

Bilancio sociale di PEDEMONTANA EMERGENZA ODV

Esercizio 2021





Presentazione

È la prima volta che Pedemontana Emergenza ODV si dota di un bilancio sociale, in ottemperanza al D.Lgs. 117 del 03 Luglio 2017 di riforma del Terzo Settore.

Il bilancio sociale è uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. La sua funzione è quella di dare una informazione strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati, non ottenibile, in modo completo, mediante le sole informazioni del bilancio di esercizio. Il Bilancio Sociale indica inoltre la direzione verso la quale un'organizzazione sta andando.

Questo triennio è stato caratterizzato dall'emergenza sanitaria e sin dal primo insorgere della pandemia, la nostra associazione si è mobilitata, occupandosi e preoccupandosi degli altri, spesso mettendo in secondo piano i rischi connessi all'esporsi al contagio, mostrando una volta di più la propria enorme forza e resilienza. I volontari, per adempiere fino in fondo e nel migliore dei modi al proprio impegno, hanno dovuto ripensare le modalità con cui esplicare la loro azione, cercando di individuare nuove vie per dare il loro fondamentale contributo.

In più, l'anno 2020, è stato ancor più eccezionale per Pedemontana Emergenza perché ci ha visti iniziare una importante convenzione con l'Ulss 2, in un contesto difficile come quello della pandemia. Lo sforzo compiuto è stato significativo, ed è doveroso guardare a noi, a ciò che è stato fatto, con lo sguardo rivolto al contesto che, proprio in conseguenza dell'emergenza sanitaria, si è delineato.

È fondamentale che le nostre attività e i nostri servizi 'vivano' pienamente il territorio nel quale sono inseriti, così come è necessario che le comunità locali, i loro gruppi e i loro cittadini possano comunicare con noi, capire cosa facciamo, condividere i nodi cruciali del nostro servizio in un territorio così peculiare come quello del massiccio del Grappa.

La nostra mission ci vede impegnati con particolare attenzione al nostro impatto sociale, che ci vede coinvolti nella promozione di cambiamenti, grazie anche alle reti locali e alla partecipazione civile della comunità, nella piena condivisione e conoscenza della realtà in cui si opera.

Possiamo sicuramente dire che Pedemontana Emergenza Odv ha ben chiari gli interessi dei diversi soggetti con cui interagisce. Con l'obiettivo di qualificare il delicato servizio di cui è responsabile, si è dotata di

un organigramma, che delinea in modo chiaro il ruolo dei volontari e quello dei professionisti, favorendone una interazione efficace ed efficiente.

Il nostro ruolo, non va dimenticato, è quello di garantire il servizio 118 e valorizzare, a riguardo, la comunità promuovendo corsi di educazione alla salute e al primo soccorso.

I nostri punti di forza sono:

- la capacità di soddisfare le esigenze locali
- la stabilità economica
- la capacità di pianificazione pluriennale
- la motivazione dei soci sia per i servizi che per la partecipazione

Certo abbiamo anche dei limiti, e principalmente possiamo dire che il nostro prossimo obiettivo sarà quello di lavorare sulla nostra capacità di farci conoscere al meglio all'esterno dell'ente stesso.

In futuro, quindi, ci aspettano delle sfide nel maggior coinvolgimento delle società civile e politica, che cercheremo sicuramente di perseguire.

Il Presidente Paolo Valentino Girardi

Loob Wewin Punt

3

INDICE

I.	Presentazione		
	pag.	2	

1.	Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale		
2.	Informazioni generali sull'ente (Pedemontana odv)	pag.	7
3.	Struttura di Governo e Amministrazione a. Ammissione b. Associati	pag. pag.	11 13 14
4.	Persone che operano per l'ente a. Coinvolgimento e benessere organizzativo	pag.	16
	pag. 18 b. Volontari e cittadinanza attiva	pag.	19
5.	Obiettivi e attività a. Servizio di trasporto sanitario di emergenza urgenza (SUEM 118)	pag.	21
	pag. 21 b. Corsi di educazione alla salute ed al primo soccorso c. Valutazione di sintesi sul raggiungimento degli obbiettivi pag. 22	pag.	22
6.	Situazione economica e finanziaria pag. 24 a. Dimensione economica e patrimoniale b. Provenienza delle risorse finanziarie c. Segnalazioni degli amministratori pag. 28	pag. pag.	24 26
7.	Altre informazioni a. Impatto sociale i. Impatto dalla rete e nella rete ii. Rapporti con la comunità	pag. pag.	29 29 29
	e altre dimensioni dell'impatto sociale b. Innovazione sociale pag. 32	pag.	30
	c. Coesione sociale d. Integrazione e inclusione sociale e. Impatto sociale	pag. pag.	32 32 32



Con questa edizione del Bilancio sociale, PEDEMONTANA EMERGENZA ODV si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2021. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, per la corrente annualità (seconda rispetto all'adempimento nazionale) si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella provincia autonoma di Trento, in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, nonché da molti enti a livello nazionale; di uno strumento quindi condiviso trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo ImpACT per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove "Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato" (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità dell'ente con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori dell'ente di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ha

richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso dell'ente composto di un gruppo eterogeneo di portatori di interesse dell'ente, e nello specifico da volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse. Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui l'ente ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che l'ente vuole essere rappresentato e rendicontato alla collettività nelle pagine seguenti.



Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte da PEDEMONTANA EMERGENZA ODV, codice fiscale 92016900265, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via IV Novembre, 30 31017 Pieve del Grappa (TV).

PEDEMONTANA EMERGENZA ODV nasce nel 2000 e per comprendere il suo percorso è necessario leggere alla sua storia. Pedemontana Emergenza si è costituita grazie alla volontà di 57 cittadini -soci fondatori- residenti nel territorio della Pedemontana Trevigiana. Fin dalle origini, la mission dell'organizzazione è stata quella di contribuire nel dare risposta ai bisogni di assistenza socio-sanitaria e sociale della popolazione -locale e non-perseguendo i propri obiettivi statutari, mediante:

- l'attività dei propri volontari;
- la messa a disposizione di mezzi (ambulanze);
- l'interazione e la collaborazione con le istituzioni e le realtà potenzialmente in grado di promuovere e supportare l'Ente.

L'ambito di svolgimento dell'attività è nella Regione Veneto, e in particolare nel territorio della Comunità Montana del Grappa e del distretto socio-sanitario dell'Asolano del massiccio del Grappa e del monte Cesen. Da ottobre 2020, oltre all'attività del solo servizio con ambulanze e volontari, che ha svolto per tutti gli anni di attività per l'ASL 2 Veneto e per i privati, Pedemontana Emergenza odv ha firmato la convenzione con la stessa Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana, la quale le ha affidato il servizio di trasporto sanitario di emergenza (SUEM 118) e di soccorso medico infermieristico.

Quale organizzazione di volontariato (ODV), essa identifica la propria funzione generale nel "perseguire il bene comune, ad elevare i livelli di cittadinanza attiva, di coesione e protezione sociale, favorendo la partecipazione, l'inclusione e il pieno sviluppo della persona, a valorizzare il potenziale di crescita e di occupazione lavorativa" (finalità ed oggetto degli enti di Terzo settore secondo L.106/2016) realizzando interventi e servizi sociali, interventi e prestazioni sanitarie e prestazioni socio-sanitarie. Nello specifico PEDEMONTANA EMERGENZA svolge le seguenti attività:

- il Soccorso e la Protezione Civile, il trasporto di malati e feriti al pronto soccorso, con l'assistenza di un medico;
- la valorizzazione della persona, mediante corsi di educazione alla salute ed al primo soccorso;
- in ambito Socio-Sanitario, a garanzia della salute del cittadino, con interventi di assistenza sanitaria e di servizio di taxi sanitario, qualora ci fosse contingente necessità.



Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente:

"L'organizzazione esercita in via esclusiva o principale una o più attività di interesse generale per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. Le attività che si propone di svolgere prevalentemente in favore di terzi e avvalendosi in modo prevalente delle prestazioni dei volontari associati consistono in:

- interventi e servizi sociali (art. 5, comma 1 lettera A del lgs.117/2017);
- prestazione socio sanitarie (art. 5, comma 1 lettera B del lgs. 117/2017);
- organizzazione e gestione di attività culturali, di particolare interesse sociale, incluse attività di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo."

Lo Statuto dell'ente prevede che esso si occupi delle seguenti azioni:

- attività di emergenza e di pronto intervento
- assistenza medico-sanitaria e infermieristica
- organizzazione di iniziative e interventi di protezione civile
- servizio di taxi sanitario
- organizzazione di servizi sociali ed assistenziali, anche domiciliari, per il sostegno ai cittadini anziani, portatori di handicap e comunque in condizioni anche temporanee di difficoltà
- incontri informativi rivolti ai cittadini in materia di gestione delle emergenze
- formazione specifica per gli aspiranti volontari.

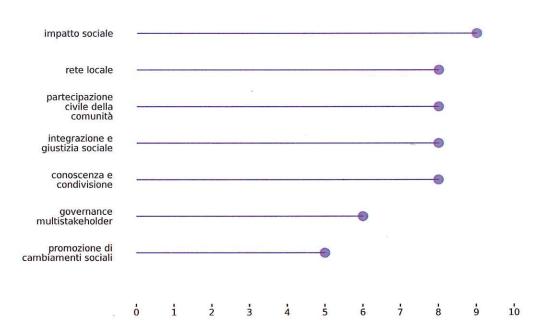
Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che l'ente si è dato e che rappresenta il suo carattere identitario. La mission di Pedemontana Emergenza O.d.V. è quella di contribuire nel dare risposta ai bisogni di assistenza socio-sanitaria e sociale della popolazione, locale e non, attraverso l'attività dei propri volontari, la messa a disposizione di mezzi (ambulanze e automediche),

l'interazione e la collaborazione con tutte le istituzioni e le realtà che possono contribuire alla promozione e al raggiungimento dei seguenti gli obiettivi:

- il Soccorso e la Protezione Civile, il trasporto di malati e feriti al pronto soccorso, con l'assistenza di un medico;
- la valorizzazione della persona, mediante corsi di educazione alla salute ed al primo soccorso;
- in ambito Socio-Sanitario, a garanzia della salute del cittadino, con interventi di assistenza sanitaria e di servizio di taxi sanitario, qualora ci fosse contingente necessità.

In sintesi, è possibile affermare che la mission dell'organizzazione ponga al centro dell'azione parole chiave come: impatto sociale, integrazione e giustizia sociale, partecipazione civile della comunità, rete locale e conoscenza e condivisione.

Mission



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, è rappresentata da una breve analisi del contesto territoriale in cui l'ente opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso oggi riveste. Come premesso, PEDEMONTANA EMERGENZA ODV ha la sua sede legale all'indirizzo 31017 Pieve del Grappa (TV) Via IV Novembre 30. Tuttavia è possibile osservare come l'organizzazione operi anche attraverso le seguenti sedi operative:

Sede		Indirizzo	Località	
Sede principale	operativa	Via Monte Grappa, 17	Pieve del Grappa (Tv)	
Sede secondaria	operativa	Via Roma, 45	Valdobbiadene (Tv)	

Il territorio di riferimento è quindi intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella provincia in cui PEDEMONTANA EMERGENZA ha sede. Guardando invece alle

caratteristiche del territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che PEDEMONTANA EMERGENZA ODV svolge la sua azione in aree caratterizzate dall'assenza di operatori pubblici e privati offerenti servizi simili per target di utenti o tipologia di servizi offerti e dove comunque l'ente si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

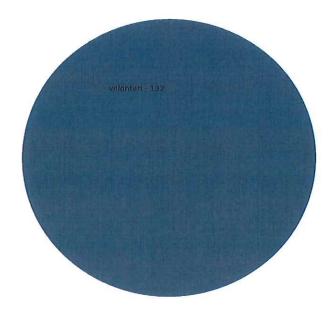


La seconda dimensione secondo la quale PEDEMONTANA EMERGENZA ODV può essere raccontata ed analizzata è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in un Ente di Terzo Settore alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali. In primo luogo, è utile quindi capire quali sono gli organi dell'ente e le loro principali funzioni, descrivendo a brevi tratti le politiche distintive rispetto agli organi di governo e agli organi decisionali.

Il Consiglio Direttivo governa l'organizzazione ed opera in attuazione delle volontà e degli indirizzi dell'assemblea alla quale risponde direttamente e dalla quale può essere revocato. E' investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione inerenti la gestione dell'Associazione, ad eccezione di quelli che la legge o lo statuto riservano all'Assemblea. L'Organo di amministrazione è formato da 7 membri eletti dall'assemblea tra gli associati. Durano in carica tre anni e possono ricoprire l'incarico per, al massimo, due mandati consecutivi.

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale dell'ente. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un ente di Terzo Settore- ma riflette anche esplicitamente la forma giuridica adottata: quella di un'organizzazione di volontariato, quindi la cui gestione è controllata dai volontari intesi come cittadini che si uniscono per organizzare ed erogare servizi a favore di terzi e della comunità ampiamente intesa. Al 31 dicembre 2021, l'ente includeva nella sua base sociale complessivamente 132 soci, tutti volontari. Non si rileva invece la presenza di soci di altra tipologia e nello specifico non vi sono né altri Enti di Terzo Settore né enti pubblici soci.

Suddivisione soci per tipologia



Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio direttivo si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder. L'organo di Amministrazione di PEDEMONTANA EMERGENZA ODV risulta composto da 7 consiglieri:

Paolo Valentino Girardi (data prima nomina 01/06/2019),

Paolo Vardanega (data prima nomina 01/06/2019),

Marilena Fornaro (data prima nomina 01/06/2019),

Claudia Ferrari (data prima nomina 01/06/2019),

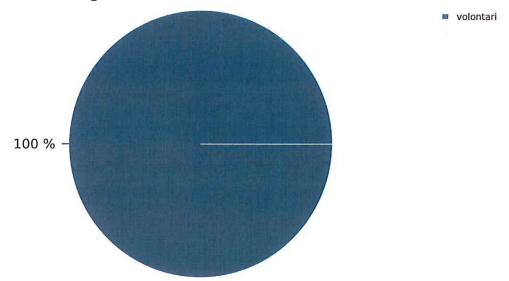
Davide Pandolfo (data prima nomina 01/06/2019),

Enrico Basso (data prima nomina 01/06/2019),

Alex Dissegna (data prima nomina 01/06/2019).

Si tratta anche in questo caso di volontari, confermando il pieno controllo esclusivo dell'organizzazione da parte di questa categoria di stakeholder. Nel 2021 l'Organo di Amministrazione si è riunito 11 volte e il tasso medio di partecipazione è stato dell'85.71%.

Composizione del Consiglio Direttivo



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici. Innanzitutto il coinvolgimento negli organi di governo di donne, giovani ed immigrati: PEDEMONTANA EMERGENZA ODV conta così la presenza tra i suoi soci di un 14% di giovani under 30, mentre il consiglio direttivo vede la presenza di donne e giovani fino a 30 anni. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto legate alle politiche di governo dell'ente.

AMMISSIONE L'ammissione all'organizzazione è deliberata dall'Organo di amministrazione, su domanda scritta dell'interessato con cui lo stesso dichiara di accettare le norme dello Statuto e dell'eventuale regolamento di attuazione. La deliberazione è comunicata all'interessato ed annotata nel libro degli associati. Ciascun socio ammesso viene formato inizialmente con corso di primo soccorso. L'associato volontario svolge la propria attività verso gli altri in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro neanche indiretti ed esclusivamente per fini di solidarietà. Tale attività non può essere retribuita in alcun modo, nemmeno dal beneficiario, salvo il solo rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate per l'attività prestata, con divieto di rimborso spese di tipo forfettario.

In caso di rigetto della domanda, l'aspirante ha il diritto che sulla stessa si pronunci l'assemblea in occasione della successiva convocazione.

L'ammissione a socio è a tempo indeterminato, ferma la perdita della qualità di associato a causa di:

- di recesso: tale diritto è esercitabile in qualunque momento, previa comunicazione scritta all'organo di amministrazione;
- morte;
- esclusione, in caso di contravvenzione grave ai doveri statutari, deliberata dall'organo di amministrazione.

ASSOCIATI Sono Associati dell'Organizzazione tutte le persone fisiche, che abbiamo compiuto diciotto anni, che ne condividano le finalità e che, mosse da spirito di solidarietà, si impegnano concretamente per realizzarle.

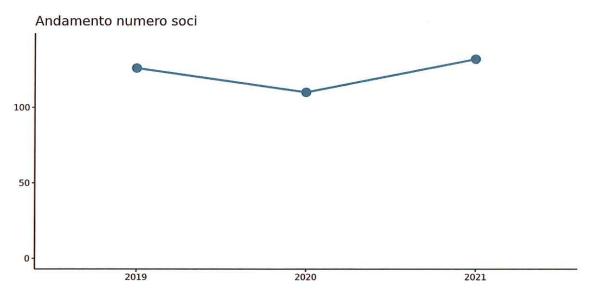
Gli associati sono distinti in:

- ordinari: ammessi con le modalità statutarie, con diritto di voto.
- onorari: persone che erogano all'Associazione elargizioni di qualsiasi natura. Sono individuati dall'organo di amministrazione, non hanno diritto di voto né sono obbligati al versamento della quota associativa.

La quota associativa annuale è stabilita dall'Organo di Amministrazione ed al momento l'importo previsto per tutte le categorie è pari a 10 Euro.

Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come feste del socio e incontri informali tra i soci e i non soci.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione l'ente contava sulla presenza di 57 soci, come anticipato essi sono oggi 132. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di crescita: nel 2021 si sono registrati un numero di rinnovi rispetto all'anno precedente di 103, l'entrata di 41 e l'uscita di 12 soci.



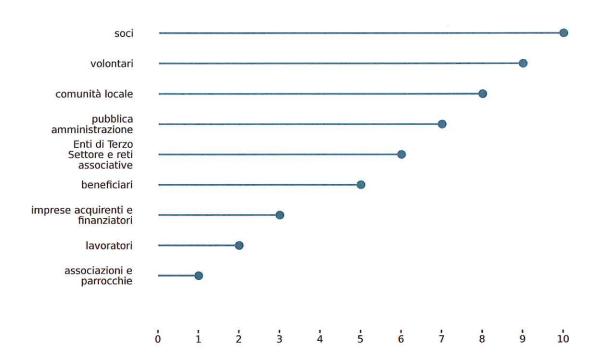
Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 46% di soci è presente da meno di 5 anni rispetto a un 27% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 PEDEMONTANA EMERGENZA ODV ha organizzato 2 assemblee ordinarie. Il tasso di partecipazione alle assemblee nel 2021 è stato complessivamente del 27% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 48% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 48% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente bassa, questo sicuramente legato alla contingente pandemia. Tale dato pur facendo emergere qualche riflessione all'interno di PEDEMONTANA EMERGENZA poiché si presenta abbastanza basso rispetto alle attese,

necessita di attendere le prossime assemblee per consentire di esprimere un giudizio complessivo.

Un valore economico vuole infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi dell'impresa sociale: PEDEMONTANA EMERGENZA O.D.V. non prevede per nessuna carica (consiglieri, revisori, presidente) compensi economici al di là di quanto eventualmente già goduto dalle persone nell'ambito di diversi ruoli all'interno dell'ente.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi dell'ente, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, l'ente agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi stakeholder. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali portatori di interesse.

Peso stakeholder





Spiegare un anno di attività di PEDEMONTANA EMERGENZA significa guardare anche alle persone che hanno permesso la realizzazione delle attività e il raggiungimento dei suoi obiettivi sociali. Le persone che operano per l'ente non sono tuttavia solo 'fattori produttivi', ma la loro centralità in un ente di Terzo Settore è intesa anche come processo di coinvolgimento e di attenzione alla persona, con i suoi bisogni e equità di rappresentanza. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori e ai volontari che hanno operato per PEDEMONTANA EMERGENZA significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e delle attività e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell'impatto che l'ente genera in termini occupazionali e di attivazione della comunità.

Per comprendere la strutturazione dell'ente, è utile descrivere in termini sintetici l'organizzazione delle persone che vi operano. L'organigramma è caratterizzato dalla compresenza delle due 'anime' dell'ente, quella dei volontari e quella dei professionisti, coordinati dal Presidente del Consiglio Direttivo e, per l'ambito sanitario, dal Direttore Sanitario del servizio. L'area dei volontari è dedicata, con prevalenza, a tutto quanto è strumentale, in termini a-tecnici, per il funzionamento del servizio, occupandosi a titolo meramente esemplificativo delle attrezzature, del reclutamento e della coesione del personale volontario, dalla formazione dei volontari e della gestione degli automezzi. Per ogni settore dei volontari è presente un responsabile.

Le figure dei professionisti si distinguono tra coloro che svolgono l'attività prettamente sanitaria e quelli che si occupano degli aspetti tecnici di gestione -in senso lato- dell'ente. I professionisti sanitari, medici e infermieri sono coordinati dal Direttore Sanitario del servizio Suem 118, il quale si avvale di un coordinatore per i medici, un coordinatore per gli infermieri e di due responsabili per la gestione della farmacia e dell'attrezzatura medico/sanitaria. Il Presidente dell'ente si avvale inoltre di professionisti tecnicamente preparati per le aree di rispettivo incarico, ossia l'area legale, contabile, amministrativo-fiscale, finanziaria, accreditamento e qualità, e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

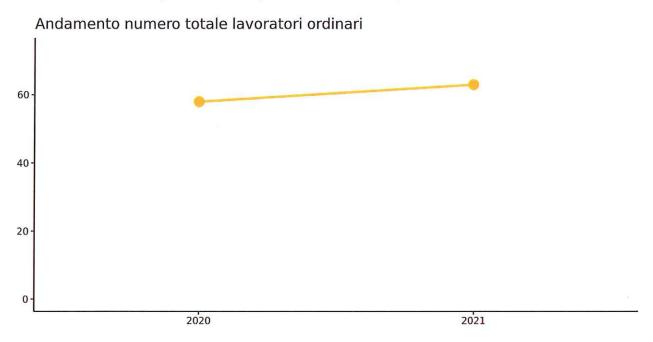
Data la tipologia d'attività e la strutturazione dell'organico, al 31/12/2021 PEDEMONTANA EMERGENZA conta la presenza di 1 sola lavoratrice con contratto di dipendenza a tempo indeterminato, assunta part time. Guardando alle sue caratteristiche, la lavoratrice ha età compresa tra i 51 e 60 anni, risiede al di fuori della provincia in cui ha sede l'ente -ma comunque a meno di 25 km dal suo luogo di lavoro usuale- ed è assunta con qualifica di impiegata, secondo il CCNL Commercio.

Fotografando ora dettagliatamente il lavoro professionista, nel corso dell'anno hanno prestato attività per l'organizzazione 63 lavoratori, per un totale di 65.676 ore retribuite. Si tratta nello specifico di 5 collaboratori e 58 professionisti titolari di partita IVA, di cui 51 persone inquadrate come personale medico e infermieristico.

L'ente ha sicuramente valorizzato la competenza e professionalità territoriale: la percentuale dei professionisti che risiedono nello stesso comune in cui ha sede l'ente è del

10% e l'89% risiede nella stessa provincia. E ancora di rilievo nella riflessione è l'analisi della valorizzazione occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di professioniste donne sul totale professionisti è del 25.4%, mentre la presenza di giovani fino ai 30 anni si attesta al 14.29%, contro una percentuale del 31.75% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni. Dal punto di vista della formazione invece, il 100% dei professionisti impiegati nelle attività è laureato.

La fotografia dei professionisti illustra poi che il 36.51% degli stessi collabora con PEDEMONTANA EMERGENZA da più di 5 anni, 3 addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali, come il grafico sottostante mostra.



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno dell'organizzazione può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così PEDEMONTANA EMERGENZA vede la presenza di 53 professionisti sanitari, 2 responsabili, 2 coordinatori, 1 direttore e 5 altro ruolo. La seguente tabella riassume i costi, minimi e massimi, delle prestazioni/fatture pagate ai professionisti in base ai seguenti livelli di inquadramento della relazione:

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Professionisti ad alta specializzazione	€ 45,00/h	€ 60,00/h
Professionisti con specializzazione intermedia	€ 22,00/h	€ 25,00/h

PEDEMONTANA EMERGENZA è attenta al rapporto con i professionisti in rete anche per quanto attiene alla formazione: durante l'anno tutti i professionisti sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico nella formazione obbligatoria prevista per il settore e in una formazione tecnica basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale. Sono state nello specifico realizzate complessive 928 ore di formazione.

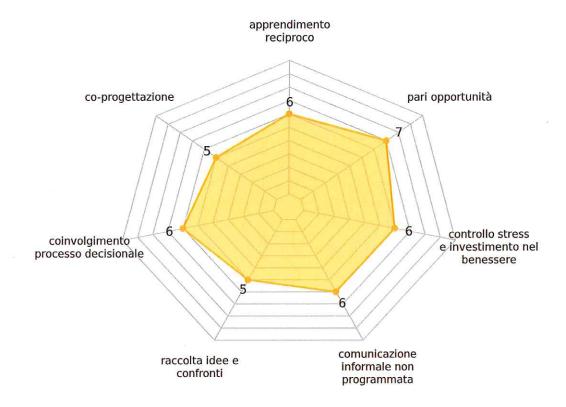
COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

La centralità delle risorse umane è espressa non soltanto dai numeri e dalle illustrate caratteristiche che raccontano le persone che operano per l'ente, ma anche dalle politiche del personale, dal modo in cui si sostiene la partecipazione ed il coinvolgimento dei lavoratori e dai processi che valorizzano la persona. Ritenendo cruciale per l'ente interrogarsi periodicamente su punti di forza e di debolezza del rapporto con il proprio personale, quest'anno sul tema è stata effettuata una riflessione strategica da parte di un gruppo eterogeneo di portatori di interesse dell'ente. Riflessione guidata scientificamente da Euricse (il responsabile del metodo ImpACT cui si è aderito per la redazione del bilancio sociale) e di cui il presente bilancio sociale riporta i principali risultati, quale frutto anche di prospettive di definizione di obiettivi futuri di PEDEMONTANA EMERGENZA.

Il giudizio espresso porta ad individuare processi di gestione delle risorse umane che puntano a far riconoscere il lavoratore nel suo ruolo e nel funzionamento dell'organizzazione: vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto, l'ente è dotato di un organigramma funzionale chiaro, comunicato ed appreso dai lavoratori, ogni lavoratore ha chiaro il proprio ruolo e le eventuali flessibilità richieste dallo stesso e l'ente ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per un ente di Terzo Settore è la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Il grafico sottostante riproduce i giudizi espressi in sede di autovalutazione e permette di osservare come PEDEMONTANA EMERGENZA investa soprattutto in azioni e dispositivi organizzativi volti a garantire le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Qualità del lavoro



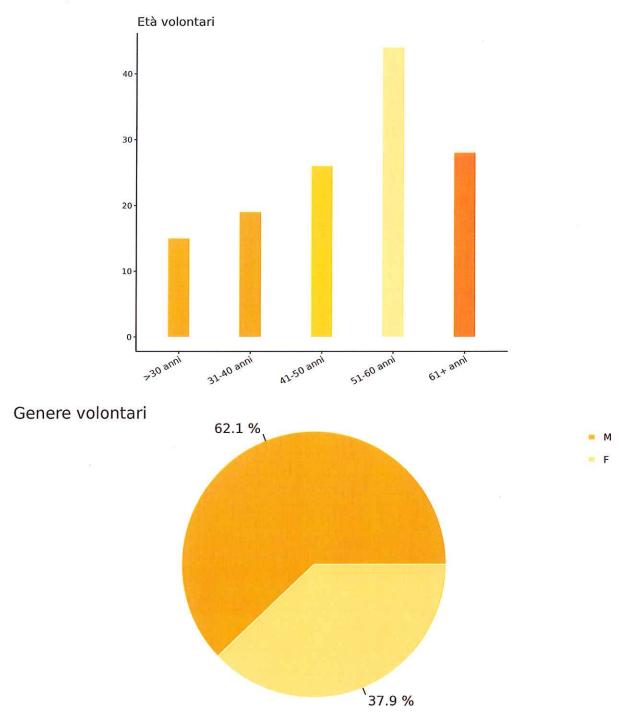
Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole a conclusione sottolineare che PEDEMONTANA EMERGENZA ODV crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo non formalizzato e nell'anno 2021 non si è trovato ad affrontare contenziosi.

VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il volontariato svolto all'interno dell'ente PEDEMONTANA EMERGENZA ODV costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare all'ente innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario.

L'ente ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2021 ben 132 volontari, tutti soci. Di essi, 82 sono uomini e 50 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 15 under 30 (fino ai 30 anni), 19 tra i 31 e i 40 anni, 26 tra i 41 ed i 50 anni, 44 tra 51 ed i 60 anni

e 28 over 60 (dai 61 anni), indicando un'ottima capacità dell'ente di intercettare e coinvolgere attivamente cittadini di tutte le età, mantenendo l'organizzazione dinamica. La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per l'ente leggermente aumentata negli ultimi cinque anni.



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, l'ente ha beneficiato nel 2021 complessivamente di 10.809 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza di 7 ipotetici lavoratori a full time che non hanno avuto alcun costo ma solo produttività per l'ente e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre

impiegato in percentuale maggiore (89% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core di PEDEMONTANA EMERGENZA, ma anche secondariamente in mansioni per l'amministrazione (8%), attività di partecipazione alla gestione dell'organizzazione attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (1%), fundraising e rapporti con la comunità (1%) e altre attività (1%).

Se i dati fin qui descritti permettono di capire l'interazione dell'ente con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche PEDEMONTANA EMERGENZA ODV ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. L'ente, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: PEDEMONTANA EMERGENZA prevede per i propri volontari rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata. La somma di rimborsi complessivamente erogati è stata pari nel 2021 a 1.094 euro e l'importo massimo erogato in qualità di rimborsi è ammontato a 800 euro. Inoltre, ai volontari sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali divise e buoni pasto.

Come riscontrato per i lavoratori, PEDEMONTANA EMERGENZA presta molta attenzione alla formazione e nel 2021 i volontari sono stati coinvolti in attività formative, e nello specifico: il 20% nella formazione obbligatoria prevista per il settore, il 60% in formazione tecnica, basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale, il 10% in una formazione strutturata con corsi periodici su temi trasversali e il 10% in attività volte a migliorare e riqualificare le competenze dei partecipanti. Sono così state realizzate 360 ore totali di formazione, per un costo a carico diretto dell'ente di 1.464 Euro.



Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dall'ente significa quindi guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. Nella presente sezione di bilancio sociale si vogliono rendicontare le attività ed i principali risultati ed impatti sulla collettività con esse raggiunti.

SERVIZIO DI TRASPORTO SANITARIO DI EMERGENZA URGENZA (SUEM 118)

Cominciando la lettura dei servizi offerti da PEDEMONTANA EMERGENZA, primario interesse va rivolto al servizio di trasporto sanitario di emergenza ed urgenza (SUEM 118). Il servizio consta dell'attività di soccorso medico e infermieristico. Quando gli equipaggi non sono impegnati in interventi territoriali, il servizio si svolge all'interno degli ambulatori del Pronto Soccorso dell'ospedale di stazionamento dell'automedica, nonché all'interno dei locali dell'azienda ospedaliera di Pieve del Grappa loc. Crespano (Tv).

Gli interventi possono essere sintetizzati come di seguito: l'attività si esplicita in interventi di emergenza -di qualsiasi codice- sul territorio dei comuni afferenti al distretto di Asolo, ed interventi di urgenza-emergenza sul restante territorio della provincia di Treviso e limitrofe, in caso di indisponibilità dei mezzi territorialmente competenti, secondo protocolli definiti dalla Centrale Operativa del S.U.E.M. Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 2.583 persone prese in carico.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 63 professionisti e 1 lavoratore dipendente, per un totale approssimabile a 65.676 ore di lavoro retribuito nell'anno. Sono stati inoltre complessivamente 132 i volontari che hanno contribuito alla realizzazione dell'attività nel corso del 2021. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 2.560.584,00 Euro, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

CORSI DI EDUCAZIONE ALLA SALUTE ED AL PRIMO SOCCORSO

Altro fondamentale intervento di PEDEMONTANA EMERGENZA riguarda l'educazione alla salute ed al primo soccorso. L'Ente ha provveduto ad organizzare corsi di primo soccorso – a titolo gratuito-rivolti alla popolazione, strumentali al coinvolgimento e alla sensibilizzazione delle comunità locali nei confronti del servizio apportato dall'ente. Pur in presenza della situazione epidemiologica in atto, tali corsi hanno sortito l'ulteriore effetto positivo di far aderire nuovi soci e volontari.

Un impatto sulla comunità locale di un certo rilievo considerando che le azioni sono state realizzate in 1 Comune con più di 5.000 abitanti. La rilevanza delle azioni promosse nella comunità non è insita tuttavia solo nei numeri: tra i beneficiari delle azioni descritte, si contano un 10% di giovani di età 19-24 anni, 80% adulti 25-65 anni e 10% over 65.

VALUTAZIONE DI SINTESI SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che l'ente si era posto per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

Rispetto alle strategie, in questi ultimi anni I ente si è posto questi prioritari obiettivi:

- sviluppare una rete sul territorio
- rendere consapevoli -utenti ed soggetti direttamente ed indirettamente portatori di interesse- del ruolo dell'ente.

Ponendo l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato dell'organizzazione. PEDEMONTANA EMERGENZA ODV percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo degli enti di Terzo settore, concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni) e concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori.

La situazione di PEDEMONTANA EMERGENZA sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza, intercettabili in: capacità di soddisfare la domanda locale, stabilità economica, capacità di pianificazione pluriennale, apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance e capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento, incentivando la partecipazione anche alle assemblee; ed alcuni punti di debolezza e possibile miglioramento rispetto alle proprie strategie ed elementi gestionali, identificabili in: capacità di ricerca e sviluppo e qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione.

Alla luce di tali caratteristiche di contesto e gestionali, è possibile intercettare alcuni temi che possono porsi come elementi di crescita e sfide future per l'organizzazione: essere attivi nel sostegno della causa, influenzando i politici e le modalità di risposta ai bisogni della comunità e coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività.



DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Per descrivere l'ente dal punto di vista della sua situazione economica, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2021, tali da riflettere anche su stabilità, efficienza gestionale, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Necessaria premessa alla seguente analisi è che l'ente si attiene alla redazione del bilancio d'esercizio formato da stato patrimoniale, rendiconto gestionale e redazione di missione, così come richiesto dal "Codice del Terzo settore" agli ETS non commerciali con ricavi superiori a 220.000 euro. E' quindi in conformità allo stesso che si riportano di seguito le principali riflessioni sintetiche sulla solidità patrimoniale dell'ente, sulla provenienza delle risorse e sulla loro distribuzione, nonché sui principali andamenti economici dell'ultimo triennio.

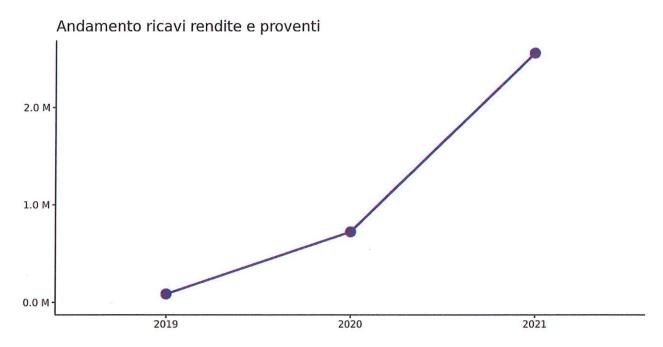
Partendo dalla situazione patrimoniale di PEDEMONTANA EMERGENZA ODV si possono così in primo luogo condurre alcune osservazioni sulla sua solidità in termini di risorse accumulate e tra queste di risorse disponibili per la conduzione delle attività dell'ente. Il patrimonio netto nel 2021 ammonta a 174.133 Euro. Esso è più nello specifico composto per l'11,5% dal fondo di dotazione -con cui l'ente si è originariamente costituito-, per il 37,2% dal patrimonio vincolato (accumulatosi interamente in virtù del rispetto giuridico del vincolo all'accantonamento di parte degli utili annui a riserve) e per il 31,9% dal patrimonio libero dell'ente generato dall'accumulo di quote di utili negli anni (rappresentando questa quota l'unica reale disponibilità economica per la realizzazione delle attività dell'ente).

Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni ammontano a 161.985 Euro e si tratta al 100% di immobilizzazioni materiali.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività dell'ente è rappresentata poi dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. PEDEMONTANA EMERGENZA ODV non ha tuttavia strutture di proprietà, ma l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata l'attività si contano 2 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione.

L'attenzione principale va ora dedicata ad alcuni altri dati presenti nel rendiconto gestionale dell'ente, interpretando sia l'efficienza nel corso del 2021 (in termini di copertura dei costi con almeno equivalenti ricavi e proventi) che la composizione delle due macrovoci.

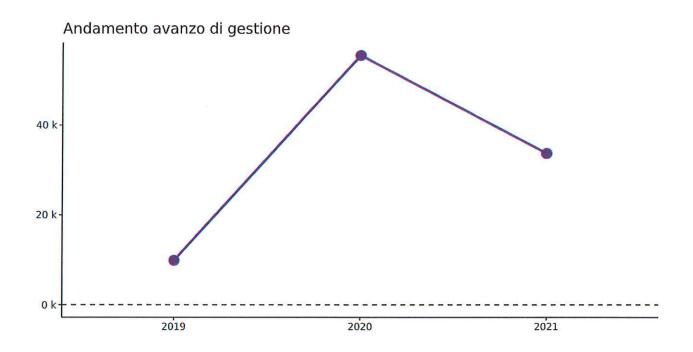
Il complesso di ricavi, rendite e proventi rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica dell'ente. Nel 2021 esso è stato pari a 2.560.584 Euro e l'analisi del trend dei valori del periodo 2019-2021 mostra un andamento esponenziale delle voci di ricavo. In particolare, la variazione è stata tra 2020 e 2021 pari al +253%.



Per il 2021, il totale dei ricavi e proventi è inoltre derivato al 100% dai ricavi legati alla realizzazione dei servizi di interesse generale, propri dell'attività ordinaria e principale dell'ente, mentre non si sono registrati ricavi e proventi né da attività diverse da quelle di interesse generale, né da attività finanziarie e patrimoniali o da raccolta fondi.

Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita ai ricavi e proventi è rappresentata ovviamente dai costi ed oneri sostenuti. Nel 2021 essi sono ammontati complessivamente a 2.526.866 Euro (valore inferiore ai ricavi e proventi totali) e si è trattato anche per questa voce di costi esclusivamente legati alla realizzazione delle attività di interesse generale al centro della funzione sociale dell'ente. L'analisi per voci di costo, porta ad osservare come il costo del personale dipendente abbia assorbito -in coerenza con la natura di organizzazione di volontariato – solo 13.794 Euro, anche se a tale voce vanno comunque aggiunti consistenti costi da acquisizione dei servizi relativi ai rapporti con professionisti esterni, di cui illustrato nel capitolo sulle persone che operano per l'ente.

La situazione economica dell'ente, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2021 un avanzo di gestione pari ad € 33.719. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dati la descritta accumulazione degli utili a riserve dell'ente).

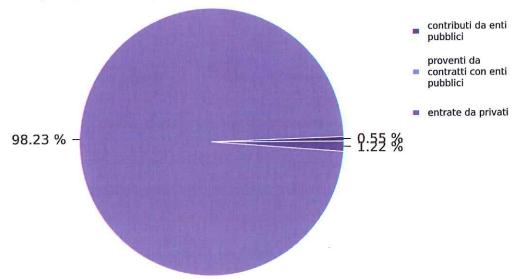


PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Analizzare la provenienza delle risorse finanziarie in modo dettagliato, guardando sia ai dati del rendiconto gestionale dell'esercizio 2021 che ad informazioni integrative sulle tipologie di relazioni economiche in essere con soggetti pubblici e privati è un modo per leggere le capacità dell'ente di intercettare risorse e stabilizzare le relazioni economiche, piuttosto che la sua esposizione al rischio di eccessiva dipendenza da alcune tipologie di entrata. E' tuttavia anche un primo indicatore dell'intensità (economica) con cui l'ente si relaziona con le istituzioni pubbliche, ma anche con eventuali enti privati e singoli cittadini.

Già nei dati del rendiconto gestionale emerge così come in PEDEMONTANA EMERGENZA ODV il 98,8% del totale dei ricavi, rendite e proventi dell'ente è rappresentato da entrate da enti pubblici mentre le entrate da soggetti privati raccolte a vario titolo sono pari esclusivamente a 30.963 Euro.

Ricavi rendite e proventi da attività di interesse generale

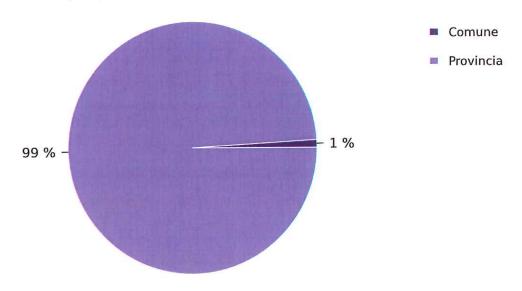


Indagando i ricavi e proventi per **tipologia e fonti delle entrate pubbliche** si osserva che una peculiarità di PEDEMONTANA EMERGENZA ODV è quella di derivare il 99,4% delle entrate pubbliche da contratti con enti pubblici mentre i contributi sono una parte del tutto residuale (13.998 Euro per il 2021 erogati dal Comune). Più nello specifico si tratta di un unico rapporto con la Provincia di Treviso, maturato sulla base di procedura comparativa ai sensi degli art.56 e 57 del Codice del Terzo Settore (D.Lgs. 117/2017 e S.M.I.). Trattandosi di unico rapporto di committenza di elevato importo, è di ovvia riflessione il fatto che da una parte il rapporto con la Provincia sia di forte riconoscimento del valore sociale dell'ente, ma dall'altra porta a riflettere sulla equivalente forte dipendenza di PEDEMONTANA EMERGENZA ODV dal rapporto in essere e sul rischio di una eventuale variabilità anche dell'importo a finanziamento.

Rispetto invece alle entrate diverse e di fonte privata, si rileva -oltre al contenuto importo totale di cui sopra- l'assenza di erogazioni liberali in proprio favore, la scarsa intercettazione di donazioni da 5 per mille e la presenza più significativa solo di contributi da soggetti privati (21.461 Euro). Tali dati vengono spiegati da due considerazioni: nell'anno l'ente non ha promosso attività di raccolta fondi né ha presentato progetti volti ad intercettare fondi europei o fondi privati a sostegno delle attività.

Infine, ciò presentato, anche l'analisi della composizione del valore dei ricavi per territorio conferma che le attività produttive sono realizzate con ricaduta provinciale e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduta per l'1% sul Comune in cui l'ente ha la sua sede e il 99% sulla Provincia.

Valore della produzione per provenienza delle risorse



SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Gli amministratori si rifanno a quanto precedentemente dettagliatamente e specificamente esposto.



IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono creati rapporti o interazioni stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la 'rete'. Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come PEDEMONTANA EMERGENZA ODV agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per l'ente stesso e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, è necessario distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, PEDEMONTANA EMERGENZA ODV ha partecipato alla definizione di politiche territoriali e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza dell'ente ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico.

Indagando i rapporti con le imprese private in generale, sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: il 96% degli acquisti di PEDEMONTANA EMERGENZA ODV è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, il 100% della spesa per consumi dell'organizzazione consiste in acquisti da organizzazioni profit. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, la stessa non ha per l'ente meramente un valore commerciale: nel 2021, l'ente ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio. Ciò ha importanti ricadute sia per l'ente in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi

qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: l'ente PEDEMONTANA EMERGENZA ODV infatti aderisce solo a reti associative.

In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che l'ente non abbia investito ancora sufficientemente nel rapporto con le altre organizzazioni di Terzo settore del territorio, poiché nel 2021 tra gli enti di Terzo settore con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si conta 1 Centro Servizi per il volontariato e nello specifico il CSV Treviso. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno l'ente si è relazionato con altri enti di Terzo settore per la condivisione di conoscenze.

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

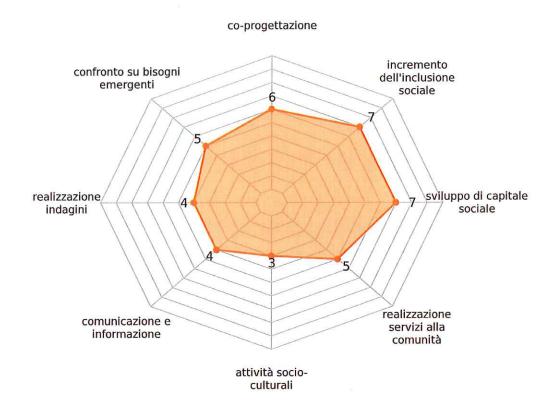
Valutare l'impatto sociale dell'ente sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che PEDEMONTANA EMERGENZA non presti particolare attenzione all'ambiente e alle politiche ambientali, se non con gli usuali comportamenti stimolati ai cittadini dalle politiche pubbliche locali.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission dell'ente in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che l'ente ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Si può quindi affermare che il più elevato valore aggiunto che PEDEMONTANA EMERGENZA ODV ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare, per la stessa, ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro l'ente nei confronti della comunità, l'ente sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse da PEDEMONTANA EMERGENZA si possono identificare l'organizzazione di riunioni interne per

discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...) e la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale dell'ente. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dall'ente attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico e sito internet. Inoltre, ha creato un proprio marchio per i suoi servizi: Pedemontana Emergenza Odv.

Processi sulla collettività



La presenza sul territorio dell'ente ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale dell'ente. Sotto il primo profilo, l'ente PEDEMONTANA EMERGENZA ODV è di certo sufficientemente noto nel territorio per i suoi servizi e prodotti e per il suo ruolo sociale. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente).

Come si può ora in sintesi declinare la capacità di PEDEMONTANA EMERGENZA ODV di aver generato anche nel 2021 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto

quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder dell'ente chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (si ricorda composto di un gruppo eterogeneo di portatori di interesse dell'ente, e nello specifico da volontari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità dell'ente di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

INNOVAZIONE SOCIALE L'ente PEDEMONTANA EMERGENZA ODV è stata in grado di raggiungere livelli di innovazione abbastanza soddisfacenti attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio. Purtroppo però a causa dell'emergenza epidemiologica, non è stato possibile avviare nuovi progetti e/o servizi.

coesione sociale L'ente PEDEMONTANA EMERGENZA ODV ha avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE In PEDEMONTANA EMERGENZA ODV tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo soddisfacente la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne e l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società.

IMPATTO SOCIALE L'ente PEDEMONTANA EMERGENZA ODV sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini e riduzione di problemi sociali presenti nel territorio.

Look volenius Purl-