RELAZIONE DI AUDIT

CERTIFICAZIONE
RAPPORTO SUL CAPITALE INTELLETTUALE

Anno 2022

ASSOCIAZIONE NAZIONALE PUBBLICHE ASSISTENZE (ANPAS PIEMONTE)

Auditor: **Ing. Enrico Montabone**

N.B. La presente relazione è parte integrante del certificato n. 08/2011 rilasciato all'Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze (ANPAS Piemonte).
Per ulteriori informazioni in merito contattare:
ICC SRL –Via Governolo 34 – *Torino. Tel. 011/595863 Fax 011/5088215*
www.intellectualcapitalcertification.it

INDICE

1.	Attività dell'organizzazione	pag.	3
2.	Documentazione esaminata	pag.	3
3.	Pianificazione dell'attività di audit	pag.	3
4.	Modalità di conduzione dell'audit	pag.	4
5.	Valutazione della metodologia utilizzata per il monitoraggio del Capitale Intellettuale	pag.	5
6.	Indicatori	pag.	6
7.	Analisi del rapporto sul Capitale Intellettuale	pag.	8
	• Capitale umano	pag.	8
	• Capitale organizzativo	pag.	11
	• Capitale relazionale	pag.	17
8.	Giudizio complessivo	pag.	22

1. ATTIVITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE:

Progettazione e sperimentazione di servizi innovativi e formativi a favore delle organizzazioni associate e pubblicazione manuali didattici illustrati.
Attività di sostegno solidaristico ai cittadini in difficoltà e diffusione della cultura sanitaria e civile.
Orientamento alla consulenza fiscale, amministrativa ed economica delle organizzazioni associate.
Sostegno iniziative delle organizzazioni associate sul territorio di riferimento.

2. DOCUMENTAZIONE ESAMINATA:

1. Documenti illustrativi dell'organizzazione (cataloghi, sito web, brochure, etc.)
2. Documento descrittivo della strategia
3. Documentazione dei sistemi di gestione
4. Strumento utilizzato per il monitoraggio del capitale intellettuale: **Intangibile Assets Monitor (IAM)**
5. Analisi processi aziendali
6. Rapporto sul capitale intellettuale anno 2022
7. Bilanci e note integrative al 31/12/2020
8. Bilanci e note integrative al 31/12/2021
9. Bilanci e note integrative al 31/12/2022
10. Report periodici
11. Altri documenti descritti nel seguito (vedasi commento indicatori)

3. PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITA' DI AUDIT

Luglio 2023 Riunione Organismo di Vigilanza D.Lgs 231
Aprile 2023. Assemblea Regionale Soci
Luglio 2023 Riunione Organo di Controllo
Settembre 2023 Riunione consiglio di Amministrazione (Riesame della Direzione, presentazione Obbiettivi e risultati)

4. MODALITA' DI CONDUZIONE DELL'AUDIT

L'audit è stato condotto attraverso un'analisi del Rapporto sul Capitale Intellettuale al fine di valutare la sua coerenza e qualità attraverso la verifica dei dati e delle informazioni in rapporto ad otto fattori d'indagine, rilevando per ciascuno il livello di significatività.
I fattori sono:

a. Rilevanza
b. Verificabilità
c. Chiarezza
d. Completezza
e. Sostanza
f. Evidenza
g. Neutralità
h. Comparabilità

a. Rilevanza

L'audit ha il compito di controllare che i dati e le informazioni riportate sul Rapporto siano significative per permettere alle differenti categorie di soggetti interessati (stakeholders) di prendere le decisioni più opportune. Ciò si ottiene attraverso l'analisi della relazione logica tra i dati e le informazioni rilevati, la strategia dell'organizzazione e la descrizione delle risorse del Capitale Intellettuale necessarie per fornire i servizi dichiarati.

b. Verificabilità

L'audit accerta che i dati e le informazioni riportate sul Rapporto siano verificabili attraverso un sistema di rintracciabilità della sorgente degli indicatori. Inoltre accerta la coerenza e la consistenza degli indicatori rispetto alla strategia e agli obiettivi dell'organizzazione.

c. Chiarezza

L'audit ha il compito di verificare che il Rapporto sia facilmente strutturato e chiaro da leggere, che non contenga informazioni non significative. Quest'ultimo aspetto potrebbe distrarre le diverse categorie dei soggetti interessati dalle informazioni rilevanti e quindi risultare ridondante con il rischio di disperdere e confondere le informazioni più significative.

d. Completezza

L'audit verifica che il Rapporto consenta, con i suoi indicatori, una visione completa della situazione dell'organizzazione rispetto alla sua strategia, agli obiettivi legati ai processi e agli obiettivi che soddisfano le necessità e le aspettative dei soggetti interessati.

e. Sostanza
L'audit ha il compito di verificare che il Rapporto contenga informazioni coerenti con la gestione della conoscenza dell'organizzazione e che la sostanza dei fatti prevalga sulla forma.

f. Evidenza
L'audit verifica che nel Rapporto siano assenti eventuali sovrapposizioni di indicatori per garantire l'evidenza certa di quelli presenti.

g. Neutralità
L'audit ha il compito di verificare che i dati e le informazioni siano presentati il più obiettivamente possibile (privi quindi di distorsioni preconcette) considerando il loro impatto sulla visione sistemica dell'organizzazione. Non ci devono essere cioè indicatori "desiderabili", ma solo quelli coerenti con la realtà dell'organizzazione.

h. Comparabilità
L'audit verifica che tutti i dati e le informazioni contenute nel Rapporto consentano una comparazione temporale omogenea (almeno annuale).

Il livello di significatività dei fattori di indagine è rappresentato dai seguenti simboli:

+++ buono
++ discreto
+ sufficiente
- insufficiente

5. VALUTAZIONE DELLA METODOLOGIA USATA PER IL MONITORAGGIO DEL CAPITALE INTELLETTUALE

Si ritiene che la metodologia utilizzata da ANPAS Piemonte per il monitoraggio e la revisione dei dati costituenti il Capitale Intellettuale (metodo IAM) sia stata applicata in modo corretto. All'ottavo anno di applicazione, si conferma una corretta individuazione degli indicatori coerenti con le peculiarità dei servizi erogati dall'Associazione e aggiornati annualmente in relazione all'evoluzione dell'organizzazione.
Si evidenzia come lo strumento di valutazione sia consolidato e veda tutti i componenti dell'organizzazione impegnati nella raccolta dei dati necessari per il monitoraggio.
Relativamente all'utilizzo delle Linee Guida del Ministero Danese, così come dichiarato nel Rapporto, si ritiene che, pur essendo ANPAS Piemonte una associazione non profit, tali linee guida siano state correttamente interpretate.

6. INDICATORI

C.U. CAPITALE UMANO

C.U.1 INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

C.U.1.1 Personale certificato e non certificato corsi S.A.R.A.
C.U.1.2 N° ore formazione personale dipendente
C.U.1.3 Profilo demografico del CD e dipendenti A.N.P.A.S.

C.U.2 INDICATORI DI EFFICIENZA

C.U.2.1 N° volontari certificati e non certificati allegato A e B
C.U.2.2 N° istruttori volontari sistema (IVS) certificati e non certificati

C.U.3 INDICATORI DI STABILITA'

C.U.3.1 Analisi di customer satisfaction interna

C.O CAPITALE ORGANIZZATIVO

C.O.1 INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

C.O.1.1 N° unità personale dipendente
C.O.1.2 N° ore consulenza esterna fornita alle associazioni
C.O.1.3 Dati e informazioni gestite
C.O.1.4 N° progetti documentali pubblicati
C.O.1.5 Manuali "scenari di soccorso" distribuiti
C.O.1.6 N° progetti internazionali gestiti
C.O.1.7 N° riunioni di coordinamento interne ed esterne

C.O.2 INDICATORI DI EFFICIENZA

C.O.2.1 N° dipendenti associazioni aderenti
C.O.2.2 N° ambulanze associazioni
C.O.2.3 N° altri automezzi associazioni aderenti
C.O.2.4 N° servizi svolti e Km percorsi dalle associazioni aderenti
C.O.2.5 N° unità cinofile delle associazioni aderenti
C.O.2.6 N° associazioni con rendiconti certificati
C.O.2.7 N° associazioni certificate sulla trasparenza gestionale-amministrativa e fiscale
C.O.2.8 N° postazioni 118 certificate gestite da associate e rimborso convenzioni
C.O.2.9 Rimborso medio annuo per postazioni e % media di incremento
C.O.2.10 % di incremento sul numero delle postazioni ottenute con il sistema integrato
C.O.2.11 Valore sociale dell'opera volontaristica ANPAS

C.O.3 INDICATORI DI STABILITA'

C.O.3.1 Turnover fornitori di servizi
C.O.3.2 % regionale autorizzazioni L.R. 42/92 (trasporto infermi)

C.R CAPITALE RELAZIONALE

C.R.1 INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

C.R.1.1 Analisi di customer satisfaction sulle associate - Percentuale di utilizzo dei servizi di consulenza erogati
C.R.1.2 Quote associative incassate
C.R.1.3 Corsi effettuati e discenti formati nelle scuole
C.R.1.4 Corsi primo soccorso nelle aziende e discenti formati
C.R.1.5 N° Associazioni aderenti all'A.N.P.A.S. Piemonte
C.R.1.6 Investimenti immagine e rappresentanza

C.R.2 INDICATORI DI EFFICIENZA

C.R.2.1 Collaborazione con enti pubblici e privati
C.R.2.2 N° uscite su organi di informazione
C.R.2.3 Famiglie partecipanti a incontri su adozioni interne
C.R.2.4 N° volontari e soci associazioni aderenti
C.R.2.5 N° volontari in servizio civile

C.R.3 INDICATORI DI STABILITA'

C.R.3.1 Customer satisfaction corsi erogati

7. ANALISI DEL RAPPORTO SUL CAPITALE INTELLETTUALE

CAPITALE UMANO

C.U.1. INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

C.U.1.1. PERSONALE CERTIFICATO E NON CERTIFICATO CORSI SARA (Servizio di Accompagnamento con Relazione d'Aiuto)

I corsi erogati nel 2022 sono stati completati secondo pianificazione con 132 certificati e 26 non certificati. Il risultato, benchè inferiore allo scorso anno quindi conferma gli sforzi effettuati ed una buona programmazione delle attività che non sono stati confortati dalla situazione e dal contesto. La struttura organizzativa rimane di alto livello.
Lo scenario mutevole non permette esattamente previsioni relativamente alla crescita di questi valori ma viene attesa almeno una parametrazione simile. I corsi nella loro struttura e complessità mantengono una elevata selettività come si evince dagli indicatori.
L'indicatore quindi mantiene una elevata significatività ed una buona comparabilità a fronte del suo periodo di monitoraggio.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**++**

C.U.1.2. NUMERO ORE FORMAZIONE PERSONALE DIPENDENTE

Ne 2022 il personale in servizio presso la segreteria del Comitato ha fruito di 1.524 ore di formazione (+255% rispetto all'esercizio precedente), in diversi ambiti quali gestione accordo quadro regionale, contabilità generale e ciclo attivo, gestione ATS, accreditamento agenzia formativa, sicurezza nei luoghi di lavoro, privacy, sistema qualità. Particolare attenzione è stata dedicata all'erogazione della formazione in modalità sincrona on the job per favorire il trasferimento delle competenze da parte della responsabile amministrativa nei confronti delle due risorse umane che si sono inserite nel corso del 2022 in ambito di rendicontazione - accordo quadro (73% delle ore totali di formazione).
La formazione è sicuramente un indicatore significativo, che presenta elementi di sostanza, evidenza e neutralità, il fattore di comparabilità per l'anno 2022 è aumentato. Si mantengono elevati gli altri indicatori.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**++**

C.U.1.3. PROFILO DEMOGRAFICO PERSONALE ANPAS PIEMONTE DIPENDENTE E RAPPRESENTATO

Questo indicatore consente di valutare la volontà di ANPAS Piemonte di monitorare l'età del personale che opera nell'Associazione (dipendenti e consiglio direttivo) per misurare in termini "demografici" le potenzialità del Capitale Umano nei prossimi anni e tenere traccia dell'andamento di questi nel tempo.
L'assenza delle candidature pesa sempre sul risultato finale.
I fattori di indagine presentano un buon livello di significatività.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.U.2. INDICATORI DI EFFICIENZA

C.U.2.1. NUMERO VOLONTARI CERTIFICATI E NON CERTIFICATI ALLEGATO A E B

Questo indicatore rivela il grado di raggiungimento dell'obiettivo della certificazione delle competenze (conoscenze, abilità e comportamento) dei volontari appartenenti alle Associate aderenti ad ANPAS Piemonte che entrano a far parte del mondo ANPAS e del Sistema Piemonte Emergenza Sanitaria 118.
L'Allegato A è costantemente in aggiornamento per garantire elevati standard di servizio e mantiene una elevata selettività come verificato nel confronto con gli anni precedenti. Tutta l'attività ha risentito dell'influsso dell'emergenza sanitaria.
Personale Certificato Allegato A – 338 e non certificato 21. Si conferma la valutazione dell'indicatore sul percorso formativo Allegato B esauritosi nell'anno 2002 e riportato sul rapporto per poter rendere un'informazione completa ai portatori di interesse benché non rappresenti più un indicatore monitorabile (viene mantenuto per lo storico).
Per il 2022 i dati gestiti dalla segreteria didattica della centrale 118 sono stati correttamente ricevuti ed utilizzati a fini statistici e rappresentativi.
Nel suo complesso l'indicatore è significativo (viene mantenuto) e presenta un buon grado di neutralità e comparabilità. Il prossimo anno è presumibile ed auspicabile un ulteriore incremento.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**++**

C.U.2.2. NUMERO ISTRUTTORI VOLONTARI SISTEMA (IVS) 118 CERTIFICATI E NON CERTIFICATI

L'indicatore monitora la certificazione delle competenze degli IVS 118. Il monitoraggio dell'indicatore non è riportato nel rapporto ma a fronte del volume di attività erogata sarà interessante prenderlo in esame. Il percorso formativo in oggetto potrà essere variato e potranno variare elementi completi, sostanziali e di comparabilità dei dati nel futuro, e tali elementi saranno valutati il prossimo anno. Circa 100 unità.

Rilevanza	**Verificabilità**	**Chiarezza**	**Completezza**
Sostanza	**Evidenza**	**Neutralità**	**Comparabilità**

C.U.3. INDICATORI DI STABILITA'

C.U.3.1. ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION INTERNA

L'indicatore evidenzia il consolidamento della capacità di ANPAS Piemonte di favorire un clima positivo che stimola lo sviluppo delle attività in fase di progettazione ovvero di erogazione dei servizi.
Per quanto concerne il grado di soddisfazione dei componenti il Consiglio direttivo si evidenzia il permanere di una percentuale irrisoria di risposte ricevute, nella speranza che nel 2022 sia possibile ottenere maggior attenzione e, di conseguenza, somministrare il questionario in tempo reale durante le riunioni del Consiglio stesso. Detta procedura non è stata finora attuabile a causa dell'organizzazione delle riunioni in videoconferenza, nel rispetto delle procedure anti COVID-19 e relative restrizioni.
Le % rilevate mettono in luce comunque un buon risultato.

Rilevanza ++	**Verificabilità ++**	**Chiarezza ++**	**Completezza ++**
Sostanza ++	**Evidenza ++**	**Neutralità ++**	**Comparabilità +**

CAPITALE ORGANIZZATIVO

C.O.1. INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

C.O.1.1. UNITA' PERSONALE DIPENDENTE

Il personale in organico è stabile (sotto l'aspetto delle figure in organico) sulle unità dello scorso anno e durante il 2022 sono state mantenute le competenze in modo coerente con le linee strategiche e la mission di ANPAS Piemonte. La necessità rilevata sarebbe ancora di una crescita controllata (che avverrà nel corso del 2023 di almeno una unità). Il livello di significatività dei fattori presi in esame risulta buono.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.1.2. NUMERO DI ORE DI CONSULENZA ESTERNA FORNITA ALLE ASSOCIATE

Nel 2022 si è evidenziato come le attività di consulenza si siano ristabilizzate ai livelli del 2017/2018 (4895 ore). Lo sviluppo e mantenimento dei sistemi ha raggiunto i risultati previsti.
E' un indicatore con un buon livello di verificabilità.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.1.3. NUMERO CIRCOLARI INVIATE, CONTATTI SITO WEB, CONTATTI TELEFONICI E CONTATTI POSTA ELETTRONICA GESTITI

Questi quattro indicatori confermano il trend di crescita orientato alle Associazioni aderenti (ulteriore aumento dei contatti telefonici dettagliatamente gestiti e dei contatti ricevuti tramite email) e confermano gli sforzi continui orientati al miglioramento della comunicazione (sempre più mirata e personalizzata) con il fine di raggiungere un livello costante di condivisione delle esperienze e delle conoscenze. Sono stati inoltre implementati i contatti attraverso i nuovi social media che attirano le fasce più giovani della popolazione. I contatti deputabili al web sono leggermente diminuiti, anche se potrebbe rivelarsi un aspetto meno significativo, rimane comunque elevato in termini di comparabilità.
Va assolutamente segnalata la crescita della risposta dei "social" con crescite importanti su Facebook e visualizzazioni YouTube che mantengono alto il livello dei contatti.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**++**

C.O.1.4. NUMERO PROGETTI DOCUMENTALI PUBBLICATI

Anche nel 2021/2022 si registra una continuità nell'impegno dedicato alla pubblicazione di progetti documentali orientati a veicolare la ricchezza di knowledge che, con il supporto dell'indicatore successivo, confermano la ricaduta sul territorio di riferimento in linea con la missione dell'ANPAS Piemonte.
I due progetti presentati sono significativi e di grande interesse per la collettività.
Tutti i fattori di indagine di questo indicatore presentano un buon livello di valutazione, ed anche il fattore evidenza può considerarsi incrementato.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.1.5. NUMERO MANUALI "SCENARI DI SOCCORSO" DISTRIBUITI

Questo indicatore ha il compito di analizzare il grado di diffusione del risultato di una progettazione, realizzazione di una nuova edizione dei Manuale pubblicati e distribuiti da A.N.P.A.S. Piemonte. I risultati conseguiti e la sua diffusione (29.677 copie dal 2003 al 2022), su tutto il territorio nazionale e anche al di fuori delle realtà Associate, testimoniano la riconosciuta validità dello strumento all'interno del settore e la necessità di mantenere costantemente aggiornati i dati in esso contenuti con la costante innovazione procedurale e tecnologica tipica del sistema.
Il livello di significatività dell'indicatore è buono ed anche il grado di comparabilità.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.1.6. NUMERO PROGETTI INTERNAZIONALI GESTITI

Questo indicatore è stato eliminato, dopo che l'attività è passata ad ANPAS Nazionale.

Rilevanza	**Verificabilità**	**Chiarezza**	**Completezza**
Sostanza	**Evidenza**	**Neutralità**	**Comparabilità**

C.O.1.7. NUMERO RIUNIONI DI COORDINAMENTO INTERNE ED ESTERNE

Questi indicatori se da un lato rivelano un continuo miglioramento del Sistema di Gestione dell'Associazione dall'altro la "capacità di presidiare i livelli organizzativi istituzionali di riferimento esterni". Nel 2021/22 l'indicatore ha rilevato una stabilità dei dati rilevati evidenziando una stabilità come auspicato una crescita generale (totali, interne ed esterne – passando da 467 a 491 Totali).
Si conferma un buon livello di significatività confermato anche dal fattore di completezza.
E' ritenuto ancora discreto il livello del fattore sostanza.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2. INDICATORI DI EFFICIENZA

C.O.2.1. DIPENDENTI ASSOCIAZIONI ADERENTI AD ANPAS Piemonte

E' un indicatore che rivela un fenomeno indiretto rispetto alla strategia di ANPAS Piemonte. L'andamento dell'indicatore, negli ultimi anni, risulta in crescita, garantendo un buon livello di significatività anche per il 2022 (da 640 a 670 addetti – di cui 76 rappresentati da personale amministrativo), con un buon livello dei fattori di indagine presi in esame (tra le mansioni mappate). Tutte le variabili in gioco, principalmente legate alla riduzione di spesa sanitaria, la riduzione dei volontari ed il maggior impegno richiesto dalla comunità sono attentamente scandagliati.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2.2. NUMERO AMBULANZE DELLE ASSOCIATE

Questo indicatore ha una rilevanza fondamentale per l'attività del trasporto sanitario. Per il 2022 si rileva la stabilità del dato, quindi la crescita necessaria anche minima a fronte della continua richiesta di servizi ha subito un rallentamento. Il suo monitoraggio evidenzia la capacità di ottimizzare le risorse disponibili nella gestione dei servizi a valenza sociale ed la continua necessità di nuove risorse. La verificabilità è buona così come gli altri fattori di indagine.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2.3. NUMERO ALTRI AUTOMEZZI DELLE ASSOCIATE ADERENTI

In questo caso l'indicatore è indirettamente correlato alla strategia ANPAS Piemonte pur esprimendo correttamente il parametro relativo al settore dell'accompagnamento di persone disabili o con difficoltà motoria. Infatti si tratta di automezzi dedicati e quindi adeguatamente attrezzati. Stabili i mezzi destinati a servizi di protezione civile. Nel 2022 l'indicatore registra un ulteriore incremento generalizzato di tutti i mezzi rispetto alla già evidenziata crescita nelle precedenti verifiche. Questo è rappresentativo dell'impegno e la volontà delle singole associate di crescita e implementazione dei servizi.
I fattori di indagine presentano nel complesso livello di significatività buono.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2.4. NUMERO SERVIZI SVOLTI E KM PERCORSI DALLE ASSOCIAZIONI ADERENTI

L'indicatore monitora e conferma la capacità di risposta delle associate ai bisogni dei cittadini e delle istituzioni assolutamente in linea con la mission. L'incremento importante del 2022 supera nettamente il già importante incremento del 2021 attestandosi a 18.874.626 Km. Altresì il numero di servizi svolti è passato da 534.00 a 570.082 un segnale importante che richiederà importanti obbiettivi di struttura per sopperire alle richieste sempre impegnative della collettività.
Viene confermato come gli indicatori siano da considerare stabili e che saranno nuovamente da riconsiderare in condizioni normali in cui si rispecchieranno le esigenze ed i bisogni della comunità con una continua richiesta di servizi attrezzati per il trasporto di degenti speciali, anziani e disabili.
I fattori di indagine presentano nella media un buon livello di significatività.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2.5. NUMERO UNITA' CINOFILE DELLE ASSOCIAZIONI ADERENTI

L'indicatore è in sospeso. Non vi sono più per il momento unità cinofile. E' allo studio un loro inserimento (ricerca e monitoraggio) per il 2021/2022 (con un'attività che risulta avviata coinvolgendo la facoltà di veterinaria). Allo studio un'area dedicata limitrofa alla sede.
I lavori sono in corso.

Rilevanza	**Verificabilità**	**Chiarezza**	**Completezza**
Sostanza	**Evidenza**	**Neutralità**	**Comparabilità**

C.O.2.6. NUMERO ASSOCIATE CON RENDICONTI CERTIFICATI

E' un indicatore importante che rivela il tipo di controllo sul sistema di gestione amministrativo per il rimborso costi connessi alla gestione del servizio da parte delle Associate che nel 2022 evidenzia una stabilità raggiunta pressoché sulla totalità delle Associate (60/60 – 100%). I dati sono stati aggregati come pianificato. Le attività verificabili permettono comunque di analizzare una situazione ottima e consolidata. Viene così mantenuta una ricerca dell'efficienza delle attività di sensibilizzazione adottate da ANPAS Piemonte e orientata alla completa trasparenza della gestione economica dei fondi da parte delle Associate.
La rilevanza di tale indicatore è pertanto buona così come il livello degli altri fattori di indagine.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2.7. N. ASSOCIAZIONI CERTIFICATE SULLA TRASPARENZA GESTIONALE-AMMINISTRATIVA E FISCALE

L'orientamento alla trasparenza gestionale è confermato dall'introduzione del presente indicatore che nel 2022 conferma l'impegno delle Associazioni ad allinearsi alla gestione amministrativa-fiscale confermando la significatività dell'indicatore precedente e confermando l'assoluta volontà nel consolidare i valori fondanti dell'ANPAS (mission, affidabilità, trasparenza, ecc.). Tutte e 82 le Associazioni aderenti sono state certificate.
Il consolidamento delle risorse interne ha permesso una ottima pianificazione ed erogazione delle attività.
I fattori di indagine risultano buoni, acquisisce un livello buono anche il fattore di comparabilità e cresce il fattore evidenza.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2.8. INDICI CONVENZIONI EMERGENZA SANITARIA 118 ASSOCIATE: NUMERO POSTAZIONI 118 (CERTIFICATE) GESTITE DA ASSOCIATE E RIMBORSO CONVENZIONI

Questi due indicatori rivelano la numerosità delle postazioni 118 e il costo sostenuto dalla Regione Piemonte (costo medio a postazione che ha subito una leggera crescita). Incremento di tre postazioni H24 per un totale di 73 (dalle 72 dello scorso anno) postazioni H24 e 16 H12. Esaminandoli con gli otto fattori di indagine si può affermare che presentano in tutti i casi un buon livello di significatività.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2.9. RIMBORSO MEDIO ANNUO PER POSTAZIONE E % INCREMENTO COSTI

I due indicatori sono a completamento dei due precedenti e confermano la significatività del monitoraggio. I dati del 2022 sono stati ricevuti aggregati.
Il 2022 vede un incremento dei costi dettato dalle postazioni aggiuntive gestite ed un aumento dei costi per la gestione del servizio (192.832 per il 2021 e 201.303 per il 2022) a causa di un mercato dei derivati petroliferi in costante oscillazione ha visto un nuovo aumento dei costi, l'indicatore evidenzia correttamente il trend e permette il confronto con gli indici di spesa del triennio precedente.
I fattori di indagine confermano la trasparenza nel monitoraggio dei dati anche per il 2022, evidenziando un livello buono. Un più elevato livello di attenzione sarà da riporre per il 2023 con la crisi energetica in corso.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2.10 COSTO MEDIO A SINGOLO SERVIZIO CONVENZIONE EMERGENZA SANITARIA

Questo indicatore permette di visualizzare, per ogni postazione “118”, la razionalizzazione della Spesa Pubblica con il contributo del Volontariato Organizzato.
Questo indicatore è stato completato al 31/12/2022 attestandosi a 93,33. In netta crescita e superando anche i livelli del 2015.

Rilevanza	**++**	**Verificabilità**	**++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.2.11. VALORE SOCIALE OPERA VOLONTARISTICA ANPAS

L’indicatore (valutato sul consuntivo del 2022) rappresenta la differenza tra il costo che sarebbe stato sostenuto direttamente dal Servizio Sanitario Regionale e quello effettivamente sostenuto attraverso il rimborso erogato alle associate ANPAS Ovvero illustra il valore aggiunto in termini sia intangibili che tangibili dell’opera prestata dai volontari ed evidenzia l’obiettivo mantenuto ed il costante impegno orientato al risparmio di denaro pubblico. L’indicatore (incrementato oltre 600.000 per postazione) permane ai livelli del 2021 ed è comunque un ottimo e significativo risultato.
I fattori di indagine si attestano su un livello buono.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.3. INDICATORI DI STABILITA'

C.O.3.1. PERCENTUALE TURNOVER DI FORNITORI DI SERVIZI E PROFESSIONISTI

Questo indicatore nel 2022 registra e conferma il consolidamento dei fornitori di beni e servizi in virtù della capacità dell'ANPAS Piemonte di erogare servizi con un livello qualitativo costante ed evidenzia la stabilità raggiunta.
Risultano buoni tutti fattori di indagine.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.O.3.2. PERCENTUALE REGIONALE AUTORIZZAZIONI AL TRASPORTO INFERMI (soggetti autorizzati L.R. 42/92)

La rilevanza della presenza di altri soggetti autorizzati al trasporto infermi è monitorata con questo indicatore che tiene sotto controllo la capacità di A.N.P.A.S. Piemonte di essere comunque leader in questo servizio in linea con la sua mission nonostante la continua comparsa di altri soggetti sullo scenario. Questo indicatore, reso disponibile con la pubblicazione on-line degli enti/ditte autorizzati da parte della Regione Piemonte, evidenzia il "peso numerico" che le Associate ANPAS Piemontesi rivestono all'interno dei soggetti autorizzati al trasporto di malati e feriti.
Al 7 luglio 2022 su 306 soggetti e postazioni autorizzati, 98 (32%) sono riconducibili a organizzazioni di volontariato aderenti all'ANPAS.
I restanti sono composti da 143 soggetti e postazioni della CroceRossa Italiana (47%) mentre il restante 21% è composto da 12società/aziende commerciali private e 53 da altre associazioni di volontariato diverse, di cui 17 radiate dall'ANPAS o non ammesse per mancata certificazione della trasparenza gestionale, amministrativa e fiscale delle stesse.
Quindi occorrerà valutare nei prossimi anni questo indicatore a fronte di dati storici.
Il livello di significatività è buono.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

CAPITALE RELAZIONALE

C.R.1. INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

C.R.1.1. CUSTOMER SATISFACTION E SERVIZI OFFERTI

Il monitoraggio della customer satisfaction è costante. L'indagine di soddisfazione connessa ai servizi erogati dall'ANPAS Piemonte, si consolida con la metodologia scelta per il 2015 (l'indagine è sempre svolta triennalmente con il metodo dell'intervista telefonica e successiva aggregazione dei dati) . Le analisi relative agli indicatori permetteranno hanno definito che lo strumento (questionario) è ancora idoneo. Unico rilievo è relativo alla soddisfazione generale, dei dipendenti e dei formatori interni (in diminuzione) compatibile con la riorganizzazione interna e con la poca numerosità dei questionari ricevuti.
Si evidenzia come la scelta metodologica con cadenza triennale debba essere rivisitata. Nell'insieme permane buon livello di significatività.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**++**	**Comparabilità**	**++**

C.R.1.2. QUOTE ASSOCIATIVE INCASSATE

Questo indicatore, è l'espressione di quantificazione economica in coerenza con l'andamento del n. delle associazioni aderenti e permette di evidenziare la sostenibilità qualitativa dei servizi resi da A.N.PA.S.
Il valore delle quote è in crescita (per il 2021 163.485 e 171.228 del 2022).
I fattori di indagine di questo indicatore presentano pertanto un livello buono. Per il 2022 è cambiato il sistema di quote che è stato deliberato e questo riflesso è risultato efficace.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.R.1.3. CORSI EFFETTUATI E DISCENTI FORMATI NELLE SCUOLE

I progetti presentati per portare informazione sulla prevenzione ai soggetti in età scolare sono stati annullati a causa di problemi organizzativi proprio degli istituti. Si considerava che potessero essere anche un vettore per il messaggio/mission del volontariato ma la complessità degli interventi e la bassa numerosità hanno convinto a recedere dal progetto.

Viene deciso di non valutare più l'indicatore.

Rilevanza	**Verificabilità**	**Chiarezza**	**Completezza**
Sostanza	**Evidenza**	**Neutralità**	**Comparabilità**

C.R.1.4. CORSI DI PRIMO SOCCORSO NELLE AZIENDE E DISCENTI FORMATI

L'indicatore è da riconsiderarsi nella sua interezza soprattutto a causa del contesto del momento dovuto all'emergenza sanitaria che si spera vada a chiudersi. In condizioni ordinarie sarebbe utile per evidenziare la capacità di ANPAS Piemonte di promuovere ed effettuare servizi che, anche se non istituzionali, sono una risposta concreta alle esigenze del territorio in funzione dei cambiamenti legislativi e/o richieste da situazioni contingenti nell'ambito della Sicurezza sui Luoghi di Lavoro.
Nel corso del 2023/24 verrà valutato il mantenimento dell'indicatore.
I fattori esaminati sono nel complesso significativi.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**++**

C.R.1.5. NUMERO ASSOCIAZIONI ADERENTI ALL'ANPAS PIEMONTE

Questo indicatore di crescita/rinnovamento evidenzia gli sforzi rivolti da ANPAS Piemonte al miglioramento del Capitale Relazionale attraverso il miglioramento della trasparenza gestionale delle Associazioni.
Il numero delle associazioni si assesta a 82 evidenziando che con la modifica del terzo settore vi è stato un incremento. I fattori di indagine hanno raggiunto un buon livello di significatività.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.R.1.6. INVESTIMENTI IMMAGINE E RAPPRESENTANZA

Gli investimenti annui stanziati dal Comitato per il settore immagine e promozione delle associate sono mirati al rafforzamento del capitale relazionale dell'ANPAS Piemonte e delle Associazioni aderenti.
La graduale adozione, a decorrere dal 2005, di un proprio ufficio stampa interno e il mantenimento di elevati standard di finanziamento per il
settore, hanno fino a oggi consentito un costante e importante incremento della presenza dell'ANPAS e delle proprie associate sui diversi organi di
informazione locali e regionali.
Per il 2022 una crescita che porta il livello di investimento ai termini del 2019 ante COVID.

Si mantiene costante la presenza dell'ANPAS e delle associate sui media di informazione locale e regionale e si evidenzia la netta crescita delle attività sul web.
Il livello di significatività è nel complesso buono.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**++**	**Evidenza**	**++**	**Neutralità**	**++**	**Comparabilità**	**++**

C.R.2. INDICATORI DI EFFICIENZA

C.R.2.1. COLLABORAZIONE CON ENTI PUBBLICI E PRIVATI

Questo indicatore è stato introdotto per monitorare l'efficienza del capitale relazionale di A.N.P.A.S. Piemonte e quindi permettere un suo miglioramento nel tempo. Nel 2023 si sono confrontati i dati della raccolta (viene mantenuta la cadenza triennale) sulla rilevazione precedente (avvenuta tramite questionari) che hanno mantenuto (con lieve crescita) il risultato atteso come giudizio complessivo e quindi sono stati sufficienti a raggiungere un buon livello di significatività. Rimane sufficiente la comparabilità a fronte della scelta della cadenza triennale.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**++**
Sostanza	**++**	**Evidenza**	**++**	**Neutralità**	**++**	**Comparabilità**	**+**

C.R.2.2. NUMERO USCITE SU ORGANI DI INFORMAZIONE

Rimane consolidata la presenza sui media e sui principali organi di informazione con una ulteriore crescita del numero di uscite sui siti web e sui social, stabili sono le apparizioni televisive e quindi maggiore visibilità dell'organizzazione e suo impegno sul territorio (in coerenza con l'evoluzione dei sistemi di comunicazione). Molto buono il livello significatività per tutti i fattori di indagine.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.R.2.3. FAMIGLIE PARTECIPANTI AD INCONTRI SU ADOZIONI INTERNAZIONALI

Questo indicatore rileva la capacità dell'ANPAS Piemonte di operare nell'ambito della sensibilizzazione alle tematiche della solidarietà con particolare riguardo ai problemi dei minori. A supporto di questo indicatore è stato inserito anche il dato relativo al dettaglio per tipologia dei contatti con le famiglie (che vede diminuire il contatto telefonico in modo significativo pur privilegiando sempre gli incontri ove possibile a fronte del complesso scenario dell'emergenza sanitaria). Lo scenario continua ad evolvere in negativo a fronte delle difficoltà che hanno le famiglie sotto il profilo

economico (soprattutto) e gestionale. Viene mantenuto il fattore di selezione e risulta risalito il numero di incarichi assunti (6) nonostante il numero degli incontri effettuati e dei contatti gestiti sia cresciuto significativamente. Nonostante i progetti abbiano tempistiche pluriennali, l'indicatore risulta aver raggiunto nel complesso una discreta significatività per tutti i fattori di indagine ma viene declassato pesantemente nella sua rilevanza.
L'uscita dall'emergenza sanitaria potrebbe nuovamente dare vigore all'attività.
Verrà valutata la permanenza dell'indicatore.

Rilevanza	**+**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**++**	**Comparabilità**	**++**

C.R.2.4. NUMERO VOLONTARI E SOCI DELLE ASSOCIATE ADERENTI

Questi indicatori, pur non avendo una rilevanza diretta poiché condizionati dalla specificità di ogni Associata, dimostrano l'efficienza delle politiche relazionali di ANPAS Piemonte. Il grado di comparabilità è discreto in quanto la crescita è connessa a fattori non direttamente dipendenti dalle attività delle Associazioni. Il confronto con gli ultimi anni ha messo in luce una stabilizzazione dei dati e l'indicatore che permane verrà meglio analizzato nel 2023 (consuntivo) per verificare l'impegno nelle attività di reclutamento delle associate (sempre nella sua globalità) e a fronte delle nuove campagne di reclutamento.
Nell'insieme risulta significativo. Atteso l'evento regionale per le porte aperte del mondo Anpas che potrebbe essere un ottimo veicolo di ripresa della numerosità dei volontari.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**++**

C.R.2.5. NUMERO VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

E' un indicatore che evidenzia la capacità dell'ANPAS Piemonte di raggiungere l'obiettivo di attrazione dei giovani verso un Servizio in grado di creare Valore Sociale apprezzato da tutti i cittadini. Nel 2022 hanno fatto parte dell'organico 229 unità (grazie ai 10 progetti presentati precedentemente e tutti approvati). Stessa cosa si spera di ripetere per il 2023 con la presentazione di altrettanti progetti.
L'indicatore mantiene un livello di significatività buona. Per le proiezioni del nuovo anno e visto l'andamento occorrerà valutare nuovamente comparabilità e significatività dell'indicatore (che presumibilmente darà ottimi risultati).

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

C.R.3. INDICATORI DI STABILITA'

C.R.3.1. CUSTOMER SATISFACTION CORSI

Questo indicatore monitora il grado di soddisfazione dei corsi erogati enfatizzando una buona capacità organizzativa e di analisi dei fabbisogni di ANPAS Piemonte.
I risultati della raccolta dati fanno emergere un ottimo livello percepito soprattutto relativamente alla professionalità delle figure docenti.
I corsi campionati (con il confronto degli stessi erogati negli anni precedenti) e le attività relative agli audit di certificazione hanno messo in luce l'alto livello di percezione dei discenti e delle associazioni in relazione alle attività formative.
Si mantiene una elevata significatività della rilevanza e della Verificabilità.
Pertanto a conferma degli sforzi orientati a standard formativi elevati, risulta un indicatore estremamente significativo.

Rilevanza	**+++**	**Verificabilità**	**+++**	**Chiarezza**	**+++**	**Completezza**	**+++**
Sostanza	**+++**	**Evidenza**	**+++**	**Neutralità**	**+++**	**Comparabilità**	**+++**

8. GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il rapporto sul capitale intellettuale 2023 (anno 2022 consuntivo) rappresenta un momento di nuova conferma del corretto orizzonte interpretativo di strategia gestionale e mission dell'Associazione.
Viene con successo mantenuto il numero delle associate (82), con un crescente impatto sociale dell'attività sulla collettività e sulle attività controllate, un indice importante post emergenza sanitaria. Si mantiene invariato il distacco con il mondo politico, troppo spesso assente e che dimostra di non comprendere pienamente l'importanza dell'attività e soprattutto della Mission dell'Associazione che deve confrontarsi con un sempre più fitto ed articolato scenario di variabili esterne e di mercato ed all'attenzione alle linee guida dettate a livello nazionale.
La capacità di ANPAS Piemonte di sviluppare e soprattutto mantenere nel tempo l'attenzione e la gestione delle risorse intellettuali possedute e/o controllate attraverso il loro monitoraggio costante, evidenzia una sensibilità volta al miglioramento delle condizioni di efficacia ed efficienza dei servizi erogati e di tutte le condizioni al contorno, in linea con lo stile che distingue l'Associazione.
La comunità manifesta sempre di più il riconoscimento verso degli standard di servizio ed uno stile dell'Associazione e dei Volontari che già nel passato venivano percepiti attraverso il ruolo di sensore delle Associate e la loro costante presenza sul territorio.
Un importante progetto sulle associate sta creando un percorso di crescita organizzativa verso la certificazione ISO 9001 sulla scia di alcune che hanno già raggiunto il traguardo e si avvantaggiano dei benefici. Il percorso prosegue con risorse interne e troverà il prossimo anno altri successi.
Si mantiene assolutamente saldo il riconoscimento delle comunità locali che vedono nel volontariato e nella sua gestione un pilastro fondante della nostra società. Come già sottolineato è un riconoscimento avulso dal riconoscimento politico e istituzionale e molto centrato sul riconoscimento della collettività.
La figura del Volontario che cresce grazie all'impegno organizzativo e formativo dell'Associazione che ne monitora il costante ritorno del servizio offerto.
L'orientamento descritto nel rapporto evidenzia la stabilità organizzativa ed il miglioramento della condivisione della necessità di puntare sull'introduzione di strumenti di gestione delle informazioni, della conoscenza e del sapere che consenta nel tempo di valorizzare ulteriormente gli sforzi volti al miglioramento dei servizi, alla consapevolezza in rapporto inversamente proporzionale all'esiguo ammontare degli investimenti.
Viene mantenuto alto, anzi altissimo l'impegno nella diffusione del pensiero laico e della necessità del proprio impegno per gli altri, il sottolineare sempre con il proprio "saper fare" il Valore Sociale, sostengono la mission del volontariato e nel diffondere il valore morale e umano della figura del volontario stesso.
Prosegue l'impegno mirato alle nuove generazioni ed alla prevenzione, alla conoscenza degli strumenti e del soccorso, che si è concretizzato con importanti progetti multimediali di diffusione capillare delle informazioni che vengono rimodulati con un taglio sempre più moderno e con un linguaggio "giovane" (social media, web,

YouTube). I Progetti editoriali mantengono un ruolo importante nella diffusione del sapere e permangono un supporto/strumento educativo importante..

L'impegno continuo per lo sviluppo del capitale relazionale, la condivisione del knowledge dell'associazione attraverso la pubblicazione di manuali sempre più professionali di pronto soccorso, le iniziative didattiche specifiche e lo sviluppo dell'area formazione, vengono adeguatamente evidenziate e sono supportate da iniziative efficacemente monitorate. Tale impegno coinvolge direttamente i cittadini con la crescita delle competenze del singolo ed una maggiore consapevolezza in ambito assistenza e primo soccorso. Conoscenze che consentono nel tempo sia una riduzione del costo sociale a carico della comunità e sia un aumento del livello di sicurezza del cittadino stesso.

Le associazioni aderenti si dimostrano sempre più allineate ai valori fondanti dell'ANPAS come ha dimostrato lo sforzo organizzativo per verificarne la trasparenza gestionale al quale tutte hanno partecipato con merito. Trasparenza gestionale che ha confermato la capacità organizzativa e la stabilità evidenziando un ulteriore consolidamento e uniformità operativa a garanzia e tutela delle risorse pubbliche e del rispetto dei valori statuari.

Prosegue inoltre l'importante sostegno del servizio civile grazie anche ai progetti presentati e approvati.

ANPAS Piemonte con il monitoraggio costante dei suoi asset intangibili evidenza l'impegno orientato all'accrescimento nel tempo del capitale umano, relazionale organizzativo e sociale a supporto di scenari territoriali e nazionali in ambito pubblica assistenza in continua evoluzione.

Pertanto i portatori di interessi e la collettività, con la lettura del rapporto sul capitale intellettuale 2022 possono comprendere il quadro di correlazione tra il valore sociale creato da ANPAS Piemonte attraverso la gestione delle proprie risorse intangibili.

Per il prossimo anno il consuntivo del 2023 proseguirà su fattori di crescita e consolidamento sul territorio grazie agli eventi ed alla campagna di comunicazione. In questo contesto saranno modulate le valutazioni degli indicatori analizzati nel report di audit salvo che non sia possibile per alcuni di essi.

Ing. Enrico Montabone