

Fondazione LUIGIA GASPARI BRESSAN E.T.S.

“Accogliere una persona anziana significa custodire un’intera storia di vita, un patrimonio prezioso di esperienze, valori, affetti. Alla Fondazione L.G. Bressan crediamo che l’amore, il rispetto e l’inclusione siano le fondamenta del nostro agire quotidiano. Ogni gesto, ogni cura, ogni parola è orientata a onorare la dignità di chi ha costruito la società in cui oggi viviamo.”

Bilancio sociale dell’esercizio chiuso al 31 dicembre 2025

Carta di identità della Fondazione	Dati 2025
Sede	Isola Vicentina
Codice fiscale	80014130241
Partita IVA	01395670241
Forma giuridica	Fondazione privata già ONLUS, in percorso di trasformazione a ETS; iscrizione al RUNTS intervenuta il 16.01.2026
Attività di interesse generale prevalente	Centro di Servizi per Persone Anziane Non Autosufficienti
Settore di attività prevalente (ATECO)	87.30.00
Rete associativa	UNEBA / URIPA
Data di chiusura esercizio	31.12.2025
Data di redazione del documento	06.04.2026

Sommario

1. PREMESSA
2. I VALORI E I PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE
3. LA STRUTTURA E IL CONTENUTO DEL BILANCIO SOCIALE
 - A.1 Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale
 - A.2 Informazioni generali sull'ente
 - A.3 Struttura, governo e amministrazione
 - A.4 Persone che operano per l'ente
 - A.5 Obiettivi e attività
 - A.6 L'ospite prima di tutto
 - A.7 Situazione economico-finanziaria
 - A.8 Altre informazioni
4. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

1. PREMESSA

Il Bilancio sociale riferito all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025 è stato predisposto in continuità con il documento 2024, mantenendone l'impostazione narrativa, il linguaggio istituzionale e la struttura a capitoli, ma ampliandone l'approfondimento descrittivo e gestionale. La finalità di questa versione estesa è duplice: da un lato fornire un quadro organico dell'attività svolta dalla Fondazione nel corso dell'esercizio; dall'altro offrire al Consiglio di amministrazione, alla direzione e ai responsabili di area uno strumento più maturo di lettura dei risultati, delle criticità e delle prospettive di sviluppo.

Il documento è redatto secondo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore di cui al Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019. Il 2025 costituisce, inoltre, un esercizio di particolare rilievo perché coincide con il completamento del percorso di adeguamento statutario e organizzativo che ha portato la Fondazione alla trasformazione in Ente del Terzo Settore, deliberata il 22 settembre 2025, con iscrizione al Registro unico nazionale del Terzo settore in data 16 gennaio 2026.

Il bilancio sociale non sostituisce il bilancio di esercizio né la relazione di missione, ma li integra. Esso intende rendere leggibile il nesso tra missione, attività svolte, risorse impiegate, qualità dei servizi erogati e impatto generato sulle persone assistite, sulle famiglie, sul territorio e sugli altri portatori di interesse. In un contesto socio-sanitario caratterizzato da forte pressione organizzativa, scarsità di personale qualificato e crescita dei costi, il bilancio sociale diventa uno strumento di trasparenza ma anche di governo.

Con il presente documento la Fondazione si propone in particolare di: offrire una rappresentazione fedele dell'identità e del sistema di valori dell'Ente; descrivere i principali servizi e progetti realizzati; dare conto del contributo delle persone che operano per l'Ente; illustrare i risultati economici, patrimoniali e organizzativi dell'esercizio; indicare le principali linee di miglioramento e le priorità per il 2026.

2. I VALORI E I PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Nella redazione del presente bilancio sociale la Fondazione ha confermato l'impianto valoriale già esplicitato nelle edizioni precedenti. L'azione quotidiana della struttura si fonda sulla centralità della persona anziana, sulla tutela della dignità, sul riconoscimento del valore della relazione di cura, sulla promozione dell'autonomia residua e sulla ricerca costante di un equilibrio tra qualità della vita e sicurezza. Questi valori discendono dalla matrice originaria della Fondazione e trovano oggi una formulazione coerente con lo Statuto ETS e con il Codice etico adottato nel quadro del sistema di organizzazione, gestione e controllo.

L'anziano accolto non è considerato un destinatario passivo di prestazioni, ma una persona portatrice di storia, relazioni, bisogni, preferenze e possibilità. Da questo principio discendono l'attenzione alla personalizzazione dell'assistenza, il coinvolgimento della famiglia, l'approccio multidisciplinare, l'integrazione tra dimensione clinica e dimensione relazionale, nonché la cura degli ambienti e della quotidianità.

PRINCIPI

- rilevanza, intesa come selezione delle informazioni effettivamente utili a comprendere l'andamento dell'Ente e i suoi impatti sociali, economici e organizzativi;
- completezza, intesa come rappresentazione dei principali stakeholder e delle informazioni che consentono loro di valutare la qualità dell'azione della Fondazione;
- trasparenza, mediante esplicitazione delle fonti informative utilizzate, dei criteri di elaborazione dei dati e delle eventuali aree ancora in fase di consolidamento;
- neutralità, attraverso una narrazione equilibrata che dia conto dei risultati positivi ma anche delle criticità, in particolare sul fronte del costo del lavoro e del reperimento di personale;
- competenza di periodo, con riferimento esclusivo ai fatti gestionali, economici e organizzativi relativi al 2025;
- comparabilità, tramite il confronto con i dati 2024 e, ove utile, con le informazioni già presenti nei precedenti bilanci sociali;
- chiarezza, con un linguaggio accessibile ma coerente con l'uso istituzionale del documento;
- veridicità e verificabilità, grazie al raccordo costante con bilancio, relazione di missione, carta dei servizi, documentazione organizzativa e regolamenti interni;
- attendibilità, con prudenza nell'uso di stime e indicazione espressa delle aree per cui si rende necessario un successivo completamento.
- autonomia delle terze parti, da garantire ogniqualvolta soggetti esterni siano incaricati di trattare specifici aspetti del bilancio sociale ovvero di assicurare la qualità del processo di rendicontazione o di formulare valutazioni e commenti, affinché il loro contributo sia espresso in piena indipendenza di giudizio.

VALORI

Flessibilità. L'organizzazione tende ad adattarsi alla persona e non viceversa. Ciò si traduce nella capacità di leggere i bisogni assistenziali e relazionali dell'ospite, di modulare gli interventi, di personalizzare i piani di assistenza e di mantenere uno sguardo aperto alla quotidianità, ai tempi individuali e alle scelte possibili.

Inclusione sociale. La Fondazione non interpreta la residenzialità come separazione dal contesto di vita, ma come luogo di relazioni, apertura e continuità con la comunità. I legami con il volontariato, le famiglie, il territorio, le scuole, le parrocchie e gli altri soggetti del contesto locale rappresentano un elemento costitutivo dell'identità istituzionale.

Trasparenza e rapporto con la famiglia. La qualità assistenziale non si esaurisce nella corretta erogazione delle prestazioni ma richiede comunicazione chiara, ascolto, condivisione delle informazioni cliniche e organizzative, accessibilità dei riferimenti e disponibilità al confronto.

Buona assistenza e cura. Il concetto di buona cura, richiamato anche nella documentazione 2024, continua a essere il principio ordinatore della pratica quotidiana: garantire qualità della vita alle persone affidate alla Fondazione e, nello stesso tempo, tutelarne la sicurezza, gestendo con rigore il rischio clinico e assistenziale.

3. LA STRUTTURA E IL CONTENUTO DEL BILANCIO SOCIALE

Ogni dato quantitativo riportato nel presente bilancio sociale, salvo ove diversamente indicato, è espresso in unità di euro oppure in numero assoluto di persone, giornate o ore. La struttura del documento riprende

quella utilizzata nel 2024 e si articola in otto aree di contenuto, cui si aggiunge, per esigenze di conformità, un capitolo finale dedicato al monitoraggio dell'organo di controllo.

A.1 METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il presente documento è stato redatto integrando fonti informative differenti ma convergenti: il bilancio di esercizio 2025; la relazione di missione al 31.12.2025; il bilancio 2025 riclassificato in chiave ETS; la carta dei servizi; il modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001; la documentazione interna già utilizzata nella predisposizione del bilancio sociale 2024.

Per la costruzione del testo si è scelto di mantenere, per continuità istituzionale, il registro stilistico adottato nel documento 2024, ampliando però l'apparato descrittivo dei singoli capitoli. L'impostazione metodologica privilegia una lettura per aree: identità e governance, persone, attività e risultati, centralità dell'ospite, situazione economico-finanziaria, assetti di controllo e informazioni ulteriori.

Rispetto al precedente periodo di rendicontazione si registra un cambiamento di contesto rilevante: la Fondazione ha deliberato nel 2025 la trasformazione in ETS e l'iscrizione al RUNTS è intervenuta nel gennaio 2026. Di conseguenza, per questa versione interna è stata adottata una lettura che mette in relazione l'esercizio 2025 con il nuovo assetto giuridico e organizzativo dell'Ente.

I dati economico-finanziari derivano dalle scritture contabili e dal bilancio approvando. I dati organizzativi e gestionali derivano dalla relazione di missione, dai documenti istituzionali e dalle informazioni già stabilizzate nelle precedenti edizioni del bilancio sociale. Quando singoli elementi risultano ancora oggetto di consolidamento o richiedono una validazione finale, ciò viene segnalato espressamente.

A.2 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

La Fondazione "Luigia Gaspari Bressan", eretta in ente morale nel 1909 e riconosciuta come persona giuridica di diritto privato nel 1999, opera da oltre un secolo nel campo dell'assistenza alle persone anziane fragili. Nel 2025 l'Ente ha compiuto un passaggio istituzionale di particolare rilievo, deliberando l'adeguamento statutario al Codice del Terzo settore e il conseguente ingresso nel RUNTS, formalizzato il 16 gennaio 2026.

La sede legale e operativa è unica ed è collocata in Via San Marco 21/D a Isola Vicentina. L'ambito di operatività principale coincide con il territorio dell'ULSS 8 Berica, pur con una ricaduta più ampia sulla provincia di Vicenza e, in parte, sul contesto regionale, soprattutto per quanto riguarda le relazioni con il sistema dei servizi per anziani, con le reti associative e con le realtà partner.

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento in via esclusiva o principale delle seguenti attività di interesse generale, come previste dall'articolo 5, comma 1, lettere a), c) e d) del Decreto legislativo n. 117/2017:

- prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001 e successive modificazioni;
- interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000 n. 328 e successive modificazioni, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992 n. 104 e alla legge 22 giugno 2016 n. 112 e successive modificazioni;
- educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003 n. 53 e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educative.

La missione dell'Ente consiste nel dare risposta alle molteplici esigenze di assistenza della popolazione anziana, in particolare non autosufficiente, offrendo servizi di elevato livello qualitativo, tempestivi, professionali ed efficaci. In questa prospettiva la Fondazione agisce come centro residenziale, presidio sanitario e socio-assistenziale, luogo di relazioni, punto di riferimento per le famiglie e soggetto integrato nel sistema territoriale.

Lo Statuto adottato il 22 settembre 2025, entrato in vigore in concomitanza con l'iscrizione al RUNTS, individua come attività di interesse generale le prestazioni socio-sanitarie, gli interventi e servizi sociali e le attività educative, formative e culturali di interesse sociale. Nella concreta operatività 2025, l'attività principale della Fondazione è consistita nella gestione del Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti e del Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti.

Il Centro Servizi è autorizzato e accreditato per 130 posti letto, mentre il Centro Diurno è autorizzato per 20 posti. A queste attività principali si affiancano altre attività strumentali e connesse alla missione istituzionale, quali il servizio pasti a terzi, le prestazioni ematochimiche per utenti esterni, i servizi di fisioterapia e logopedia, il punto prelievi e alcune attività rivolte al territorio.

La Fondazione continua a mantenere collegamenti significativi con l'ULSS 8 Berica, con il Comune di Isola Vicentina, con le strutture ospedaliere, con gli altri centri servizi per anziani, con le reti UNEBA e URIPA e con il sistema locale del volontariato. Tale rete relazionale costituisce una parte essenziale del suo capitale istituzionale.

A.3 STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

La Fondazione non ha base associativa, essendo la sua forma giuridica quella della fondazione privata. La governance è quindi imperniata sugli organi previsti dallo statuto e sui regolamenti interni che ne disciplinano il funzionamento. Tale assetto è stato ulteriormente precisato nel quadro del percorso di adeguamento al Terzo settore e con l'aggiornamento del Modello di organizzazione, gestione e controllo.

Secondo lo statuto, gli organi dell'Ente sono il Presidente, il Consiglio di amministrazione, l'organo di controllo e il Direttore Generale. Il Consiglio di amministrazione, cui compete l'indirizzo strategico e la programmazione dell'Ente, è strutturato secondo la tradizione storica della Fondazione e costituisce il centro decisionale in materia di servizi, investimenti, personale, regolamenti e politiche di sviluppo.

Il sistema di governo non si esaurisce nella sola dimensione statutaria, ma si completa attraverso una serie di presidi di organizzazione e controllo: regolamento dei compiti e dei provvedimenti di competenza del Consiglio di amministrazione e del Direttore Generale; modello 231; codice etico; regolamento dell'Organismo di vigilanza; regolamento acquisti; whistleblowing; regolamento per la selezione e l'assunzione del personale.

Nel corso del 2025 la governance si è trovata a presidiare temi di rilevante impatto: il completamento del percorso ETS; il controllo dell'equilibrio economico in un contesto di incremento del costo del lavoro; il monitoraggio della gestione patrimoniale; l'installazione del nuovo impianto fotovoltaico; il rafforzamento dell'impianto regolatorio e di compliance; la programmazione di ulteriori interventi strutturali e organizzativi.

Il soggetto incaricato della revisione contabile esercita le proprie funzioni secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento e dallo statuto. La revisione del bilancio è stata regolarmente svolta anche per l'esercizio 2025. Ai fini della trasparenza economica, la relazione di missione indica compensi pari a euro 36.254 per l'organo esecutivo e a euro 8.120 per il revisore unico, i compensi sono espressi al lordo degli oneri accessori di legge.

Sul piano dei rapporti interni, il Direttore Generale svolge un ruolo di raccordo tra indirizzo politico-amministrativo, gestione organizzativa e attuazione operativa, con responsabilità tecniche, amministrative ed economico-gestionali. In coerenza con i regolamenti approvati, la Direzione è chiamata a garantire continuità dell'azione, tempestività delle decisioni, tracciabilità dei processi e monitoraggio periodico dei risultati.

A.4 PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

La qualità dei servizi erogati dalla Fondazione dipende in misura decisiva dalle persone che vi operano. Il 2025 conferma il carattere intensamente labour intensive dell'attività socio-sanitaria e assistenziale, con

una struttura del costo fortemente concentrata sul personale e con una dotazione organica ampia e articolata per profili professionali.

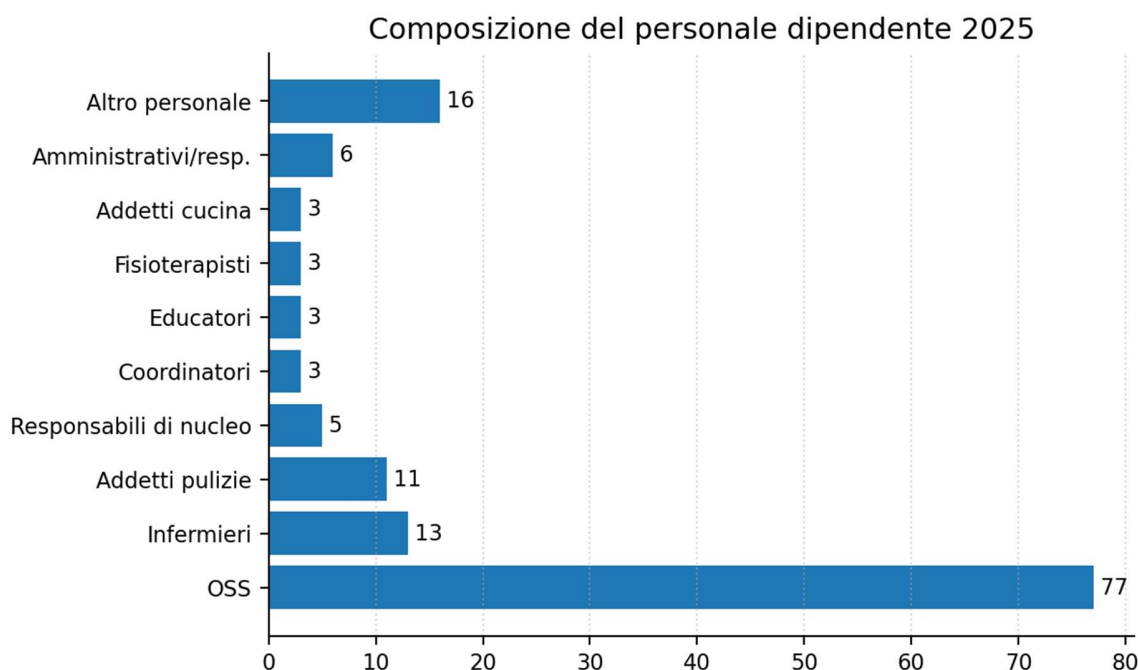
Al 31 dicembre 2025 la dotazione organica risultava composta da 140 dipendenti, in lieve crescita rispetto ai 138 del 2024. La componente più numerosa è rappresentata dagli operatori socio-sanitari, pari a 77 unità, cui si affiancano 13 infermieri, 5 responsabili di nucleo, 3 coordinatori, 3 educatori professionali, 3 fisioterapisti, 1 logopedista, 2 assistenti sociali, 1 psicologa, personale amministrativo, addetti ai servizi generali, addetti alla cucina, addetti alle pulizie, manutentori e altre figure di supporto.

Il personale opera con contratti UNEBA; l'Ente continua a muoversi in un contesto di mercato del lavoro particolarmente complesso, segnato da carenza di OSS e infermieri e da un significativo incremento del costo del lavoro dovuto anche al rinnovo del CCNL nel periodo gennaio-luglio 2025. Le spese del personale sono infatti aumentate di circa euro 229.520 rispetto al 2024.

Accanto al personale dipendente, l'Ente si avvale di medici convenzionati, di alcuni apporti libero-professionali e di servizi esternalizzati in aree specifiche, in particolare per assicurare la continuità dei servizi in un contesto di scarsità di professionalità reperibili. La strategia espressa nella relazione di missione è tuttavia chiara: per il 2026 si cercherà di garantire i servizi con l'organico attuale, limitando per quanto possibile appalti esterni e liberi professionisti.

Il tema della formazione continua rimane centrale. Nel 2025 l'Ente ha sostenuto costi per formazione professionale pari a euro 4.263, confermando una linea di investimento stabile sulla crescita delle competenze. Accanto alla formazione formale, rilevano i momenti di aggiornamento interno, il lavoro di équipe, la revisione dei protocolli e il confronto quotidiano tra le figure professionali.

Un ruolo importante, pur distinto da quello del personale dipendente, è svolto dal volontariato. Nel 2025 la Fondazione si è avvalsa di 65 volontari, che hanno prestato complessivamente 7.021 ore di servizio, attraverso l'Associazione di Volontariato "Solare" Onlus, con sede presso la struttura. Il contributo dei volontari si colloca prevalentemente sul piano relazionale, ricreativo, spirituale e di sostegno alla socializzazione, arricchendo in modo significativo la qualità di vita degli ospiti.



La presenza di volontari, tirocinanti, giovani del servizio civile e altri soggetti inseriti in percorsi di utilità sociale consente inoltre alla Fondazione di generare effetti positivi che travalicano il perimetro stretto dell'utenza residente, contribuendo a processi di cittadinanza attiva, inclusione e coesione territoriale.

A.5 OBIETTIVI E ATTIVITÀ

A.5.1 Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse attività

L'attività istituzionale della Fondazione nel 2025 si è concentrata sulla gestione del Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti e del Centro Diurno, in continuità con gli esercizi precedenti ma in un quadro di maggiore maturità organizzativa. Il Centro Servizi è rimasto il cuore dell'azione dell'Ente, garantendo accoglienza residenziale, assistenza sanitaria e infermieristica, attività riabilitative, sostegno educativo, servizi alberghieri, cura della persona, accompagnamento relazionale e presa in carico complessiva.

La relazione di missione quantifica in 47.350 i giorni incassati di degenza nell'anno e in 129,73 il numero medio di ospiti giornalieri su 130 posti accreditati, per una copertura del 99,79%. Il tasso di saturazione del servizio residenziale si conferma quindi molto elevato e testimonia la piena rilevanza territoriale della Fondazione, nonché la capacità della struttura di mantenere una forte attrattività pur in un contesto competitivo e complesso.

Il Centro Diurno, autorizzato per 20 posti, continua a rappresentare una funzione strategica per il sistema territoriale, perché consente di sostenere la permanenza a domicilio, offrire sollievo alle famiglie e sviluppare percorsi di semiresidenzialità. Pur in assenza, in questa bozza interna, del dettaglio consolidato delle giornate 2025, l'andamento dell'area risulta coerente con una traiettoria di rafforzamento del servizio e con la volontà dell'Ente di valorizzarne la capacità di risposta.

Accanto ai servizi principali, la Fondazione ha proseguito le attività connesse e secondarie che mantengono un carattere strumentale rispetto alla missione: pasti a terzi, prestazioni ematochimiche, fisioterapia, logopedia, concessione di spazi pubblicitari e altre prestazioni di supporto. Nel 2025 tali attività hanno generato proventi pari a euro 86.683, corrispondenti a circa l'1,25% del totale dei profitti, confermando la loro funzione integrativa e non sostitutiva rispetto all'attività principale.

Le linee di sviluppo programmate per il 2025, già indicate nel bilancio sociale 2024 come obiettivi dell'anno successivo, hanno riguardato tre aree: sul piano strutturale, il rifacimento del giardino protetto del nucleo Diamante, l'installazione dell'impianto fotovoltaico, la revisione dell'impianto di cogenerazione e l'avvio delle riflessioni su una nuova struttura da 120 posti; sul piano organizzativo, la riorganizzazione del servizio socioeducativo, la richiesta di aumento dei posti del Centro Diurno e l'aggiornamento dei protocolli; sul piano assistenziale, la prosecuzione dei corsi di formazione multidisciplinari e l'adesione al progetto "Ciao".

Tra tali linee di lavoro, l'installazione dell'impianto fotovoltaico costituisce il risultato maggiormente documentato e strutturalmente rilevante dell'esercizio: il nuovo impianto, entrato in funzione il 5 settembre 2025, ha una potenza di picco pari a 220,50 kWp e rappresenta un investimento coerente con la sostenibilità economica e ambientale dell'Ente.

A.5.2 Beneficiari diretti e indiretti, output e principali effetti generati

I beneficiari diretti dell'attività della Fondazione sono in primo luogo gli ospiti del Centro Servizi e gli utenti del Centro Diurno: persone anziane non autosufficienti che presentano bisogni sanitari, socio-assistenziali, riabilitativi e relazionali complessi. La presa in carico non si limita all'erogazione di singole prestazioni, ma si configura come percorso integrato che coinvolge più professionalità e che tiene insieme salute, sicurezza, quotidianità, relazione e benessere.

Beneficiarie dirette, sebbene in forma indiretta rispetto alle prestazioni principali, sono anche le famiglie degli ospiti, che trovano nella Fondazione un presidio di cura affidabile, un interlocutore organizzato, un supporto nelle fasi di maggiore fragilità e una risorsa di sollievo. A questi si aggiungono gli utenti esterni dei

servizi connessi, i cittadini che utilizzano il punto prelievi o le prestazioni riabilitative, nonché le persone coinvolte in gruppi di sostegno o iniziative territoriali.

Tra i beneficiari indiretti vanno inoltre ricompresi i giovani impegnati nel servizio civile, le persone inserite in stage o percorsi di utilità sociale, il volontariato organizzato, il sistema pubblico di riferimento e più in generale la comunità locale. La Fondazione genera infatti un effetto di alleggerimento del carico assistenziale familiare, di sostegno al sistema socio-sanitario territoriale, di attivazione di reti sociali e di diffusione di una cultura della cura orientata alla persona.

Gli output dell'attività 2025 possono essere letti sia in termini quantitativi – posti residenziali mantenuti saturi, giornate di degenza garantite, continuità del servizio, dotazione professionale attiva, ore di volontariato erogate – sia in termini qualitativi: stabilità della presa in carico, integrazione tra profili professionali, forte ruolo della relazione con le famiglie, presidio della complessità assistenziale, investimento sull'ambiente e sugli strumenti di supporto.

In termini di effetti, l'azione della Fondazione contribuisce a mantenere la continuità dell'assistenza per persone fragili che non potrebbero essere seguite adeguatamente a domicilio, a rafforzare il sistema territoriale dei servizi per anziani e a ridurre il rischio di isolamento, discontinuità di cura e sovraccarico delle famiglie.

A.5.3 Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti

La Fondazione continua a collocare la qualità del servizio al centro della propria impostazione. La qualità, tuttavia, non viene intesa in senso meramente formale o certificativo, ma come esito di una pluralità di fattori: correttezza clinico-assistenziale, presenza professionale, continuità dei servizi, relazione con l'ospite, comunicazione con la famiglia, capacità di risposta ai bisogni emergenti, ascolto delle segnalazioni e aggiornamento dei protocolli.

In continuità con il documento 2024, anche il presente bilancio sociale dà atto che la Fondazione raccoglie con periodicità annuale dati concernenti la soddisfazione degli ospiti e dei familiari, avvalendosi dei questionari elaborati da Seniornet. Tali strumenti consentono di confrontare la percezione dei familiari rispetto ai servizi erogati e, ove disponibile, di riportare i risultati dell'Ente ai valori medi di altre strutture analoghe.

Per questa versione interna estesa, in assenza del prospetto numerico validato 2025, si conferma metodologicamente la rilevanza dell'indagine come strumento di ascolto e miglioramento e si rinvia all'inserimento finale dei risultati quantitativi. Resta in ogni caso significativo, sul piano organizzativo, il fatto che la struttura abbia consolidato una cultura del monitoraggio della qualità basata non solo su dati economici, ma anche su indicatori percepiti di efficacia relazionale e organizzativa.

Sotto il profilo dei presidi di qualità e affidabilità organizzativa, la Fondazione non dispone di certificazione di qualità, ma ha approvato e applica un Codice etico, un Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, un sistema di whistleblowing, procedure in materia di privacy, regolamenti interni sui principali processi e una rete di controlli che rafforza la tutela dell'utenza e dell'Ente stesso.

A.5.4 Obiettivi raggiunti e futuri

L'esercizio 2025 è stato attraversato da obiettivi di diversa natura: strutturali, organizzativi e assistenziali. Il quadro di fondo è quello già delineato nel bilancio sociale 2024 per l'anno successivo. In questa bozza interna si ritiene utile distinguere tra obiettivi chiaramente conseguiti, obiettivi in avanzamento e obiettivi che richiedono una valutazione conclusiva alla data di approvazione del documento.

Risulta conseguito e documentalmente verificabile l'obiettivo di installazione dell'impianto fotovoltaico, entrato in funzione nel settembre 2025. Appare inoltre confermato il mantenimento di elevati livelli di saturazione del Centro Servizi, la prosecuzione dell'attività del Centro Diurno, la tenuta complessiva dei servizi e l'avanzamento del percorso di trasformazione in ETS, che costituisce di fatto uno degli esiti più importanti dell'anno.

Sul piano organizzativo, il 2025 ha visto la necessità di un intenso lavoro di presidio della gestione del personale, dei costi e dei processi interni. Anche quando non traducibili in singoli output immediatamente visibili all'esterno, tali azioni hanno avuto un valore determinante per la stabilità dei servizi. Sul piano assistenziale, la prosecuzione della formazione e l'attenzione alla dimensione socioeducativa si inseriscono in una logica di qualità diffusa e di aggiornamento permanente.

Per il 2026 la relazione di missione indica con chiarezza alcune priorità: mantenere la copertura di tutti i 130 posti letto del Centro Servizi; sviluppare il Centro Diurno fino alla piena disponibilità autorizzata; contenere il ricorso ad appalti esterni e liberi professionisti; garantire equilibrio economico e finanziario; consolidare gli effetti dell'investimento ambientale realizzato con il fotovoltaico.

A.6 L'OSPITE PRIMA DI TUTTO

Tutte le attività organizzate dalla Fondazione hanno come riferimento primario l'ospite residente e mirano a creare benessere, socialità, continuità di relazione e significatività del tempo vissuto all'interno della struttura. La centralità dell'ospite non è uno slogan, ma un criterio di organizzazione: orienta la programmazione delle attività, la definizione dei progetti educativi, la modulazione delle cure, il coinvolgimento del volontariato, la gestione degli spazi e la relazione con i familiari.

Nel corso del 2025 la Fondazione ha proseguito nel solco delle esperienze già consolidate negli anni precedenti, mantenendo un'attenzione particolare alla dimensione relazionale della cura e alla necessità di preservare, per quanto possibile, i legami con il territorio e con la vita comunitaria. La valorizzazione del volontariato, dei momenti festivi, delle attività educative, dei percorsi spirituali e delle iniziative intergenerazionali continua a costituire un tratto distintivo della struttura.

La documentazione 2024 richiama, tra i progetti e le attività di rilievo, il progetto "Adotta un anziano", il progetto "Nipoti di Babbo Natale", il percorso di musicoterapia, le attività di canto e tombola, il supporto nelle attività educative, la presenza religiosa, i progetti intergenerazionali e le uscite nel territorio. Pur non disponendo in questa sede di un consuntivo fotografico completo delle singole iniziative 2025, il modello di lavoro della Fondazione resta chiaramente orientato alla costruzione di una quotidianità ricca di significato e non ridotta alla sola gestione assistenziale.

L'ospite viene quindi posto al centro non solo nella risposta ai bisogni sanitari, ma anche nella cura delle relazioni, nella stimolazione cognitiva, nella possibilità di mantenere ritualità, interessi, espressioni spirituali e legami affettivi. Anche il rapporto con i familiari è pensato in questa prospettiva: non come elemento esterno al servizio, ma come parte integrante della presa in carico.

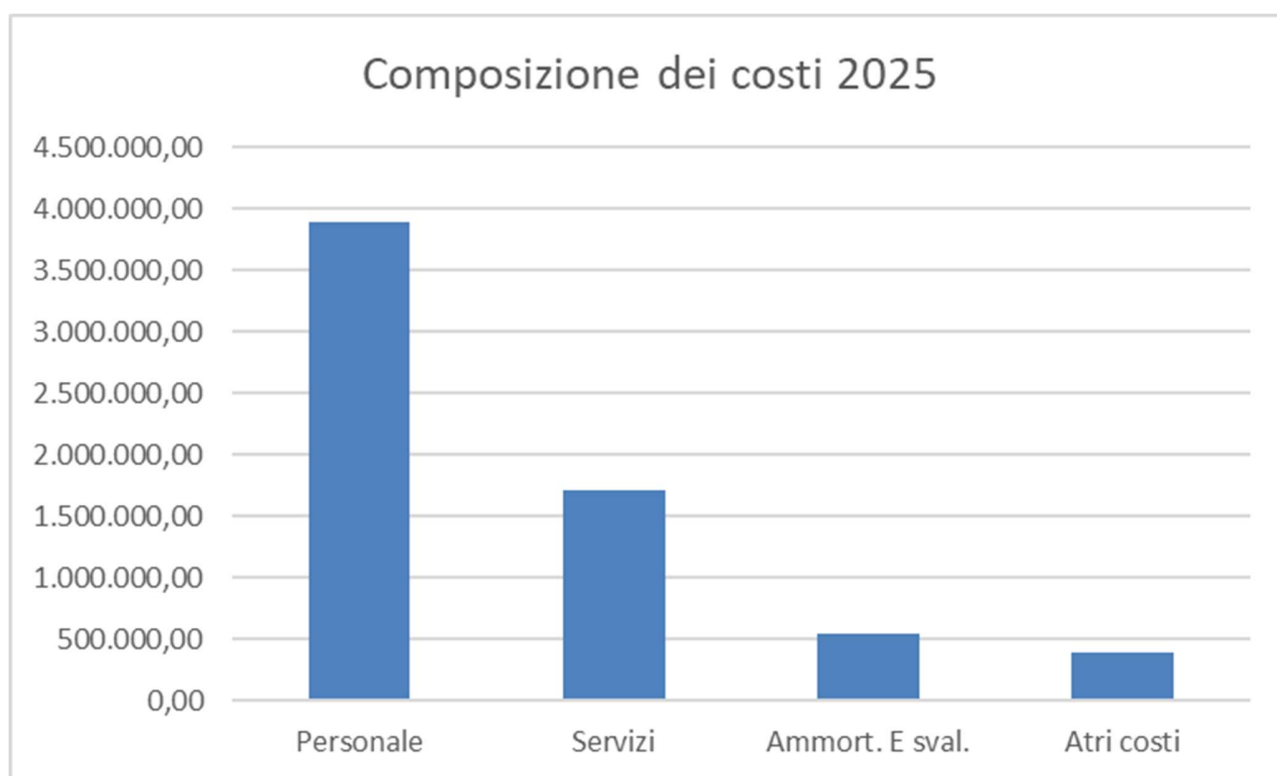
In termini organizzativi, il capitolo 'L'ospite prima di tutto' richiama la responsabilità della Fondazione a evitare che la pressione gestionale e la complessità dei turni facciano perdere di vista la personalizzazione. La vera qualità dell'assistenza si misura anche nella capacità di far sì che ogni persona si senta riconosciuta, ascoltata e accompagnata con rispetto.

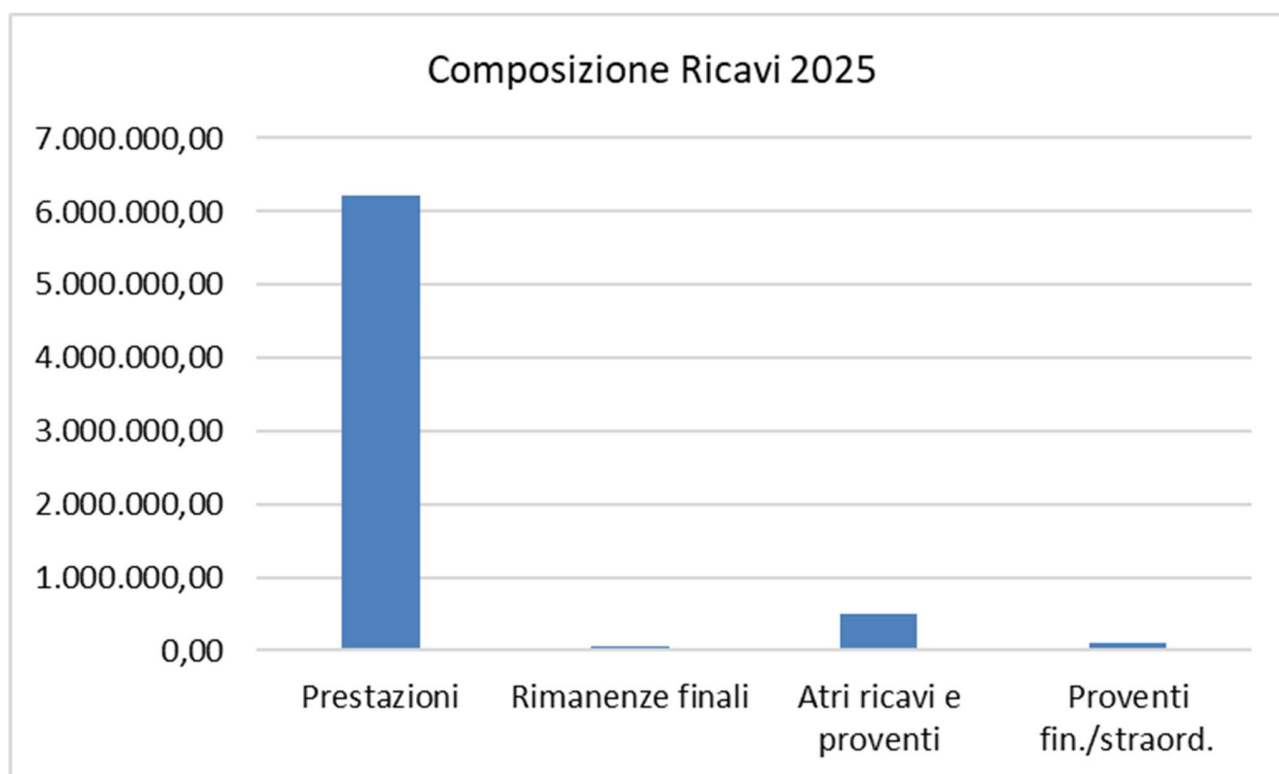
A.7 SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA

La situazione economico-finanziaria della Fondazione nel 2025 evidenzia un equilibrio positivo, pur in presenza di una struttura dei costi rigida e di un contesto gestionale complesso. I proventi totali ammontano a euro 6.985.361,39, a fronte di costi totali pari a euro 6.724.568,00 (al lordo delle imposte dell'esercizio), con un avanzo di gestione di euro 260.796,00. Il dato segnala una capacità di tenuta dell'Ente e una sostanziale coerenza tra assetto dei servizi, livello delle entrate e struttura dei costi.

Le entrate derivano in misura prevalente dall'attività istituzionale. I ricavi delle vendite e delle prestazioni ammontano a euro 6.794.937,00. All'interno di questa voce i proventi da attività istituzionale sono pari a euro 3.423.581,00 e i contributi per attività istituzionale a euro 2.793.360,00. La componente delle rette di ricovero da privati convenzionati rappresenta la quota più significativa dei ricavi, mentre i contributi regionali e ULSS confermano il peso del rapporto con il sistema pubblico.

Indicatore economico-finanziario	Valore 2025
Proventi totali	€ 6.985.361,39
Costi totali	€6.724.568,00
Avanzo di gestione	€ 260.796,00
Grado di copertura delle spese	103,88%
Costo medio per giornata di degenza	€ 130,43
Costo medio per utente	€ 47.602,38
Patrimonio netto	11.698.386,00
Disponibilità liquide	€ 1.623.647,00





Dal lato dei costi, la voce di gran lunga più rilevante resta quella del personale, pari a euro 3.884.720,00. Seguono i costi per servizi, pari a euro 1.706.144,00, e gli ammortamenti e svalutazioni, pari a euro 542.245,00 circa considerando ammortamenti e svalutazione crediti. La composizione dei costi conferma la natura fortemente personale-dipendente del servizio e spiega perché il tema del reperimento di operatori e del contenimento del costo del lavoro rappresenti la principale variabile critica per la sostenibilità futura.

Nel 2025 il costo dell'energia elettrica si è attestato a circa euro 201.282, in lieve diminuzione rispetto ai circa euro 209.048 del 2024; il costo dei combustibili è rimasto sostanzialmente stabile, intorno a euro 119.305. La riduzione del costo elettrico è espressamente collegata, nella relazione di missione, all'entrata in funzione del nuovo impianto fotovoltaico dal 5 settembre 2025.

Sul piano patrimoniale, l'attivo complessivo al 31 dicembre 2025 ammonta a euro 15.334.414,00. Le immobilizzazioni materiali sono pari a euro 7.283.972,00 e comprendono, tra l'altro, il fabbricato della nuova RSA, le attrezzature, gli arredi e il nuovo impianto fotovoltaico. Le immobilizzazioni finanziarie sono pari a euro 5.185.022,00 e riflettono una gestione prudente del patrimonio mobiliare, già oggetto di monitoraggio costante da parte della governance. Le disponibilità liquide, pari a euro 1.623.647,00, evidenziano una posizione di cassa solida.

Il patrimonio netto si colloca oltre gli 11,6 milioni di euro e comprende il fondo di dotazione, le riserve, la riserva eredità De Gregori e l'avanzo di gestione dell'esercizio. La struttura patrimoniale conferma quindi una base di solidità significativa, importante per sostenere nel medio periodo gli investimenti, gli adeguamenti organizzativi e l'assorbimento di eventuali tensioni future.

Resta tuttavia necessario leggere il dato positivo del 2025 con prudenza. Il margine economico, pur presente, non è ampio; la struttura dei costi è rigida; l'equilibrio dipende in misura rilevante dalla saturazione del servizio, dalla stabilità dei contributi pubblici e dalla capacità di governare il costo del personale. Per questo motivo la sostenibilità economico-finanziaria deve continuare a essere monitorata con attenzione nel 2026.

Lettura ESG dei dati economico-finanziari

L'investimento nel fotovoltaico consente di attribuire al 2025 un rilievo specifico anche in chiave ESG. Sul versante ambientale, l'Ente ha avviato una transizione energetica concreta; sul versante sociale, ha mantenuto un'elevata capacità di risposta assistenziale; sul versante della governance, ha consolidato i presidi di controllo e il quadro regolatorio. In questa prospettiva, il bilancio sociale restituisce una lettura più ampia del dato economico, collocandolo dentro una responsabilità istituzionale e territoriale.

A.8 ALTRE INFORMAZIONI

Il 2025 è stato un anno significativo anche sotto il profilo degli assetti di controllo, della compliance e delle informazioni ulteriori utili a comprendere il funzionamento della Fondazione. La trasformazione in ETS ha richiesto un ripensamento formale di alcuni riferimenti statutari e una maggiore sistematizzazione dei presidi organizzativi già presenti.

La Fondazione non ha svolto nel 2025 attività di raccolta fondi occasionali ai sensi dell'art. 79, comma 4, lettera a), del D.Lgs. 117/2017. Le liberalità ricevute nell'esercizio risultano così articolate: euro 17.860 da offerte di privati, euro 600 da offerte degli ospiti ed euro 137.058 riferiti ai proventi dell'eredità De Gregori.

La relazione di missione attesta inoltre che nel 2025 non sono state realizzate operazioni con parti correlate, non sussistono debiti per erogazioni liberali condizionate e l'Ente non ha costituito patrimoni destinati a specifici affari. Non si registrano, inoltre, ricavi o costi di entità o incidenza eccezionali, ferma restando la presenza di sopravvenienze attive e passive e di componenti straordinarie tipiche della gestione.

Sotto il profilo regolatorio, la Fondazione opera in coerenza con un articolato sistema interno composto da statuto, carta dei servizi, codice etico, modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, regolamenti interni in materia di personale, acquisti, omaggi, whistleblowing e rapporti tra organi. Il codice etico, approvato nel quadro del modello 231, richiama espressamente i valori della centralità e dignità della persona, della solidarietà, della responsabilità sociale, della correttezza nei rapporti con l'utenza, con i fornitori, con la pubblica amministrazione e con gli altri stakeholder.

Il Modello 231 aggiornato nel 2026 evidenzia, in termini organizzativi, la volontà dell'Ente di promuovere cultura della legalità, tracciabilità dei processi, prevenzione dei reati, responsabilizzazione delle funzioni e vigilanza continua. Per il bilancio sociale ciò costituisce un elemento importante, perché la qualità dell'assistenza è strettamente connessa alla qualità dell'organizzazione e alla credibilità dei presidi di controllo.

La differenza retributiva tra lavoratori dipendenti indicata nella relazione di missione 2025 è pari a 4,23 tra retribuzione annua lorda minima e massima, rientrando quindi nel limite di legge previsto per gli enti del Terzo settore. Tale dato, insieme alla trasparenza sui compensi degli organi sociali, rappresenta un indicatore di correttezza e coerenza rispetto alla normativa di riferimento.

Per completare la mappa delle informazioni ulteriori, appare utile richiamare i principali stakeholder della Fondazione e le relative modalità di coinvolgimento.

Stakeholder	Relazione con la Fondazione	Modalità principali di coinvolgimento
Ospiti residenti e utenti del Centro Diurno	Beneficiari diretti delle attività istituzionali	Piani individualizzati, colloqui, attività educative, relazione quotidiana, ascolto dei bisogni
Familiari	Interlocutori essenziali del percorso di cura	Colloqui, informazioni cliniche e organizzative, coinvolgimento negli eventi, raccolta di feedback

Dipendenti e collaboratori	Motore operativo dell'Ente	Coordinamento, formazione, procedure interne, riunioni, monitoraggio gestionale
Volontari e Associazione Solare	Supporto relazionale e comunitario	Convenzione, programmazione attività, affiancamento nelle iniziative
ULSS 8 Berica e soggetti pubblici	Partner istituzionali e regolatori	Convenzioni, accreditamento, controlli, integrazione socio-sanitaria
Fornitori e partner	Supporto ai processi operativi	Contratti, regolamento acquisti, controlli di regolarità, verifica prestazioni
Comunità locale e reti associative	Contesto di riferimento e legittimazione sociale	Comunicazione istituzionale, eventi, progetti territoriali, collaborazione in rete

La combinazione tra trasparenza amministrativa, presidio etico, solidità patrimoniale e radicamento territoriale conferma che la Fondazione non è solo un erogatore di servizi, ma una istituzione comunitaria che deve rendere conto del proprio operato su più piani: economico, sociale, organizzativo e valoriale.

4. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

In conformità a quanto previsto dalle Linee guida adottate con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019, l'Organo di Controllo ha svolto le attività di verifica sul presente Bilancio Sociale, esprimendo il proprio parere in merito alla conformità del documento alle disposizioni normative vigenti e alla coerenza delle informazioni in esso contenute.

A seguito delle verifiche effettuate, l'Organo di Controllo ha attestato la regolarità del Bilancio Sociale, formulando parere favorevole alla sua approvazione

RELAZIONE UNITARIA DELL'ORGANO DI CONTROLLO AL BILANCIO DI ESERCIZIO E AL BILANCIO SOCIALE CHIUSI AL 31 DICEMBRE 2025

*Ai Membri del Consiglio di Amministrazione della Fondazione Luigia Gaspari Bressan
ETS*

Premessa

Il Sindaco unico, nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025, non ha svolto le funzioni previste dagli artt. 2403 e ss. c.c. e art. 30 del D.Lgs n. 117 del 03.07.2027 (Codice Terzo Settore), in quanto nominato ai sensi di Statuto nella riunione del Consiglio di Amministrazione in data 24.02.2026, con la quale gli sono stati attribuiti i poteri di vigilanza oltre a quelli di controllo e di revisione contabile, funzione, quest'ultima assunta in continuità con il precedente mandato 2023-2025.

Per l'esercizio 2025 la sottoscritta ha quindi svolto solo le funzioni previste dall'art. 2409-bis c.c..

La presente relazione unitaria, pertanto, si compone della sola sezione A) la "Relazione del revisore indipendente ai sensi dell'art. 14 del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 39".

Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio

Giudizio

Ho svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio della *Fondazione Luigia Gaspari Bressan ETS*, costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2025, dal rendiconto gestionale per l'esercizio chiuso a tale data e dalla relazione di missione, che presenta un avanzo di esercizio di euro 260.795 ed un Patrimonio Netto di euro 11.698.386.

Il suddetto bilancio d'esercizio è stato preparato in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

A mio giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della *Fondazione Luigia Gaspari Bressan ETS* al 31 dicembre 2025, e del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.



Elementi alla base del giudizio

Ho svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali ISA Italia. Le mie responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione *“Responsabilità del revisore per la revisione contabile del bilancio d’esercizio”* della presente relazione.

Sono indipendente rispetto alla Fondazione in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell’ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio.

Ritengo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio.

Responsabilità degli Amministratori per il bilancio d’esercizio

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d’esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità della Società di continuare ad operare come un’entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d’esercizio, per l’appropriatezza dell’utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Gli Amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d’esercizio a meno che abbiano valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Società o per l’interruzione dell’attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Responsabilità del Revisore per la revisione contabile del bilancio d’esercizio.

I miei obiettivi sono l’acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d’esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l’emissione di una relazione di revisione che includa il mio giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che, tuttavia,



non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia), ho esercitato il giudizio professionale ed ho mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- ho identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; ho definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; ho acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il mio giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti o eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- ho acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della Società;
- ho valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli Amministratori, inclusa la relativa informativa;
- sono giunta ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli Amministratori del presupposto della continuità aziendale e, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di una incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulla capacità della Fondazione di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, sono tenuta a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio, ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del mio giudizio. Le mie conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Società cessi di operare come un'entità in funzionamento;



- ho valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.
- ho comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dagli ISA Italia, tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Relazione su altre disposizioni di legge e regolamentari

Gli Amministratori della Fondazione Luigia Gaspari Bressan ETS sono responsabili per la predisposizione del Bilancio Sociale al 31 dicembre 2025, in conformità alle disposizioni normative vigenti, in particolare al decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - D.M. 04/07/2019, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

L'Ente ha dichiarato di aver predisposto il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2025 in conformità alle suddette Linee Guida.

Ferma restando la responsabilità dell'organo di amministrazione della predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste dalle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, nei termini di legge previsti, la conformità del bilancio sociale alle Linee Guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'organo di controllo compete, inoltre, di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

Ho, quindi, verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee Guida ministeriali di riferimento. Il mio comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli Enti del Terzo Settore, attualmente applicabili. In questo senso ho verificato anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee Guida;

- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sottosezioni esplicitamente previste dal paragrafo 6 delle Linee Guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee Guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle Linee Guida.

Sulla base del lavoro svolto non sono pervenuti alla mia attenzione elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale della Fondazione L.G. Bressan E.T.S. non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee Guida di cui al D.M. 04/07/2019.

Isola Vicentina, 14 aprile 2026

L'Organo di controllo
Dott.ssa Martina Valerio



Conclusioni operative per il Consiglio di amministrazione

La lettura integrata del 2025 consegna al Consiglio di amministrazione un quadro nel complesso positivo: elevata saturazione del Centro Servizi; equilibrio economico confermato; patrimonio solido; investimento ambientale realizzato; percorso ETS completato; presenza significativa di volontariato e di radicamento territoriale.

Allo stesso tempo emergono con chiarezza alcune priorità di governo per il 2026: presidiare il costo del lavoro e il reperimento di personale; mantenere la qualità dell'assistenza in un contesto di forte pressione organizzativa; valorizzare il Centro Diurno e le attività territoriali; completare la ricaduta operativa del nuovo impianto fotovoltaico; continuare il rafforzamento dei regolamenti, della compliance e dei sistemi di controllo.

In questa prospettiva, il bilancio sociale non va considerato un mero adempimento redazionale, ma uno strumento utile a sostenere la visione strategica dell'Ente e a mantenere allineati missione, organizzazione, risorse e qualità del servizio.