



Associazione Progetto Sorriso

Organizzazione di Volontariato

www.sorrisonogara.it

Bilancio Sociale 2019



...quando i numeri sono accompagnati dalla descrizione di un cammino.

Un cammino percorso da volontari e condiviso da genitori, bambini e stakeholder dove si incrociano vite, aspirazioni, sogni ed esperienze diverse ma accomunate dalla stessa vision e dalla stessa determinazione per raggiungere la meta.

PRESENTAZIONE

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



*L'Associazione Progetto Sorriso ODV, redige il proprio **Bilancio Sociale** fin dall'anno 2002 al fine di disporre di uno **strumento di comunicazione trasparente**, sia verso l'interno (i Soci), che verso l'esterno (i destinatari dei servizi e la cittadinanza in generale). Il Bilancio Sociale vuole rappresentare una **rendicontazione**, non solo numerica, delle proprie attività e delle proprie scelte e uno **strumento di valutazione** che evidenzia la ridistribuzione del valore aggiunto generato dall'Associazione. Esso costituisce uno **strumento in risposta** al bisogno di fornire evidenza oggettiva dei servizi offerti, di controllo e*

verifica dell'aderenza o dello scostamento, sia delle pratiche operative, sia dei progetti realizzati, da quanto enunciato come mission sociale.

Quest'anno è stato fatto un ulteriore sforzo nel rendere il bilancio di ancor più facile lettura, con una nuova veste grafica e inserendo nuovi aspetti della vita e delle attività dell'Associazione che ne completano maggiormente il profilo rendendolo più aderente all'effettiva policy. Sono stati individuati inoltre ulteriori indicatori dei risultati (performance) per una migliore e più completa valutazione della gestione delle risorse (governance) e dei risultati.

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

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

Buona lettura.

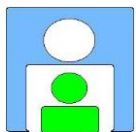
I contenuti del presente elaborato sono di proprietà dell'Associazione Progetto Sorriso ODV di Nogara. Non è ammessa la divulgazione ad estranei all'Associazione e non sono ammesse copie o modifiche anche parziali dei contenuti del documento se non espressamente autorizzate dall'Associazione.

INDICE

	pag.
■ Presentazione	1
■ Indice	2
■ La nostra associazione	3
Presentazione e Missione – Perché l’Associazione – Modalità d’intervento	
■ I principi della rendicontazione sociale	4
■ La nostra storia: 23 anni di storia	5
■ Governo e risorse umane	6
Il Consiglio Direttivo – Il Team dei Supervisor Contabili – l’Assemblea	
■ La rete dei Volontari: misurare il capitale sociale	7
I Soci, il motore dell’Associazione – il Trend – il Turnover dei Volontari	
L’impegno dei Volontari nei servizi diversi dalla Comicoterapia	8
■ I servizi erogati	9
I bisogni sociali a quali rispondiamo - I dati sui servizi erogati all’utenza nel 2019	
■ Lavoro in rete sul territorio	10
Tessere e gestire relazioni e progetti	
■ Volontariato e territorio: le necessità del territorio	11
Il servizio di Comicoterapia	
■ Il Progetto Cartoline	13
■ La Sicurezza	
■ La certificazione etica	
■ Misurare il capitale sociale: La formazione dei Clown-dottori	14
■ I progetti di solidarietà	15
■ La dimensione economica: i Ricavi nel 2019	16
La dimensione economico finanziaria	17
Le raccolte fondi	
La gestione delle risorse economiche	18
Il 5x1000	
Proventi da convenzioni e contributi da Enti pubblici	19
Liquidità finale	
Il patrimonio	
I Donatori	20
Altre Entrate – Commento sui Ricavi	21
■ La dimensione economica: i Costi	22
Quali sono i costi della gratuità?	23
■ Il nostro sistema integrato della qualità e sicurezza	
■ La Comunicazione	24
Il nostro rapporto con i donatori - Il nostro sito – Social media - bacheca	
■ L’anno appena concluso, i progetti e gli obiettivi futuri	25
Verificare: tiriamo le somme – Com’è la situazione attorno a noi?	
Progetti di Solidarietà – Gli obiettivi di miglioramento per il 2020	
■ Ringraziamenti	26

LA NOSTRA ASSOCIAZIONE

Presentazione e Missione.



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

L'Organizzazione ha la forma giuridica di Associazione non riconosciuta e, ininterrottamente dal 1996, è iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato della Regione del Veneto fino a definitiva operatività del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

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

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

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

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

Perché l'Associazione.

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

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

Modalità d'intervento.

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

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



L'Associazione aderisce a "**Io Dono Sicuro**", il primo database on line di Organizzazioni Non Profit verificate e garantite dall'**Istituto Italiano della Donazione** al fine di dimostrare la **trasparenza ed efficienza** dell'attività svolta secondo i criteri della **Carta della Donazione**, primo codice italiano di autoregolamentazione per la raccolta e l'utilizzo dei fondi nel non profit. Nelle raccolte fondi, l'Associazione oltre a ottemperare a quanto previsto dalla legislazione cogente, fa riferimento alle Linee guida per la raccolta dei fondi emesse dall'Agenzia per le ONLUS.

I PRINCIPI DELLA "RENDICONTAZIONE SOCIALE"

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



**Il volontariato
che rende
conto**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

COMPARABILITA': comparabilità nel tempo,

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



**Questo simbolo nel testo,
segnala gli indicatori di
performance esaminati
dal Consiglio Direttivo.**

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

LA NOSTRA STORIA: "23 anni" di storia

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



1996	• Iscrizione al Registro Regionale al nr. VR0292 • Primo progetto di solidarietà realizzato
1999	• Iscrizione al Registro Provinciale al nr. 118
2000	• Inizio servizio di Comicoterapia • Adozione sistema HACCP
2001	• Attivazione sito Web • Realizzazione e distribuzione libretto "I Sentieri del Sorriso"
2002	• Raggiunti €.100'000,00 di progetti di solidarietà realizzati • Recepimento Carta dei Valori del Volontariato
2006	• Acquisto sede operativa
2007	• Oltre 500 ore/anno del servizio di Comicoterapia
2008	• Attivazione sito Web su dominio autonomo
2009	• Certificazione Merita Fiducia +plus • Sistema qualità integrato
2010	• Raggiunti €. 200'000,00 di progetti di solidarietà realizzati
2011	• Attivazione Facebook e Twitter
2012	• Attivazione raccolta fondi on-line "il Mio Dono" • Superamento 800 ore/anno Comicoterapia
2013	• Premio all'Impegno d'Impresa per il Bene Comune, Festival DSC
2016	• Completamento acquisto sede operativa
2017	• Raggiunti €. 500'000,00 di progetti di solidarietà realizzati. • Premio Persona e Comunità, Premio Speciale per la Qualità Terapeutica
2019	• Variazione della denominazione sociale e della sede legale

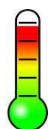
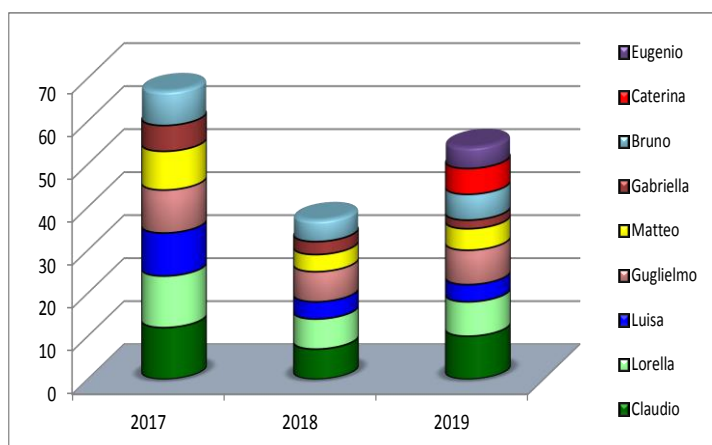
GOVERNO E RISORSE UMANE

Il Consiglio Direttivo.

Il Consiglio Direttivo è stato rinnovato nel corso del 2019 ed è composto come di seguito elencato (fra parentesi la data di prima nomina e la presenza alle riunioni nel 2019):

- Scarmagnani Claudio, Presidente (1996-100%)
- Maselli Matteo, Vicepresidente (2013-50%)
- Piccoli Lorella, Segretario (2009-80%)
- Olivieri Bruno (2014-60%)
- Scarmagnani Guglielmo (2013-80%)
- Soardo Eugenio (2019-83,3%), nuovo eletto,
- Odelti Caterina (2019-100%), nuovo eletto,
- Carazza Luisa (2007-100%), non rieletto,
- Soardo Gabriella (2013-50%), non rieletto.

Le presenze alle riunioni del Consiglio Direttivo nell'ultimo triennio



Nel 2019 si sono verificati nuovi progetti, la modifica dello statuto, un maggior coinvolgimento dei clown-dottori e si sono intraprese nuove strategie di miglioramento con un conseguente aumento sia del numero delle riunioni che della partecipazione dei componenti del Consiglio Direttivo. Le loro presenze medie nel 2019 sono aumentate del 2,63% con una media di presenze del 78,14% (75,51%). Nel nuovo Consiglio Direttivo, sono entrati a farne parte per la prima volta, due clown-dottori in servizio migliorando la rappresentatività della base associativa.

Il Team dei Supervisor Contabili.

Il Team, con pure funzioni di controllo interno è stato eletto nel 2019, ha sostituito il precedente Collegio dei Revisori dei Conti in carica dal 2017.

I componenti del Team sono stati tutti riconfermati:

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

L'Assemblea.

Tutte le politiche d'indirizzo e di spesa, nonché le decisioni riguardanti sia i progetti di solidarietà che quelli riguardanti il patrimonio dell'Associazione, sono decise dall'Assemblea. Nel 2019 sono state tenute tre Assemblee come nel 2018 con una partecipazione soddisfacente. Il Consiglio Direttivo, visti i risultati ancora modesti ma incoraggianti, continuerà a valutare nuove strategie per aumentare la partecipazione dei Soci Volontari ed il loro coinvolgimento alla vita associativa.

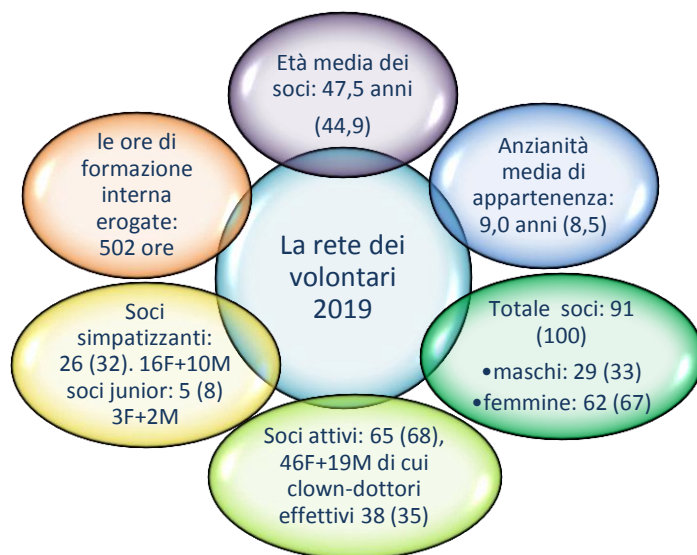
E' impegnativo dirigere l'Associazione?



LA RETE DEI VOLONTARI: Misurare il capitale sociale.

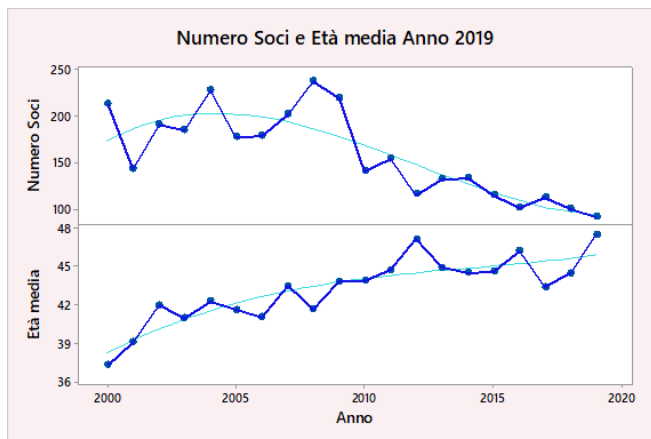
I Soci, il motore dell'Associazione.

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



Il Trend.

Nel 2019 è continuata la diminuzione del numero complessivo dei Soci e il contemporaneo aumento della loro età media. In particolare la diminuzione ha riguardato sia i Soci Attivi sia i Simpatizzanti. Le strategie intraprese dal Consiglio Direttivo si concentreranno ulteriormente su questo aspetto anche nel 2020 per cercare di invertire questa tendenza soprattutto riguardo al numero dei Soci Attivi impegnati nelle attività.

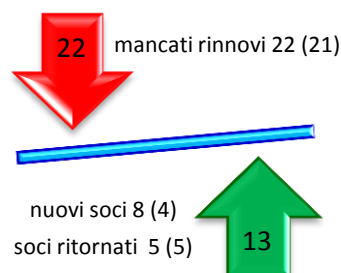


Numero Soci: -9,0%

Età media: +5,79%

Anzianità media di appartenenza: +5,88%

Soci	2018	2019
•Numero	•100	•91
•Età media	•44,9	•47,5
•Anzianità	•8,5	•9,0



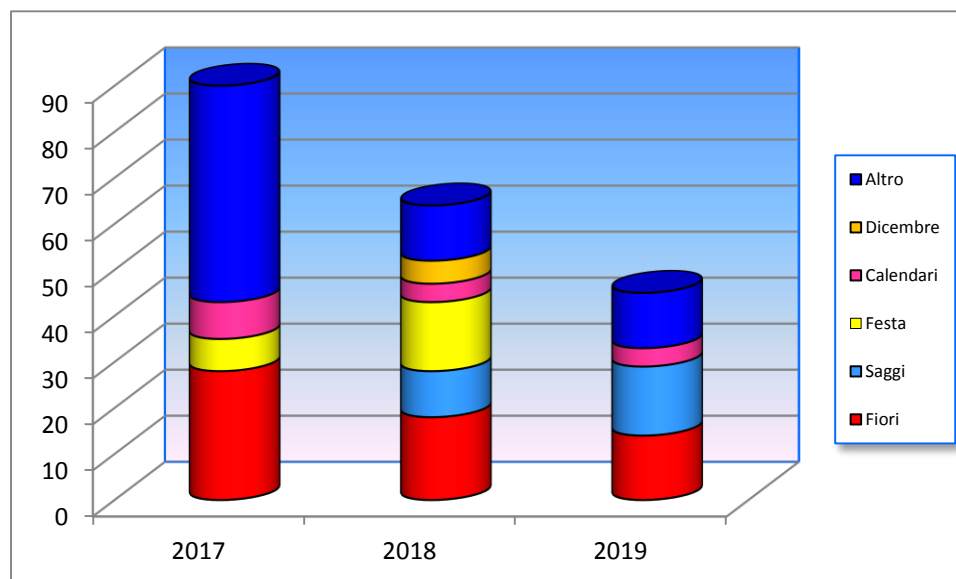
Il Turnover dei Volontari

L'impegno dei Volontari nei servizi diversi dalla Comicoterapia.

L'Associazione Progetto Sorriso, in tutte le sue attività ed in tutti gli aspetti ed adempimenti della gestione dell'organizzazione, non si avvale di personale retribuito ma esclusivamente di Volontari.



Numero di Volontari impegnati nelle raccolte fondi degli ultimi anni.



Conseguentemente alle minori iniziative di raccolta fondi organizzate nel 2019, il numero dei Volontari coinvolti in queste iniziative sono diminuiti del 29,7% e le ore impiegate sono diminuite del 39,4% rispetto al 2018.

Complessivamente i Volontari hanno prestato Servizi all'utenza per 564 ore (570), hanno partecipato alla formazione per 472 ore (334) e sono stati impegnati negli altri servizi organizzativi per 576 ore (742), per un **totale di 1'612 ore (1'635)**.

Applicando i criteri del Manuale della misurazione del lavoro volontario, a cura dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro pubblicato nel 2011, il valore economico generato dal volontariato dell'Associazione, secondo l'approccio costo-opportunità, risulterebbe di **€ 16'120,00** (10,00 €/ora).

I SERVIZI EROGATI

I bisogni sociali ai quali rispondiamo.



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

I dati sui servizi erogati all'utenza nel 2019 (fra parentesi i dati dell'anno precedente)



LAVORO IN RETE SUL TERRITORIO

Tessere e gestire relazioni e progetti

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



Collaborazioni con altre OdV	Collaborazioni con altre Organizzazioni-Società
• ANAVI Verona • ASC Correzzo • Noi Donne Villimpenta	• CSV Verona • Tennis Club Nogara • Comune di Cerea • Istituti Comprensivi di Cerea, Nogara e Sanguinetto • Scuola dell'Infanzia e Nido integrato di Roncanova • Scuola dell'Infanzia di Isolalta • A.C. Alpo Club 98 • Coro Mi Rialzerai di San Vito Cerea • Coro di Villimpenta • Facile Aiuto

Accanto alle tradizionali iniziative e relazioni, consolidate ulteriormente nel 2019, la collaborazione con il coro "Mi Rialzerai" di San Vito di Cerea si è allargata al Coro di Villimpenta con l'organizzazione di un evento congiunto.



PRESENTANO:







CON IL PATROCINIO:





**SORRISI
IN
CORO**

IL CONCERTO

**SABATO
26 OTTOBRE**

SALA CONVEGNI
AREA EXP - CEEA (VR)

ORE 21:00

VOLONTARIATO E TERRITORIO: le necessità del territorio

IL SERVIZIO DI COMICOTERAPIA

Il Servizio di Comicoterapia viene svolto in regime di Convenzione con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona.



Dove viene svolto il servizio?

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

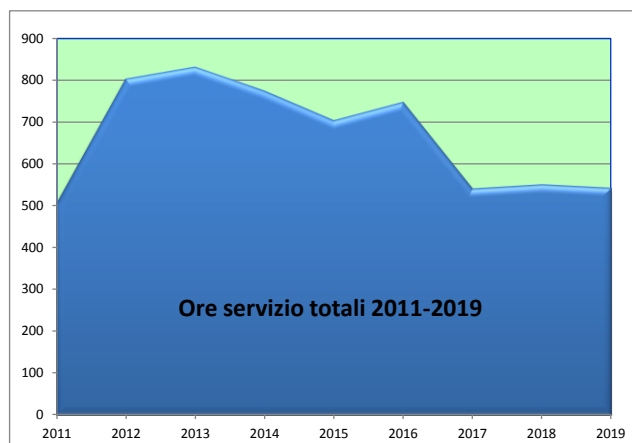
- U.O. di Pediatria, 15 posti letto, D.H. 4 posti letto;
- U.O. di Oncoematologia Pediatrica, 12 posti letto, D.H. 7 posti letto.

Il servizio di Comicoterapia nel 2019 in numeri (fra parentesi i dati del 2018):

- Date totali effettuate: 64 (58)
- Ore di Servizio svolte Totali: 542 (551)
- Ore di servizio presso l'U.O. di Oncoematologia Pediatrica: 529 ore (545), 97,6% del totale (99%)
- Ore di servizio presso l'U.O. di Pediatria: 13 ore (6)
- Clown-dottori coinvolti: 35 (35)
- Gruppi dei Clown-dottori in servizio: 8 (7)
- Anzianità media di servizio dei Clown-dottori: 6,4 anni (5,97)
- Età media dei Clown-dottori in servizio nel 2019: 42,51 anni (40,71)
- Organigramma: 1 Coordinatore, 8 Referenti (uno per ogni gruppo).



**Ore totali del servizio degli ultimi 10 anni: 6'392
(6'285)**



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

Rispetto al 2018:



- ore di servizio totali -1,63%,
- ore in U.O. di Oncoematologia Pediatrica -2,88%,
- ore di servizio in U.O. di Pediatria +116%.

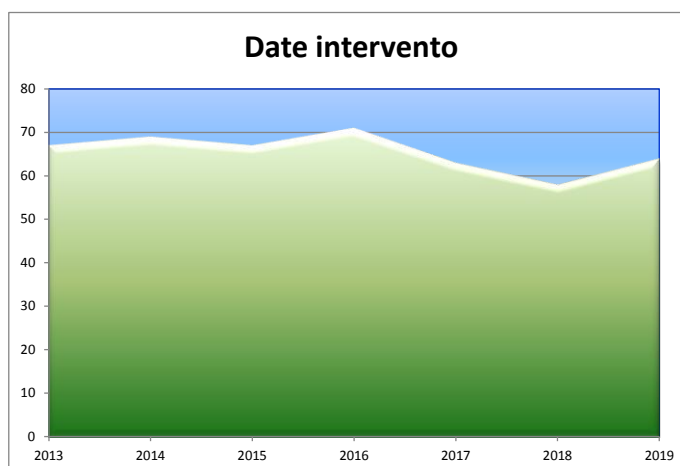
Nonostante l'aumento delle date dei servizi svolti (numero interventi), si è registrata una diminuzione delle ore di servizio concentrate soprattutto nell'U.O. di Oncoematologia Pediatrica (OEP). L'aumento delle ore di servizio nell'U.O. di Pediatria (CLP) è poco significativa in quanto l'impegno presso questa U.O. è sempre subordinato agli interventi in OEP che hanno richiesto un maggior impegno di tempo con conseguente riduzione dei tempi residui da dedicare alla CLP, sia all'impossibilità di prevedere questi tempi residui in modo da inserirli nel calendario dei servizi come concordato con L'Uff. Volontariato dell'AQOI per evitare accavallamenti delle varie Organizzazioni di Volontariato.



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

Aumento delle date di servizio del 10,34% rispetto al 2018.

L'aumento del numero di interventi in OEP, nonostante l'annullamento non prevedibile di alcune date dovuto allo stato di salute dei Volontari non compatibile con le esigenze del Reparto, e nonostante la riduzione delle ore di servizio di alcuni interventi o il totale annullamento dei servizi dovuti allo stato di salute dei bambini ricoverati in OEP tali da non ritenere opportuno la visita dei Volontari da parte del personale medico del reparto, fornisce la vera misura dell'impegno dei Volontari dell'Associazione circa il miglioramento della continuità del servizio.



IL PROGETTO CARTOLINE

Nel 2019 è stato reintrodotta il progetto innovativo delle cartoline “Spedisci un Sorriso” presso l’U.O. di Oncoematologia Pediatrica dopo la sospensione conseguente al trasferimento dei reparti dal Policlinico di B.go Roma al nuovo Ospedale della Donna e del Bambino.

Il progetto, avviato nel 2014 con ottimi risultati, consiste nella consegna ai bambini ricoverati, di cartoline durante il servizio di Comicoterapia svolto dai Clown-dottori dell’Associazione.

Le cartoline disegnate/scritte dai bambini vengono imbucate dal bambino/genitore in una cassetta della posta appositamente dedicata e successivamente analizzate dallo psicologo in servizio nel Reparto che, attraverso l’analisi e l’interpretazione del messaggio scritto sulle cartoline o del disegno eseguito, cercherà di ricavare un *feedback* sullo stato psicologico del bambino, sul suo trend e sull’efficacia del servizio di comicoterapia svolto dai clown-dottori.



LA SICUREZZA

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

Nel 2019 sono state erogate 28 ore di **formazione** sulla sicurezza. In questo computo non vengono considerate le ore dell’incontro con il personale dell’U.O. di Oncoematologia Pediatrica e le ore erogate durante il Corso per Volontari tenuto dall’AOUI di Verona e che toccano entrambi comunque anche aspetti relativi alla sicurezza. Oltre al corso specifico somministrato agli Aspiranti Clown-dottori, per procedura interna, i Volontari in servizio devono ripetere il corso interno sulla sicurezza almeno ogni cinque anni.



Introdotta per la prima volta nel 2015, anche nel 2019 è continuata la modalità di autocontrollo sui comportamenti sicuri durante lo svolgimento del servizio di Comicoterapia in ospedale tramite la compilazione del Rapporto visita sull’impegno alla sicurezza (**SEV, Safety Engagement Visit report**) secondo le metodologie BBS (Behavior Based Safety). I gruppi dei clown-dottori hanno svolto questa attività per 7 volte.



LA CERTIFICAZIONE ETICA

La nostra Associazione aderisce al marchio etico regionale Merita Fiducia dedicato alle Organizzazioni di Volontariato con sede nella provincia di Verona.

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

Aderendo al marchio abbiamo accettato di:

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

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

La certificazione ed ogni rinnovo biennale prevede l’ottenimento dell’attestato “**Carte in Regola**”, rilasciato, come il marchio Merita Fiducia, dal CSV di Verona.

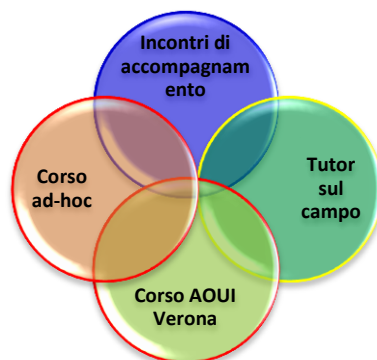
La certificazione è stata rinnovata nel 2018 con validità fino al 2020.

L’Associazione Progetto Sorriso è un’**Organizzazione selezionata dall’Istituto Italiano della Donazione**.



MISURARE IL CAPITALE SOCIALE

La Formazione dei Clown-dottori



I corsi interni dei Clown-dottori, nel 2019 non hanno goduto di finanziamenti esterni.

1. **Clown-dottori in servizio.** Hanno partecipato a 8 incontri “di accompagnamento” psicologico con uno Psicologo 39 volontari. 338 ore erogate con una frequenza media del 57,1%.
2. **Aspiranti clown-dottori.** Hanno partecipato al corso di formazione 8 Aspiranti clown-dottori e 6 lo hanno concluso positivamente partecipando a 5 incontri con lo psicologo (valutazione 4,68/5), a 7 incontri tecnici (valutazione 4,52/5), con un totale di 134 ore erogate ed una frequenza media del 90,3% e superando il test psicologico finale.
3. Nel 2019 sono stati introdotti definitivamente nel servizio 6 Clown-dottori Tirocinanti al completamento del loro periodo di tirocinio effettuato nel primo semestre 2019 presso l'U.O. di Oncoematologia Ped.
4. Riunioni generali con tutti i Clown-dottori: 2 incontri.

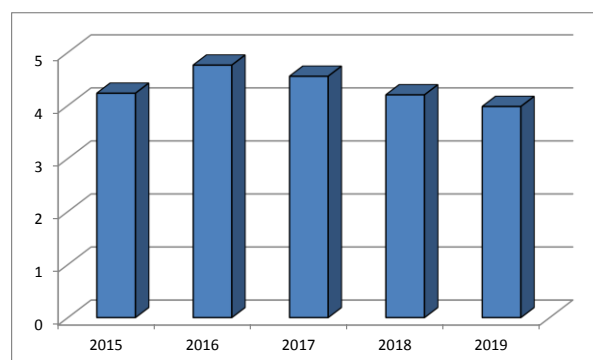
La Valutazione dei corsi dei Clown-dottori



15 Clown-dottori in servizio hanno risposto al questionario di valutazione interna sugli incontri d'accompagnamento con lo Psicologo: 3,98 (4,2).

Scala di Valutazione	
1	Scarso
2	Sufficiente
3	Buono
4	Molto Buono
5	Ottimo

L'andamento della valutazione degli incontri di accompagnamento psicologico negli ultimi cinque anni:



Il Turnover dei Clown-dottori

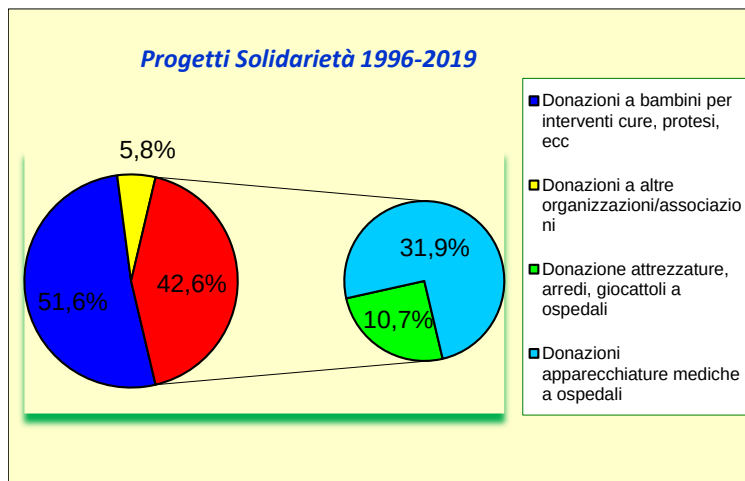
Dal 2000, anno d'inizio del servizio, fino alla fine del 2019, i clown-dottori formati sono stati 119 e quelli che hanno prestato servizio sono stati 92. Numero dei clown-dottori in quiescenza: 55.

Corso Aziendale per Volontari, AOUI Verona

Hanno partecipato al corso del 07/12/2019, 7 volontari per un totale di 35 ore erogate.

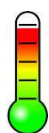
I PROGETTI DI SOLIDARIETÀ

Totale progetti di solidarietà realizzati dal 1996 al 2019: €. 557'247,99.



I progetti di Solidarietà realizzati nel 2019: €. 13'380,00 (32'520,01).

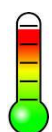
Camilla Ruffo: €. 6'000,00	Progetto attivo dal 2011 per sostegno delle cure per grave malattia non riconosciuta. Nel 2019 a questo progetto è stato destinato una parte dell'importo percepito con il 5x1000 integrato con ulteriore donazione da disponibilità di cassa dell'Associazione.
U.O. di Pediatria dell'Università di Verona: €. 7'230,00 	Donazione di dieci SmartWatch all'U.O. di Pediatria presso l'Ospedale della Donna e del Bambino, Ospedale Maggiore di B.go Trento, Università di Verona, Dipartimento di Scienze Chirurgiche, Odontostomatologiche e Materno-Infantili. La fornitura è completa di attivazione della SIM card, della configurazione del sistema, dello sviluppo del portale web dedicato, dell'addestramento del personale medico e dei caregiver, della messa a disposizione di una App appositamente sviluppata, di proprietà dell'Associazione, scaricabile gratuitamente dai caregiver sul proprio Smartphone. Gli orologi sono stati consegnati ad altrettanti bambini affetti da asma grave per il monitoraggio dell'aderenza terapeutica. Il progetto ha permesso l'avvio di un progetto di ricerca dell'Università di Verona, unico in Italia. Attraverso l'orologio, il bambino è costantemente in collegamento con il medico in ospedale che può verificare in tempo reale lo stato di salute del bambino, verificare l'aderenza terapeutica, verificare l'efficacia delle terapie e modificare le terapia senza la necessità di visite di controllo in ospedale. I genitori e caregiver, attraverso il proprio Smartphone, possono inviare messaggi sullo schermo dell'orologio, verificare l'assunzione dei farmaci e, attraverso la geolocalizzazione, sapere dove si trova il bambino durante le normali attività (scuola, catechismo, palestra, gita....). L'orologio ha tutte le funzioni di uno SmartWatch come ricevere e fare chiamate, ricevere e inviare messaggi, rubrica contatti, agenda appuntamenti. I messaggi ricevuti vengono letti ad alta voce e sull'orologio è presente un tastino di emergenza per mettersi in contatto immediatamente in caso di crisi (ospedale, genitori, caregiver). Se premuto questo tasto (es. dalla maestra a scuola), l'orologio continua a inviare chiamate finché non riceve conferma che un contatto ha preso in carico la chiamata d'emergenza.
Gruppo Noi Donne: €. 150,00	Sostegno al progetto sanitario a favore di bambini in Togo a cura del Gruppo Noi Donne di Villimpenta.



Nel 2019 le uscite per i progetti di Solidarietà sono diminuite del 58,85% rispetto al 2018. Considerando la media annuale dei progetti di Solidarietà come obiettivo di riferimento storico, si è passati dalla media raggiunta nel 2018 di 23'646,43 €/anno ad una media di 23'218,67 €/anno nel 2019 con una diminuzione del 1,80%.

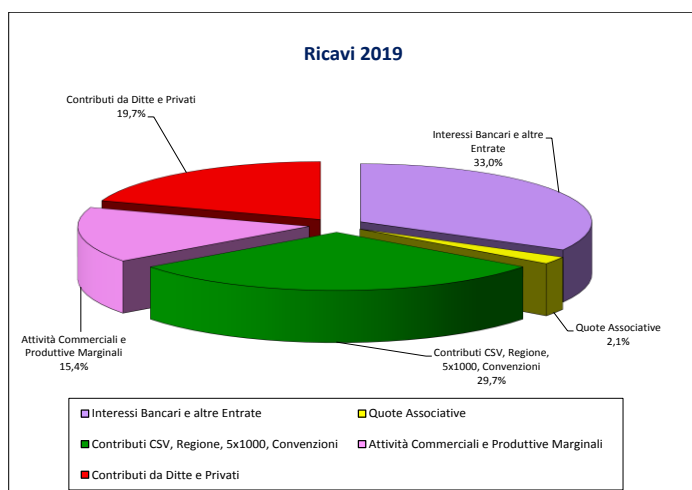
LA DIMENSIONE ECONOMICA: I RICAVI NEL 2019

Come riesce a stare in piedi la nostra Associazione?

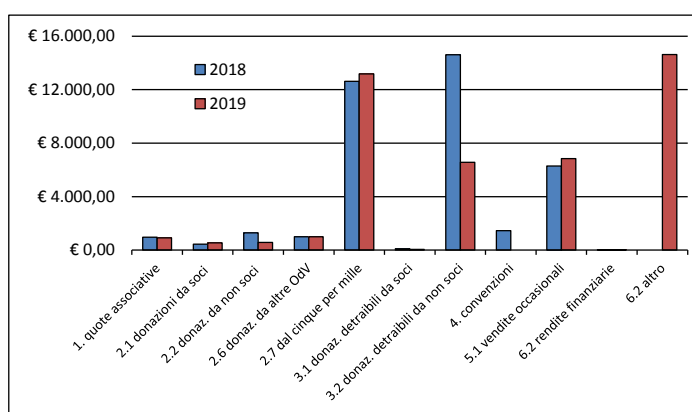


Gli aumenti dalle donazioni da soci, dal 5x1000 e dalle vendite occasionali (ACPM), non hanno compensato le diminuzioni registrate sulle voci del rimborso dalla convenzione con l'AOUI di Verona, assente nel 2019, e dai contributi sia non detraibili che detraibili da non soci. La voce a bilancio che ha consentito un aumento complessivo dei Ricavi, è stata la voce "Altro" relativa al rimborso per sinistro condominiale. Escludendo questa voce, i Ricavi sono diminuiti del 23,37%. La diminuzione dei ricavi da donazioni da non soci è l'aspetto che più risalta e storicamente corrisponde in maggior parte alle donazioni "in memoria" di defunti.

I Ricavi con la numerazione del modello Regionale di bilancio: il 2019 a confronto col 2018.



I Ricavi dell'anno 2019 riclassificati e confrontati con il 2018.



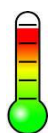
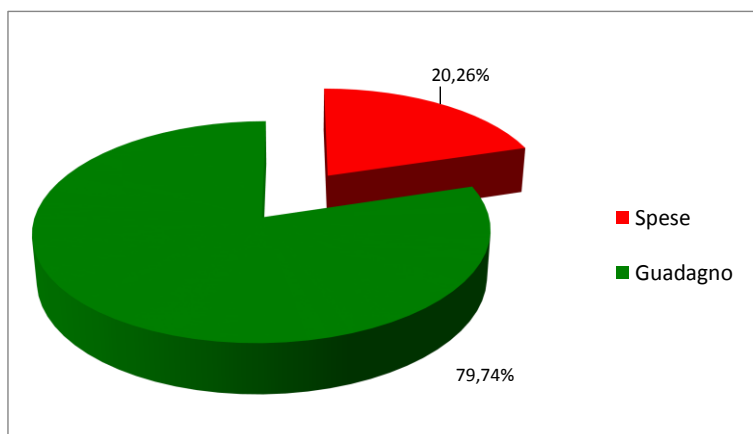
LA DIMENSIONE ECONOMICO FINANZIARIA

Le raccolte fondi.

Anche nel 2019 le iniziative di attività commerciale marginale hanno mantenuto come caratteristica predominante quella di essere strumentali agli obiettivi di informazione e di sensibilizzazione. Pur essendo quindi secondario l'obiettivo economico, complessivamente le raccolte fondi da attività commerciali marginali e manifestazioni svolte dall'Associazione, hanno permesso di realizzare:

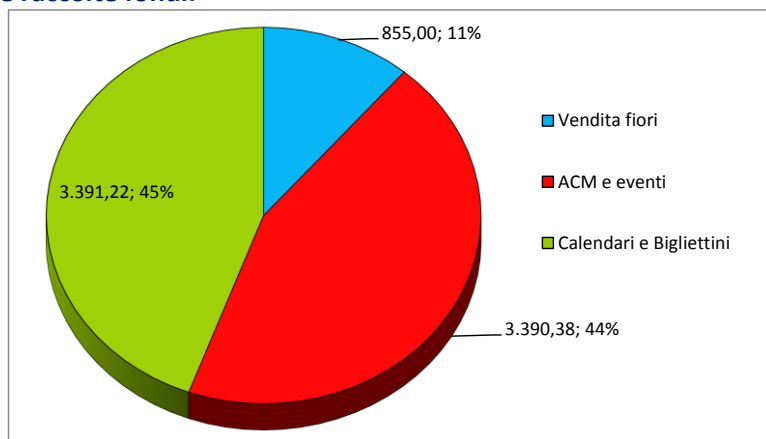
Guadagno netto €. 7'636,60 (€.

Resa Netta 79,74% (78,23%)



Rispetto al 2018 si sono registrati minori ricavi del 8,42% e una diminuzione dei costi del 14,79%. Le donazioni durante le raccolte fondi, che nel 2018 erano state il 40,16% dei ricavi, nel 2019 sono state il 28,55% di questi essendo diminuite del 34,9%. Il guadagno complessivo è diminuito del 6,64%. Complessivamente la resa netta è aumentata del 1,02% rispetto all'anno precedente.

Le entrate nette delle raccolte fondi.



Il confronto con le attività svolte nel 2018, evidenzia come la non organizzazione di parte delle attività storiche consolidate (Musica per un Sorriso e Lotteria), ha continuato ad avere un impatto negativo nonostante l'organizzazione di iniziative alternative. Venendo meno il numero di iniziative con elevata capacità di attrazione delle donazioni, le entrate derivanti dalle donazioni durante le attività commerciali marginali e dagli eventi hanno registrato una forte flessione rispetto al 2018 rimanendo ancora lontano dai livelli storici.

LA GESTIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE

Le Donazioni.

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

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

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

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

Le entrate non derivanti da donazioni ma da altre fonti come da quote associative, contributi da enti pubblici, convenzioni, attività commerciale marginale, ecc., vengono impiegate per la realizzazione delle attività e per il funzionamento della struttura.

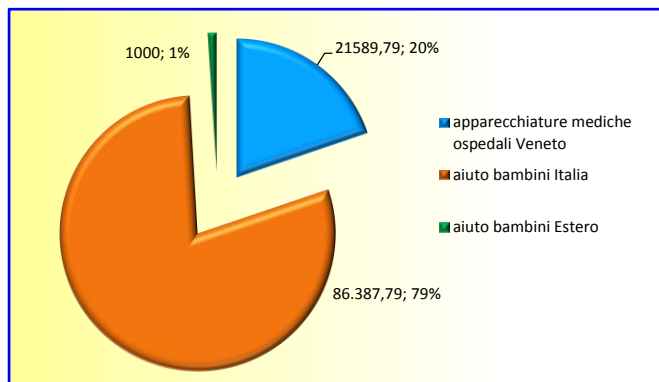
Rientrano in questi costi anche tutti i materiali utilizzati dal clown-dottori nel loro servizio (palloncini, trucchi, giochi, dolcetti di Santa Lucia...).

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

IL 5x1000

La destinazione del 5x1000 dal 2009 al 2019.

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



Le scelte e gli importi del 5x1000 dal 2009 al 2019.

Nel 2019:

- Numero delle scelte 473 (416);
- Importo delle scelte €. 12'417,48;
- Importo totale: €. 13'168,12
- (€. 12'622,51 nel 2018)

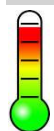


PROVENTI DA CONVENZIONI E CONTRIBUTI DA ENTI PUBBLICI

Nel 2019 non si è registrata alcuna entrata per quanto riguarda i proventi da contributi pubblici, dal Centro Servizi per il Volontariato o da Convenzioni.

In particolare, nel 2019 non c'è stata alcuna entrata derivante dalla convenzione con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona per il servizio di Comicoterapia (€ 1'450,00 nel 2018).

LIQUIDITA' FINALE: €. 52'369,65



Il 2019 si chiude con un avanzo attivo di gestione Economica di €. 15'476,14 mentre la gestione Finanziaria si chiude con un attivo di €. 14'145,08.

Rispetto al 2018 la liquidità finale di fine esercizio è aumentata del 37,0%.

Questo consentirà di continuare ad affrontare con buoni margini di sicurezza i progetti di solidarietà anche nel 2020.

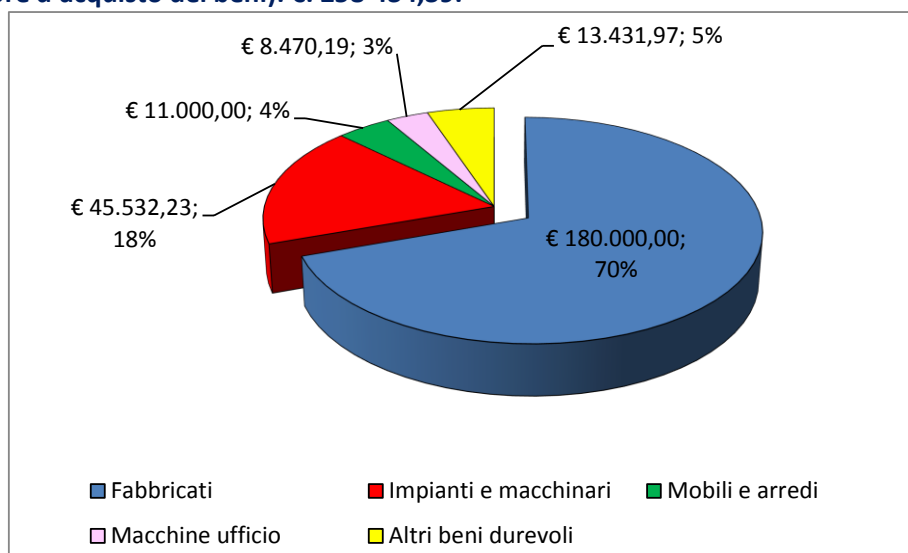


IL PATRIMONIO

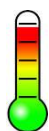
Beni immobili

Nel 2019 si sono registrati acquisti relativi a un monitor interattivo e ai tendaggi per la schermatura solare di tutte le vetrine dei locali. Questi acquisti fanno parte di un progetto approvato dalla Fondazione Cariverona e soggetto a cofinanziamento. Il contributo approvato e già deliberato dall'ente, verrà erogato nel 2020.

Patrimonio (valore d'acquisto dei beni): €. 258'434,39.



I DONATORI



I contributi non detraibili-deducibili da soci, da non soci e da altre OdV hanno avuto una diminuzione complessiva del 22,5%. In particolare i contributi:

- **da Soci**, che rappresenta il 25,4% (16%) di queste elargizioni, l'importo totale è aumentato del 22,36%; il numero delle donazioni è diminuito del 50,0%; l'importo medio della donazione è aumentato del 144,73% rispetto al 2018,
- **da non Soci**, che rappresenta il 27,55 (47,4%) di queste elargizioni, l'importo totale è diminuito del 55,07%; il numero delle donazioni è aumentato del 36,36%; l'importo medio della donazione è diminuito del 67,05% rispetto al 2018,
- **da altre Organizzazioni di Volontariato**, con €. 1'000,00 rappresenta il 47,0% (36,4%) di queste elargizioni. I dati sono rimasti invariati rispetto al 2018.



La diminuzione del numero delle donazioni da "non Soci" rispetto al 2018, è dovuta principalmente alla riduzione delle donazioni extra raccolta fondi come, per esempio, le donazioni in memoria di defunti. Durante le Raccolte Fondi, nel 2019 le donazioni da Soci e da non Soci si è avuta una sostanziale tenuta con un +1,18% degli introiti nonostante le minori attività di raccolta fondi organizzate. Durante le raccolte fondi, non si sono registrate entrate (29,46% - 2018) e donazioni (20% - 2018) da Soci, mentre si è registrato un aumento del 63,18% (15,39% - 2018) dei contributi con l'80% (59%) del numero di donazioni "da non Soci".

Le donazioni deducibili-detraibili da Soci e da non Soci hanno registrato una diminuzione del 55,04%.



In particolare le donazioni detraibili:

- "da Soci hanno avuto una diminuzione del 50%,
- "da non Soci, l'importo totale è diminuito del 55,07%; il numero delle donazioni è diminuito del 28,57%; l'importo medio della donazione è diminuito del 37,1% rispetto al 2018.

La diminuzione dei ricavi dalle donazioni deducibili-detraibili rispetto al 2018, ha riguardato sia le donazioni in occasione delle raccolte fondi sia, in misura maggiore, le donazioni extra raccolte fondi. Durante le Raccolte Fondi, rispetto ai dati totali, nel 2019 si sono registrati il 9,68% dei ricavi da donazioni deducibili-detraibili con il 12,2% del numero di donazioni.

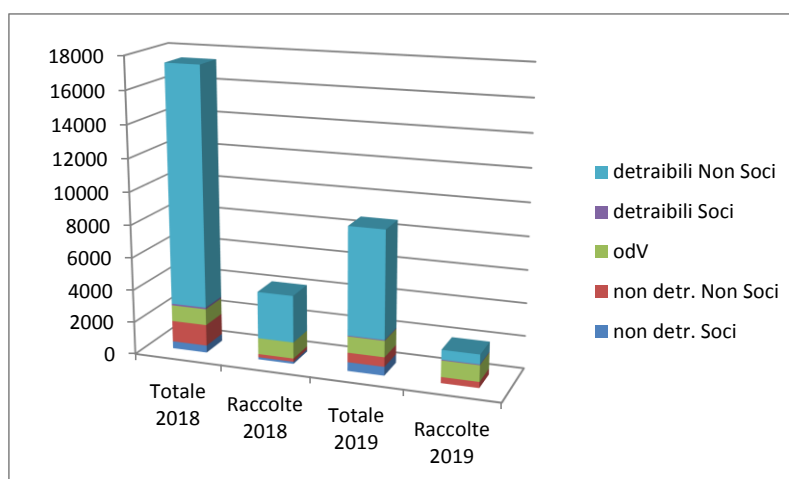


Complessivamente, considerando le donazioni detraibili-deducibili e non, sia da Soci che da Non Soci, compreso le donazioni da altre OdV, il 23% dei ricavi e il 38,96% del numero delle donazioni per queste voci viene realizzato durante le Raccolte Fondi.

Proventi dalle donazioni

Il totale dei proventi e quanto realizzato durante le raccolte fondi.

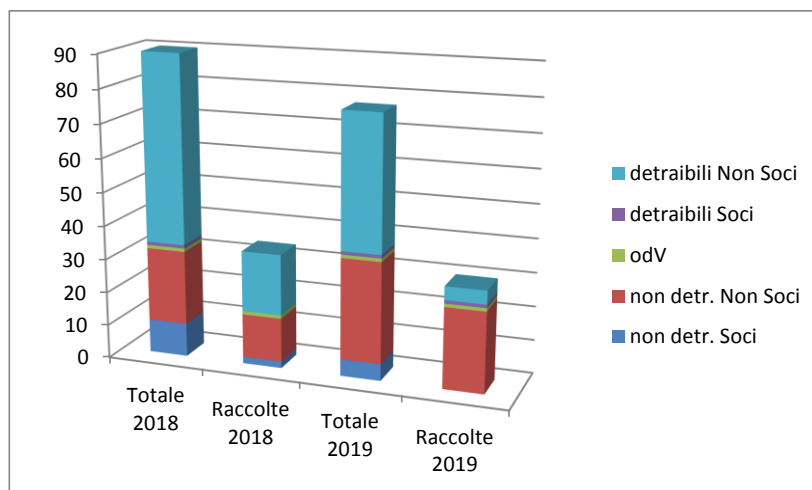
Confronto del 2019 con il 2018.



Numero delle donazioni

Il totale del numero delle donazioni e quelle ottenute durante le raccolte fondi.

Confronto del 2019 con il 2018.



ALTRE ENTRATE

La voce più significativa dei ricavi, nel 2019 ha riguardato una voce a carattere straordinario relativa al rimborso per un **sinistro condominiale** sofferto nel 2017 e liquidato completamente nel 2019: €. 14'619,80.

Questo importo ha coperto tutte le spese dirette sostenute dall'Associazione a causa del sinistro ma non ha coperto i costi necessari per la vertenza legale avanzata nei confronti del condominio pari a €. 2'080,00.

Inoltre, essendo il sinistro a carico dell'intero condominio, l'intero costo rimborsato all'Associazione è stato ripartito secondo il calcolo millesimale delle proprietà e quindi, una parte di questo costo è andato comunque a carico dell'Associazione.



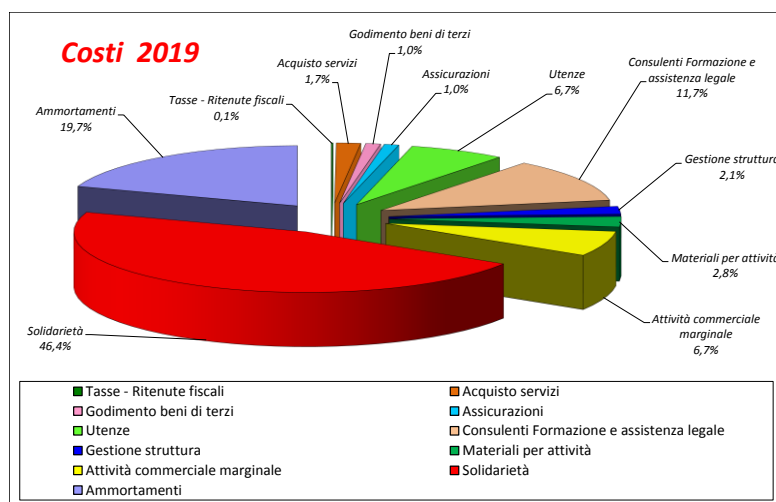
COMMENTO SUI RICAVI

La voce a bilancio che ha consentito un aumento compressivo dei Ricavi, se paragonati all'anno precedente, è stata la voce "Altro" relativa al rimborso per sinistro condominiale. Escludendo questa voce di carattere straordinario per un confronto maggiormente aderente all'effettivo andamento dei Ricavi complessivi, questi hanno registrato una diminuzione del 23,37%. La diminuzione delle entrate da donazioni da non soci è l'aspetto che più risalta e non sempre questo è un fattore controllabile dall'Associazione in quanto, in maggior parte, storicamente derivante dalle donazioni "in memoria" di defunti. La diminuzione del numero delle attività organizzate di raccolta fondi o vendite occasionali (APCM), seppur hanno registrato un aumento dei ricavi, ha avuto probabilmente anche un impatto sulla visibilità dell'Associazione e quindi anche sui contributi da non soci.

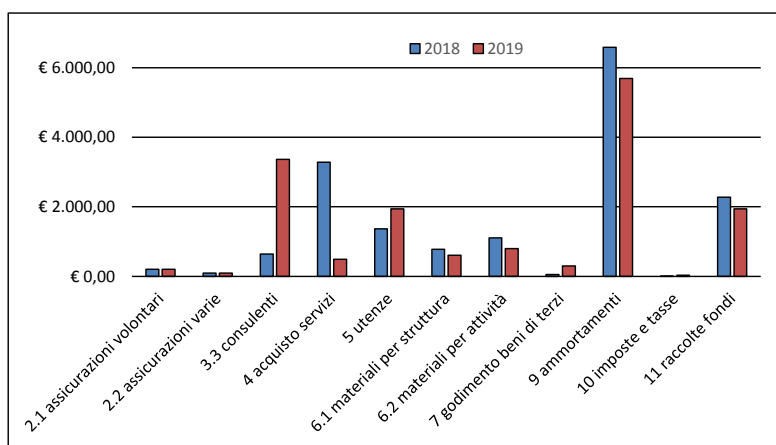
Diversi fattori hanno influito sul risultato complessivo, fra cui una sempre maggiore difficoltà di risposta dell'utenza causata da una crisi economica ancora presente. I proventi dalle attività di raccolta fondi, rimangono le voci sulle quali concentrare la maggiore attenzione in quanto traino anche per le donazioni e per le adesioni (quote associative) all'Associazione.

LA DIMENSIONE ECONOMICA: I COSTI

I Costi 2019 riclassificati per area di spesa.

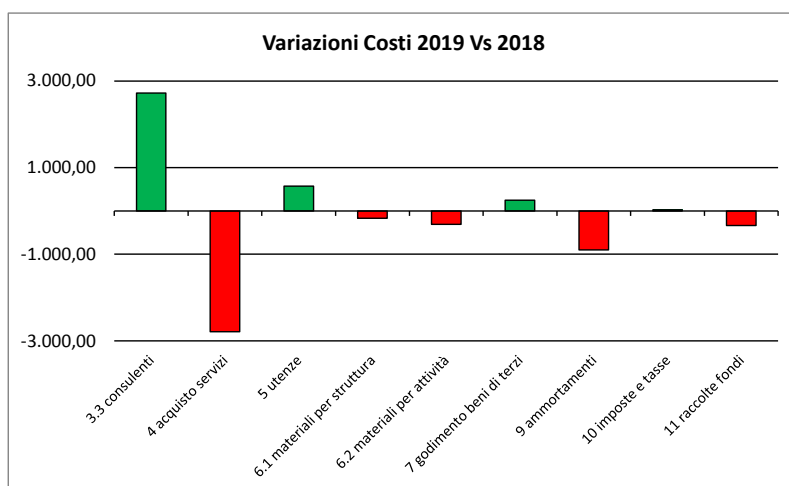


I Costi con la numerazione del modello Regionale di bilancio: l'anno 2019 a confronto con l'anno 2018.



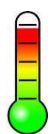
La diminuzione del totale dei Costi del 41,04% rispetto al 2018, è il risultato di diversi fattori. Per una più completa analisi, si sono comparati i valori assoluti delle variazioni dei Costi tralasciando, per maggior chiarezza, sia le voci dove non si sono registrate variazioni, sia la voce di maggior impatto e con maggior variabilità fra le varie annualità come i Contributi a soggetti svantaggiati, la donazione di attrezzature a ospedali, ecc. (progetti di solidarietà).

Complessivamente, nella gestione della struttura e delle attività nonché degli ammortamenti, si è avuta una riduzione dei costi di €. 934,38 rispetto al 2018. La riduzione delle spese per progetti di solidarietà di €. 19'140,01 ha portato quindi ad una diminuzione dei costi complessivi di €. 20'074,39.



QUALI SONO I COSTI DELLA GRATUITA'?

Ma quanto costa un volontario?



9,60 €/volontario.

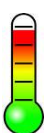
Costi diminuiti del 14,95% per il minor acquisto dei materiali per lo svolgimento del servizio di Comicoterapia. I premi assicurativi sono rimasti invariati.

E i rimborsi spese ai Volontari?



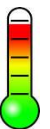
Pur essendo un diritto riconosciuto dalla legge, i Volontari dell'Associazione non hanno mai chiesto rimborsi spese.

Quanto costa gestire la nostra struttura?



I costi sono diminuiti del 35% rispetto al 2018 dove si erano rese necessarie manutenzioni conseguenti a sinistro condominiale e si erano registrati i costi della verifica biennale della pedana elevatrice.

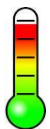
Quanto costa formare i Volontari?



€. 1'285,20 (€. 642,60 nel 2018)

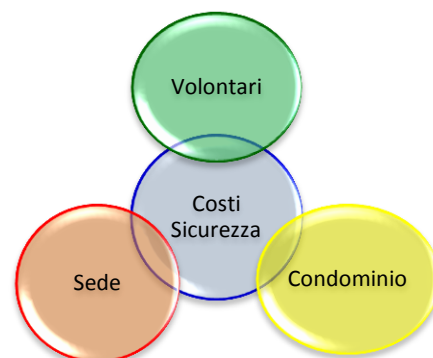
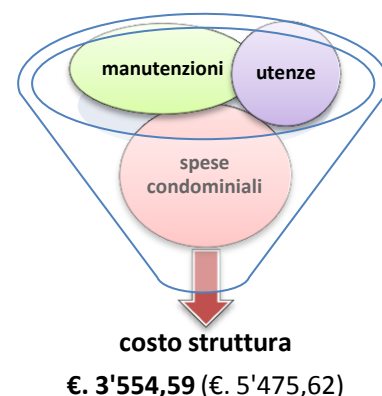
Nel 2018 non si era tenuto il corso per Aspiranti clown-dottori, invece tenuto nel 2019.

I costi della Sicurezza. €. 817,37 (€. 1'087,98).



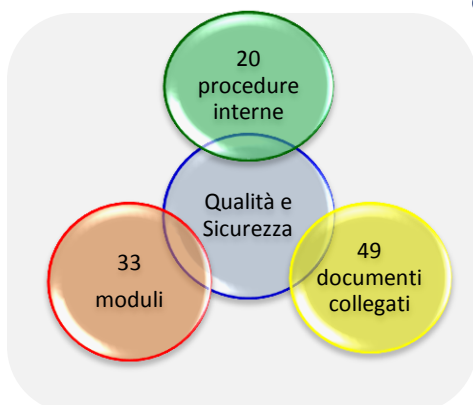
I costi della sicurezza nel 2019 hanno riguardato i costi sostenuti per le polizze assicurative, per la manutenzione della pedana elevatrice e per la ricarica della carta SIM interna alla pedana elevatrice.

Nel 2019 i costi sono diminuiti del 24,87% in quanto, attingendo alle scorte disponibili, non è stato necessario l'acquisto di DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) per i Volontari. Nel 2019 inoltre non si è tenuta la verifica biennale della pedana elevatrice per disabili.



IL NOSTRO SISTEMA INTEGRATO DELLA QUALITA' E SICUREZZA

Nel 2019 sono continuati la revisione e l'emissione di nuove procedure per metodologie di lavoro più sicure ed efficaci e per una gestione migliore delle risorse umane con l'approvazione finale del Consiglio Direttivo. Le nuove procedure hanno riguardato principalmente il Servizio di Comicoterapia.



Tutti i gruppi dei Clown-dottori hanno continuato a emettere un report di servizio al termine di ogni intervento in ospedale e ad applicare il sistema di autocontrollo sui comportamenti responsabili/sicuri.

Reclami/criticità nel 2019: nessuno.

Azioni Correttive intraprese: nessuna.

Infortunati, malattie dei volontari: nessuna.

LA COMUNICAZIONE

Il nostro rapporto con i donatori

Come informiamo i donatori?

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

Il nostro sito www.sorrisonogara.it

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

Nel 2019 sono continuate il miglioramento dell'accessibilità e l'arricchimento dei contenuti.



Con il Consiglio Direttivo e con i gruppi dei Clown-dottori si è consolidato ulteriormente l'utilizzo dell'applicazione WhatsApp per le comunicazioni di servizio tanto da divenire il sistema preferito.

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

Social media.

Anche nel 2019 l'uso dei Social media ha mantenuto lo scopo strumentale d'informazione sulle attività dell'Associazione, come una sorta di bacheca pubblica. Infatti, i nostri Social non vengono utilizzati come siti di discussione, conversazione o chat.



37 (37)



353 (344)

Bacheca

Nel 2019 è continuato l'utilizzo della bacheca dell'Associazione in via XXV Aprile a Nogara.

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

Verificare: Tiriamo le somme

Il 2019 è stato un anno impegnativo anche per i profili istituzionale ed organizzativo con l'adeguamento dello Statuto alla nuova normativa sugli Enti del Terzo Settore, con il rinnovo del Consiglio Direttivo e l'emissione o modifica delle procedure interne riguardanti soprattutto il servizio di Comicoterapia. Questo ha comportato una discussione interna sui vari temi con il risultato di una crescita positiva in termini di responsabilità e partecipazione dei Volontari.

Come già evidenziato dal trend di previsione degli anni precedenti, anche il 2019 ha messo alla prova tutta l'Organizzazione con nuove sfide e nuovi progetti. Si sono cercate nuove opportunità e relazioni che non sempre hanno avuto un ritorno soddisfacente in termini qualitativi o quantitativi. Nonostante ciò, con la domanda in aumento e l'altrettanto crescente difficoltà a reperire risorse, tutti gli indicatori hanno confermato una buona capacità di reazione e flessibilità dell'Associazione in tutte le aree come servizi offerti e gestione economica.



Come è la situazione intorno a noi?

In un periodo di crisi economico-sociale che si protrae ormai da diversi anni mettendo alla prova le risorse economiche ed umane dell'Associazione, le difficoltà economiche sempre maggiori dell'utenza, i bambini colpiti da malattia in costante aumento e le differenze culturali sempre più diffuse, stimolano l'adozione di strategie sempre più mirate e flessibili. Contemporaneamente, la situazione di crescente difficoltà che richiederebbe un maggior sostegno sociale, non sempre trova nella società o presso le istituzioni l'attenzione e le risposte necessarie. L'Associazione Progetto Sorriso, in un panorama di generale difficoltà, ha mantenuto sostanzialmente trend positivi per i propri indicatori più significativi dei servizi offerti sia per gli aspetti qualitativi che per quelli quantitativi.

I Progetti di Solidarietà.

Nel 2019 è continuato il progetto di solidarietà a sostegno della bambina Camilla Ruffo e sono continuati i progetti relativi all'acquisto di attrezzature ed apparecchiature per gli ospedali di Verona.

Per il 2020 sono riconfermate le disponibilità per proseguire con tutti i servizi storicamente offerti dall'Associazione. L'aiuto diretto alle famiglie con bambini gravemente ammalati e la donazione ai Reparti Ospedalieri di strumentazioni e attrezzature rimangono gli ambiti prevalenti dei nostri progetti di solidarietà come da disposizioni statutarie.

A completamento di questi interventi, viene riconfermato altresì il servizio fondamentale di Comicoterapia presso i Reparti Pediatrici dell'Ospedale della Donna e del Bambino di Verona.

Il Bilancio Preventivo del 2020, prevede la realizzazione di progetti di Solidarietà per un ammontare di €. 30'000,00.



Gli obiettivi di miglioramento per il 2020.

Il Consiglio Direttivo ha analizzato la situazione complessiva e ha individuato gli aspetti dove l'organizzazione presenta maggiori difficoltà e, nel contempo, maggiori opportunità di miglioramento.

Soprattutto l'area delle risorse umane, nostra risorsa prioritaria, e l'area delle raccolte fondi, continueranno ad essere quelle sulle quali continuare a concentrare gli sforzi e l'attenzione maggiore. Le strategie e gli obiettivi di miglioramento individuati per queste aree, sulla base dei risultati ottenuti nel 2019, verranno ulteriormente implementati nel 2020 per invertire la tendenza come nel caso delle risorse umane o ricercando nuove iniziative sul territorio come nel caso delle raccolte fondi.

RINGRAZIAMENTI



il Segretario
Lorella Piccoli

il Presidente
Claudio Scarmagnani

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

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

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

il nostro semplice quanto grande **GRAZIE!**

- *Elaborato ed approvato dal Consiglio Direttivo il 22 Gennaio 2020.*
- *Approvato dall'Assemblea il 01 Marzo 2020.*
- *Approvato dall'Assemblea il 19 Aprile 2020.*