenzione), è previsto che siano offerte ulteriori garanzie sia con riferimento alla qualità dei servizi e dei processi (certificazioni ISO9001, ISO14001, OHSAS 18001 o altre certificazioni di qualità) sia per quanto riguarda l'adesione ai principi etici della Lega del Filo d'Oro. In tal senso, all'interno del Codice Etico è previsto che i fornitori ottemperino a specifici obblighi di natura sociale, quali ad esempio la tutela dei lavoratori. La Lega del Filo d'Oro si riserva il diritto di porre in essere azioni di controllo presso i fornitori per verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

Al termine del 2018, l'Albo dei Fornitori qualificati della Lega del Filo d'Oro conta 1.057 fornitori. I fornitori in outsourcing (ristorazione, lavanderia, pulizie, manutenzioni di impianti/attrezzature, manutenzione del verde, trasporti) sono sottoposti ad audit quadrimestrali per la verifica di non conformità. Al termine del 2018 sono stati osservati in totale 14 casi di non conformità (inferiori del 42% rispetto all'anno precedente) e sono stati aperti 6 reclami relativi ai fornitori per i servizi in outsourcing quali il servizio mensa, servizio lavanderia o quello di pulizia. A tutte le rilevazioni è stato dato seguito, attraverso lo studio e implementazione di azioni correttive. A fine 2018, inoltre, è stata avviata l'implementazione di un apposito programma informativo per la gestione e il controllo dei fornitori dei servizi in outsourcing, al fine di provvedere con maggiore immediatezza in caso di scostamenti o mutate esigenze.

Nel 2018, 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: questo effetto può essere quantificato con l'analisi SROI sia in termini di attivazione economica che di creazione di posti di lavoro addizionale, applicando la metodologia di calcolo dell'indotto. Classificando i fornitori sulla base della prossimità geografica delle attività operative alle Sedi della Lega del Filo d'Oro, è stato possibile quantificare il valore aggiunto indotto dalle spese locali sostenute dalle Sedi oggetto di analisi (Osimo, Lesmo e Molfetta) o allocabili presso di esse. Tale valore, nel 2018, è stato pari a oltre 12,9 milioni di euro, cui corrispondono 141 posti di lavoro regionali sostenuti. Il dato è in riduzione rispetto all'anno precedente, in quanto legato al consolidamento delle spese connesse alla realizzazione del Centro Nazionale.

# RISULTATI ECONOMICI

## CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO (in euro)

	2018	2017	2016
<b>RICAVI ISTITUZIONALI</b>	<b>14.365.365</b>	<b>14.390.266</b>	<b>14.154.875</b>
Trasferimenti e convenzioni	14.152.853	14.130.996	13.924.754
Altri ricavi	212.512	259.270	230.121
<b>COSTI ISTITUZIONALI</b>	<b>(8.946.628)</b>	<b>(8.219.993)</b>	<b>(7.925.837)</b>
Costi per beni di consumo	(947.397)	(960.601)	(1.017.564)
Costi per servizi	(7.377.228)	(6.652.845)	(6.163.279)
Altri costi	(622.003)	(606.547)	(744.994)
<b>VALORE AGGIUNTO ISTITUZIONALE (1)</b>	<b>5.418.737</b>	<b>6.170.272</b>	<b>6.229.038</b>
<b>RICAVI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI</b>	<b>29.936.547</b>	<b>29.798.249</b>	<b>28.921.622</b>
Liberalità ed offerte	21.585.463	19.721.702	18.584.568
Eredità e lasciti testamentari	8.291.021	9.982.422	10.258.500
Altri ricavi raccolta fondi	60.063	94.124	78.554
<b>COSTI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI</b>	<b>(8.441.179)</b>	<b>(7.748.248)</b>	<b>(7.536.256)</b>
Costi per beni di consumo raccolta fondi	(4.108)	(8.621)	(16.881)
Costi per servizi raccolta fondi	(46.751)	(90.718)	(121.318)
Periodico "Trilli nell'Azzurro"	(371.756)	(389.742)	(386.648)
Spese per promozione e sviluppo	(7.884.508)	(7.055.040)	(6.890.229)
Altri costi raccolta fondi	(134.056)	(204.126)	(121.180)
<b>VALORE AGGIUNTO COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI (2)</b>	<b>21.495.368</b>	<b>22.050.001</b>	<b>21.385.366</b>
<b>VALORE AGGIUNTO TOTALE (1+2)</b>	<b>26.914.106</b>	<b>28.220.273</b>	<b>27.614.404</b>
<b>COSTO DEL PERSONALE</b>	<b>(20.919.208)</b>	<b>(21.452.561)</b>	<b>(21.192.374)</b>
Costo personale attività istituzionale	(18.578.297)	(19.069.363)	(18.786.027)
Costo personale attività raccolta fondi	(1.009.382)	(1.028.058)	(1.023.093)
Spese per collaborazioni e consulenze istituzionali	(781.491)	(808.867)	(856.843)
Spese per collaborazioni e consulenze raccolta fondi	(374.144)	(391.855)	(404.141)
Lavoro interinale	(104.584)	(48.429)	(65.555)
Spese per formazione e aggiornamento	(71.310)	(105.988)	(56.715)
<b>EBITDA (MOL)</b>	<b>5.994.897</b>	<b>6.767.712</b>	<b>6.422.030</b>
Ammortamenti mat. istituzionali	(2.318.783)	(1.517.524)	(1.531.260)

	2018	2017	2016
Ammortamenti mat. raccolta fondi	(2.421)	(2.730)	(4.723)
Ammortamenti imm. istituzionali	(556.920)	(987.090)	(873.474)
Ammortamenti imm. raccolta fondi	(825)	(412)	(412)
Contributi c/capitale	224.093	236.625	236.625
<b>Totale ammortamenti</b>	<b>(2.654.856)</b>	<b>(2.271.132)</b>	<b>(2.173.245)</b>
<b>REDDITO OPERATIVO CARATTERISTICO (ROC) 1°</b>	<b>3.340.041</b>	<b>4.496.580</b>	<b>4.248.785</b>
Accantonamenti e svalutazioni istituzionali	(1.194.366)	(2.078.048)	(675.000)
Accantonamenti e svalutazioni raccolta fondi	(852.343)	(647.096)	(1.311.000)
<b>Totale accantonamenti</b>	<b>(2.046.708)</b>	<b>(2.725.144)</b>	<b>(1.986.000)</b>
<b>TOTALE AMMORTAMENTI E ACCANTONAMENTI</b>	<b>(4.701.564)</b>	<b>(4.996.276)</b>	<b>(4.159.245)</b>
<b>REDDITO OPERATIVO CARATTERISTICO (ROC) 2°</b>	<b>1.293.333</b>	<b>1.771.436</b>	<b>2.262.785</b>
Proventi patrimoniali	83.398	52.473	29.542
Oneri patrimoniali	(173.465)	(103.366)	(149.635)
Proventi finanziari	95.283	110.944	545.633
<b>Risultato corrente gestione patrimoniale e finanziaria</b>	<b>5.216</b>	<b>60.051</b>	<b>425.540</b>
Plusvalenze	373.835	126.917	446.990
Minusvalenze	(87.571)	(42.625)	(28.160)
Accantonamenti e svalutazioni immobili	(536.399)	(1.006.392)	(1.694.517)
<b>Risultato gestione patrimoniale e finanziaria</b>	<b>(244.919)</b>	<b>(862.049)</b>	<b>(850.148)</b>
<b>REDDITO OPERATIVO GLOBALE</b>	<b>1.048.414</b>	<b>909.387</b>	<b>1.412.637</b>
Oneri finanziari	(554.115)	(517.400)	(569.173)
<b>RISULTATO ORDINARIO</b>	<b>494.299</b>	<b>391.987</b>	<b>843.465</b>
Oneri straordinari	263.253	(127.111)	29.347
Proventi straordinari	26.353	875.956	316.471
<b>Risultato gestione straordinaria</b>	<b>289.606</b>	<b>748.845</b>	<b>345.818</b>
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>783.905</b>	<b>1.140.832</b>	<b>1.189.283</b>
<b>IMPOSTE DIRETTE ED INDIRETTE</b>	<b>(685.230)</b>	<b>(683.583)</b>	<b>(639.068)</b>
Imposte dirette	(372.050)	(453.419)	(405.000)
Imposte indirette	(299.097)	(209.515)	(219.808)
Accantonamento imposte future	(14.083)	(20.648)	(14.260)
<b>RISULTATO D'ESERCIZIO</b>	<b>98.676</b>	<b>457.249</b>	<b>550.215</b>

**SINTESI DEI VALORI PATRIMONIALI**

	2018	2017	2016
<b>ATTIVO</b>			
Totale immobilizzazioni immateriali	5.844.792	5.985.118	6.713.390
Totale immobilizzazioni materiali	72.295.839	66.833.378	57.851.344
Totale immobilizzazioni finanziarie	8.777.381	6.751.895	6.675.855
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>86.918.013</b>	<b>79.570.391</b>	<b>71.240.589</b>
Totale rimanenze	425.725	674.167	824.069
Totale crediti	3.280.511	4.882.466	5.638.477
Totale disponibilità liquide	10.780.804	13.175.685	14.958.060
<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>14.487.040</b>	<b>18.732.317</b>	<b>21.420.606</b>
<b>RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>	<b>218.034</b>	<b>210.326</b>	<b>212.558</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>101.623.087</b>	<b>98.513.035</b>	<b>92.873.753</b>
<b>PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>			
Capitale dell'Associazione	57.205.326	56.744.846	56.190.306
Altre riserve	9.029.871	8.775.502	4.253.758
Disponibilità nette dell'esercizio	98.675	457.249	550.216
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO</b>	<b>66.333.872</b>	<b>65.977.598</b>	<b>60.994.280</b>
<b>FONDI PER RISCHI ED ONERI</b>	<b>8.131.955</b>	<b>7.556.900</b>	<b>5.710.319</b>
<b>FONDO TFR</b>	<b>2.956.233</b>	<b>3.024.521</b>	<b>3.082.904</b>
<b>TOTALE DEBITI</b>	<b>24.184.732</b>	<b>21.953.945</b>	<b>23.086.180</b>
<b>RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>	<b>16.294</b>	<b>71</b>	<b>71</b>
<b>TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>	<b>101.623.087</b>	<b>98.513.035</b>	<b>92.873.753</b>

**PROSPETTO DI SINTESI ED INDICI**

	2018		2017		2016	
<b>PROVENTI</b>						
Da attività istituzionali	14.537.030	32,2%	14.576.946	32,0%	14.840.745	33,1%
Da attività promozionali e di raccolta fondi	30.392.481	67,4%	29.977.638	65,8%	28.951.164	64,5%
Da attività accessoria (ricavi connessi)	47.614	0,1%	44.415	0,1%	62.680	0,1%
Da attività finanziaria e straordinaria	127.750	0,3%	992.429	2,2%	998.677	2,2%
<b>VOLUME COMPLESSIVO PROVENTI (1)</b>	<b>45.104.875</b>	<b>100,0%</b>	<b>45.591.428</b>	<b>100,0%</b>	<b>44.853.265</b>	<b>100,0%</b>
<b>ONERI</b>						
Da attività istituzionali	-27.517.414	65,1%	-27.446.888	68,8%	-27.636.159	63,8%
Da raccolta fondi e comunicazione	-10.954.883	25,9%	-9.981.571	25,0%	-10.447.212	24,1%
Da attività di supporto generale	-3.794.762	9,0%	-2.439.346	6,1%	-5.247.905	12,1%
<b>VOLUME COMPLESSIVO IMPIEGHI</b>	<b>-42.267.059</b>	<b>100,0%</b>	<b>-39.867.805</b>	<b>100,0%</b>	<b>-43.331.276</b>	<b>100,0%</b>
Da attività finanziaria e straordinaria	-2.739.140		-5.266.374		-971.774	
<b>VOLUME COMPLESSIVO ONERI (2)</b>	<b>-45.006.200</b>		<b>-45.134.179</b>		<b>-44.303.050</b>	
<b>RISULTATO GESTIONALE E FONDI DISPONIBILI (1+2)</b>	<b>98.676</b>		<b>457.249</b>		<b>550.215</b>	
<b>INCIDENZA ONERI ATTIVITÀ ISTITUZIONALI</b>	<b>65,1%</b>		<b>68,8%</b>		<b>63,8%</b>	
<b>INCIDENZA ONERI RACCOLTA FONDI</b>	<b>25,9%</b>		<b>25,0%</b>		<b>24,1%</b>	
<b>INCIDENZA ONERI ATTIVITÀ DI SUPPORTO</b>	<b>9,0%</b>		<b>6,1%</b>		<b>12,1%</b>	
<b>EFFICIENZA RACCOLTA FONDI (costi/ricavi)</b>	<b>€ 0,36</b>		<b>€ 0,33</b>		<b>€ 0,36</b>	

# 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		
<b>102</b>	<b>GENERAL DISCLOSURE</b>	
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 dei 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 3.2 L'impatto su autonomia e benessere
102-7	Dimensione dell'Organizzazione	Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 1.3 Valore economico e impatto sociale Par 1.5 Priorità strategiche per il triennio 2019-2021 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 1.1 Identità, missione e valori Par 6.1 Governance e organizzazione
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 La ricerca scientifica Par 5.4 Le attività di rappresentanza e affermazione dei diritti delle persone sordocieche Par 6.4 La relazione con i sostenitori
<b>STRATEGY</b>		
102-14	Dichiarazione del Presidente	Lettera agli stakeholder
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Lettera agli stakeholder Par 1.5. Priorità strategiche per il triennio 2019-2021

<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>		
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
<b>GOVERNANCE</b>		
102-18	Struttura di governo dell'Organizzazione, inclusi i comitati del più alto 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 Il sistema degli stakeholder Par 1.5 Priorità strategiche per il triennio il 2019-2021 Par 2.4 Il monitoraggio, la sicurezza e il benessere degli utenti Par 3.3 L'evoluzione delle esigenze delle famiglie Par 5.2 La valorizzazione e l'ascolto dei volontari Par 6.1 Governance e organizzazione
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 1.5 Priorità strategiche per il triennio 2019-2021 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 1.5 Priorità strategiche per il triennio 2019-2021 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 1.5 Priorità strategiche per il triennio 2019-2021 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 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 volontarie e dunque non soggette a retribuzione Par 4.1 Composizione e descrizione del personale
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>		
102-40	Elenco degli stakeholder dell'Organizzazione	Par 1.4 Il sistema degli stakeholder
102-41	Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	100%
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	Par 1.5 Priorità strategiche per il triennio 2019-2021 Stakeholder engagement e analisi di materialità
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Par 1.5 Priorità strategiche per il triennio 2019-2021 Stakeholder engagement e analisi di materialità Par 2.4 Il monitoraggio, la sicurezza e il benessere degli utenti Par 3.3 L'evoluzione delle esigenze delle famiglie 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 1.5. Priorità strategiche per il triennio 2019-2021 Par 6.2 Il sistema di gestione e rendicontazione
<b>REPORTING PRACTICE</b>		
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 1.5 Priorità strategiche per il triennio 2019-2021 Stakeholder engagement e analisi di materialità
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	Non si sono registrati cambiamenti significativi nell'anno di rendicontazione
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	Livello "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

**ECONOMIC**

<b>201 PERFORMANCE ECONOMICA</b>		
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
<b>202 PRESENZA SUL MERCATO</b>		
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
<b>203 IMPATTO ECONOMICO INDIRECTO</b>		
103	Informazioni sulla modalità di gestione	Par 1.2 Ambiti strategici e obiettivi raggiunti Par 1.3 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 1.3 Valore economico e impatto sociale Par 6.6 Le relazioni di fornitura
<b>204 ANTI-CORRUZIONE</b>		
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 1.3 Valore economico e impatto sociale Par 6.6 Le relazioni di fornitura
<b>205 ANTI-CORRUZIONE</b>		
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
<b>206 COMPORTAMENTI ANTI-COLLUSIVISTICI</b>		
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

## 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	Prelevi d'acqua	Indicatore non ancora disponibile
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		
3306-1	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

## 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 dei lavoratori
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 dei lavoratori
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e analisi degli incidenti	Par 4.2 Salute e sicurezza: il benessere dei lavoratori
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 dei lavoratori
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 questione 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 dei lavoratori

403-10	Malattie connesse al lavoro	Par 4.2 Salute e sicurezza: il benessere dei lavoratori
<b>404</b>	<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>	
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 primo semestre del 2019
<b>405</b>	<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>	
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
<b>406</b>	<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>	
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
<b>413</b>	<b>COMUNITÀ LOCALI</b>	
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 dei Servizi Territoriali Par 5.1 I volontari della Lega del Filo d'Oro Par 5.3 Sensibilizzazione e mobilitazione
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
<b>415</b>	<b>PUBLIC POLICY</b>	
415-1	Contributi a partiti politici	Nel corso dell'anno non sono stati elargiti contributi a partiti politici
<b>416</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI</b>	
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

<b>417</b>	<b>ATTIVITÀ DI MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI</b>	
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 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
<b>418</b>	<b>PRIVACY</b>	
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
<b>419</b>	<b>PRIVACY</b>	
--	Informazioni sulla modalità di gestione	In conformità con la normativa di riferimento
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

# 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:segreteria.terminiimerese@legadelfilodoro.it)

**PADOVA**

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

**ROMA**

Sede Territoriale  
Via Gaetano Casati, 40/42 - 00154 Roma  
Tel 06 5755055 - Fax 06 57136926  
E-mail [sede.roma@legadelfilodoro.it](mailto: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](mailto: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](http://www.legadelfilodoro.it)  
[info@legadelfilodoro.it](mailto: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](http://www.vita.it)

**Fotografie**  
Diletta Grella, Sauro Strappato, Nicolas Tarantino,  
Archivio Lega del Filo d'Oro.  
In copertina foto di Nicolas Tarantino

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

Chiuso in redazione il 7 ottobre 2019



**lega del filo d'oro**

Via Linguetta, 3  
60027 Osimo (AN)  
[www.legadelfilodoro.it](http://www.legadelfilodoro.it)