

 ***EMERGENCY*** Bilancio
sociale
2020



Pubblicazione a cura di EMERGENCY

Progetto editoriale e testi

Caterina Levagnini, Rossella Palma

Comitato editoriale ed editingAlessandro Bertani, Roberta Borroni,
Simonetta Gola, Rossella Miccio**Progetto grafico**

Parco Studio

Fotografie

Archivio EMERGENCY

Stampa

Jona srl

Il Bilancio sociale di EMERGENCY è stato realizzato grazie alla collaborazione di tutti i dipartimenti dell'Associazione.

Chiuso in redazione il 15 giugno 2021.

EMERGENCY opera nel rispetto delle norme del proprio Statuto, del Codice etico e del modello organizzativo, nonché delle leggi che regolamentano il proprio settore di attività. Nel 1998 ha acquisito lo status di Onlus e nel 1999 ha ottenuto il riconoscimento di ONG (altro ente del terzo settore in quanto Organizzazione Non Governativa "ex idonea" ai sensi dell'art. 29 della Legge n. 49/87 riconosciuta con Decreto del ministro degli Affari esteri del 19 agosto 1999 - 1999/128/001747/2P - 1999/128/002910/3).

È Onlus di diritto in quanto ONG, iscritta nel Registro delle Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale tenuto dalla Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate della Lombardia. È un'Associazione riconosciuta e iscritta nel Registro delle persone giuridiche della Prefettura di Milano al numero d'ordine 594 della pagina 973 del volume 3° in data 28 aprile 2005.

È un soggetto della cooperazione iscritto con Decreto n. 2016/337/000188/3 nell'Elenco delle Organizzazioni della società civile e degli altri soggetti senza finalità di lucro tenuto dall'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo (AICS) ai sensi dell'art. 26, comma 3, della Legge n. 125/2014.

È un ente dotato di personalità giuridica, iscritto nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Milano e soggetto al controllo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. I rapporti di lavoro con i suoi dipendenti sono regolati dal contratto collettivo nazionale per il personale dipendente dai settori socioassistenziale, socio-sanitario e educativo (UNEBA). I rapporti di collaborazione con i propri collaboratori impiegati in Italia e all'estero sono regolati dal contratto collettivo nazionale sulle collaborazioni coordinate e continuative sottoscritto dall'Associazione delle Organizzazioni Italiane di cooperazione e solidarietà internazionale (AOI), Link2007 e le rispettive organizzazioni sindacali di categoria.

A partire dal 2006, EMERGENCY ha iniziato un percorso di costruzione della propria rete di partenariato con diverse realtà nazionali, europee e internazionali. In quell'anno EMERGENCY è stata riconosciuta come ONG partner delle Nazioni Unite - Dipartimento della Pubblica Informazione.

Nel 2015, EMERGENCY ha ottenuto lo *Special Consultative Status* presso il Consiglio economico e sociale delle Nazioni Unite (ECOSOC) ed è stata eletta membro del Consiglio Nazionale per la Cooperazione allo Sviluppo (CNCS), in quanto rappresentante delle organizzazioni della società civile e degli altri soggetti senza finalità di lucro di cui all'art.26 legge 125/2014 e in ragione della sua pluriennale e riconosciuta esperienza nel settore della cooperazione allo sviluppo. La partecipazione al CNCS è stata confermata nel 2019, quando l'organo è stato rinnovato.

Nel 2019 l'Assemblea dei soci di EMERGENCY ha modificato il proprio Statuto, adeguandolo a quanto previsto dalla riforma introdotta con il Codice del Terzo Settore. Sono state inoltre richiamate tutte le attività di interesse generale già svolte da EMERGENCY o di possibile futura, così da poter includere un numero ancora maggiore di beneficiari. Dal 2020 EMERGENCY è iscritta al Registro delle Associazioni e degli enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni e della promozione della parità di trattamento (ai sensi dell'art. 6, D. Lgs. N. 215/2003), tenuto dall'U.N.A.R., registro delle Associazioni per la rappresentanza delle categorie vulnerabili.

Bilancio sociale 2020

INDICE

7	La nostra esperienza di umanità
9	Nota metodologica

11 CHI SIAMO

12	1.1	Identità
18	1.2	Luoghi
24	1.3	Storia, mission e valori
26	1.4	Cosa facciamo
30	1.5	Relazioni

33 STRUTTURA

34	2.1	Organizzazione
35	2.2	Governance
44	2.3	Codice etico
46	2.4	Stakeholders

49 PERSONE

50	3.1	Al centro di EMERGENCY
52	3.2	Composizione del personale
60	3.3	Formazione e crescita professionale
62	3.4	Selezione del personale
64	3.5	Benefit, sicurezza e salute
67	3.6	Volontari

73 ATTIVITÀ, OBIETTIVI E IMPATTO

74	4.1	I nostri progetti
86	4.2	La programmazione triennale
88	4.3	I donatori istituzionali
92	4.4	I nostri compagni di viaggio
93	4.5	Cultura di pace e comunicazione
106	4.6	Educazione, sensibilizzazione e partecipazione

111 DIMENSIONE ECONOMICA

112	5.1	Risorse economiche
116	5.2	Donatori privati
126	5.3	Contributi dai governi locali
127	5.4	Come usiamo i nostri fondi

127 ALTRE INFORMAZIONI

130	Personal data protection
133	Fornitori

142	Relazione del Collegio dei revisori dei conti
-----	---

LA NOSTRA ESPERIENZA DI UMANITÀ

Cimentarsi con la redazione del primo Bilancio sociale durante quello che verrà ricordato come l'anno della pandemia del terzo millennio, è stato per EMERGENCY un esercizio complesso, ma anche estremamente stimolante.

In un periodo di apparente sospensione, di distanziamento sociale, di assenza, abbiamo sentito forte il dovere di affermare la nostra presenza, di esserci. Nonostante le conseguenze della pandemia non fossero chiare, ci siamo da subito preoccupati di quelle che avrebbero potuto portare ad ulteriori disuguaglianze nell'accesso alle cure.

Abbiamo in parte rivisto le nostre modalità operative e gli strumenti di lavoro per reagire in tempi rapidissimi, perché lo sappiamo bene: nessuno si salva da solo, e se escludi uno escludi tutti.

Il nostro grande sogno resta quello di diventare inutili, ma intanto è stato necessario essere più utili di prima. Nelle pagine che seguono scoprirete le tante sfide affrontate nel 2020 per riuscire a curare, formare, informare, proteggere. Vi porteremo nei nostri progetti in giro per il mondo: nel Mar Mediterraneo dove, nonostante la pandemia, in tantissimi rischiano la vita nella speranza di garantirsi un futuro dignitoso; negli Ambulatori fissi e mobili che in tante regioni d'Italia rappresentano un presidio di cura imprescindibile per i più vulnerabili; in Afghanistan, dove la guerra che va avanti da decenni non si è fermata; in Africa, in Paesi in cui i sistemi sanitari, già profondamente deboli, sono stati messi a dura prova dalla pandemia.

Vi racconteremo anche di progetti diversi che, dalla Lombardia alla Calabria, sono stati il nostro contributo di risposta al Covid-19 in Italia, provando a condividere non soltanto gli obiettivi raggiunti, ma anche i criteri che hanno guidato le nostre scelte e l'impatto profondo che questa pandemia ha avuto sull'intera organizzazione. Lo staff dei progetti, il personale di sede, gli organi istituzionali, i volontari: con passione e fantasia hanno trovato nuovi modi per raccontare, sostenere e partecipare al lavoro di EMERGENCY. Vi spiegheremo perché un'organizzazione che si è sempre occupata di salute decida di dar vita ad un progetto di supporto alimentare e daremo voce ad alcune delle migliaia di persone che si sono improvvisamente ritrovate in una situazione di bisogno a causa della pandemia ma che, grazie alla solidarietà e alla voglia di mettersi a disposizione di tantissimi volontari, si sono sentite meno sole ed incoraggiate a non perdere la speranza.

Il Bilancio sociale è uno strumento fondamentale di restituzione e trasparenza verso l'universo variegato dei nostri *stakeholders*. Un modo per evidenziare il filo rosso che collega i numeri del bilancio economico o delle statistiche, rigorosi ma a volte un po' freddi, alle tante storie che rendono unico e speciale il nostro impegno quotidiano. Un'occasione per raccontare aspetti o caratteristiche del mondo di EMERGENCY di cui non parliamo spesso e per ribadire il nesso fondamentale tra il garantire cure gratuite e di qualità alle vittime della guerra e della povertà e la promozione di una cultura di pace. Ma soprattutto, il Bilancio sociale rappresenta un'opportunità per ringraziare tutti, ma proprio tutti: individui, aziende, istituzioni, fondazioni, staff, volontari, compagni di viaggio a vario titolo, per aver reso possibile questa incredibile esperienza di umanità che è EMERGENCY.

Rossella Miccio,
presidente di EMERGENCY ONG Onlus



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio sociale di EMERGENCY, alla sua prima edizione, si pone l'obiettivo di comunicare e misurare i risultati raggiunti dall'Associazione, e rappresenta un ulteriore strumento di trasparenza e rendicontazione che EMERGENCY mette a disposizione dei propri *stakeholders*.

Il presente Bilancio sociale, oltre al riferimento agli standard di rendicontazione *Sustainability Reporting Standards* (GRI Standards) sviluppato dall'organizzazione *Global Reporting Initiative* (GRI), adotta gli standard di rendicontazione dettati dalle Linee Guida Ministeriali e da AOI - Associazione delle Organizzazioni Italiane di cooperazione e solidarietà internazionale, e mira a fornire un dettagliato profilo narrativo, gestionale e finanziario di EMERGENCY in riferimento all'anno solare 2020: la crescita dei progetti in Italia e nel mondo, l'evoluzione del modello gestionale, l'impatto delle proprie attività e la misurazione della dimensione economica.

Laddove possibile si è scelto di fornire dati relativi al triennio 2018-2020 come riferimento comparativo e indicativo di tendenze. Pertanto, oltre a quelli dell'anno di riferimento iniziale del presente documento (2020), anche i dati del 2019 e del 2018 sono stati riportati, ove disponibili, con riferimento alle singole tematiche sviluppate e ai diversi *stakeholders*.

Attraverso dati qualitativi e quantitativi il Bilancio sociale ha l'obiettivo di aiutare il pubblico a comprendere l'identità dell'Associazione nella sua articolazione, ed è per questo motivo che il processo di raccolta dati e di redazione ha coinvolto la totalità dei dipartimenti di EMERGENCY.

Per migliorarne la comprensione e rendere le informazioni più accessibili, i dati sono per lo più accompagnati da storie dal campo, testimonianze ed esempi concreti. La pubblicazione, infatti, percorre le attività realizzate da EMERGENCY in Italia e nel mondo nel 2020 anche attraverso la rete di relazioni esistenti con i più vari *stakeholders*: il lettore vi troverà le voci dei sostenitori, partner operativi, pazienti, staff.

Il Bilancio sociale si pone in ideale continuità con il Report di sostenibilità - redatto nel triennio 2017-2019 in conformità ai GRI Standards - ed è stato sottoposto dal Consiglio direttivo, insieme al bilancio di esercizio, all'approvazione dell'Assemblea dei soci, organo statutariamente competente.

Il Bilancio sociale si articola in cinque capitoli, al cui interno si trova il riferimento alle differenti categorie di *stakeholders* selezionate per l'anno 2020:

Persone soci, personale, volontari, pazienti, sostenitori, fornitori, organi istituzionali

Reti associazioni affiliate estere, comunità locali in Italia e all'estero

Istituzioni pubblica amministrazione, governi nazionali, governi internazionali

Opinione Pubblica media, social networks, scuola

Ognuna di queste quattro categorie è rappresentata da un'icona, come illustrato a pag. 46, che sarà possibile ritrovare in riferimento a tutte le sezioni di approfondimento relative a ogni *stakeholder*.

Gli anni successivi saranno trattati approfondimenti su temi e argomenti rilevanti per i restanti *stakeholders*.



CHI SIAMO

- 1.1 Identità**
- 1.2 Luoghi**
- 1.3 Storia, mission e valori**
- 1.4 Cosa facciamo**
- 1.5 Relazioni**

1.1 Identità

**EMERGENCY
ONG ONLUS È
UN'ASSOCIAZIONE
INTERNAZIONALE
NATA IN ITALIA
NEL 1994**

Con due obiettivi: garantire cure di qualità e gratuite alle vittime delle guerre, delle mine antiuomo e della povertà e, allo stesso tempo, promuovere una cultura di pace, solidarietà e rispetto dei diritti umani.

EMERGENCY progetta, costruisce e gestisce ospedali in un'ottica di lungo periodo per offrire cure gratuite ed efficaci a chiunque ne abbia bisogno. In situazioni di particolare emergenza, organizza missioni specifiche a supporto di ospedali già esistenti, anche contribuendo alla loro ristrutturazione e al loro equipaggiamento.

EMERGENCY crede che essere curati sia un diritto umano fondamentale e che, come tale, debba essere riconosciuto a ogni individuo.

EMERGENCY agisce nel rispetto dei principi di:

Imparzialità

Obbligo di fornire assistenza medico-sanitaria sulla base dei bisogni, senza discriminazioni politiche, ideologiche o religiose.

Neutralità

Non schieramento nel conflitto.

Indipendenza

Autonomia degli obiettivi umanitari da quelli politici, economici, militari o di altra natura.

Umanità

Convinzione che tutti gli esseri umani siano uguali davanti alla sofferenza e che la vita umana vada protetta.

L'ATTIVITÀ
DI EMERGENCY
METTE IN PRATICA
I PRINCIPI E I VALORI
ENUNCIATI NELLA
COSTITUZIONE
ITALIANA E NELLA
DICHIARAZIONE
UNIVERSALE
DEI DIRITTI UMANI

**EMERGENCY si impegna ogni giorno
nella promozione degli Obiettivi di Sviluppo
Sostenibile, diventato il quadro di riferimento
principale della cooperazione internazionale.
In particolare:**







1.2 Luoghi

LE NOSTRE SEDI IN ITALIA



AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ

1 Italia

MARGHERA (VE), POLISTENA (RC), CASTEL VOLTURNO (CE), NAPOLI, SASSARI: Ambulatori per migranti e persone disagiate
BRESCIA: Sportello di orientamento socio-sanitario
MILANO, RAGUSA, LATINA* (*progetto concluso a giugno 2020): Ambulatori mobili
PROVINCE DI TERAMO, MACERATA E L'AQUILA: Assistenza psicologica e infermieristica per la popolazione colpita dal terremoto
MAR MEDITERRANEO: Supporto alle operazioni di ricerca e soccorso dei migranti con l'Associazione *Proactiva Open Arms*

2 Afghanistan

ANABAH: Centro chirurgico e pediatrico, Centro di maternità
KABUL: Centro chirurgico per vittime di guerra
LASHKAR-GAH: Centro chirurgico per vittime di guerra
FIRST AID POST: 44 Posti di primo soccorso e Centri sanitari

3 Iraq

SULAIMANIYA: Centro di riabilitazione e reintegrazione sociale, corsi di formazione professionale, 386 cooperative per disabili

4 Sudan

KHARTOUM: Centro *Salam* di cardiocirurgia
MAYO: Centro pediatrico
PORT-SUDAN: Centro pediatrico
NYALA: Centro pediatrico

5 Sierra Leone

GODERICH: Centro chirurgico, Centro pediatrico* (*progetto concluso a febbraio 2020)
WATERLOO: Posto di primo soccorso (progetto concluso a febbraio 2020)

6 Uganda

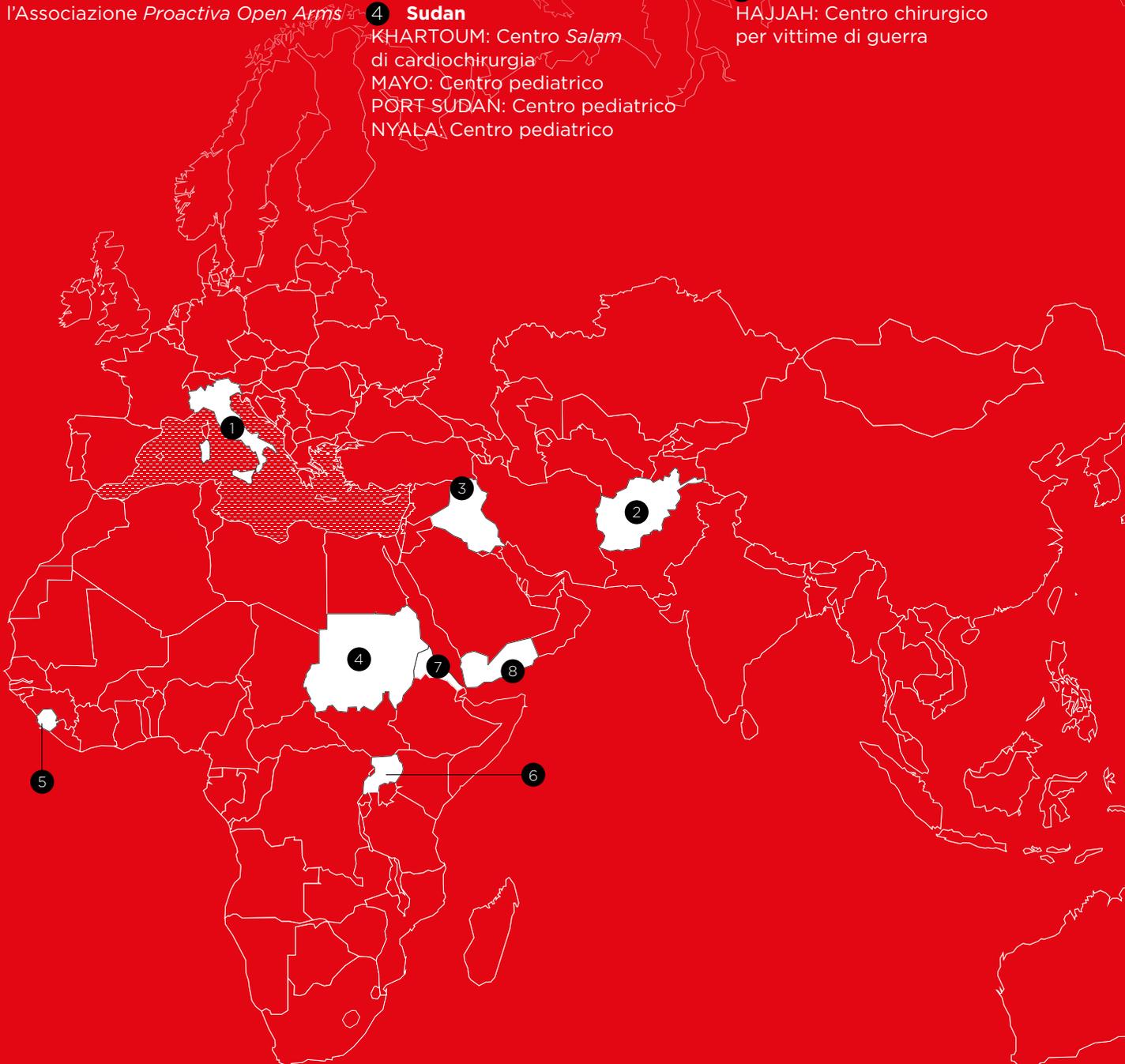
ENTEBBE: Centro di chirurgia pediatrica

7 Eritrea

ASMARA: Ambulatorio cardiologico presso l'*Orotta Hospital*

8 Yemen

HAJJAH: Centro chirurgico per vittime di guerra

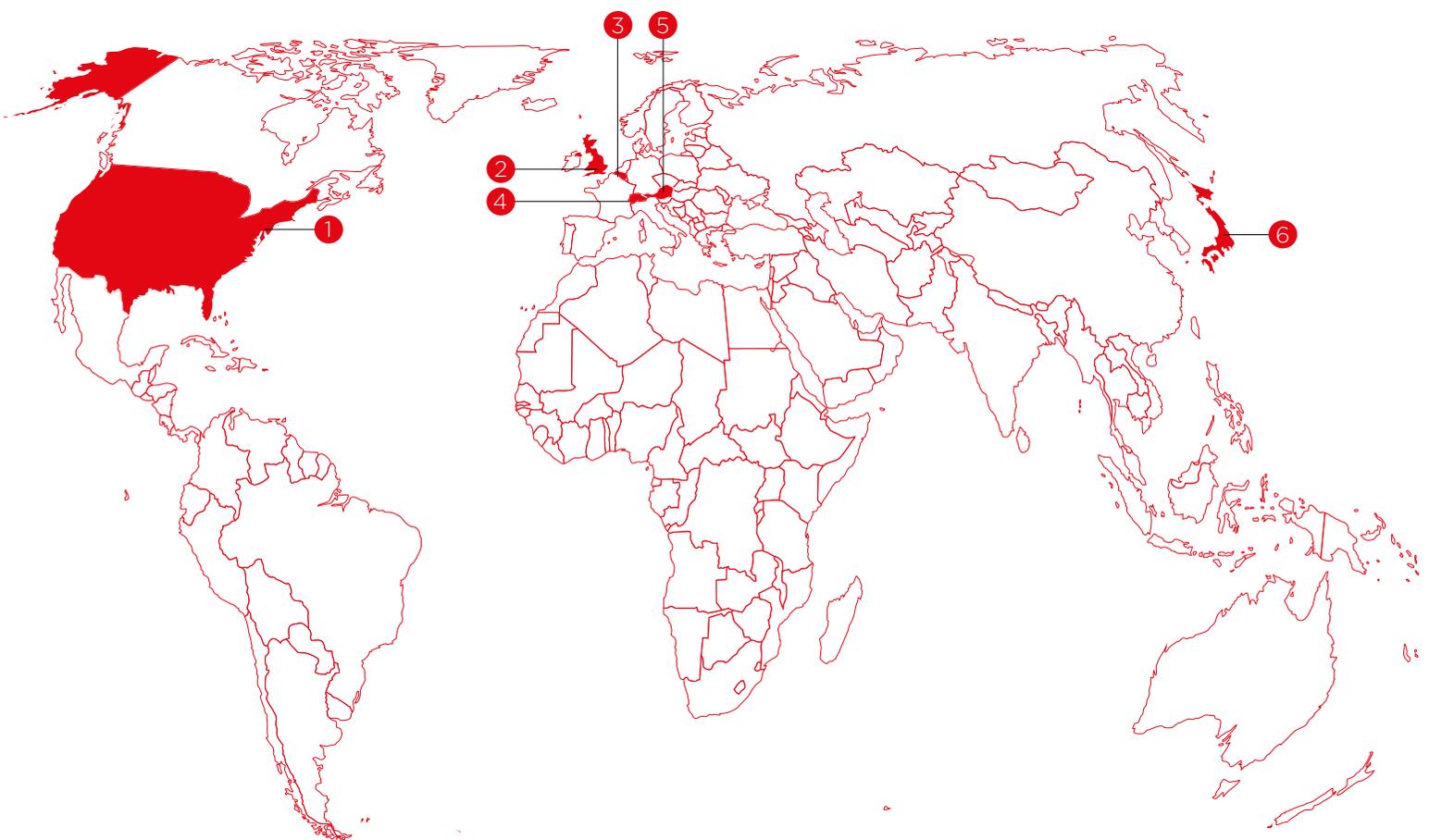








EMERGENCY è un'organizzazione nata in Italia, ma la sensibilità e la proiezione internazionale sono da sempre i presupposti del suo impegno. La nostra attività medico-chirurgica nel mondo è la concretizzazione di un progetto di cura senza discriminazioni e di una strategia organizzativa che punta a un percorso di internazionalizzazione che ha come risultato la crescita del bacino degli operatori e volontari di EMERGENCY nel mondo e del loro impatto. Sensibilizzazione, *advocacy*, reti, raccolta fondi e *recruiting* sono ad oggi attività rivolte anche verso l'estero, contribuendo nel concreto a definire il profilo e il ruolo internazionale di EMERGENCY. Sono tre i livelli di operatività: un ufficio di coordinamento e gestione delle attività di comunicazione, stampa e raccolta fondi; un team di coordinamento dei volontari all'estero; una rete di sei entità giuridiche straniere affiliate con forte incidenza sulle rispettive realtà locali. Grazie a queste tre dimensioni complementari e interconnesse, oggi il network internazionale di EMERGENCY può continuare a diffondere una cultura di pace, solidarietà e rispetto dei diritti umani a un pubblico sempre più ampio, un pubblico globale.



1 EMERGENCY USA
31 West 34th Street, Suite 8138
New York, NY 10001
Tel. +1 212 912 -0105
www.emergencyusa.org
info@emergencyusa.org

3 EMERGENCY Belgium
Rue de la Science, 14/b
1000 Bruxelles
Tel: +32 (0)2 8803621
Tel: +32 474 925763
www.emergencybe.org
info@emergencybe.org

5 EMERGENCY Austria
Grünbergstrasse 33/2
1120 Wien, Austria
Tel: +43 699 10875790
www.emergencyat.org
info@emergencyat.org

2 EMERGENCY UK
Can Mezzanine 49-51 East Road
Old Street N1 6AH London
Tel: +44 (0) 207 250 8302
www.emergencyuk.org
info@emergencyuk.org

4 EMERGENCY Switzerland Foundation
Schulhausstrasse 64
CH-8002 Zürich
Tel: +41 43 317 19 04
www.emergency.ch
info@emergency.ch

6 EMERGENCY Japan
669-2702, Hyogo-ken,
Sasayama-shi.
Hyogo 499-15



1.3 Storia, mission e valori

EMERGENCY nasce a Milano nel 1994 per portare cure medico chirurgiche alle vittime civili delle guerre e della povertà. Da allora siamo intervenuti in 19 Paesi, costruendo ospedali, centri chirurgici, centri di riabilitazione, centri pediatrici, posti di primo soccorso, centri sanitari, ambulatori, ambulatori mobili, un centro di maternità e un centro cardiocirurgico. Su sollecitazione delle autorità locali e di altre organizzazioni abbiamo anche contribuito alla ristrutturazione e all'equipaggiamento di strutture sanitarie già esistenti.

Nel 2020 EMERGENCY era presente in Afghanistan, Eritrea, Iraq, Italia, Sierra Leone, Sudan, Yemen e in Uganda, dove è stata completata la costruzione del Centro di chirurgia pediatrica di Entebbe.

L'IDEA DI CURA

Crediamo che essere curati sia un diritto fondamentale e che, come tale, debba essere riconosciuto a ogni individuo.

Perché le cure siano veramente accessibili, devono essere completamente gratuite, perché siano efficaci, devono essere di alta qualità.

Per questo, vogliamo - e mettiamo in pratica ogni giorno - una sanità fondata sui principi di:

Eguaglianza

Ogni essere umano ha diritto a essere curato, senza discriminazioni, con le migliori cure possibili.

Qualità

I sistemi sanitari devono essere di alta qualità, basati sui bisogni di tutti ed essere adeguati ai progressi della scienza. Non possono essere determinati da gruppi di potere né da aziende.

Responsabilità sociale

I governi devono considerare come prioritari la salute e il benessere dei propri cittadini e rendere le cure gratuite e accessibili per chiunque ne abbia bisogno.

Il modello EQS (Eguaglianza, Qualità, Responsabilità Sociale) è quello che abbiamo proposto nel "Manifesto per una medicina basata sui diritti umani", scritto insieme ai ministeri della Sanità di diversi Paesi africani.



EMERGENCY IN 26 ANNI HA CURATO OLTRE 11 MILIONI DI PERSONE

“All’inizio EMERGENCY non era un sostantivo, era un aggettivo: Emergency Life Support. Quando ho pensato di fondare una ONG ho seguito una reazione di pancia, oltre che di testa: ‘Se possiamo aiutare e fare qualcosa, facciamolo’. La prima cosa che ho fatto è stata condividere l’idea con gli amici, coinvolgerli. Sembrava una missione impossibile e, come per tutte le scommesse, molti erano scettici. Da allora, invece, il messaggio è andato ben oltre la cerchia di amici ed EMERGENCY è riuscita a curare oltre 11 milioni di persone. Questo è quello che facciamo, questo è quello di cui siamo orgogliosi”.

Gino Strada, chirurgo e fondatore di EMERGENCY

Medicina

Cardiologia
Medicina di base
Medicina interna
Neonatologia
Ostetricia e ginecologia
Pediatria
Odontoiatria
Supporto psicologico

Chirurgia

Cardiochirurgia
Cardiochirurgia pediatrica
Chirurgia di guerra
Chirurgia d'urgenza e traumatologia
Chirurgia generale
Chirurgia ginecologica
Chirurgia ortopedica
Chirurgia pediatrica

Riabilitazione

Fisioterapia
Produzione di protesi e ortosi
Formazione professionale
Cooperative per disabili

Orientamento socio-sanitario

Mediazione culturale
Supporto per l'ottenimento del codice STP
Accompagnamento presso le strutture del SSN

Promozione di una cultura di pace

Prodotti editoriali e multimediali
Eventi e iniziative di promozione di una cultura di pace
Incontri di sensibilizzazione nelle scuole di ogni ordine e grado



1.4 Cosa facciamo



CHIRURGIA DI GUERRA

Nelle guerre contemporanee, il 90% delle vittime sono civili. Donne, bambini, uomini con la sola colpa di essersi trovati nel posto sbagliato al momento sbagliato. Sappiamo bene chi sono: li vediamo ogni giorno nei nostri ospedali. Nel 2020, nei nostri Centri chirurgici per vittime di guerra di Kabul e Lashkar-gah, in Afghanistan, abbiamo effettuato circa 40 mila prestazioni sanitarie.

“Non conoscevo così bene gli sposi, sono andato alla festa per accompagnare mio zio. Verso le 23 stavo accompagnando un amico a prendere da mangiare quando, all'improvviso, siamo stati travolti da un'esplosione fortissima. Intorno a noi solo terrore, morti e le urla dei feriti. Solo più tardi ho scoperto che in quell'attacco erano state uccise più di 60 persone e ferite oltre 180.”

Suliman, studente di economia, paziente del nostro Centro chirurgico per vittime di guerra di Kabul, in Afghanistan

POVERTÀ

Interveniamo con iniziative umanitarie a favore di tutti coloro che soffrono altre conseguenze sociali dei conflitti o della povertà quali fame, malnutrizione, malattie, assenza di cure mediche e di istruzione.

“Le tantissime persone che incontro ogni settimana grazie al progetto ‘Nessuno escluso’ hanno ormai riempito la mia vita. L'altro giorno, una signora a cui ho consegnato il nostro pacco, madre di 8 figli, guardandomi mi ha detto: ‘Grazie Adriana, perché sei sempre gentile e sorridente’. Probabilmente là fuori c'è qualcuno che si ricorda di te solo perché sei stata gentile con lui in una pessima giornata’ - ho letto da qualche parte. E anche io, anche per quella mamma in difficoltà, provo a essere quel qualcuno”.

Adriana, volontaria di EMERGENCY, da Napoli

CURE GRATUITE

In tutti i Paesi dove lavoriamo, offriamo assistenza sanitaria completamente gratuita a chiunque ne abbia bisogno: la gratuità garantisce il diritto a essere curati e rappresenta la condizione indispensabile affinché questo diritto non si trasformi in un privilegio.

“La centralità del paziente è un cardine della nostra attività. Lavoriamo in Paesi dove la sanità è prevalentemente a pagamento e il paziente è considerato semplicemente un cliente: solo chi può pagare riceve le cure di cui ha bisogno. Il paziente, invece, è una persona che vive una condizione di estrema vulnerabilità e deve essere seguita, accolta e ascoltata.”

Pietro Parrino, Direttore Field Operations Department (FOD) di EMERGENCY

FORMAZIONE

In tutti i nostri progetti formiamo il personale locale con lezioni pratiche e teoriche e la nostra attività di formazione in alcuni Paesi è riconosciuta anche dai ministeri della Sanità locali. In questo modo, rendiamo sempre più autonomo lo staff locale e contribuiamo al rafforzamento del sistema sanitario locale in un'ottica di sostenibilità a lungo termine.

“Avere l'opportunità di formare ogni giorno i colleghi dello staff nazionale per lasciare, un giorno, le chiavi del Centro a giovani medici e infermieri sudanesi preparati ci dà una carica incredibile. A qualcuno tutto questo potrà non sembrare così “speciale”, ma per noi lo è: significa gettare un seme e vedere, giorno dopo giorno, un'idea crescere e diventare una pratica concreta.”

Alessandro, infermiere dal Centro Salam di cardiocirurgia di Khartoum, in Sudan

ECCELLENZA

Su iniziativa di EMERGENCY, nel 2009 è nata l'ANME (*African Network of Medical Excellence* – Rete sanitaria d'eccellenza in Africa), con l'obiettivo di promuovere in Africa la costruzione di centri medici di eccellenza sul modello del Centro *Salam* di cardiocirurgia. Nel 2020 EMERGENCY ha ultimato la costruzione del Centro di chirurgia pediatrica ad Entebbe, in Uganda. Il Centro, progettato da Renzo Piano e dal suo studio RPBW pro bono, Studio TAMassociati e dalla *Building Division* di EMERGENCY, è la seconda struttura dell'ANME e mira a diventare un punto di riferimento per i per i bambini con necessità chirurgiche provenienti da tutta l'Africa.

“Sai perché questo Centro è stata una sfida per tutti noi? Portare la cardiocirurgia gratuita e di eccellenza in un contesto come questo, cercare di dare una possibilità a tutti, grazie alle cure e al superamento dei limiti geografici: ecco la nostra sfida quotidiana.”

Laura, infermiera dal Centro Salam di cardiocirurgia di Khartoum, in Sudan

DIRITTI UMANI

Promuoviamo l'affermazione dei diritti umani anche attraverso iniziative tese alla loro effettiva attuazione.

“Ci chiedono di Abou, dei suoi sogni. Noi non li conosciamo, possiamo solo immaginarli. Quello che possiamo dire è che in questi anni ne abbiamo conosciuti tanti di ragazzi come lui, rimasti incastrati in una formula giuridica: MSNA. Li abbiamo abbracciati e abbiamo augurato loro buona fortuna. È per Abou e per tutti i ragazzi come lui che continuiamo a essere in mare. Ci siamo per difendere i diritti e la vita e ricordare a tutti che Abou era solo un ragazzo che aveva bisogno di aiuto.”

EMERGENCY, dal progetto di ricerca e soccorso nel Mar Mediterraneo in collaborazione con l'Associazione Proactiva Open Arms

CULTURA DI PACE

A fianco dell'attività umanitaria, EMERGENCY promuove attivamente una cultura di pace e di rispetto dei diritti umani attraverso eventi, incontri nelle scuole, mostre, documentari, spettacoli teatrali, libri e pubblicazioni.

“Sono circa 180 i volontari di EMERGENCY che, ogni anno, parlano a bambini e ragazzi delle scuole di pace e diritti, attraverso le storie dei nostri pazienti curati e dello staff impegnato sul campo. La nostra attività nelle scuole coniuga una cultura fondata sui diritti umani e la curiosità delle nuove generazioni, offrendo un'occasione per riflettere e rafforzare la solidarietà tra le persone.”

Sandra, Ufficio Scuola di EMERGENCY

Ai sensi dell'art. 3 del proprio Statuto, EMERGENCY persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, attraverso lo svolgimento in via principale delle seguenti attività di interesse generale:

- a) cooperazione allo sviluppo, in quanto Organizzazione Non Governativa già riconosciuta idonea ai sensi della Legge 26 febbraio 1987, n. 49;
- b) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici;
- c) promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della non violenza e della difesa non armata;
- d) accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;
- e) interventi e prestazioni sanitarie;
- f) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2001;
- g) ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- h) protezione civile ai sensi del decreto legislativo 2 gennaio 2018 n. 1.

1.5 Relazioni



Dal 2016 EMERGENCY è diventata membro di AOI, l'Associazione delle Organizzazioni Italiane di cooperazione e solidarietà internazionale. Nei primi mesi del 2018, EMERGENCY è diventata partner di ECHO, la Direzione Generale per gli Aiuti Umanitari e la Protezione Civile della Commissione europea. Da novembre 2020 a seguito della valutazione positiva di ECHO, a EMERGENCY è stato assegnato il *EU Humanitarian Partnership Certificate*, qualificando l'Associazione come soggetto idoneo a richiedere finanziamenti dalla UE per l'attuazione di progetti umanitari.

Dal 2016 fa parte del Tavolo di lavoro sui minori stranieri non accompagnati che ha lavorato all'attuazione della L. 47/2017 "Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati". Nel 2017 è entrata nel Tavolo Asilo per poter intervenire al processo legislativo e dare un contributo come ente che ogni giorno sul territorio si occupa di tutela del diritto d'asilo e di accoglienza.

Dal 2019, EMERGENCY ha preso parte anche al Tavolo Immigrazione e Salute (T.I.S.), una rete di organizzazioni della società civile impegnate in Italia nella promozione del diritto alla tutela della salute, con particolare riferimento alle persone migranti presenti a qualunque titolo sul territorio nazionale.

Nel giugno 2020, le principali organizzazioni di soccorso in mare e altre associazioni della società civile in prima linea per la tutela dei diritti delle persone migranti e rifugiate hanno lanciato la campagna e la rete *From the Sea to the City* (Dal mare alla città) per mettere l'accoglienza e i diritti umani al centro delle politiche migratorie europee. *From the Sea to the City* riunisce sindaci, rappresentanti delle amministrazioni locali, associazioni, movimenti sociali, sindacati, organizzazioni e istituzioni di tutta Europa, con il fine di proporre soluzioni concrete e rivendicare un ruolo attivo nelle scelte legislative delle istituzioni europee. *From the Sea to the City* è il risultato di uno sforzo congiunto tra *European Alternatives*, EMERGENCY, *Humboldt-Viadrina Governance Platform*, INURA, *Mediterranea Saving Humans*, *Open Arms*, *Seebrucke*, *Welcome to Europe*, *Watch the Med Alarm Phone*. Nel 2020 EMERGENCY ha dato inizio ad una collaborazione con la *Peoples' Vaccine Alliance*: una coalizione di organizzazioni globali e nazionali e di attivisti uniti sotto l'obiettivo comune di promuovere una campagna per un "vaccino per tutti in ogni parte del mondo".



EMERGENCY

www.emergency.it

EMERGENCY



STRUTTURA

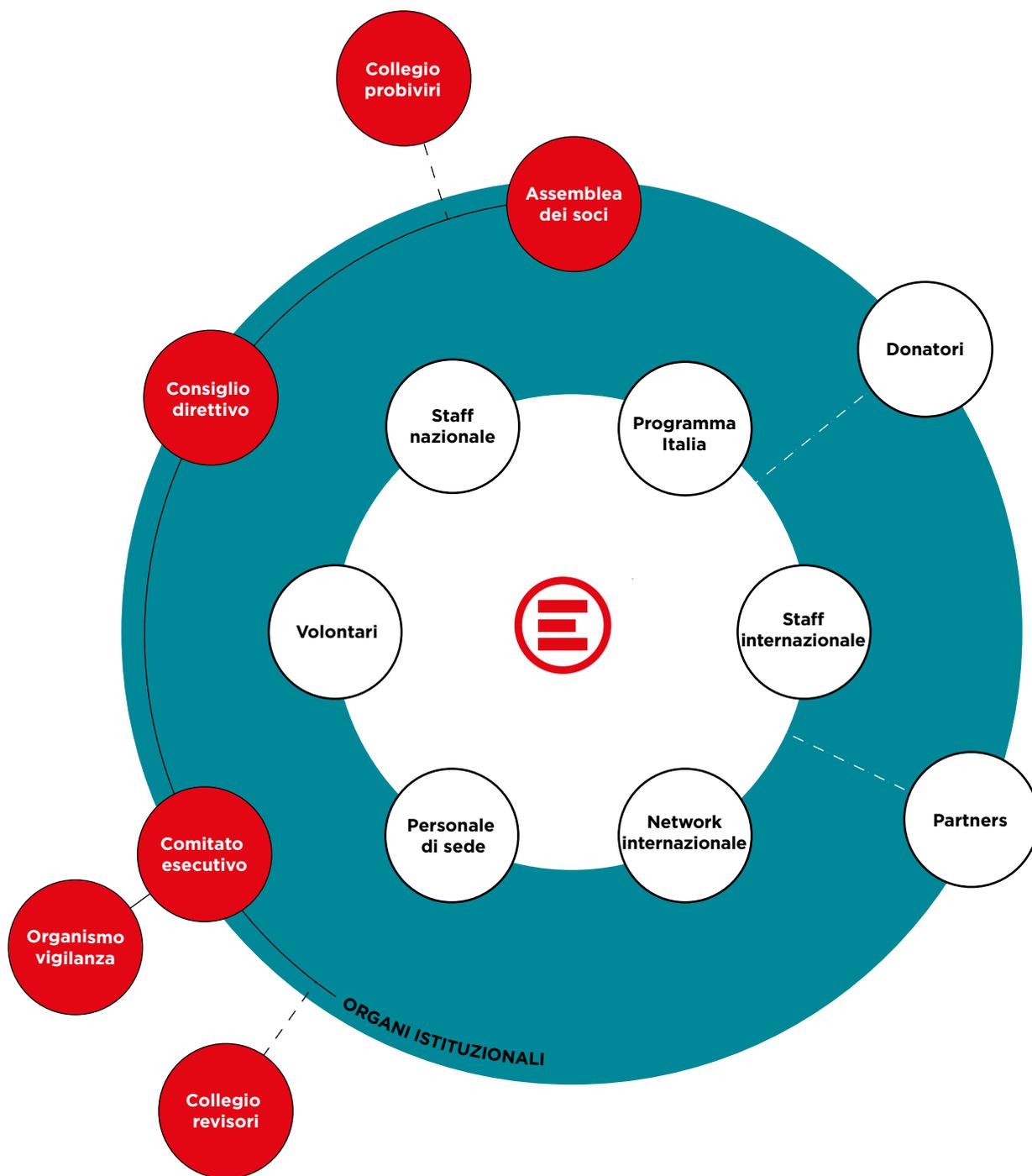
2.1 Organizzazione

2.2 Governance

2.3 Codice etico

2.4 Stakeholders

2.1 Organizzazione (al 31/12/2020)



Consiglio direttivo

8 DIPENDENTI
1 COLLABORATORE
11 VOLONTARI

Comitato esecutivo

5 DIPENDENTI
1 COLLABORATORE
1 VOLONTARIO

Staff progetti

(Programma Italia,
staff internazionale)
53 DIPENDENTI
66 COLLABORATORI
11 LIBERO-PROFESSIONISTI
40 CONTRATTI STRANIERI
54 VOLONTARI

Personale di sede

136 DIPENDENTI
1 COLLABORATORE
3 LIBERO-PROFESSIONISTI
7 STAGISTI
70 VOLONTARI

2.2 Governance

Il documento che regola il funzionamento degli organi di governo di EMERGENCY è lo Statuto. Nel 2019 EMERGENCY ha provveduto ad adeguare il proprio Statuto in base a quanto previsto dalla Riforma del Terzo Settore. Tale modifica avrà efficacia solo dopo l'iscrizione dell'ente nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, a seguito dell'istituzione di quest'ultimo, e la piena attuazione della riforma. L'Associazione, quindi, continuerà ad essere regolata dalle norme dello Statuto nella sua versione attuale finché la riforma non sarà completata.

L'Assemblea dei soci è il cuore dell'organizzazione, il momento in cui si manifesta la reale essenza dell'identità di EMERGENCY. È attualmente composta da 108 persone, impegnate nell'attuazione e nella promozione dei principi di EMERGENCY, nella condivisione dei valori e nel sostegno delle attività. Oltre a delineare gli indirizzi e le direttive generali dell'Associazione, l'Assemblea dei soci nomina il Consiglio direttivo, l'organo deputato all'attuazione di tali indirizzi e direttive generali, e ne valuta l'attività mediante l'approvazione del bilancio di esercizio annuale, e nomina gli organi statutari deputati al controllo (il Collegio dei revisori dei conti) e alla soluzione delle eventuali controversie tra soci e Associazione (il Collegio dei probiviri). Ancor prima delle normative speciali seguite alla diffusione della pandemia da Covid-19, lo Statuto prevedeva la possibilità di tenere le riunioni del Consiglio direttivo e dell'Assemblea dei soci in video e teleconferenza.

Gli associati sono tenuti al pagamento della quota associativa annuale, attualmente pari a 150 Euro, che attribuisce il diritto di partecipare alle assemblee e di votare.

L'organo di amministrazione di EMERGENCY è il Consiglio direttivo, che elegge tra i suoi componenti un Presidente, un vice-Presidente, un Tesoriere e un Segretario e può nominare un Comitato esecutivo, un Direttore esecutivo e uno o più Consiglieri delegati. Il Consiglio direttivo ha le più ampie facoltà di decisione riguardo a tutti gli atti di amministrazione ordinaria e straordinaria dell'Associazione e garantisce il rispetto delle direttive e degli indirizzi generali discussi dall'Assemblea dei soci.

La gestione dell'Associazione è controllata da un Collegio di revisori dei conti, iscritti al registro dei revisori contabili. I tre revisori vengono nominati ogni 3 anni dall'Assemblea dei soci, che tra loro designa chi ricopre la carica di Presidente del Collegio dei revisori. I Revisori devono accertare la regolare tenuta della contabilità sociale e redigere una relazione al bilancio annuale. Infine, il Collegio dei probiviri è composto da tre componenti eletti dall'assemblea dei soci e dura in carica 3 anni. Ha competenza in tema di ricorsi contro le decisioni di esclusione dei soci votate dal Consiglio direttivo.



“Sono socio di EMERGENCY da sempre. Ci sono per fortuna, non per merito. Per essermi trovato, da ragazzo, in mezzo a quelli che l’hanno creata. Non ho nemmeno avuto bisogno di scegliere, è stata una cosa naturale. Come l’entusiasmo di partecipare all’avventura che stava iniziando. La solidarietà come ragione fondante, come esigenza, urgenza, è venuta dopo. L’ho imparata con EMERGENCY. Nelle storie che ogni giorno arrivano dagli ospedali, nella partecipazione dei tanti che si sono aggiunti per strada mettendosi con semplicità a disposizione per dare una mano. Una solidarietà concreta, schietta, fatta di mani e intelligenze incapaci di stare ferme, questa è EMERGENCY; perché quando si aiuta, non c’è tempo da sprecare”.

Alessandro Casella, socio di EMERGENCY

“Dopo aver seguito EMERGENCY per 3 anni, sono diventato socio il 22 settembre 2009, durante l’incontro nazionale a Firenze. Sono sempre stato attivo nel mondo del volontariato. Sono stato per 13 anni caposquadra in ambulanza in Croce Verde APM Centro; dopo una pausa per motivi familiari, ho conosciuto EMERGENCY. Condivido pienamente i valori fondanti di EMERGENCY: appena ho avuto l’opportunità di collaborare mi sono fatto avanti. Diritti, questa è per me la parola su cui si fonda il mio volontariato in EMERGENCY”.

Giovanni Hoepli, socio di EMERGENCY

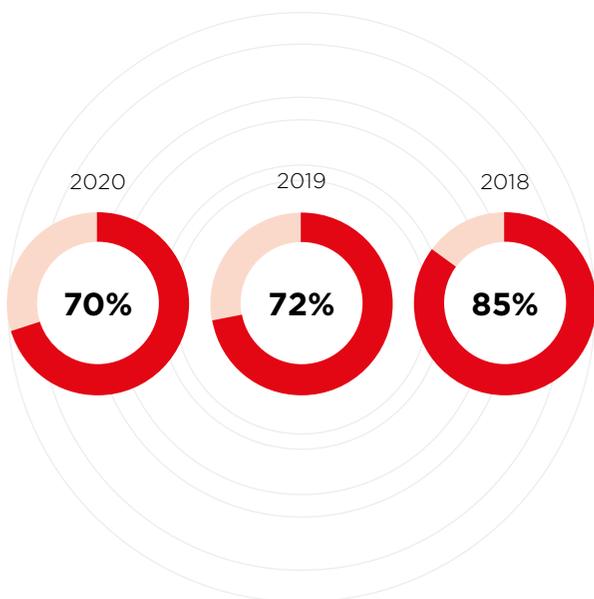
“Ho conosciuto l’Associazione nel 1996, quando ero una studentessa universitaria, e sono rimasta colpita dalla forza del suo messaggio di uguaglianza e rispetto fattivo dei diritti. È stato immediato allora impegnarmi come volontaria. Nel 2015 sono diventata socia per dare un contributo anche di natura diversa, cercando di mettere a disposizione dell’Associazione non solo il mio tempo, ma anche competenze personali e professionali per contribuire alla sua crescita. La parola chiave che descrive EMERGENCY per me è ‘uguaglianza’: fare parte di questa organizzazione e sostenere la sua attività nel mondo e in Italia corrisponde ad un’azione profondamente civica e politica in questo senso”.

Lucia Lembretti, socia di EMERGENCY

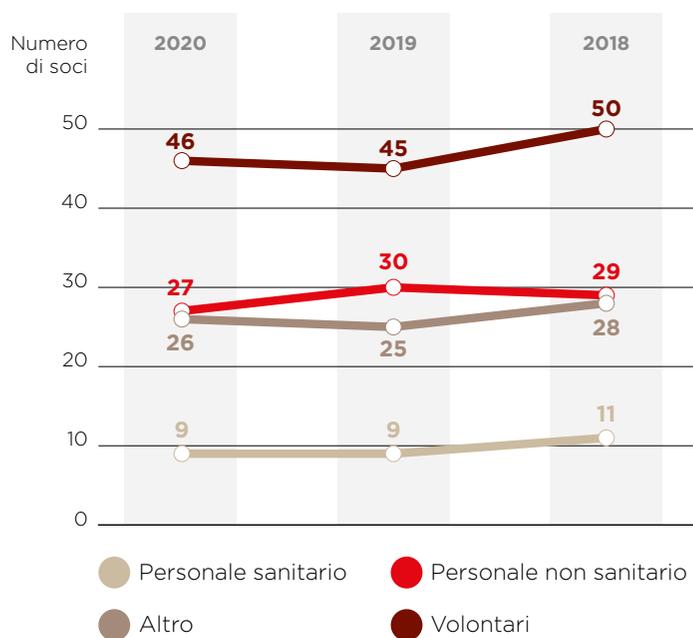
ASSEMBLEA DEI SOCI

	2020	2019	2018
Numero dei soci	108	109	118
COMPOSIZIONE			
Personale non sanitario	27	30	29
Personale sanitario	9	9	11
Volontari	46	45	50
Altro	26	25	28
Età media anagrafica	56,96	55,82	54,82
Età media associativa	8,59	7,57	6,66
PROVENIENZA GEOGRAFICA			
Italia	105	106	115
Lombardia	43	45	47
Piemonte	5	7	6
Liguria	8	8	8
Veneto	4	4	5
Friuli-Venezia Giulia	4	5	5
Emilia Romagna	6	5	6
Toscana	9	8	12
Marche	2	1	2
Lazio	14	14	14
Campania	2	1	2
Puglia	3	4	2
Calabria	1	1	1
Sicilia	3	2	2
Sardegna	1	1	3
Estero	3	3	3
SESSO			
Donne	52	52	54
Uomini	56	56	64
Fidelizzazione (soci entranti/uscenti)	1/2	0/11	8/48

MEDIA PARTECIPAZIONE ASSOCIATIVA



ANDAMENTO DEI SOCI NEL TRIENNIO





Rossella Miccio ●● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2006. Dal 2009 è membro del Comitato esecutivo e dal 2017 è la Presidente di EMERGENCY. Laureata in Scienze Politiche presso l'Università l'Orientale di Napoli, svolge un Master universitario in azione umanitaria internazionale. Inizia poi a lavorare con EMERGENCY dal 2000, periodo durante il quale ha svolto i ruoli di *Desk Officer* - Afghanistan e poi Sudan e successivamente di *External Relation Officer* e Coordinatrice dell'Ufficio gestione progetti.



Alessandro Bertani ●● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2006. Laureato in Giurisprudenza e Avvocato dal 1998, ha svolto attività di consulenza e assistenza legale in contesto internazionale. Dal 2005 lavora a Milano con EMERGENCY come Responsabile Affari Legali Generali - Lasciti e Successioni, e successivamente anche come Responsabile Ufficio Risorse Umane e Consigliere delegato al trattamento dei dati personali. Dal 2009 è membro del Comitato esecutivo e vice-Presidente.



Roberta Borroni ●● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2018. Laureata in economia e commercio, con indirizzo in Scienze economiche e bancarie, tra il 1994 e il 2000 ha lavorato come funzionario economico-finanziario presso i Comuni di Monza, Cinisello Balsamo e in seguito presso la Regione Lombardia. Dal 2000 al 2016 è stata Responsabile amministrativo del Gruppo Obiettivo Lavoro. Dal novembre 2016 è Responsabile amministrativo di EMERGENCY e dal 2018 è membro del Comitato esecutivo e Tesoriere.



Pietro Protasi ●● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2009, dal 2015 ricopre altresì la carica di Segretario. Laureato in sociologia, dal 2013 al 2019 ha lavorato con EMERGENCY come co-responsabile dell'Ufficio coordinamento volontari, incarico che ricopre tutt'ora come volontario, e dal 2014 è membro del Comitato esecutivo.



Gino Strada ●● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 1994. Laureato in Medicina e Chirurgia presso l'Università Statale di Milano, si specializza in chirurgia d'urgenza. Negli anni '80 si specializza in chirurgia cardiopolmonare, lavorando negli Stati Uniti, alle università di Stanford e Pittsburgh, all'*Harefield Hospital* (Regno Unito) e al *Groote Schuur Hospital* (Città del Capo). Tra il 1989 e il 1994 lavora con il Comitato Internazionale della Croce Rossa in varie zone di conflitto. Nel 1994 fonda EMERGENCY. Dal 2009 fa parte del Comitato esecutivo ed è Direttore esecutivo.



Simonetta Gola ●● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2009. Giornalista pubblicista, laureata in Scienze politiche, inizia ad occuparsi di comunicazione nel 1994, con progetti contro l'esclusione sociale presso l'Università degli studi di Milano. Inizia a lavorare con EMERGENCY dal 2001 e oggi è Responsabile dell'Ufficio Comunicazione dell'organizzazione. Nel 2014 vince il Premio Ischia come 'Comunicatore dell'anno'. Dal 2009 è membro del Comitato esecutivo.



Pietro Parrino ●● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2009. Laureato in Giurisprudenza, nel 1996 ha collaborato per due anni con EMERGENCY per la costruzione e gestione di un Centro di chirurgia di guerra in Cambogia. Dopo un'esperienza per la Delegazione Diplomatica italiana per la Somalia torna a lavorare con EMERGENCY come responsabile della logistica dei progetti in Afghanistan e, successivamente, come *Country director*, occupandosi della costruzione e della ristrutturazione di varie strutture sanitarie dell'organizzazione. Dal 2007 è direttore del *Field Operations Department* di EMERGENCY. Dal 2009 è membro del Comitato esecutivo.



Diederik Bangert ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2015. Laureato in Relazioni Internazionali, ha lavorato come corrispondente per diverse testate europee e dal 2013 è co-fondatore e presidente dell'Associazione EMERGENCY Belgio.



Andrea Bellardinelli ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2015. Dal 2002 al 2005 è stato Coordinatore *Log-Admin* con EMERGENCY presso il Centro chirurgico a Goderich, Freetown, Sierra Leone. Nel 2006 è stato Coordinatore Amministrativo per MSF Belgio - Missione Italia, supervisionando progetti rivolti a migranti e indigenti a Lampedusa, Foggia, Rosarno, Napoli e Agrigento. Dal 2011 è Coordinatore di Programma Italia.



Simona Bottone ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2018. Ha studiato grafica pubblicitaria e fotografia e ha lavorato all'ideazione grafica e assistenza al montaggio per diverse emittenti televisive e agenzie di pubblicità e marketing. Nel giugno 2003 diventa volontaria di EMERGENCY. Tra il 2009 e il 2012 è Coordinatrice Gruppo di volontari EMERGENCY di Roma Nomentana e nel dicembre 2014 Responsabile del gruppo Eventi di Roma. È socia di EMERGENCY dal 2012 e lavora come volontaria all'organizzazione di eventi legati alla musica.



Nico Colonna ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2009. Presidente fondatore di Smemoranda Group S.p.A. e direttore di Smemoranda. Nella seconda metà degli anni '80 è tra i soci fondatori di Zelig. Collabora con TT, direttore artistico *part time* di grandi eventi, è stato uno dei protagonisti del progetto "il mio nome è mai più" di Ligabue, Jovanotti e Pelù. Nel 2009 il Comune di Milano gli ha conferito l'Ambrogino d'oro, medaglia d'oro di benemerita civica.



Giandomenico Crespi ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2009. Ha lavorato come operaio presso l'ENEL, ora in pensione. Svolge l'attività di volontario con EMERGENCY dal 1995 ed è socio dal 2004. È stato Coordinatore del gruppo di volontari di EMERGENCY di Busto Arsizio e Coordinatore dell'area Lombardia Nord-Ovest ed è un volontario molto attivo su diversi fronti.



Paola Feo ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2009. Prima di lavorare per EMERGENCY si è occupata di comunicazione presso numerosi studi creativi e agenzie pubblicitarie. Ha iniziato a collaborare con EMERGENCY come volontaria nel 2001 e dal 2015 si occupa di definire le strategie e gli obiettivi dell'Ufficio Coordinamento Volontari.



Roberto Lanzi ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2015. Collabora con EMERGENCY dal 2010. Ha rivestito il ruolo di Amministratore delegato per *Crazy Bell* dal 2014. In passato è stato presidente nella *Licensing Division* di Sanrio Co. Ltd a Tokyo, dove si occupava della gestione dei diritti internazionali del marchio Hello Kitty. Oggi si occupa di consulenze di *Licensing* per diverse aziende.



Maurizio Massaro ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2015. Laureato in Ingegneria Meccanica, si è occupato a lungo di processi operativi e gestionali per numerose aziende. Fa parte di EMERGENCY dal 2008 e si occupa di offrire supporto al dipartimento IT in particolar modo nell'innovazione dei sistemi informativi per la pianificazione, l'amministrazione, il controllo e la logistica.



Stefano Pallottino ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2015. Laureato in Ingegneria civile presso l'Università degli Studi di Pisa, è direttore tecnico e co-fondatore della Società di Ingegneria STRINGA srl. È volontario di EMERGENCY dal 1999, referente del gruppo di Pisa dal 2002 al 2011 ed è uno degli ideatori di *PeaceTherapy*, un percorso interattivo negli ospedali di EMERGENCY. È fondatore e socio dal 2004 dell'Associazione *Shaleku* e dal 2016 è Presidente di *Source International*.



Raul Pantaleo ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2009. È architetto, co-fondatore dello studio TAMassociati. Ha progettato diversi centri sanitari per EMERGENCY in vari Paesi africani ricevendo riconoscimenti a livello nazionale e internazionale.



Alberto Sonino ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2018. Nato a Venezia, dal 2004 è imprenditore, ideatore ed Amministratore Unico del Marina Resort Vento di Venezia. Ha un lungo passato come velista professionista a livello nazionale ed internazionale. Dal 2005, quando ha ideato 'Una vela per EMERGENCY', collabora con l'organizzazione.

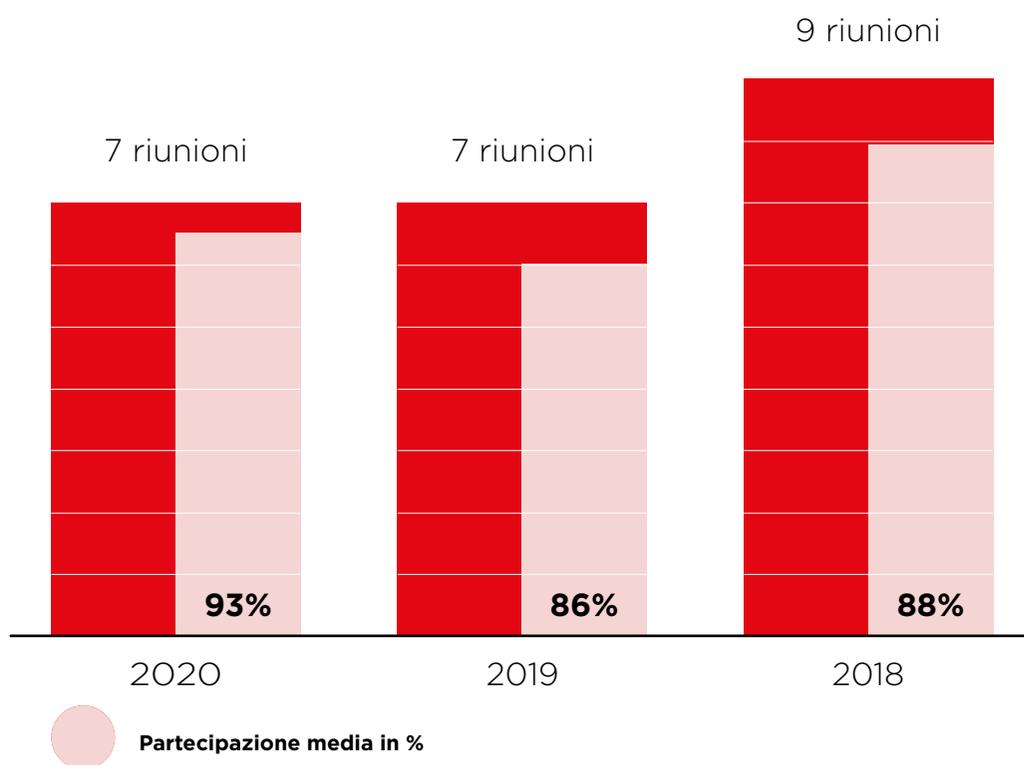


Mario Spallino ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2015. Inizia la sua carriera nella Bottega Teatrale di Firenze, dove consegue il diploma di attore. Ha recitato per il piccolo e grande schermo. Ha fondato la compagnia teatrale di EMERGENCY e ricopre il ruolo di formatore.



Enrico Stagni ● fa parte del Consiglio direttivo di EMERGENCY dal 2009. Dal 2008 è volontario a tempo pieno e socio di EMERGENCY. Con un passato nel campo sindacale, si occupa, per EMERGENCY, di seguire i rapporti con i sindacati nazionali.

RIUNIONI DIRETTIVO



Il Comitato direttivo e il Comitato esecutivo sono stati rieletti a giugno 2021.

COLLEGIO DEI PROBIVIRI



Antonio Giacalone fa parte del Collegio dei probiviri di EMERGENCY dal 2018. È volontario di EMERGENCY dal 1995 ed è membro dell'Assemblea dei soci. Lavora da libero professionista come agente di commercio dal 1970.



Giovanni Ulrico Hoepli fa parte del Collegio dei probiviri di EMERGENCY dal 2018. Laureato in Giurisprudenza, lavora alla Casa Editrice Libreria Ulrico Hoepli S.p.A. dal 1994 ed è attivo nelle associazioni di categoria AIE (Associazione Italiana Editori) FEP (Federazione Europea degli Editori) IPA (Associazione Internazionale degli Editori).



Gabriele Pardo fa parte del Collegio dei probiviri di EMERGENCY dal 2018. Laureato in Scienze Giuridiche e qualificato come Mediatore Civile e Commerciale. È Amministratore delegato e fondatore di Rimedia Srl. Ha svolto numerose attività come formatore per mediatori professionali. È volontario di EMERGENCY.

COLLEGIO DEI REVISORI



Alberto Di Fresco fa parte del Collegio dei revisori di EMERGENCY dal 2018. Laureato in Economia e Commercio presso l'Università degli Studi di Palermo, ha conseguito l'abilitazione come dottore commercialista e revisore contabile nel 2000. Dal 2014 è partner fondatore della "ELEXIA avvocati & commercialisti".



Cinzia Gipponi fa parte del Collegio dei revisori di EMERGENCY dal 2018. Svolge l'attività di ragioniera commercialista dal 1994; si occupa di controllo di gestione e consulenze aziendali.



Marcello Wagner fa parte del Collegio dei revisori di EMERGENCY dal 2018. Laureato in Economia e Commercio presso l'Università Bocconi di Milano, svolge l'attività di dottore commercialista e revisore contabile dal 1993.

MODELLO ORGANIZZATIVO E COMMISSIONE DI VIGILANZA

L'Organismo di vigilanza controlla l'effettiva applicazione, il funzionamento, l'efficacia e l'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico. È composto da tre membri: l'avvocato Giulio Graziani (Presidente), il ragioniere Angelo Caressa (Segretario) e il dottor Stefano Lagorio.

Ai sensi dell'art.14 c.2 CTS i compensi e corrispettivi attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione relativi all'anno 2020: 554.198 Euro.
Gli emolumenti, compensi e corrispettivi a qualsiasi titolo relativi agli associati nel 2020 sono stati pari a 777.613 Euro. Questa cifra include le retribuzioni per personale dipendente e collaboratori (vedi paragrafo precedente) I compensi e corrispettivi attribuiti ai componenti organi di controllo relativi all'anno 2020: 44.163 Euro.
I compensi sono attribuiti in forza di contratti di lavoro o di collaborazione professionale con alcuni dei suoi componenti e non in ragione dell'appartenenza all'organo.
Per le cariche associative non è infatti previsto alcun compenso o remunerazione.
Sempre nel 2020, sono stati erogati rimborsi spese per 17.454 Euro ai dipendenti e per 4.026 Euro ai componenti del Consiglio direttivo.

2.3 Focus: codice etico

Con il codice etico EMERGENCY ribadisce il suo impegno teso al rispetto dei principi umanitari, dell'eccellenza, della trasparenza e della responsabilità in ambito umanitario e si impegna a identificare e definire principi, politiche e pratiche condivise, a migliorare l'efficacia delle sue attività, a incoraggiare la comunicazione con i diversi *stakeholders* e ad accrescere la trasparenza e la responsabilità sociale all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Principi universali

Supportiamo lo sviluppo di normative internazionali e nazionali che promuovono il diritto alla salute per tutti, la tutela dei diritti umani e lo sviluppo sostenibile.

Reporting

Rispettiamo le norme in vigore nei Paesi in cui operiamo in materia di contabilità e reportistica e annualmente presentiamo agli enti pubblici preposti relazioni finanziarie sulle attività svolte e i risultati ottenuti.

Audit

La relazione finanziaria annuale è conforme alle norme rilevanti in materia ed è valutata da un revisore indipendente. Una copia della relazione finanziaria è pubblicata sul nostro sito.

Accuratezza

Aderiamo agli standard in materia di accuratezza tecnica e onestà riguardanti la presentazione e l'interpretazione di dati e ricerche.

Buon governo

EMERGENCY è responsabile delle attività implementate e dei risultati raggiunti, derivanti da una chiara *mission*, una struttura organizzativa e processi decisionali definiti, e dal rispetto di valori chiari e procedure condivise.

Raccolta fondi etica

Rispettiamo il diritto dei donatori ad essere informati sui motivi che spingono l'organizzazione a campagne di raccolta, sull'utilizzo delle donazioni, sui progressi dei progetti. Nel caso in cui il donatore intenda legare la propria donazione a una specifica causa la sua richiesta viene rispettata.

Valutazione

Abbiamo adottato procedure di valutazione dello staff, dei programmi e dei progetti, che mirano al continuo miglioramento dell'efficacia delle attività.

Collaborazioni

Ci assicuriamo che i nostri partner rispettino i più alti standard di onestà e responsabilità e prendiamo i provvedimenti necessari per evitare connessioni con persone o organizzazioni coinvolte in pratiche illegali o immorali.

Pari opportunità

Garantiamo il rispetto del principio di pari opportunità in tutte le fasi del reclutamento e della gestione delle risorse umane.

Conflitto d'interesse

Tutto il personale e i collaboratori hanno come scopo il raggiungimento degli interessi e degli obiettivi dell'organizzazione. A ognuno è richiesto di evitare di porre in essere situazioni di conflitto di interesse che possono compromettere l'imparzialità e la neutralità delle attività.

Protezione dell'infanzia

Condanniamo lo sfruttamento e l'abuso infantile in tutte le sue forme. Tutte le politiche in vigore e i programmi e le attività implementati rispettano l'infanzia, e il benessere e lo sviluppo dei bambini.

Non discriminazione

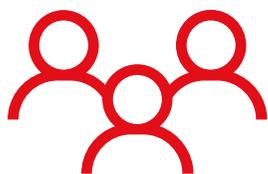
EMERGENCY valorizza, rispetta e incoraggia la diversità, e in tutte le sue attività agisce in modo non discriminatorio e imparziale.

2.4 Stakeholders

La nostra responsabilità primaria è il raggiungimento degli obiettivi statuari in maniera efficace e trasparente, nel rispetto dei valori fondativi. Siamo responsabili nei confronti dei nostri *stakeholders*: l'universo di persone e di entità interessate alle attività, allo stato e al benessere dell'organizzazione, ovvero tutti coloro che sostengono il progetto di EMERGENCY e ne hanno a cuore la buona riuscita.

È agli *stakeholders* di EMERGENCY che si rivolge il Bilancio sociale: le persone la cui vita e i cui diritti cerchiamo di tutelare; i nostri sostenitori; il nostro staff e i volontari; le organizzazioni e i singoli che contribuiscono al raggiungimento dei nostri obiettivi; i partner a livello governativo e non; gli enti con cui firmiamo accordi; gli attori le cui politiche, programmi o comportamenti cerchiamo di influenzare; l'opinione pubblica e i media.

Abbiamo fatto rientrare i nostri *stakeholders* in 4 universi: Persone, Istituzioni, Reti e Opinione pubblica. La relazione con tutti loro, per noi, è un mezzo per raggiungere obiettivi condivisi, rinnovare continuamente il rispetto reciproco, alimentare il dialogo e la collaborazione.



PERSONE
Soci
Personale
Volontari
Pazienti
Sostenitori
Fornitori
Organi istituzionali



ISTITUZIONI
Pubblica
amministrazione
Governi nazionali
Governi internazionali



RETI
Associazioni
Affiliate estere
Comunità locali
in Italia e all'estero



OPINIONE PUBBLICA
Media
Social networks
Scuola





PERSONE

- 3.1 Al centro di EMERGENCY**
- 3.2 Composizione del personale**
- 3.3 Formazione e crescita professionale**
- 3.4 Selezione del personale**
- 3.5 Benefit, sicurezza e salute**
- 3.6 Volontari**

3.1 Al centro di EMERGENCY

Fin dalla sua fondazione nel 1994, EMERGENCY persegue un'idea molto semplice: curare chi ne ha bisogno, senza discriminazioni, e lo fa grazie al lavoro di tante persone. Dopo 26 anni l'organizzazione è cresciuta e cresce, ogni giorno, proprio grazie al lavoro di tante persone:

il personale impiegato in Italia, il personale internazionale presente nei nostri progetti, il personale locale formato sul campo, i collaboratori, i giovani stagisti, i volontari.

Il numero di assunzioni nell'ultimo triennio, uno dei dati che illustreremo in questo capitolo, è funzionale proprio all'attuazione di un piano di rafforzamento e crescita complessivo della struttura di EMERGENCY, iniziato nel 2011 a supporto delle attività umanitarie, di comunicazione e di raccolta fondi.

Crediamo che mettere al centro le persone sia il sistema più efficace per ottenere soddisfazione e crescita personale, insieme a dei risultati sempre più tangibili.

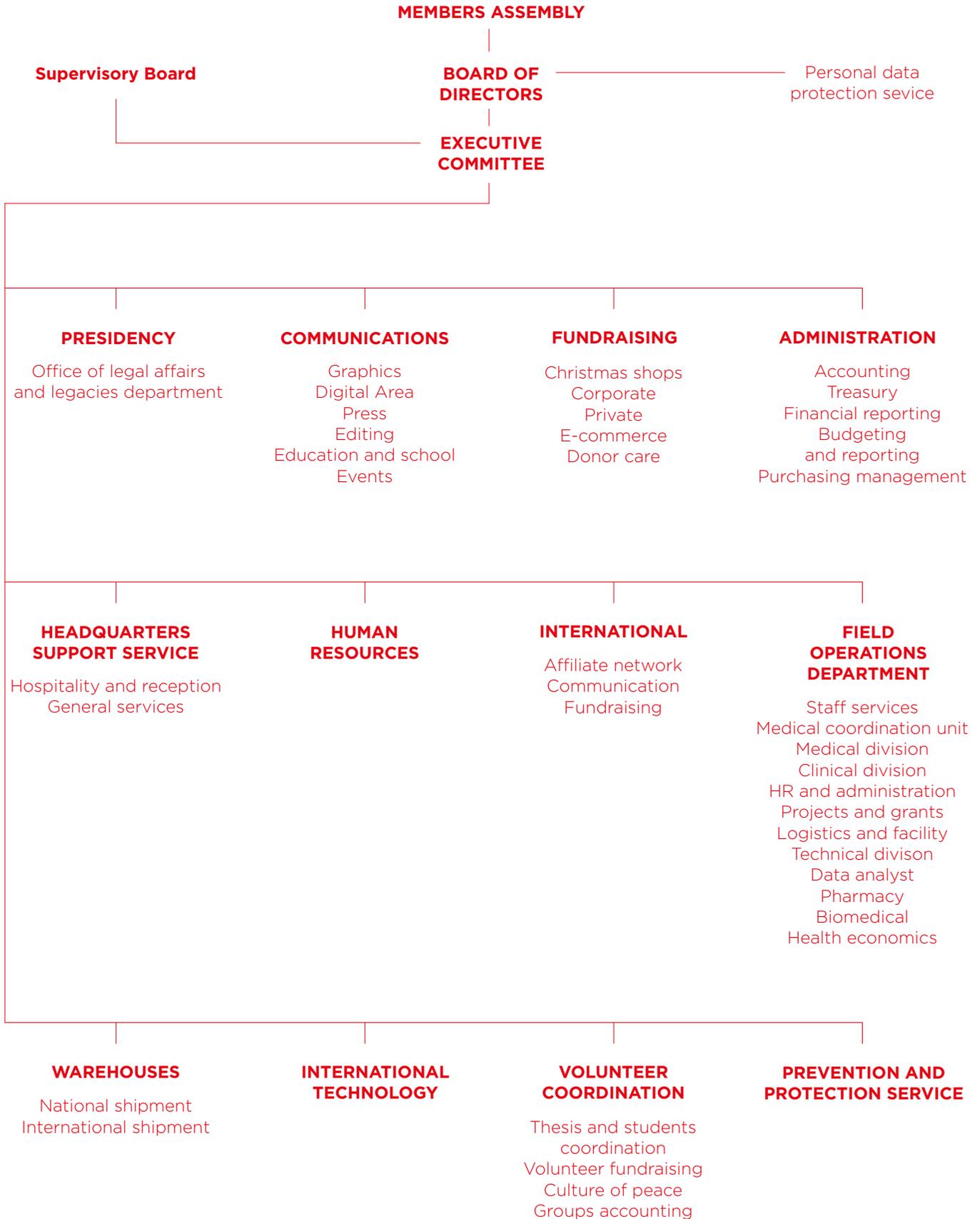
Nella illustrazione delle informazioni relative alle persone che fanno parte di EMERGENCY, abbiamo ritenuto importante aggiungere ulteriori informazioni di dettaglio relative ai rapporti di lavoro, utili per delineare il contesto generale nel quale questa tipologia di *stakeholders* si trova inserita. Per fornire un quadro ancora più esaustivo, soprattutto in riferimento all'impatto che la pandemia ha avuto sul mondo del lavoro, i dati del 2020 sono raffrontati, ove possibile, con quelli dei due anni precedenti.

Oltre a quello che opera presso le diverse sedi dell'organizzazione, il personale in forza ad EMERGENCY comprende quello impiegato in progetti socio-sanitari in Italia e in progetti sanitari all'estero con contratti a tempo determinato o indeterminato. Non sono impiegati, né lo sono mai stati, lavoratori distaccati da altri enti.

A supporto delle attività svolte presso le sedi di Milano, Roma e Venezia, così come presso gli Infopoint di Roma, Torino e Genova, collabora regolarmente con EMERGENCY personale volontario. Analogamente, seppure in misura più ridotta, personale volontario collabora nei progetti socio-sanitari in Italia. In particolare, sono 51 i volontari che nel 2020 hanno collaborato ai nostri progetti in Italia, meno rispetto all'anno precedente (82 nel 2019) a causa della pandemia.

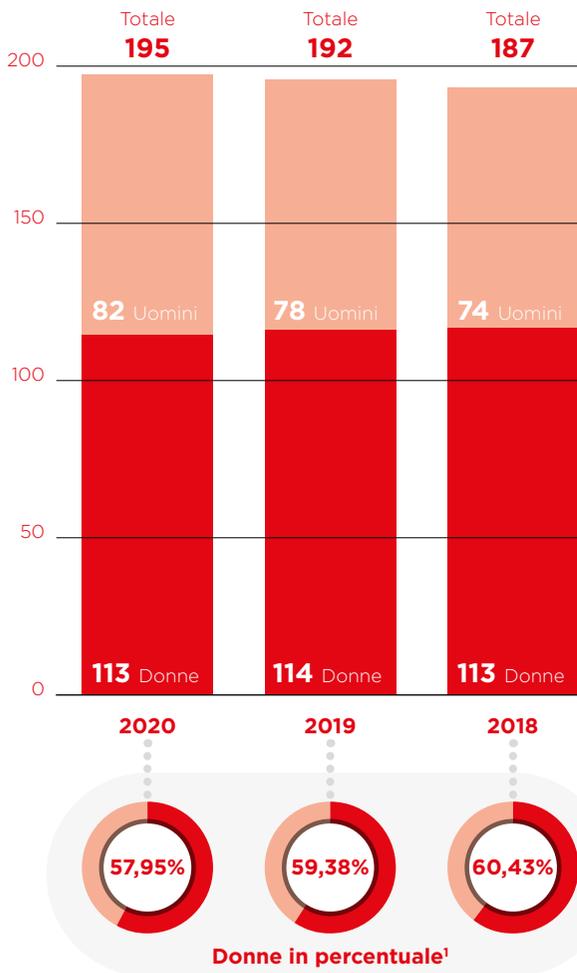
Inoltre, ogni anno, ad esclusione del 2020, diversi studenti (3 nel 2019 e 4 nel 2018) hanno avuto la possibilità di partecipare a dei progetti di Servizio Civile Nazionale nati all'interno dell'area Scuola di EMERGENCY, supportando l'ufficio dal punto di vista organizzativo durante le iniziative per bambini e ragazzi, lo svolgimento degli incontri nelle scuole; collaborando alla realizzazione di materiali e al coordinamento dei gruppi di volontari attivi all'interno delle scuole.

ORGANIGRAMMA

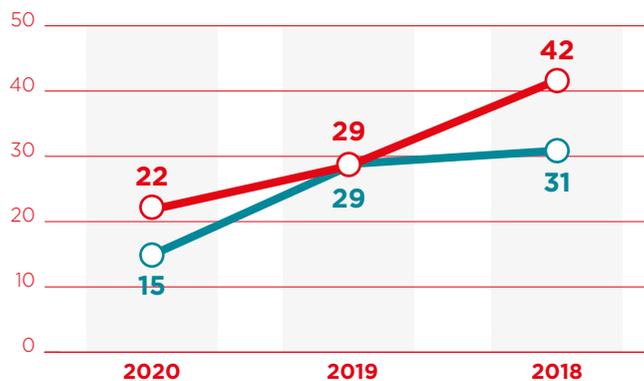


3.2 Composizione del personale

DIPENDENTI



TOTALI ASSUNZIONI² ● CESSAZIONI ● NEL TRIENNIO



Dettaglio	2020	2019	2018
ASSUNZIONI			
Nuove posizioni in organigramma	10	10	16
Trasformazione rapporto	5	6	11
Sostituzione	7	6	7
Lavori stagionali	0 ⁴	7	8
CESSAZIONI			
Dimissioni volontarie	6	10	18
Scadenza naturale	6	14	8
Pensionamento	2	2	0
Rientro congedo	1	1	0
Licenziamento ³	0	2	5

TURN OVER COMPLESSIVO⁵

19,37%

TEMPO INDETERMINATO

177

TASSO TI

90,77%

2020

30,61%

166

86,46%

2019

40,22%

158

84,50%

2018

TURN OVER NEGATIVO⁶

8,02%

TEMPO DETERMINATO

18

TASSO TD

9,23%

2020

15,51%

26

13,54%

2019

17,61%

29

15,50%

2018

¹ Il dato considera il complesso dei dipendenti nel corso dell'anno, inclusi i nuovi assunti e i cessati.

² Le assunzioni hanno interessato personale tra il primo e il quarto livello del CCNL applicabile (UNEBA).

³ Le interruzioni del rapporto di lavoro sono tutte ascrivibili alla chiusura o al ridimensionamento di unità territoriali operanti in ambito sanitario per cessazione o riduzione delle relative attività sanitarie.

⁴ A causa della pandemia, non si sono potuti realizzare eventi di raccolta fondi natalizi aperti al pubblico.

⁵ Le alte percentuali del 2019 e 2018 sono dovute al numero elevato di assunzioni - previste per ricoprire posizioni in precedenza scoperte in organigramma - e di cessazioni per cause diverse da situazioni di criticità.

⁶ Rapporto tra cessazioni - quale ne sia la causa - e numero complessivo della forza lavoro.

NUMERO DI DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA

Legenda:



Milano

133
128
127

Ambulatorio mobile

5
7
3

S.S. Brescia

1
1
1

Venezia

1
1
1

Ambulatorio Marghera

7
7
5

Roma

11
12
12

Polibus, Latina

0
2
4

Ambulatorio Sassari

1
1
1

Ambulatorio Castel Volturno

2
3
3

Ambulatorio Napoli

4
4
3

Ambulatorio Palermo

0
0
3

Collaborazione Open Arms

0
3
0

Progetto Risposta al Covid-19

6
0
0

Estero

17
17
17

Minivan Art.1 Ragusa

2
0
0

Ambulatorio Polistena

5
6
5

RAL	2020	2019	2018
PIÙ ALTA			
Donne (indeterminato tempo pieno)	80.508 €	80.508 €	80.065 €
Uomini (indeterminato tempo pieno)	72.670 €	72.670 €	72.670 €
PIÙ BASSA			
Donne (determinato tempo pieno)	20.500 €	18.000 €	19.890 €
Uomini (determinato tempo pieno)	20.000 €	18.000 €	19.623 €
MEDIA			
Donne (indeterminato)	29.657 €	28.376 €	28.806 €
Uomini (indeterminato)	32.022 €	30.821 €	30.515 €
Donne (determinato)	25.092 €	21.577 €	22.559 €
Uomini (determinato)	36.091 €	26.034 €	25.869 €
Donne (co.co.co.)	27.108 €	29.637 €	34.843 €
Uomini (co.co.co.)	32.207 €	37.101 €	36.947 €

Incidono nella determinazione della RAL media il maggior numero di donne sul totale dei dipendenti, impiegate in quasi tutti i livelli contrattuali in maggior numero rispetto agli uomini.

ETÀ MEDIA

41 anni nel 2020

40 anni nel 2019

40 anni nel 2018

TEMPO PIENO IN PERCENTUALE

87,69% nel 2020

90,10% nel 2019

86,10% nel 2018

TIPOLOGIA CONTRATTUALE E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE IN ITALIA

	Numero	Età media
INDETERMINATO A TEMPO PIENO	142	42
Donne	81	40
Uomini	61	43
DETERMINATO A TEMPO PIENO	12	37
Donne	5	32
Uomini	7	41
INDETERMINATO A TEMPO PARZIALE	18	46
Donne	14	46
Uomini	4	45
DETERMINATO A TEMPO PARZIALE	6	40
Donne	5	35
Uomini	1	65
COLLABORAZIONE COORDINATA CONTINUATIVA/OCCASIONALE	40	37
Donne	21	35
Uomini	19 (1 occasionale)	39
COLLABORAZIONE A PARTITA IVA	11	46
Donne	7	42
Uomini	4	53



Le donne impiegate con la qualifica di quadro nel 2020 sono 6 (5 nel 2019, 5 nel 2018), 4 gli uomini (2 nel 2019 e 3 nel 2018)⁷.



⁷ Quadro è il livello di inquadramento più alto, con funzioni anche dirigenziali. EMERGENCY ha infatti deciso di non inquadrare alcun dipendente come dirigente.

Risultano inoltre impiegate/i, secondo i livelli del CCNL applicato (UNEBA):

1° LIVELLO

16 donne (10 nel 2019, 11 nel 2018) e 20 uomini (14 nel 2019, 12 nel 2018);

2° LIVELLO

25 donne (19 nel 2019, 20 nel 2018) e 26 uomini (19 nel 2019, 18 nel 2018);

3° LIVELLO S

3 donne (dato uniforme nel triennio) e 1 uomo (nessun uomo nel 2019 e 2018);

3° LIVELLO

41 donne (29 nel 2019, 26 nel 2018) e 25 uomini (20 nel 2019, 20 nel 2018);

4° LIVELLO

17 donne (43 nel 2019, 41 nel 2018) e 5 uomini (21 nel 2019, 19 nel 2018);

5° LIVELLO

2 donne (2 nel 2019, 35 nel 2018) e nessun uomo (1 nel 2019 e nel 2018);

6° LIVELLO

Nessuna donna (come nel 2019 e 2018) e 1 uomo (1 nel 2019, nessuno nel 2018);

7° LIVELLO

3 donne (3 nel 2019, 4 nel 2018) e nessun uomo (0 nel 2019, 1 nel 2018).

57,95%

Donne sul totale dei dipendenti nel 2020

80.508€

La RAL più elevata nel 2020 è donna

DOON

“Come tante neomamme, ho attraversato una fase di disorientamento, durante tutta la mia maternità dai mesi di gravidanza al rientro in ufficio dopo il periodo di congedo. Mai come in questa fase, ho potuto apprezzare e beneficiare del sostegno da parte del mio datore di lavoro: tempo, comprensione e flessibilità, mi hanno aiutata ad affrontare questa nuova sfida personale in assoluta armonia con la sfera professionale. Nei mesi di gravidanza ho potuto usufruire di un numero illimitato di ore a disposizione per effettuare visite mediche, senza che consumassi altri permessi come ferie e ROL che invece sono stata libera di utilizzare a completamento del mio congedo parentale; inoltre, una volta rientrata al lavoro, ho avuto la facoltà di organizzare le ore di allattamento con assoluta discrezione (a inizio o al termine della giornata lavorativa) e ciò mi ha consentito di organizzare al meglio il primo periodo di distanza da mio figlio e di gestire con più facilità gli orari della famiglia. Ma forse ciò che personalmente ritengo il benefit più prezioso è il clima di comprensione e solidarietà di cui posso godere per conciliare con serenità le esigenze domestiche e gli impegni lavorativi. Come mamma lavoratrice ho infatti la possibilità di ridurre la pausa pranzo, accorciando dunque la presenza al lavoro di mezz’ora senza alcuna conseguenza remunerativa. Reputo che tali strumenti di welfare rappresentino un indiscusso valore aggiunto e si traducano in un effettivo benessere in ambito professionale”.

Irene, Risorse Umane

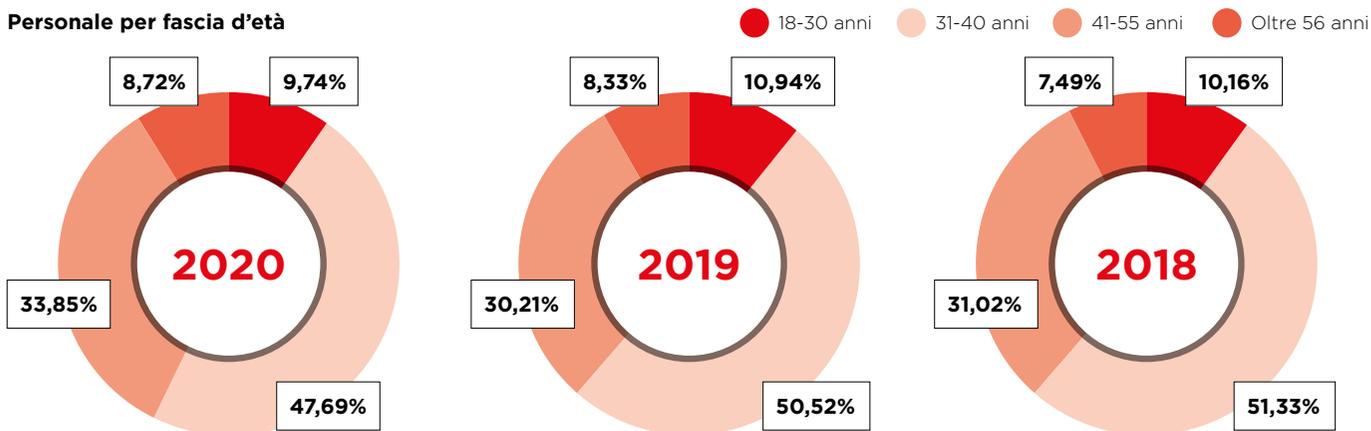
40 ANNI

Età media dipendenti donne nel 2020

WINNE

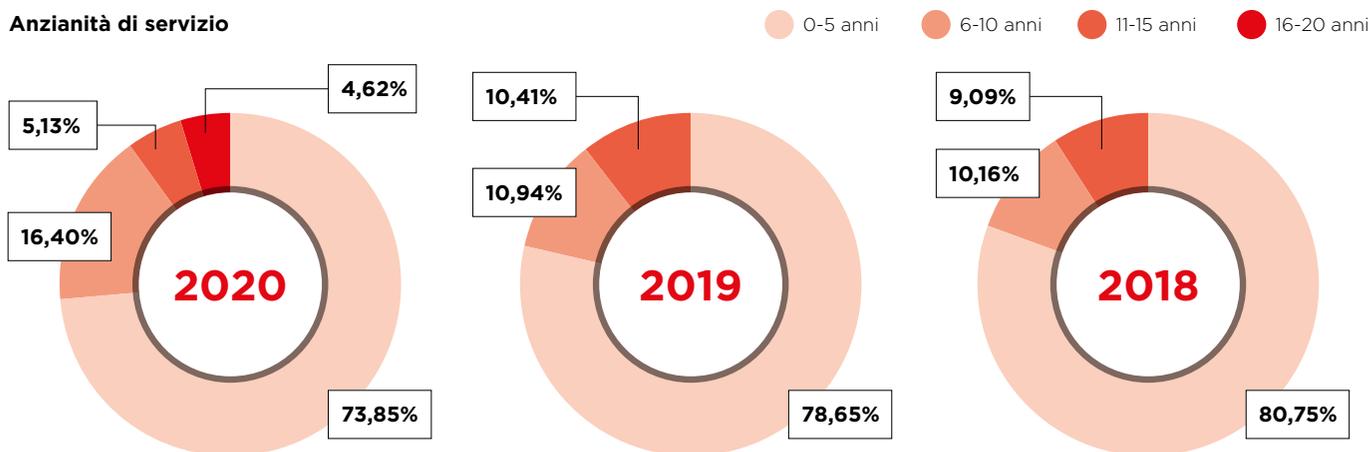
ETÀ E ANZIANITÀ DI SERVIZIO

Personale per fascia d'età



*L'età media è di 40 anni per le donne (39 nel 2019 e 2018) e di 43 per gli uomini (42 nel 2019 e 2018).

Anzianità di servizio



*L'anzianità di servizio media è di 5 anni per le donne (4 nel 2019 e 3 nel 2018) e di 5 per gli uomini (4 nel 2019 e 4 nel 2018).

CONTRATTI E RETRIBUZIONI

Il contratto collettivo nazionale di lavoro applicato ai dipendenti a tempo indeterminato e determinato è UNEBA. Al personale in missione, in Italia e all'estero, non assunto con contratto di lavoro subordinato, viene applicato un contratto di collaborazione coordinata e continuativa. I termini di tale contratto sono regolati dall'accordo collettivo nazionale per la regolamentazione delle collaborazioni coordinate e continuative stipulato, ai sensi dell'art. 2, comma 2, lett. a) del D. Lgs. N. 81/2015 e della Legge n. 81/2017 tra le organizzazioni della società civile rappresentate da Link 2007 e AOI e le organizzazioni sindacali FeLSA CISL, NidiL CGIL e UILTemp il 9 aprile 2018.

L'organizzazione, mantenendo tuttora lo status di ONG "ex idonea" ai sensi della normativa sulla precedente cooperazione internazionale e in attesa della iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, rimane una Onlus di diritto, in attesa della piena entrata in vigore della riforma fiscale prevista dal Codice del Terzo Settore. Tuttavia, in previsione della prossima iscrizione nel RUNTS, nel corso del 2020 è stata avviata la definizione di un accordo collettivo aziendale ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 8, comma 3, lett. a), CTS, con riferimento al personale non sanitario.

L'organizzazione rispetta altresì la previsione di cui all'art 16, comma 1, CTS, in relazione alla differenza retributiva tra lavoratori dipendenti, che non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda. Tale rapporto deve intendersi riferito alle sole retribuzioni corrisposte a lavoratori soggetti alla giurisdizione italiana, quindi ai lavoratori dipendenti dell'organizzazione che svolgano la loro prestazione lavorativa in Italia o all'estero. La RAL minima applicata è pari a 16.994,00 Euro e la RAL massima applicata è pari a 80.508,00 Euro.

Nei contesti di missione, in Italia e all'estero, soprattutto in ragione della temporaneità della collaborazione o dello stato lavorativo del collaboratore impiegato (spesso in aspettativa volontaria o obbligatoria da un diverso datore di lavoro, come nel caso del personale sanitario dipendente pubblico), l'inquadramento contrattuale avviene prevalentemente mediante contratti di collaborazione coordinata e continuativa regolati dall'accordo collettivo sottoscritto tra AOI e Link2007 con le rappresentanze sindacali di CGIL, CILS e UIL funzione pubblica o mediante contratti di collaborazione libero-professionali. Il personale impiegato nelle strutture sanitarie di EMERGENCY all'estero è regolarmente assunto con contratti che adempiono alle normative locali.

Retribuzione media per tipologia contrattuale e genere	RAL minima	RAL massima
CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO A TEMPO PIENO		
Donne	20.020€	80.508€
Uomini	16.994€	72.670€
CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO A TEMPO PIENO		
Donne	20.500€	58.800€
Uomini	20.000€	61.600€
CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO A TEMPO PARZIALE		
Donne	17.228€, 9.079€	39.494€, 31.200€
Uomini	22.000€, 14.884€	37.700€, 26.097€
CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO A TEMPO PARZIALE		
Donne	17.235€, 10.010€	23.222€, 22.000€
Uomini	-	78.226€, 49.400€
CONTRATTO DI COLLABORAZIONE COORDINATA CONTINUATIVA/OCCASIONALE		
Donne	21.588€	43.200€
Uomini	21.588€	73.500€
Compensi medi contratti a P. IVA per genere	Annuale minimo	Annuale massimo
Donne	2.854,22 €	54.000,00 €
Uomini	14.760,00 €	40.200,00 €
Composizione del personale con P. IVA in Italia e estero	Numero	Età media
Professionisti P. IVA	18	44
Donne	11	41
Uomini	7	48
Stagisti	Curricolari	Extracurricolari
Donne	5	3
Uomini	0	0

3.3 Formazione e crescita professionale

La formazione del personale rappresenta una delle attività alle quali EMERGENCY ha dedicato un'attenzione sempre crescente negli ultimi anni, sia che questa abbia rappresentato attività di formazione interna obbligatoria (cioè richiesta o considerata opportuna in base a specifiche normative di settore, come il trattamento dei dati personali o la sicurezza sui luoghi di lavoro); sia che abbia rappresentato opportunità di crescita professionale su temi specifici connessi alle funzioni, alle responsabilità o alle esigenze tecniche dei singoli dipendenti coinvolti.

Nonostante le difficoltà dovute alle misure adottate durante la pandemia che hanno imposto il lavoro da remoto, anche nel 2020 è proseguita la formazione interna obbligatoria. Un totale di 53 persone, tra cui dipendenti, collaboratori, stagisti e volontari, hanno completato un percorso formativo in materia di trattamento dei dati personali. Si tratta prevalentemente di nuovi assunti e/o di persone invitate a partecipare per aggiornamenti, anche dovuti a cambi di mansione, per un totale di circa 18 ore di formazione annuale in 7 corsi tenuti.

Per quanto riguarda la sicurezza sul lavoro, un totale di 138 persone hanno partecipato al percorso formativo. Tra questi: dipendenti, collaboratori, tirocinanti e volontari, inclusi alcuni membri del servizio di prevenzione e protezione e diversi operatori sanitari di altre strutture esterne impegnati nella risposta all'emergenza Covid-19 a Milano, Bergamo e Crotone.

A causa della pandemia non è stato purtroppo possibile tenere i corsi antincendio, aggiornamento preposti e guida carrelli elevatori a 35 persone, la cui formazione, in presenza, era programmata nel corso del 2020. Ciononostante, complessivamente sono stati tenuti 15 corsi di formazione, per 567 ore annue totali, sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, sulla gestione dei quadri elettrici, sulla formazione degli addetti antincendio, BLS e in tema di misure di prevenzione per la pandemia da Covid-19. In aggiunta, per sopperire all'impossibilità di procedere alle attività di formazione in presenza, è stato elaborato un programma di formazione a distanza tramite strumenti elettronici, con l'obiettivo di utilizzare tale modalità anche nel corso del 2021.

In confronto ai due anni precedenti, i corsi sul trattamento dei dati personali erano stati 6 nel 2019 con 55 persone coinvolte, per un totale di 12 ore annue complessive, e 2 nel 2018, con 9 persone coinvolte, per un totale di 4 ore annue complessive. I corsi sulla sicurezza del lavoro erano invece stati 6 nel 2019, con 78 persone coinvolte, per un totale di 344 ore annue complessive, e 9 nel 2018, con 111 persone coinvolte, per un totale di 694 ore annue complessive.

Quanto alla formazione su temi di crescita professionale, si tratta di formazione finanziata mediante accantonamento di una quota dei contributi (0,30%), trattenuti in busta paga a ciascun dipendente nel fondo aziendale, al quale attinge l'ente di formazione Fondimpresa. Si tratta di un fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua costituito da Confindustria e CGIL, CISL, UIL allo scopo di promuovere la formazione continua dei quadri, degli impiegati e degli operai delle imprese di qualunque settore economico.

I corsi di aggiornamento in merito al regolamento GDPR sono stati tenuti dal *Data Protection Officer* con il supporto organizzativo dell'ufficio HR; nel 2020, la formazione si è estesa a 36 donne e a 17 uomini, per un totale di circa 18 ore erogate sia in aula sia in teleformazione mediante la piattaforma Teams; nel 2019, a 39 donne ed a 16 uomini, per un totale di 12 ore svolte esclusivamente in presenza; nel 2018 a 7 donne ed a 2 uomini, in 4 ore tenute in aula.

Nel 2020 i corsi finanziati (Inglese livello B1 e livello B2, PowerPoint, Excel livello Avanzato, *Time Management*, Gestione e Lavoro del Team, Comunicazione nei Team Virtuali e AutoCAD: 6 corsi su 8 sono stati tenuti interamente in formazione telematica a causa della pandemia da Covid-19) sono stati erogati complessivamente a 89 unità, corrispondenti a 65 persone (18 di loro hanno partecipato a più corsi), per un totale di 112 ore complessive di formazione. Più di due ore per settimana lavorativa sono quindi state dedicate alla formazione finanziata, coinvolgendo un terzo dei dipendenti in Italia.

Nel 2020, il 33% del personale ha preso parte a uno o più corsi di formazione finanziata: 65 persone, per un totale di 112 ore, pari a 1.288 ore/uomo. Il costo complessivo dei corsi finanziati nel 2020 è stato di circa 18.116 Euro. Nel biennio 2019-2018, il 48% del personale

ha partecipato a uno o più dei 24 corsi di formazione interna (11, per un totale di 83 partecipanti) o finanziata (13, per un totale di 120 partecipanti) effettuati: 203 persone, per un totale di 308 ore di formazione, pari a 2,704 ore/uomo (4 settimane/anno). Il costo complessivo dei corsi finanziati nel biennio è stato di circa 26.000 Euro.

EMERGENCY organizza, inoltre, incontri con tutto il personale a cadenza periodica, dedicando un'intera mattinata alla discussione e approfondimento di temi d'interesse comune e a fornire aggiornamenti sulle attività dei programmi umanitari in Italia e all'estero. Gli 'Staff meeting' sono stati 8 nel 2018, 6 nel 2019 e 5 nel 2020.



“Ho partecipato al corso ‘La gestione ed il lavoro del team’ e ne sono rimasta molto soddisfatta. Le lezioni erano ben strutturate e il tempo dedicato alla riflessione sugli aspetti del mio lavoro mi ha permesso di focalizzarli e di acquisire strumenti utili a comprenderli meglio. I contenuti del corso erano ben misurati alle mie esigenze e le esercitazioni pratiche sono risultate molto stimolanti e replicabili nel mio contesto professionale quotidiano.”

Davina, Controllo di gestione

“Il corso di inglese al quale ho partecipato è stato una rivelazione, anche dal mio punto di vista di studentessa di lingue sia alla scuola interpreti che all'università. L'insegnante si è proposto in modo molto originale, dinamico. Ci ha fornito e abbiamo analizzato insieme liste di espressioni utili nelle varie situazioni lavorative ma utili anche nella vita di tutti i giorni, suddivise per argomenti in modo sempre dettagliato. Tali liste sono state arricchite di tutto ciò che veniva detto durante la lezione, che nella lista poteva non esserci. Abbiamo lavorato tutti insieme su un canovaccio teorico che si arricchiva man mano con il nostro scambio di idee, domande, spiegazioni, video.”

Daniela, Accoglienza e centralino

3.4 Selezione del personale

L'attività di pianificazione del personale ha la finalità di individuare le figure professionali necessarie all'attività di EMERGENCY e garantire la copertura delle posizioni aperte, sia per la sede che per i progetti. La pianificazione è basata sulla valutazione delle necessità di staff sanitario e non sanitario elaborata dagli uffici competenti, dalle figure di coordinamento dei progetti e dei dipartimenti di EMERGENCY in fase di definizione del budget annuale. Questa attività è, nel contempo, basata su un processo continuo di rilevazione dei bisogni e delle necessità che emergono nel corso dell'anno.

In particolare, la pianificazione del personale in missione prevede la continua collaborazione tra progetti e ufficio *HR & Administration* del *Field Operations Department*.

La corretta condivisione delle informazioni e il confronto continuo tra gli uffici competenti consente di definire le posizioni da ricoprire, identificare le caratteristiche dei candidati selezionati e monitorare che l'inserimento delle nuove figure avvenga in linea con le necessità di budget dell'organizzazione.

Lo staff identificato per la copertura delle posizioni previste per i progetti sul campo può essere:

- Personale identificato tramite il processo di selezione del personale sulla base dei requisiti richiesti dal ruolo ricercato
- Personale che ha già collaborato o collabora periodicamente con EMERGENCY
- Personale che lavora con EMERGENCY e che viene allocato da un progetto ad un altro o dalla sede al progetto.

La pandemia ha avuto un impatto significativo sulle attività di pianificazione e gestione del personale internazionale nel corso del 2020. In particolare, le difficoltà logistiche legate all'emissione dei visti di ingresso e in alcuni casi all'interruzione del traffico aereo verso i Paesi dove l'organizzazione opera hanno comportato temporanee sospensioni delle partenze del personale.

In alcuni casi, i voli di partenza e di rientro dai progetti esteri sono stati possibili grazie a speciali autorizzazioni ottenute dalle ambasciate o dalle compagnie aeree e dall'organizzazione di voli umanitari. Da marzo 2020 la gestione degli spostamenti dello staff internazionale è inoltre subordinata alle autorizzazioni e requisiti richiesti dal Paese di provenienza, transito, destinazione e compagnia aerea, in continua evoluzione sulla base dell'andamento della pandemia in corso.

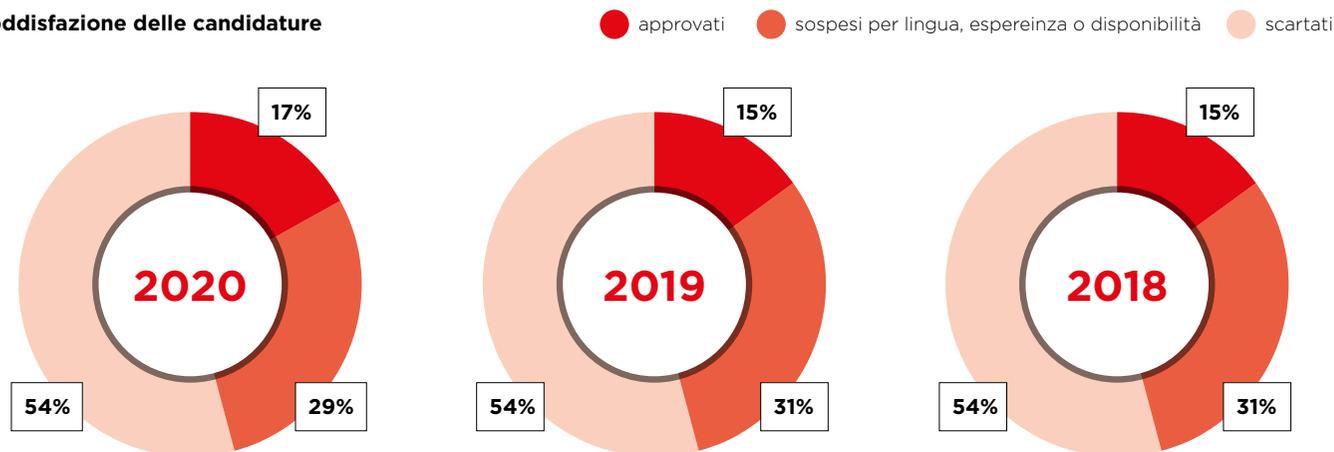
L'attività di pianificazione è proseguita tenendo conto delle nuove esigenze e talvolta ridefinendo le priorità sulla base delle problematiche emerse. In generale, le tempistiche di selezione del personale nel corso del 2020 si sono allungate.

Il tempo medio per le selezioni del personale, in periodo di pandemia, è stato di 45 giorni lavorativi, contro i 33 giorni lavorativi dell'anno precedente e i 30 giorni lavorativi del 2018. La ragione di questo cambiamento è dovuta alla diversa modalità dei colloqui che, effettuati da remoto, rendono necessari più passaggi per concludere il processo di selezione. Tali passaggi venivano precedentemente espletati in sede di colloquio: il candidato veniva convocato in sede per l'intervista e nel corso della stessa giornata gli venivano somministrati i test linguistici/tecnici. La modalità di colloquio tramite piattaforme online rende più frammentato il processo e talvolta si richiede un secondo colloquio necessario per giungere ad una valutazione più completa del candidato, non potendolo incontrare di persona.

Numero di posizioni aperte	2020	2019	2018
Sede	6	11	20
Stage	21	20	18
Progetti	42	39	37
Numero di curriculum ricevuti/canale	N° candidature 2020	N° candidature 2019	N° candidature 2018
Sito	2723	2693	3023
Linkedin	5485	6704	2574
Job4Good	864	112	34
Indeed	211	81	474
v	1049	726	441
Totale	10332	10316	6546
Numero di candidati intervistati	2020	2019	2018
Sedi	52	85	191
Progetti	375	402	342
Stage	63	73	87
Totale	490	560	620
Donne	49%	45%	55%
Uomini	51%	55%	45%

Valutazione post colloquio (percentuale media nei tre anni)	Donne	Uomini
Idonei	59%	41%
Da risentire (per lingua/esperienza)	61%	39%
Non idonei	39%	61%

Soddisfazione delle candidature



Soltanto il 15-17% delle candidature ricevute nel corso dell'anno soddisfa pienamente i requisiti richiesti. Il 29-31% dei candidati (per missioni all'estero o in Italia) non ha il livello di esperienza richiesto dalla *job description* o dichiara un livello di conoscenza linguistica non pienamente sufficiente per le nostre esigenze. A questa tipologia di candidati viene segnalata la lacuna da colmare e vengono invitati a ripresentare la loro candidatura quando avranno maturato l'esperienza necessaria o ottenuto il livello linguistico richiesto. Il profilo del candidato viene considerato "sospeso" qualora la sua disponibilità per la missione non coincida con quella richiesta da EMERGENCY per tutte le prime missioni (ovvero, minimo 6 mesi). Il 54% delle candidature ricevute viene scartato perché non risponde ai criteri indicati nella vacancy.

3.5 Benefit, sicurezza e salute

Trasporti

Possibilità di accedere all'abbonamento per i mezzi di trasporto ATM/TRENORD ad un costo agevolato e con trattenuta mensile in busta paga per i dipendenti della sede di Milano e le loro famiglie. Circa la metà dei dipendenti è ricorso a questa agevolazione nel biennio 2019 e 2018, mentre lo ha fatto poco meno di un terzo nel 2020, a causa della limitata mobilità.

Orario flessibile

Ingresso con orario flessibile che prevede una singola timbratura di presenza giornaliera.

Recupero

Possibilità di recupero delle ore lavorate in eccesso o in giornate di festività o feriali, misura alla quale ha avuto accesso circa un terzo del personale nel biennio 2019 e 2018; la percentuale si riduce a un quarto nel 2020, a causa dell'epidemia di Covid-19.

Permessi

Possibilità di usufruire di permessi per visite mediche in orario di lavoro fino a 15 ore annue, misura della quale ha usufruito una media del 20% del personale nel triennio 2020-2018.

Malattia

Possibilità di utilizzare fino a 5 giorni singoli di malattia per anno lavorativo senza presentazione del certificato medico. Circa un terzo del personale ha utilizzato questa misura nel biennio 2019 e 2018, percentuale che si è ridotta della metà nel corso del 2020 a causa dell'epidemia di Covid-19 (l'assenza per malattia in tal caso è stata più lunga di un solo giorno).

Sport

Concessione di uno spazio nell'ufficio di Milano per la tenuta di corsi di yoga durante la pausa pranzo: da novembre 2019 si sono tenute 13 lezioni, con 24 partecipanti. Le lezioni si sono interrotte a marzo 2020, a seguito delle misure restrittive adottate per la pandemia di Covid-19. A disposizione nella sede di Milano, inoltre, ci sono docce per lo svolgimento di attività sportiva durante la pausa pranzo.

Guest house

Possibilità di accedere alla *guest house* aziendale per i dipendenti in transito presso la sede di Milano.

Progetti

Possibilità per i dipendenti di visitare un progetto umanitario all'estero mediante conversione delle ore non utilizzate di rol in biglietti aerei, con ospitalità in loco a carico di EMERGENCY.

Dotazioni aziendali

Computer e smartphone, quest'ultimo a seconda delle mansioni svolte.

“Nel corso del 2020 abbiamo dato inizio ad un'attività sportiva in sede, a cui chiunque poteva partecipare versando una quota agevolata. La disciplina praticata si chiama 'Yoga sensibile' ed è una pratica adatta a tutti, per ogni età e qualsiasi condizione di salute. Questa pratica ha coinvolto una volta alla settimana due gruppi diversi di 9 persone per un'ora, nella sala più grande della sede. Il risultato è stato riuscire ad offrire un'ora di ginnastica sana, utile per lavorare sulla postura e sui dolori articolari, tipici di chi lavora alla scrivania, offrendo la possibilità di fare attività fisica nelle ore lavorative. Allo stesso tempo per i dipendenti è stato un momento collettivo di rilassamento da vivere insieme, un modo per conoscere colleghi di uffici diversi nonché vivere una condivisione fuori dai propri abiti consueti.”



Sabina, Ufficio stampa

Counseling

A partire da maggio 2015, è stato istituito e reso disponibile a tutti i dipendenti uno sportello di counseling, allo scopo di promuovere il benessere dei dipendenti, supportare e sostenere le risorse umane di cui si dispone, contenere ed attutire le problematiche emerse dalla valutazione del rischio *stress* lavoro-correlato. Si tratta di uno “spazio protetto”, gestito da una psicologa del lavoro e delle organizzazioni, con l'obiettivo di garantire ai dipendenti la possibilità di essere ascoltati in assoluta riservatezza. L'accesso allo sportello prevede, in generale, la possibilità di svolgere colloqui individuali di circa un'ora o in relazione a specifiche problematiche sollevate dal dipendente. Nell'ultimo triennio, si sono rivolti allo sportello 9 dipendenti: 5 nel 2018, 3 nel 2019 e 1 nel 2020. Lo sportello di counseling ha apportato benefici per i dipendenti che ne hanno usufruito e ne usufruiscono ancora: un senso di sostegno, di attenzione interessata e partecipativa, l'importanza dell'ascolto per chi si trova in condizioni di difficoltà o incertezza. L'utilizzo dello sportello ha permesso inoltre un lavoro di “mediazione” tra i dipendenti e tra dipendenti e rispettivi responsabili laddove la problematica riportata riguardasse una difficoltà relazionale o comunicativa. Tali momenti di incontro e confronto hanno sviluppato una maggiore consapevolezza delle procedure lavorative al fine di concordare metodi e obiettivi condivisi all'interno di una stessa area di lavoro. Lo sportello ha assunto così la funzione di “contenitore” dei disagi organizzativi, che vengono espressi in tale spazio, salvaguardando il clima organizzativo e riducendone, ove possibile, le eventuali tensioni. L'attività della psicologa del lavoro si avvale della collaborazione, ove necessario, del medico competente.

SICUREZZA

Nei luoghi in cui opera l'Associazione, l'Ufficio del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) dei lavoratori di EMERGENCY, ottempera al dettato normativo del D. Lgs. 81/08. nomina del Medico competente per la gestione della sorveglianza sanitaria periodica finalizzata al rilascio della idoneità lavorativa per ogni lavoratore:

- rilascia il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) per ogni ambiente lavorativo e pianifica il controllo di effettivo contenimento dei rischi tramite la promulgazione di procedure e/o linee guida specifici per ogni rischio valutato;
- riferisce all'Associazione in merito agli adeguamenti normativi promulgati dagli enti istituzionali competenti in materia di sicurezza sul lavoro (Inail, min. della salute, Ist. Sup. di Sanità, etc.);
- predisporre i piani di evacuazione e di emergenza nei luoghi di lavoro e per gli eventi pubblici organizzati dall'Associazione;
- pianifica e programma la formazione del personale dipendente ai fini della sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro, anche tramite la nomina di personale preposto allo scopo nello svolgimento delle singole attività.

Nel corso della pandemia di Covid-19 l'Ufficio SPP, tramite rilascio di apposita documentazione, adegua alle normative promulgate dagli enti preposti la fruibilità dei luoghi di lavoro e le norme comportamentali dei lavoratori, ovvero:

- attuazione delle norme di accesso ai luoghi di lavoro (rilevazione dei parametri sintomatologici, registrazione nominativa *in/out*);
- attuazione delle norme di sanificazione;
- calcolo di massimo affollamento in ogni luogo lavorativo;
- flusso delle norme che in caso di contagio definiscono la quarantena, l'isolamento e il reintegro in organico.

Nel corso del 2020 l'Ufficio ha operato in campo nella missione all'ospedale Covid-19 di Bergamo, nella missione Covid-19 in Calabria e nella attività dell'Unità Covid-19 appositamente strutturata nella Sede di Milano.

Anno	Inizio periodo	Fine periodo	Numero di giorni	Motivo
2019-2020	31 dicembre 2019	24 gennaio 2020	25	Inciampo sul marciapiedi durante allestimento ambulatorio mobile
2020	07 aprile 2020	19 aprile 2020	13	In itinere
2020	21 maggio 2020	18 giugno 2020	29	Esposizione professionale
2020	26 maggio 2020	09 giugno 2020	15	Esposizione professionale
2020	14 luglio 2020	07 agosto 2020	25	In itinere
2020	01 ottobre 2020	10 ottobre 2020	10	In itinere
2020-2021	13 dicembre 2020	08 gennaio 2021	27	Esposizione professionale
Totale			144	7

L'Ufficio, inoltre, svolge attività di monitoraggio delegando ai responsabili di ogni progetto la redazione di un report *near miss* a cui segue apposita procedura di segnalazione delle azioni migliorative e/o correttive.

Nel corso del 2020 è stato recapitato solamente un rapporto.

SALUTE

Per quanto riguarda il servizio di assistenza sanitaria integrativa il nostro CCNL prevede a favore del personale in servizio con contratto a tempo determinato superiore a 3 mesi, o assunto con contratto a tempo indeterminato, l'attivazione di un servizio di assistenza sanitaria integrativa il cui costo è a carico del datore di lavoro e per un importo minore anche a carico del dipendente.

Nel 2020 si è registrato un tasso di malattia⁸ pari al 3,19% (1,47% nel 2019, 1,36% nel 2018), in grande parte influenzato per assenze legate all'epidemia di Covid-19, al relativo isolamento fiduciario e a terapie salvavita che hanno interessato alcuni dipendenti. Al netto di tali casistiche, il tasso di malattia sarebbe infatti pari al 2,39%. Il tasso di infortuni sul lavoro⁹ è pari a 0,16 per il 2020, allo 0% per il 2019 e allo 0,001% per il 2018.

Misure speciali in risposta all'emergenza Covid-19

- **Procedura di sicurezza per l'ingresso ai locali e informazione/formazione del personale;**
- **Mascherina chirurgica a disposizione di tutto il personale, fornitori, volontari;**
- **Termoscanner in accoglienza, gel disinfettante a disposizione su tutti i piani;**
- **Sanificazione periodica dei locali;**
- **Registro accesso;**
- **Referente sanitario;**
- **Modalità generalizzata di smart working, salvo comprovate esigenze di presenza fisica;**
- **Mantenimento del buono pasto per tutto il 2020, indipendentemente dalla modalità di lavoro adottata.**

⁸ Dato dal rapporto tra il totale delle ore di assenza per malattia e il totale delle ore lavorabili.

⁹ Dato dal rapporto tra il totale di ore di assenza per infortunio e il totale delle ore lavorabili.

3.6 Volontari

Le persone che partecipano al volontariato in EMERGENCY svolgono diverse attività in base al contesto nel quale operano e al ruolo che ricoprono. Nel 2020 è stata redatta la nuova Guida al volontariato in EMERGENCY e per la prima volta l'Accordo di partecipazione al volontariato in EMERGENCY che verranno utilizzati a partire da gennaio 2021. La maggior parte dei partecipanti svolgono attività di volontariato all'interno di gruppi locali presenti in tutte le regioni italiane (ad eccezione del Molise) con due obiettivi principali: divulgare una cultura di pace, solidarietà e rispetto dei diritti umani e promuovere le campagne di raccolta fondi a sostegno dei progetti. L'anagrafica dei gruppi e le attività che vengono organizzate sono monitorate e rendicontate attraverso la registrazione dei dati in un sistema informativo appositamente sviluppato (SICOV). Tra le principali attività: incontri nelle scuole di ogni ordine e grado, organizzazione di eventi e incontri pubblici, mostre, concerti, rappresentazioni, manifestazioni ludiche e sportive, presentazioni di libri, vendita di gadget e iniziative di raccolta fondi.

Nelle città di Genova, Roma e Torino gestiscono e organizzano le attività degli Infopoint, tre spazi culturali aperti tutto l'anno e rivolti alla cittadinanza.

Nelle città di Roma e Milano sono impiegati a sostegno di alcune attività presso gli uffici delle sedi. Dove presenti possono essere impiegati nei progetti di Programma Italia con mansioni non sanitarie o in progetti legati ad emergenze sociali o di altra natura.

1.717 Volontari
nel 2020

116 Nuovi volontari
in Italia

Composizione	2020	2019	2018
Donne	1167	1442	1500
Uomini	550	670	731
Età	2020	2019	2018
Meno di 30 anni	14%	24%	18%
30-49 anni	28%	31%	29%
50-69 anni	39%	47%	34%
Over 70	10%	10%	7%
Senza dato	9%	12%	12%
Numero gruppi locali, coordinamenti d'area e coordinatori	2020	2019	2018
Gruppi locali	126	141	145
Volontari Infopoint	Genova	Roma	Torino
Donne	17	26	13
Uomini	5	4	5

Con la pandemia di Covid-19 e le relative restrizioni, a partire dal mese di marzo 2020, tutte le attività in presenza sono state annullate e l'Ufficio Coordinamento volontari ha maturato l'esigenza di potenziare la presenza e la comunicazione sui social network dei gruppi locali. Data la necessità di reindirizzare sul web le tradizionali attività di promozione della cultura della pace e di raccolta fondi, sono state censite e analizzate le pagine dei gruppi territoriali. Dai dati raccolti sono emerse potenzialità e vulnerabilità che nel corso dell'anno sono state approfondite. Si è scelto dunque di formare due diversi gruppi di volontarie e volontari al fine di attuare dei percorsi formativi mirati per l'utilizzo dei social media: il primo più avanzato, il secondo di un livello base, creando momenti di confronto sulle "buone pratiche" e attivando delle modalità di sostegno reciproco tra i gruppi locali.

Attraverso gli eventi web e le linee guida create dall'Ufficio, i gruppi sono stati stimolati a potenziare la loro visibilità sui social media.

Nel periodo compreso tra 16 aprile e 13 marzo, grazie all'evento "100 palchi per EMERGENCY", che ha visto il coinvolgimento di quasi 700 artisti, le 135 pagine social dei gruppi locali hanno raggiunto una copertura di 770.364 che equivale al numero di persone che almeno una volta ha visualizzato un post delle pagine analizzate. Un ottimo risultato raggiunto, che pone come obiettivo dei prossimi anni quello di stabilizzare la copertura media mensile delle pagine intorno a quella cifra.

Nei mesi di ottobre e dicembre altre due campagne di raccolta fondi sono state realizzate dai gruppi locali nelle principali città italiane: la campagna per la giornata nazionale del tesseramento 2021 e la campagna "Un panettone fatto per bene" in collaborazione con Galbusera a sostegno dei progetti nei Paesi in guerra.

"Seguire la pagina Facebook di EMERGENCY del mio gruppo è stata una scelta condivisa, ho pensato che il social, spesso demonizzato, può invece veicolare messaggi positivi e con EMERGENCY si può fare! Questa attività, svolta durante la pandemia insieme ad altri volontari, è stata come un filo teso con le persone che seguono l'Associazione: sono stati promossi eventi on line, una maratona virtuale, l'acquisto solidale di panettoni e colombe e la campagna sul 5x1000."



Paola, Volontaria digital del gruppo Roma Eur

CONSEGNA A DOMICILIO DURANTE IL LOCKDOWN

Nell'ambito del progetto "Milano aiuta" le volontarie e i volontari hanno svolto un servizio di consegna a domicilio di beni essenziali, come spesa e farmaci, alle persone in quarantena, isolate o a rischio di movimento che non riescono ad accedere autonomamente ai servizi di *delivery*. Il servizio è stato replicato anche a Venezia, in collaborazione con la Protezione Civile locale, a Catania e a Piacenza e, in maniera informale, in altri Comuni d'Italia in collaborazione con altre realtà sul territorio.







NESSUNO ESCLUSO

Il progetto “Nessuno escluso” diventa testimone di un'ondata di solidarietà dove i volontari di EMERGENCY, aiutati da studenti, disoccupati e lavoratori precari, hanno deciso di donare il loro tempo per assistere chi è stato colpito gravemente dalle aspre conseguenze economiche della pandemia. I volontari sono più di 1.000 e provengono da città in tutta Italia realizzando una rete di supporto per 2.700 nuclei famigliari in difficoltà economica. Tutti hanno ricevuto una formazione specifica per minimizzare il rischio di contagio a loro e alle persone assistite. Si svegliano presto la mattina per caricare furgoni diretti ai beneficiari in varie zone della città; il lavoro è pesante ma viene alleggerito dalla consapevolezza dell'impatto significativo sulle famiglie coinvolte.

Ogni famiglia riceve settimanalmente un pacco di beni alimentari, a seconda del proprio numero di componenti, a cui si aggiunge una consegna mensile di prodotti per la pulizia della casa e per l'igiene personale. Per rendere la distribuzione ai beneficiari efficace è stata messa in piedi una catena logistica con delle piattaforme informatiche che monitorano la situazione dei nuclei famigliari e un gruppo di lavoro che contatta le aziende per chiedere donazioni. Infine, viene realizzata una catena di montaggio, composta per lo più da volontari, per la preparazione dei pacchi stessi. Con l'ampliarsi del progetto le persone coinvolte sono aumentate espandendo la portata e l'impatto della catena. Grazie alla determinazione dei volontari sono state completate circa 90.000 consegne dall'inizio del progetto sostenendo, in questo momento di difficoltà e incertezze, più di 11.000 persone. (dati a dicembre 2020)

FORMAZIONE E ACCOGLIENZA VOLONTARI

Ogni anno l'Associazione organizza un incontro nazionale di formazione, approfondimento scambio e confronto dedicato anche a volontarie e volontari della durata di tre giorni. All'incontro partecipano membri del Consiglio direttivo, del Comitato esecutivo, responsabili di settori di attività, membri dello staff dai progetti, ospiti o esperti di tematiche specifiche legate al lavoro di EMERGENCY.

Nel 2020 l'incontro si è svolto in presenza nella città di Perugia (14-15-16 febbraio) con la partecipazione di 72 gruppi locali.

Da marzo a giugno 2020, durante il periodo di *lockdown*, sono stati organizzati incontri online con tutti i coordinamenti regionali d'Italia per monitorare il territorio e un incontro alla settimana con i coordinatori d'area per reciproci aggiornamenti.

Il 4 ottobre si è svolto un secondo incontro di aggiornamento online rivolto a referenti di gruppi locali e coordinatori d'area (446 volontari collegati da 97 città).

Con il prolungarsi delle limitazioni e l'impossibilità a incontrare i gruppi in presenza, è stato organizzato un programma di appuntamenti online con cadenza regolare settimanale aperti a tutte le volontarie e i volontari su tematiche diverse: aggiornamenti dai progetti, approfondimenti su linee guida e attività, presentazione di nuove attività.

Da ottobre 2020 anche l'accoglienza di persone interessate all'attività di volontariato è stata riorganizzata online per consentire a chiunque di partecipare da casa: a partire dal secondo mercoledì di ogni mese, attraverso un ciclo di tre incontri conoscitivi, viene presentata l'Associazione e l'attività di volontariato che offre. Tra ottobre e dicembre, più di 200 persone hanno seguito gli incontri, 46 persone si sono inserite attivamente in un gruppo locale e in tre città (Mantova, Ascoli Piceno e Campobasso) si sono create le condizioni per aprire nuovi gruppi locali.

“A ricevere queste scatole ci sono le braccia di chi per la pandemia si è ritrovato in condizione di povertà, senza preavviso, senza aspettarselo.”

Tiziana, Volontaria EMERGENCY, Catanzaro





ATTIVITÀ, OBIETTIVI E IMPATTO

4.1 I nostri progetti

4.2 La programmazione triennale

4.3 I donatori istituzionali

4.4 I nostri compagni di viaggio

4.5 Cultura di pace e comunicazione

4.6 Educazione, sensibilizzazione e partecipazione

4.1 I nostri progetti

2020. SFIDE E DIFFICOLTÀ

Il 2020 è stato l'anno in cui abbiamo assistito alla più grande crisi sanitaria, sociale ed economica dalla nascita di EMERGENCY. Il Covid-19 ha sconvolto il mondo con gravi conseguenze in termini di contagi, vite umane e perdite economiche.

Il Covid-19 ha avuto un grave impatto anche sul nostro lavoro ma, fin dai primi giorni della pandemia, abbiamo continuato a garantire il diritto alla salute per tutti mettendo a disposizione il nostro personale e la nostra esperienza, maturata durante l'epidemia di Ebola in Sierra Leone nel 2014-2015.

Le guerre non si sono fermate. In Afghanistan la situazione di combattimenti e violenze che colpiscono i civili è rimasta critica anche a seguito dell'accordo di pace firmato all'inizio dell'anno, mentre la popolazione yemenita entra nell'ennesimo anno di guerra e continua a vivere tra povertà, fame e malattie. In zone come queste, già colpite dall'assenza e dalla scarsa qualità delle strutture sanitarie, il virus ha di molto peggiorato la situazione.

Nei nostri ospedali nel mondo abbiamo attivato protocolli specifici e rigide misure IPC (*Infection, Prevention and Control*), una formazione specifica per lo staff, l'allestimento di aree di triage e la compartimentazione degli spazi e dei flussi così da minimizzare il rischio di contagi e continuare a garantire il diritto alla cura a chi ne ha bisogno.

Nel 2020 abbiamo osservato un aumento delle attività a Lashkar-gah - nonostante la diminuzione dei letti - per via dell'intensificarsi dei combattimenti. Anche le attività in Sierra Leone hanno registrato un leggero aumento poiché abbiamo supportato gli ospedali circostanti aprendo i criteri anche ai traumi per pazienti adulti. In tutti gli altri progetti esteri, invece, vi è stata una leggera diminuzione dei numeri, dovuta principalmente al Covid-19: nei progetti pediatrici sudanesi, ad esempio, sono state interrotte le attività di *outreach* e, al Centro *Salam* - sia per carenza di staff che per via del coprifuoco e della diminuzione dei letti - il numero di interventi cardiocirurgici è stato ridotto, così come le ammissioni e le visite in ambulatorio. In Yemen, seppur a rilento, sono proseguiti i lavori e in Uganda abbiamo posticipato l'apertura del Centro di chirurgia pediatrica al 2021. In Iraq il nostro Centro è rimasto chiuso a marzo e aprile poiché le autorità locali hanno chiuso tutte le strutture sanitarie non indispensabili a rispondere all'epidemia.

Da questa parte del mondo, la pandemia di Covid-19 si è innestata su una situazione sociale già caratterizzata da forti disuguaglianze con il rischio di accentuarle ancora di più.

In Italia, uno dei Paesi occidentali maggiormente colpiti, sono emersi bisogni legati a fasce di popolazione diverse: da un giorno all'altro numerose famiglie non hanno più potuto contare su un reddito, finendo per essere catapultate nella dimensione di una "nuova povertà".

Nel 2020 le attività dei nostri Ambulatori e Sportelli di orientamento socio-sanitario non si sono mai interrotte. In tutte le nostre strutture, abbiamo introdotto protocolli di prevenzione del contagio, garantendo l'assistenza socio-sanitaria in contesti di alta vulnerabilità. Abbiamo predisposto strumenti informativi per guidare i nostri pazienti nei percorsi di monitoraggio e cura previsti dal Servizio sanitario nazionale dato che molti di loro non avevano accesso a notizie comprensibili sull'epidemia e sulla prevenzione a causa delle barriere linguistiche. Ai normali bisogni di salute, si sono aggiunti gli effetti della crisi economica causata dall'epidemia, che ha esacerbato una situazione già grave di indigenza tra le persone che incontriamo ogni giorno.

"Con il sistema sanitario in macerie a causa di un conflitto senza fine, l'Afghanistan non sarebbe in grado di rispondere a un'epidemia di Covid-19. Qui, dove lavoriamo da 20 anni, il coronavirus ha già cominciato a colpire la popolazione ma è difficile conoscere i dati reali del contagio: non c'è un vero presidio sanitario del territorio, lo staff sanitario è scarso e poco attrezzato, fuori Kabul, le persone vivono in tanti piccoli villaggi da dove è difficile avere informazioni. La nostra rete di Centri sanitari garantisce un primo filtro: misuriamo la temperatura ai pazienti, li visitiamo per capire se hanno tosse o problemi respiratori e nel caso in cui ci siano sintomi compatibili con il Covid-19 li indirizziamo verso le strutture provinciali identificate come centri Covid."



Marco, Coordinatore del programma in Afghanistan (marzo 2020)



“Quel giorno ero solo e lontano da casa. Qualcuno ha visto l’esplosione e mi ha soccorso. Mi hanno portato in ospedale, amputato la gamba e mi hanno fornito le prime protesi.[...] Anche se la guerra è entrata nella nostra testa, sono fortunato perché avevo perso il mio futuro ma qui ho iniziato a vederlo.”

Daud, dal Centro di riabilitazione e reintegrazione sociale di Sulaimaniya

Afghanistan - Centro chirurgico per vittime di guerra di Kabul

A Kabul siamo presenti dal 2001 con un Centro chirurgico per vittime di guerra.

Dal 2001 al 2020, l'ospedale ha offerto oltre 200 mila prestazioni sanitarie.

Kabul è ancora tra i luoghi più pericolosi del mondo e, nonostante gli accordi di pace siglati all'inizio del 2020, il numero delle vittime civili del conflitto afgano è ancora pericolosamente alto: l'UNAMA (*United Nations Assistance Mission in Afghanistan*) ha documentato 8.820 vittime civili nel 2020.

Per far fronte alla pandemia di Covid-19, in un Paese in guerra con un sistema sanitario nazionale molto fragile, abbiamo riorganizzato le attività del nostro ospedale, definendo al meglio le misure di prevenzione per evitare di dover chiudere l'ospedale.

L'ospedale di Kabul è ufficialmente riconosciuto dal ministero per la Salute pubblica come centro per la formazione di medici specializzandi in chirurgia di urgenza e traumatologia.

Nel 2020 sono stati 20 i chirurghi specializzandi nel nostro Centro.

4.845 interventi chirurgici effettuati nel 2020

7.715 interventi chirurgici effettuati nel 2019

7.300 interventi chirurgici effettuati nel 2018

Afghanistan - Centro chirurgico per vittime di guerra di Lashkar-gah

L'ospedale, attivo dal 2004, si trova nella provincia dell'Helmand, tra le zone più contese dell'Afghanistan. La violenza si concentra in particolare nella zona nord della provincia, dove abbiamo aperto Posti di primo soccorso per fornire assistenza immediata ai feriti che, quando necessario, vengono trasferiti nel nostro ospedale di Lashkar-gah.

Nel 2020 sono stati ammessi più di 5 mila pazienti; abbiamo inoltre ricoverato circa mille pazienti per bisogni chirurgici diversi dalla chirurgia di guerra che erano stati riferiti dall'ospedale pubblico in difficoltà a causa del Covid-19.

Anche l'ospedale di Lashkar-gah è un centro di formazione in chirurgia e traumatologia ufficialmente riconosciuti dal ministero della Sanità afgano.

5.168 pazienti ammessi nel 2020

3.810 pazienti ammessi nel 2019

4.581 pazienti ammessi nel 2018

Afghanistan - Posti di primo soccorso (FAP) e Centri sanitari

Garantire cure alle persone malate e ferite il più rapidamente possibile anche in luoghi lontani dagli ospedali; fornire assistenza medica di base anche ai piccoli villaggi e rafforzare la risposta sanitaria capillare nel Paese: questi sono gli obiettivi dei Posti di primo soccorso e dei Centri sanitari, avviati a partire dal 1999 per rispondere ai bisogni di una popolazione che vive soprattutto in piccoli villaggi rurali, distanti dalle principali città.

Gestiamo attualmente una rete di 44 Posti di primo soccorso e Centri sanitari in 11 province del Paese, comprese le cliniche nelle prigioni. Nel 2020 abbiamo effettuato circa 320 mila visite e più di 9 mila trasferimenti in ambulanza. Anche nel 2020 è proseguito il nostro impegno all'interno di cinque prigioni e in due orfanotrofi di Kabul.

9.768 trasferimenti in ambulanza effettuati nel 2020

11.318 trasferimenti in ambulanza effettuati nel 2019

11.792 trasferimenti in ambulanza effettuati nel 2018

Iraq - Centro di riabilitazione e reintegrazione sociale di Sulaimaniya

Dal 1998 gestiamo il Centro di riabilitazione e reintegrazione sociale di Sulaimaniya, nel Kurdistan iracheno, dove vengono prodotte e applicate le protesi e le ortosi alle vittime da incidenti da mina, ai feriti di guerra e ai pazienti con disabilità. Dal 2005 la gestione quotidiana del Centro di Sulaimaniya è ormai completamente affidata al personale curdo formato nel corso degli anni.

A marzo 2020, l'Iraq ha chiuso tutte le strutture sanitarie non indispensabili a rispondere all'epidemia, compreso il nostro Centro, che ha potuto riprendere le attività sanitarie soltanto a fine aprile. A causa del Covid-19 tutte le missioni di screening per le visite cardiologiche sono state cancellate, così come i corsi di formazione professionale.

Anche la collaborazione con il Centro di riabilitazione di Mosul e la ONG locale EHAO per il trasferimento di pazienti che necessitano di protesi e percorsi dedicati di fisioterapia al nostro Centro di Sulaimaniya è rimasta ferma fino a fine settembre 2020.

1.738 sessioni di fisioterapia garantite nel 2020

3.504 sessioni di fisioterapia garantite nel 2019

3.341 sessioni di fisioterapia garantite nel 2018

Yemen - Centro chirurgico per vittime di guerra di Hajjah

Da oltre sette anni, lo Yemen sta attraversando una gravissima crisi umanitaria e la popolazione è prostrata da fame e carestia. Il diffondersi del Covid-19 ha gravato su un Sistema sanitario nazionale già al collasso.

Per offrire cure alla popolazione yemenita, abbiamo individuato ad Hajjah - uno dei governatorati più instabili e insicuri del Paese - una struttura da trasformare in un ospedale insieme al ministero della Sanità di Sana'a e all'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS). Le prime missioni di valutazione e fattibilità si sono svolte nel 2018.

L'edificio è in fase di ristrutturazione e l'avvio delle attività è previsto per la seconda metà del 2021. Il Centro offrirà gratuitamente cure chirurgiche, comprese cure post-operatorie, come la riabilitazione e la fisioterapia. I criteri di ammissione e trattamento saranno inizialmente chirurgia di guerra e assistenza salvavita.

65 posti letto che stiamo predisponendo nell'ospedale di Hajjah



“Quasi non ci credo, ora possiamo tornare a casa e avere una vita normale. Peace potrà andare a scuola. Non so come posso ringraziarvi per tutto quello che avete fatto per lei e per la nostra famiglia”. Vedendola piangere, Peace le domanda: “Mamma, è tutto ok? Dobbiamo prendere un'altra bombola d'ossigeno per quando toneremo a casa?”. Miriam si scioglie in un sorriso: “No, va tutto bene ora, non avrai più bisogno di bombole di ossigeno. Possiamo tornare a casa. Papà e tua sorella Divine ci stanno aspettando.”

Miriam, mamma di Peace, dal Centro Salam di cardiocirurgia di Khartoum, in Sudan

Afghanistan - Centro chirurgico e pediatrico, Centro di maternità di Anabah

L'ospedale di Anabah è il primo ospedale che abbiamo costruito in Afghanistan nel 1999, tra le montagne al Nord del Paese. Oggi, nell'ospedale di Anabah, essendo l'area meno colpita dai combattimenti rispetto ad un tempo, la chirurgia di guerra è secondaria rispetto alla chirurgia generale, alla traumatologia, alla medicina di base e dalla pediatria. Nel 2020 abbiamo effettuato oltre 20 mila visite pediatriche e più di 3 mila interventi chirurgici. L'adiacente Centro di maternità - aperto nel 2003 - rimane l'unica struttura specializzata e gratuita che offre assistenza ginecologica, ostetrica e neonatale, servizi di pianificazione familiare e contraccezione per le donne che la richiedono nelle province del Panshir, le vicine Parwan, Kapisa e la provincia di Kabul. Nel 2020, nel Centro sono nati più di 5.600 bambini e abbiamo effettuato oltre 40 mila visite ginecologiche e ostetriche. Come Kabul e Lashkar-gah anche l'ospedale di Anabah è riconosciuto dal ministero della sanità afgana come centro di formazione. Nel 2020 abbiamo avuto 54 studenti specializzandi in chirurgia, pediatria e ginecologia nei tre ospedali.

5.634 bambini nati nel Centro di maternità nel 2020

6.655 bambini nati nel Centro di maternità nel 2019

7.316 bambini nati nel Centro di maternità nel 2018

Sudan - Centro pediatrico di Mayo

Nel Centro pediatrico di Mayo, attivo dal 2005, garantiamo visite pediatriche ambulatoriali, *screening* nutrizionali, cure pre e post-natali, servizi di pianificazione familiare, vaccini a bambini fino ai 14 anni di età e donne incinte. Tutte le attività sono proseguite nel 2020, tranne quelle di *outreach* (monitoraggio ed educazione sanitaria in diverse zone dell'area), che sono state sospese momentaneamente a causa delle restrizioni legate al Covid-19. Nel 2020, abbiamo interrotto le attività per qualche giorno a causa delle tante zone a rischio allagamento che circondano il Centro e delle alluvioni che si ripetono ciclicamente fra giugno e ottobre. In un contesto di bisogni sanitari irrisolti, l'emergenza Covid-19 non ha fatto altro che esacerbare le condizioni di vita già drammatiche della popolazione.

14.916 visite effettuate nel 2020

15.413 visite effettuate nel 2019

18.790 visite effettuate nel 2018

EMERGENCY

313



Sudan - Centro pediatrico di Port Sudan

Nel Centro pediatrico di Port Sudan, aperto nel 2011, offriamo cure gratuite e di alta qualità ai bambini fino ai 14 anni. Per mettere in sicurezza il Centro e continuare a garantirne l'operatività, sin dall'inizio della pandemia abbiamo adottato protocolli di prevenzione, dispositivi di protezione individuale, tende di isolamento per la compartimentazione degli spazi, sanificazione continua degli spazi, scorte adeguate di farmaci. Il Covid-19 però non è l'unica minaccia alla salute dei nostri pazienti: questa pandemia colpisce una popolazione che vive in un contesto di malattie endemiche come la malaria e dove la malnutrizione ha un'incidenza altissima tra i più piccoli.

15.928 visite effettuate nel 2020

22.119 visite effettuate nel 2019

17.003 visite effettuate nel 2018

Sudan - Centro pediatrico di Nyala

Nel 2011, in seguito al rapimento di un membro del nostro staff avvenuto pochi mesi dopo l'avvio delle attività sanitarie, fummo costretti a chiudere il Centro pediatrico di Nyala, in Sud Darfur. Da allora non abbiamo mai smesso di lavorare per riaprire in sicurezza, consapevoli di quanto fosse importante l'attività del Centro per la popolazione. Dopo i lavori di riadattamento della struttura, a novembre 2020, il Centro ha finalmente riaperto le porte per i bambini al di sotto dei 14 anni. In poco più di un mese abbiamo effettuato oltre 900 visite. Fra ottobre e novembre 2020, abbiamo condotto una missione cardiologica, eseguendo 270 visite di *screening* e *follow-up*.

900 le visite effettuate negli ultimi due mesi del 2020

Sierra Leone - Centro chirurgico di Goderich

Il nostro Centro chirurgico - attivo dal 2001 - è sempre rimasto aperto e operativo anche con l'arrivo della pandemia di Covid-19. Lo staff locale era già formato ai protocolli di protezione del contagio elaborati durante l'epidemia di Ebola del 2014-2015 e ha subito adottato tutti i comportamenti necessari a proteggere l'ospedale. Abbiamo anche condiviso un manuale di buone pratiche con le autorità sanitarie locali e altri attori interessati per limitare il rischio di contagio tra la popolazione. Nel 2020 abbiamo ammesso più pazienti - di cui la maggior parte per traumi da incidenti stradali - così da aiutare gli ospedali pubblici in vista dell'emergenza Covid-19, per un totale di 1.309 pazienti e oltre 4 mila operazioni chirurgiche. Gli incidenti stradali per gli adulti e l'ingestione di soda caustica per i bambini sono state ancora una volta le principali cause di ricovero.

4.225 interventi chirurgici effettuati nel 2020

3.593 interventi chirurgici effettuati nel 2019

3.915 interventi chirurgici effettuati nel 2018

Eritrea - Ambulatorio cardiologico di Asmara

Sono oltre 200 i pazienti eritrei trasferiti e operati al nostro Centro *Salam* di cardiocirurgia in Sudan, ed è anche per questo che abbiamo contribuito all'avvio delle attività dell'ambulatorio cardiologico del principale ospedale pubblico in Eritrea, l'*Orotta Hospital*, a partire dall'ottobre 2019. Con l'inizio della pandemia e dopo una sola missione di monitoraggio, condotta a gennaio 2020, abbiamo dovuto bloccare le missioni di *screening* e di supervisione in presenza. Tuttavia, prima della chiusura dei voli - tra ottobre 2019 e febbraio 2020 - 18 pazienti cardiopatici eritrei hanno ottenuto il visto e i documenti necessari per essere trasferiti per l'intervento al Centro *Salam* in Sudan.

16 pazienti eritrei operati al Centro Salam di cardiocirurgia di Khartoum, in Sudan, nel 2020

ESCLUSIONE SOCIALE



“Sono stato riportato in quell’inferno per tre volte. Ogni volta che provavo a fuggire, la guardia costiera libica mi intercettava e riportava al punto di partenza. Ho passato due anni in Libia. Ero in trappola. Ma adesso sono qui, ce l’ho fatta. Ora inizio a vivere la mia seconda vita.”

Mohammed, 16 anni, dal Mali, soccorso con la nave Open Arms

Italia

Nel 2020 le attività dei nostri Ambulatori e Sportelli di orientamento socio-sanitario non si sono mai interrotte. Nel nostro Ambulatorio di Milano - città di transito per tanti migranti - abbiamo registrato un aumento di accessi da parte di persone provenienti dalla rotta balcanica: partono da Afghanistan, Pakistan, Marocco e Egitto, arrivano in Turchia e da lì iniziano la loro odissea a piedi verso l'Europa. Portano i segni di un viaggio estenuante: microfratture da cammino prolungato, vesciche, denutrizione. A tutti loro forniamo un kit igienico-sanitario per la prevenzione del Covid-19 in vista del viaggio.

Anche nel 2020 abbiamo offerto cure gratuite ai braccianti agricoli nella cosiddetta fascia trasformata della provincia di Ragusa, dove si stima che lavorino circa 15 mila persone. Abbiamo continuato a lavorare con i braccianti agricoli anche a Polistena e a Latina, dove il nostro intervento si è concluso nel giugno 2020. Le condizioni di vita e di lavoro dei braccianti sono drammatiche: orari prolungati, paghe irrisorie, sfruttamento, alloggi di fortuna senza le condizioni igienico-sanitarie primarie. I presidi medici sono quasi sempre inaccessibili per orari e distanze. Le patologie prevalenti che riscontriamo sono relative all'apparato muscolo scheletrico, all'apparato respiratorio o sono patologie croniche - come l'ipertensione e il diabete, anch'esse legate allo stile di vita. Riscontriamo spesso casi di abuso di alcol o azioni autolesive dovuti principalmente alla situazione di emarginazione aggravata dagli effetti della pandemia. Abbiamo inoltre proseguito la nostra presenza in Abruzzo e nelle Marche dove, dal 2017, portiamo assistenza infermieristica e psicologica alla popolazione colpita dal terremoto. A causa della pandemia, lo scorso anno abbiamo dovuto riorganizzare le attività di supporto psicologico da remoto, restando in contatto con i pazienti attraverso Skype, WhatsApp e tutti i mezzi che rendevano possibili i colloqui. In queste zone l'epidemia è seguita a una lunga fase di post-emergenza, dove era evidente il bisogno di "ripartire" nonostante le difficoltà e i ripetuti traumi subiti. Gli anziani, in particolare, si sono rivolti a noi anche per ricevere rassicurazioni e le indicazioni comportamentali più semplici, essendo molto disorientati dalle comunicazioni contraddittorie dei media. In aggiunta all'attività ordinaria - tra giugno e luglio - abbiamo offerto supporto psicologico per i pazienti di Covid-19, i loro familiari e il personale sanitario dell'ospedale di Camerino (MC). A partire da novembre 2020, abbiamo affiancato gli psicologi volontari del Comune di Isola del Gran Sasso (TE) nella gestione dei bisogni psicologici legati alla pandemia.

46.311 prestazioni sanitarie offerte nei nostri progetti in Italia nel 2020

44.558 prestazioni sanitarie offerte nei nostri progetti in Italia nel 2019

48.709 prestazioni sanitarie offerte nei nostri progetti in Italia nel 2018

Supporto alle operazioni di ricerca e soccorso dei migranti con l'Associazione *Proactiva Open Arms*

Anche nel 2020 EMERGENCY si è unita a *Proactiva Open Arms* per tornare sul confine più letale del pianeta e soccorrere donne, uomini e bambini nel Mediterraneo. A bordo della nave *Open Arms* abbiamo offerto assistenza sanitaria con team composti da medici, infermieri e mediatori culturali, seguendo protocolli logistico-sanitari sviluppati sulla base delle attività di prevenzione del contagio che abbiamo sperimentato nei progetti di risposta al Covid-19 in Italia e nel mondo. Abbiamo adottato misure per la compartimentazione dei flussi, il monitoraggio, l'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale e la gestione di eventuali casi sospetti tra i migranti. Tutto l'equipaggio è stato monitorato e sottoposto al tampone antigenico prima della partenza e al rientro in porto così da identificare subito eventuali casi positivi. Nel corso del 2020 la nave *Open Arms* con a bordo nostro personale ha soccorso oltre 1.200 persone durante 5 missioni di *Search And Rescue* (SAR).

+1.200 le persone soccorse nel 2020







“Sto facendo la mia specializzazione in ginecologia presso il Centro di maternità di EMERGENCY in Panshir. Sono all'ultimo anno del corso riconosciuto dal ministero della Sanità afgano che si tiene qui. Imparo molto e grazie al lavoro quotidiano con lo staff internazionale le mie competenze migliorano continuamente, ma soprattutto aiuto molte persone, molte donne che non avrebbero altre possibilità di partorire in modo sicuro.”

Zunia, specializzanda presso il Centro di maternità di Anabah. Ora è ginecologa.

Sudan - Centro Salam di cardiocirurgia di Khartoum

Con l'arrivo del Covid-19, a marzo 2020, le autorità sudanesi hanno introdotto le prime misure di restrizione e, poco dopo, hanno dichiarato il *lockdown* totale, la chiusura di tutte le attività commerciali - tranne quelle di beni alimentari e di vendita di carburante - e il divieto di movimento e di transito da Stato a Stato. In quei mesi il nostro ospedale è sempre rimasto aperto, ma la chiusura degli aeroporti ha complicato anche la gestione dello staff internazionale, per la difficoltà di arrivare o lasciare il Paese. Se normalmente l'organico prevede la presenza di 50 internazionali - tra medici, infermieri, personale tecnico... - mese dopo mese abbiamo visto questo numero scendere a 30, con grandi difficoltà nella riorganizzazione del lavoro. La limitazione dei movimenti ha comportato soprattutto gravi conseguenze sui pazienti, con il blocco del Programma regionale di cardiocirurgia e con la difficoltà di effettuare i controlli previsti.

470 interventi cardiocirurgici effettuati nel 2020

556 interventi cardiocirurgici effettuati nel 2019

686 interventi cardiocirurgici effettuati nel 2018

Uganda - Centro di chirurgia pediatrica di Entebbe

L'apertura del Centro di chirurgia pediatrica, inizialmente prevista nella primavera del 2020, è stata rimandata a causa della pandemia di Covid-19. Tutto lo staff sanitario internazionale che avevamo selezionato, infatti, è stato impiegato nei progetti di risposta alla pandemia in Italia. Il Centro è il secondo tassello dell'ANME (*African Network of Medical Excellence*), la rete sanitaria d'eccellenza costituita da EMERGENCY insieme con i ministri della Sanità di 11 Paesi africani per rispondere su base regionale a esigenze di cure specialistiche di alto livello nel continente. Con 72 posti letto, il Centro triplicherà il numero di posti letto per la chirurgia pediatrica nel Paese e migliorerà le prospettive di vita per centinaia di pazienti ogni anno. L'ospedale sarà un punto di riferimento per la chirurgia pediatrica elettiva, con lo scopo di affrontare in modo sistematico problemi radicati da tempo nella regione. La chirurgia elettiva affronta principalmente malformazioni congenite, problemi urologici e ginecologici, anomalie del tratto gastro-intestinale, patologie del sistema biliare, cheiloschisi (come il labbro leporino, un problema che colpisce un neonato su 800) e altre patologie di pertinenza chirurgica più generale. Il Centro vuole diventare un luogo di formazione di medici e infermieri che possano portare nuove competenze nella sanità nazionale.

72 posti letto nel nuovo Centro di chirurgia pediatrica di Entebbe, in Uganda

Bergamo Brescia Camerino Catania Catanzaro Crotone Milano Napoli Piacenza Polistena Ragusa Roma Venezia

Progetti sanitari

Siamo stati a Brescia, dove la Direzione sanitaria dell'ospedale della città aveva chiesto una consulenza per proteggere il personale sanitario e la struttura dal contagio. A Bergamo, abbiamo collaborato alla progettazione dell'ospedale per i malati Covid-19 in Fiera, dove abbiamo gestito un reparto di terapia intensiva con un team specializzato di oltre 50 professionisti. A Camerino, in provincia di Macerata, abbiamo offerto un servizio di ascolto e sostegno psicoterapeutico per il personale sanitario, gli ex pazienti Covid-19 e le famiglie dei pazienti ricoverati a causa del Covid-19 o che, a causa del virus, hanno subito un lutto. A Crotone, su richiesta del governo, abbiamo allestito e gestito 23 posti letto dedicati ai pazienti Covid-19 nell'ospedale San Giovanni di Dio più altri 8 posti letto nel reparto tendato. A Polistena e a Ragusa in collaborazione con le autorità locali abbiamo attivato un servizio di tamponi antigenici rapidi e gratuiti per alcune fasce della popolazione.

Progetti di sostegno

Durante la prima fase dell'emergenza ci siamo attivati per la consegna di farmaci e spesa per persone sole, sottoposte a quarantena, vulnerabili o a rischio movimento a Milano, Piacenza, Catania e Venezia. Da ottobre, il servizio è stato ripristinato a Milano, dove è stato attivato anche un Centralino per informazioni relative al Covid-19. Sempre a Milano ci siamo occupati della distribuzione gratuita di mascherine e di pasti caldi alle categorie di popolazione indigenti. A partire dal mese di maggio, abbiamo dato avvio alla distribuzione gratuita di pacchi di prodotti alimentari, per l'igiene della casa e della persona per far fronte alle nuove povertà

causate dall'emergenza Covid-19. Il progetto "Nessuno escluso" è stato attivato a Milano, Roma, Piacenza, Napoli e Catanzaro (e nel 2021 si sono aggiunte due nuove città: Catania e Varese).

Progetti di prevenzione del contagio

A Milano, abbiamo attivato un progetto di monitoraggio e formazione degli operatori dei centri d'accoglienza per persone senza fissa dimora, minori stranieri non accompagnati e rifugiati, con l'obiettivo di mettere in sicurezza e limitare il pericolo di diffusione del virus all'interno delle strutture. A Milano, abbiamo preso in carico due strutture per l'isolamento di casi Covid-19, sintomatici o contatti stretti di positivi per persone senza fissa dimora e rifugiati, offrendo supporto logistico per la riorganizzazione degli spazi, formando il personale e coadiuvandolo nella gestione sanitaria dei pazienti. Da dicembre 2020, abbiamo offerto assistenza e orientamento sanitario presso uno sportello attivo nel Centro Sammartini (ex CASC - Centro Aiuto Stazione Centrale), un servizio del Comune di Milano che si rivolge alle persone adulte che necessitano di un primo orientamento (dalla sistemazione notturna in dormitorio al coordinamento delle richieste di protezione internazionale). In Piemonte, abbiamo supportato le RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) locali, colpite dal contagio da Covid-19, garantendo formazione al personale per proteggere la salute di staff e ospiti. In 5 Comuni della provincia di Bergamo, abbiamo fatto formazione e consulenza al personale scolastico e ai genitori in vista della riapertura dei centri estivi e delle scuole primarie e secondarie di primo grado.

4.2 La programmazione triennale

A partire da giugno 2019, l'Ufficio *Field Operations Department* si è dotato di un sistema integrato di *Planning&Reporting* per rispondere alla necessità di fornire uno strumento di guida, gestione e controllo dei progetti umanitari, coerente con la nuova struttura dell'Ufficio messa in piedi nello stesso periodo e basata su:

- Principio della definizione a livello centrale (Direzione *Field Operations Department*, Direzione Medica e Clinica, Direzione di Area e Desk Operativi) degli obiettivi e delle strategie e, a livello dei progetti, della gestione e implementazione delle attività sul campo.
- Organizzazione dei progetti umanitari in tre aree omogenee: Area *Emergency&Development*, comprensiva dei progetti di emergenza e sviluppo in Afghanistan, Sierra Leone, Iraq e Yemen; Area ANME, relativa ai progetti di "eccellenza sanitaria" in Sudan e Uganda; Area Migrazioni, che comprende tutti i progetti attivi in Italia e le attività di *Search&Rescue* (SAR) nel Mar Mediterraneo.

Il modello si basa su 3 fattori chiave:

- Un sistema di *Planning* - costruito sull'analisi storica del periodo 2010-2020 - composto dal "*Plan*" triennale 2021-2023, che contiene obiettivi e risorse del singolo progetto o Paese, e dall'*Action Plan*, che include il programma analitico di esecuzione del Piano triennale.
Il "*Plan*" identifica - per il periodo 2021/2023 - gli obiettivi di *Resource Targets* (finanziamenti esterni e interni a carico di EMERGENCY); di *Cost Targets* (costi per natura e centro di costo); di *Human Resource Targets* (staff medico e non medico); di *Construction&Equipment* (costruzione e manutenzione di edifici e dotazione di impianti medici e non); di *Health Activities* (criteri di ammissione e di riferimento dei pazienti, politica di alleanza e collaborazione con le strutture sanitarie locali); di *Medical Metrics* (numero letti attivi e degenza media, numero pazienti, numero di interventi per specialità).
Il "*Plan*" costituisce, inoltre, uno strumento completo di valutazione della direzione e della sua capacità di raggiungere gli obiettivi definiti con l'utilizzo delle risorse allocate.
- Un sistema di *Reporting* periodico e a date fisse che consente alla direzione centrale il presidio del *Plan* e dell'*Action Plan*, fornendo così uno strumento di monitoraggio delle attività, di raggiungimento degli obiettivi e di utilizzo delle risorse. L'attività di *Reporting*, replicata per ciascun progetto, comprende tutti gli obiettivi del *Plan*, (*Resource, Cost, Human Resources, Construction&Equipment, Medical Metric*) e si sviluppa su due livelli: un livello analitico, destinato alla gestione del progetto, e un livello aggregato, destinato alla direzione centrale.
- Un sistema di *Meeting* mensili e trimestrali, a date fisse, che rappresenta la sede per il confronto e la valutazione delle attività, del raggiungimento degli obiettivi corrispondenti e dell'adozione di interventi in caso di scostamenti.
Le riunioni prevedono una convocazione, un ordine del giorno e la stesura di un breve memo delle decisioni prese, poi inserito in un file dropbox aperto. Tutte le attività di gestione sono a carico dell'organizzatore della riunione che coordina la presenza dei partecipanti. I *Meeting* sono inoltre raggruppati in due aree: *Area Alfa*, gestita dalle *Area Director* e incentrata sulle attività gestionali del singolo progetto; *Area Beta*, gestita dalla Direzione Medica e Clinica, e focalizzata sulle attività cliniche e mediche del singolo progetto.

Il modello soddisfa un duplice obiettivo fondamentale:

- Fornire un modello di previsione a breve termine - un anno - e a medio termine - 3 anni - degli obiettivi di EMERGENCY, per garantire un modello di presidio e gestione delle strategie di implementazione degli obiettivi stessi.
- Offrire uno strumento necessario di raccordo e traduzione operativa nei progetti della Visione e della Missione di EMERGENCY.



4.3 Donatori istituzionali

Negli ultimi anni, EMERGENCY ha adottato un processo di adeguamento organizzativo e procedurale guidato *in primis* dal rispetto dei principi umanitari, da sempre caposaldo e guida per l'organizzazione. La volontà di migliorare l'aderenza della struttura di EMERGENCY agli standard internazionali ha sicuramente alimentato - e continua a farlo - questo processo, con l'obiettivo di rafforzare l'allineamento ai nove principi dei *Core Humanitarian Standards** e introdurre nuove policy e procedure in ambiti chiave per la gestione dell'organizzazione e dei progetti umanitari.

Questo processo ha subito un'accelerazione negli ultimi anni anche grazie alla buona e fruttuosa collaborazione instaurata da EMERGENCY con la Direzione generale per la protezione civile e le operazioni di aiuto umanitario europee (*European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations* - ECHO). La partnership con ECHO ha permesso ad EMERGENCY non solo di realizzare progetti umanitari di grande importanza, soprattutto in Iraq e Afghanistan, ma anche di alzare il livello della qualità delle sue modalità di gestione.

Il recente *ex ante assessment* implementato per rinnovare la collaborazione con ECHO, ha consentito ad EMERGENCY di riflettere sui cambiamenti ancora necessari e al contempo di riflettere sulle buone pratiche e lezioni apprese da esperienze pregresse di audit.

Il 2020 infatti è stato un anno fondamentale per il rafforzamento della collaborazione che EMERGENCY ha con i donatori istituzionali. Insieme ad un'agenzia esterna di consulenza direzionale e fiscale, è stato avviato un lavoro di revisione dei documenti interni procedurali e di policy, che ha portato - nella seconda metà del 2020 - all'introduzione di sei nuove policy:

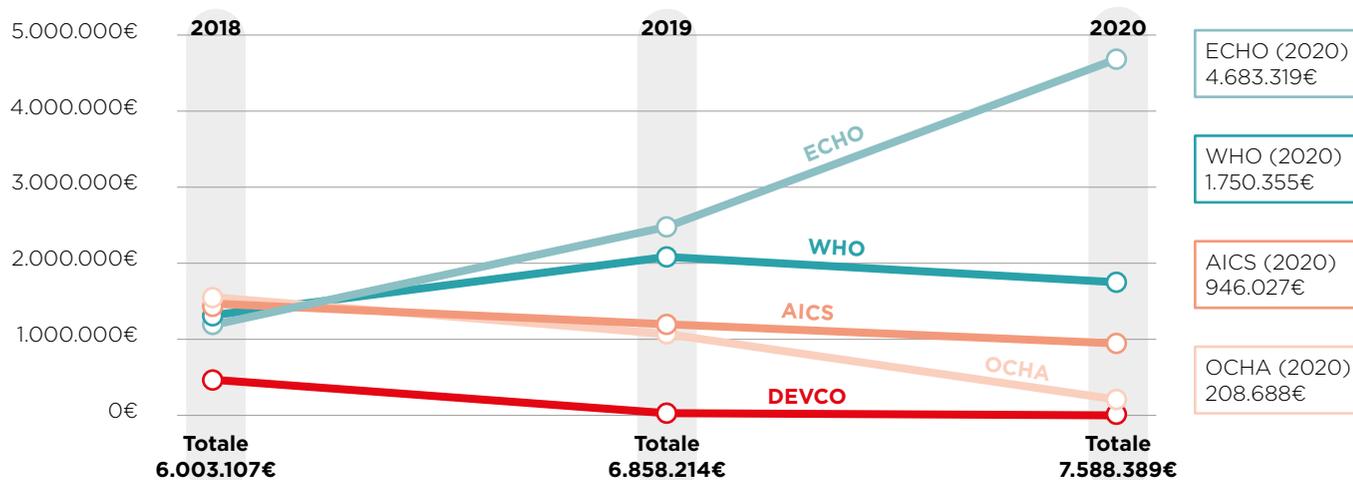
- **Anti-frode e anti-corruzione;**
- **Sistema di sorveglianza e reclamo a tutela dei beneficiari;**
- **Metodologia relativa all'allocazione dei costi;**
- **Protezione contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale;**
- **Assunzione e formazione dello staff;**
- **Denuncia delle irregolarità (whistleblowing).**

Le policy predisposte avranno un'importanza fondamentale anche nella ricostruzione del rapporto di collaborazione positiva con UNOCHA (*United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs*), in Afghanistan, Paese cruciale per EMERGENCY. Infatti, a fine 2019 un audit esterno richiesto da UNOCHA sui progetti implementati nel Paese a partire dal 2014, ha fatto emergere alcune criticità gestionali e la necessità di un rafforzamento organizzativo per rispondere in modo adeguato e coerente ai requisiti stabiliti dai donatori istituzionali.

Nonostante UNOCHA abbia sempre riconosciuto la centralità del ruolo di EMERGENCY in Afghanistan a favore delle vittime della guerra e l'efficacia dei suoi interventi umanitari, l'audit ha anche inevitabilmente comportato un danno all'immagine di EMERGENCY, che si è trovata a ribadire alla comunità internazionale l'importanza e l'unicità delle proprie attività nel Paese, potendo contare sui risultati raggiunti e sulla serietà del lavoro svolto in oltre 20 anni di presenza in Afghanistan.

*<https://corehumanitarianstandard.org/files/files/CHS%20Nine%20Commitments%20posters%20English.pdf>

ANDAMENTO DEI FONDI RICEVUTI DAL 2018 AL 2020



Totale complessivo nel triennio

20.449.710€

Totale fondi nel triennio

- ECHO: 8.361.226€
- WHO: 5.156.384€
- AICS: 3.611.199€
- OCHA: 2.827.144€
- DEVCO: 493.757€

CONTRIBUTI RICEVUTI NEL 2020 SUDDIVISI PER PAESE

Afghanistan

Nel 2020, le attività sanitarie del Centro chirurgico per vittime di guerra di Kabul sono state quasi interamente cofinanziate da ECHO (*European Civil Protection and Humanitarian Office*) per 2.004.833,94 Euro e da WHO (*World Health Organization*) per 1.040.955,41 Euro, oltre ad un cofinanziamento di 330.470,06 Euro per i Posti di pronto soccorso dell'area da parte di ECHO e di 277.471,65 Euro da parte di WHO. Nel 2020, l'ospedale di Lashkar-gah è stato cofinanziato da ECHO per 1.582.561,44 Euro, oltre ad un cofinanziamento di 156.765,85 Euro per la rete di Posti di primo soccorso che afferiscono all'ospedale.

Iraq

Per il 2020, le attività del Centro di riabilitazione e reintegrazione sociale di Sulaimaniya sono state parzialmente finanziate da ECHO per 608,687 Euro.

Yemen

I costi relativi all'attività di ristrutturazione dell'ospedale in Yemen, iniziata a novembre 2019, è stato ottenuto da WHO l'importo di 431.928,61 Euro ad integrale copertura dei costi sostenuti nel 2020.

Sudan

Nel 2020 le attività del Centro pediatrico di Mayo sono state finanziate da un contributo del Ministero degli affari esteri di 96.150 Euro. Il progetto in Eritrea è cofinanziato dalla Cooperazione italiana per 57.275 Euro. Il Centro pediatrico di Port Sudan è finanziato da UNOCHA con un contributo di 208.688 Euro. Parte della copertura dei costi del Centro pediatrico di Nyala derivano da un contributo AICS di 474.367 Euro.

Sierra Leone

Nel 2020, il Centro chirurgico e pediatrico di Goderich ha beneficiato di un finanziamento dell'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo (AICS) che ha contribuito con 150.851,33 Euro a parziale sostegno delle attività del Centro pediatrico.

Italia

Nel 2020, le attività realizzate nell'ambito progetto "No alla guerra, per una società pacifica e inclusiva rispettosa dei diritti umani e della diversità fra i popoli", tra le proposte vincitrici dell'edizione 2018 de Bando Educazione alla Cittadinanza Globale (ECG) promosso da AICS, sono state finanziate per un contributo di 167.382,08 Euro.





4.4 I nostri compagni di viaggio



La maggior parte dei progetti attivati in risposta al Covid-19 è stata possibile grazie alla creazione di una rete virtuosa a cui prendono parte gli enti pubblici delle città in cui è attivo il progetto, numerose associazioni locali, migliaia di donatori privati, decine di aziende e fondazioni. Il coinvolgimento e l'attenzione di questi attori hanno permesso di offrire una risposta tempestiva e concreta a un'emergenza sociale ed economica diffusa in tutto il nostro Paese.

“È nato tutto perché eravamo consapevoli che un conto è volere e un conto è potere. Avevamo bisogno di due cose: il permesso di poterci muovere liberamente per la città e di essere formati velocemente da chi aveva già gestito situazioni del genere, per evitare di infettarci e di diventare noi stessi vettori dell'infezione. Abbiamo quindi contattato EMERGENCY perché avevano già dei protocolli di comportamento per i volontari derivati dal loro impegno durante la gestione della crisi Ebola in Africa. Allo stesso tempo EMERGENCY ha visto in noi un'opportunità: loro avevano i protocolli, mentre noi una presenza capillare nel territorio.”

Valerio Ferrandi, Brigate Volontarie per l'Emergenza, partner nel progetto “Nessuno escluso”

“La scuola non è solo un erogatore di educazione ma anche una sorgente di salute. Con il progetto ‘Comunità della Salute’ abbiamo deciso di ‘metterci insieme’ per prenderci cura della comunità e fare la nostra parte. Ancor prima dell'estate ci siamo impegnati per permettere alle scuole di riaprire in sicurezza e, per farlo, abbiamo scelto di coinvolgere EMERGENCY: ci siamo seduti intorno a un tavolo, abbiamo organizzato sopralluoghi e formazioni dedicate al personale scolastico per trovare insieme soluzioni concrete. Essere pronti a ripartire per affrontare una situazione nuova significa porsi quesiti e ragionarci, senza sentirsi mai soli. I rischi e le possibilità di contagio esistono ma quello di cui avevano bisogno dirigenti scolastici, insegnanti, personale ATA era di avere una forma mentis che permetta loro di sentirsi capaci a vivere la scuola in modo più sicuro. La nostra speranza è di aver creato le condizioni per una ripartenza più consapevole.”

Andrea Ciocca, Coordinatore “Comunità della salute” di Bergamo

I nostri partner sono anche tutti coloro che ci sostengono e ci accompagnano quotidianamente, condividendo i valori che mettiamo in pratica ogni giorno: il diritto universale alla cura, l'eccellenza delle cure mediche e, di conseguenza, il riconoscimento dell'uguaglianza di tutti gli esseri umani.

Sono persone, singoli individui, intere famiglie, aziende, fondazioni, sono tutti coloro che scelgono di credere nel lavoro di EMERGENCY e decidono di farne parte. Come il *Renzo Piano Building Workshop*, studio dell'Architetto Renzo Piano che ha progettato probono il nuovo Centro di chirurgia pediatrica di Entebbe, in Uganda.

“Scattò subito un meccanismo di affinità elettiva: per qualche ragione le nostre due voci si incontrarono, e si riconobbero. Un giorno, cinque o sei anni fa, la nostra telefonata prese una piega diversa. Gino mi chiese: «Vorresti progettare un ospedale per EMERGENCY in Uganda? Da tempo cercavamo il terreno, e ora l'abbiamo trovato a Entebbe. Un appezzamento vicino al lago Vittoria». Gli risposi di sì, senza chiedere altro.”

Renzo Piano, Architetto



4.5 Cultura di pace e comunicazione

Accanto all'attività medica, EMERGENCY è sempre stata impegnata nella promozione di una cultura di pace e di rispetto dei diritti umani. Le campagne di sensibilizzazione hanno contribuito ad alimentare la reputazione e la notorietà di EMERGENCY già nei primi anni di vita, quando l'Associazione ha preso una posizione netta contro le mine antiuomo e la guerra. Per promuovere i nostri valori raccontiamo le nostre attività attraverso prodotti editoriali e multimediali, condividiamo costantemente notizie e informazioni sui nostri canali digitali e con i media nazionali e internazionali, incontriamo gli studenti di ogni ordine e grado di scuola, pubblichiamo libri per adulti e ragazzi, organizziamo mostre, spettacoli teatrali, rassegne cinematografiche, eventi online e in presenza.

Il punto di partenza di EMERGENCY è sempre l'osservazione e l'analisi del suo lavoro sul campo: i dati quantitativi raccolti negli ospedali e nei diversi progetti, all'estero e in Italia, così come gli elementi qualitativi, le storie e la conoscenza diretta del contesto, sono alla base di ogni azione pubblica. Individuate le tematiche, l'ufficio comunicazione ha il compito di declinare il messaggio, sviluppare gli strumenti e identificare i canali di promozione.

2020. COMUNICARE IN TEMPI DI CRISI

La pandemia di Covid-19 ha avuto un impatto importante sul lavoro di EMERGENCY anche dal punto di vista della comunicazione. Continuare ad essere attivi, reattivi, esortare e informare: è stato quello che abbiamo provato a fare, nonostante le difficoltà. L'isolamento sociale ha portato all'affermazione della vita online. 'Distanti ma uniti' è stato uno dei *leitmotiv* del periodo di quarantena imposto a causa della pandemia: l'unico modo per rimanere in contatto con gli altri è stato quello di affidarsi al mondo virtuale. L'utilizzo dei social network ci ha permesso di sentirci più uniti e vicini che mai ai nostri *followers* e sostenitori affezionati e di continuare a raccontare quel mondo *off-line* che non abbiamo mai abbandonato: le zone di guerra dove siamo rimasti; i migranti che abbiamo continuato a soccorrere; il diritto alla cura che, quest'anno più che mai, abbiamo sentito il bisogno di difendere.

Nel 2020 i media hanno offerto ad EMERGENCY maggiore spazio e visibilità rispetto all'anno precedente grazie all'operatività dell'Associazione nel corso dell'emergenza di Covid-19. Le uscite complessive su stampa online e offline, radio e TV sono state 17.849, rispetto alle 14.698 del 2019.

La pandemia, però, ha limitato la possibilità di organizzare eventi *live*, sia *outdoor* che *indoor*, diminuendo le occasioni per raccontare e mostrare tutte le nostre attività e i temi che ci stanno a cuore, come abbiamo sempre fatto. E allora abbiamo cercato nuovi canali e provato a combattere la disinformazione sul tema della salute.

A ottobre 2020 EMERGENCY ha prodotto un festival culturale dedicato alla salute dal titolo 'Idee che fanno bene. Una società più giusta, una società più sana', in partnership con L'Espresso, i cui appuntamenti hanno raccolto in poco più di 2 mesi un totale di oltre 200 mila visualizzazioni.

Per i pazienti dei nostri Ambulatori in Italia abbiamo registrato dei brevi video in otto lingue in modo che - anche a distanza - tutti potessero essere aggiornati su come comportarsi per prevenire il contagio. Molti dei nostri pazienti, infatti, appartengono alle fasce più vulnerabili della popolazione e lo scorso anno hanno avuto ulteriori difficoltà di accesso ai Servizi del sistema sanitario nazionale e alle notizie basilari sulle norme di prevenzione del contagio predisposte dal ministero della Salute. Ecco perché anche un tutorial registrato dai nostri mediatori culturali, diffuso tramite WhatsApp o social network, ha potuto incoraggiare comportamenti virtuosi e responsabili.

Nel corso del 2020 sono stati pubblicati tre numeri della rivista trimestrale di EMERGENCY, strumento attraverso il quale i sostenitori vengono informati sull'andamento dei progetti, sull'uso dei fondi e sulle campagne dell'Associazione. Il Report annuale è di fatto il quarto numero in spedizione ai sostenitori. Rispetto agli anni precedenti, abbiamo invertito il numero di marzo - solitamente destinato al Report annuale - con un numero speciale della rivista trimestrale dedicato ai progetti di risposta al Covid-19.

A causa della chiusura delle Poste e dell'impossibilità di organizzare eventi e incontri pubblici, abbiamo ridotto fortemente le tirature del 2020. La tiratura complessiva è stata di circa 440 mila copie, di cui 270 mila inviate via posta ai donatori; la tiratura complessiva del Report annuale è stata invece di 106 mila copie. In ogni copia del giornale è inserito un bollettino postale prestampato che consente di effettuare donazioni a EMERGENCY o attivare la domiciliazione bancaria (SSD), in assenza di commissioni bancarie a carico dei donatori.

GLI EVENTI E L'IMPATTO SULLE COMUNITÀ LOCALI

L'area della comunicazione che ha più fortemente subito l'impatto della pandemia è stato il settore eventi. I cambiamenti hanno imposto nuove necessità e maggiori complessità in questo ambito, di fatto annullando o limitando irreparabilmente gli eventi *live* durante tutto il 2020. Nel 2019 abbiamo assistito per l'ultima volta alla realizzazione degli eventi così come eravamo abituati a concepirli: dalle attività culturali di Casa EMERGENCY; che dalla sua apertura si è affermata come luogo di rilievo nelle proposte per la città di Milano e non solo, per un totale di oltre 3.500 partecipanti in presenza, a cui vanno aggiunti gli 800 spettatori del concerto in memoria di Teresa Sarti Strada; all'appuntamento annuale di EMERGENCY "DI GUERRA E DI PACE" che, in occasione dei 25 anni dell'Associazione si è svolto nella città natale, Milano.

Nel 2020 EMERGENCY ha raccolto la sfida del cambiamento imposto dall'emergenza sanitaria e ha riformulato l'appuntamento annuale in un ciclo di incontri, in collaborazione con l'Espresso, completamente online: 'Idee che fanno bene. Una società più giusta, una società più sana', incentrato sui temi della salute, centrali nel dibattito culturale, politico e sociale in atto. Per rendere il più possibile disponibili e inclusivi i contenuti proposti, gli incontri sono stati rilanciati sui canali digitali dell'Associazione e in diversi appuntamenti sulle pagine di l'Espresso.it e Repubblica.it, restando gratuiti e accessibili anche successivamente.

1.573.544 le persone a cui
abbiamo parlato
dell'evento

1.174.177 le interazioni con
i contenuti divulgati



Il nostro vocabolario

Nel 2020, la pandemia del Covid-19 ha messo in luce la straordinarietà e allo stesso tempo tutti i limiti del Sistema sanitario italiano che non possiamo dare per scontato. Negli ultimi anni, la sanità in Italia è stata indebolita da un costante spostamento di risorse verso il settore privato, ed è emersa tutta la sua fragilità. La cura, invece, è un diritto e ha la stessa caratteristica di tutti gli altri diritti: per essere tale deve essere condiviso. Essere curati è un diritto universale. Per questo, la sanità dovrebbe essere pubblica, gratuita, accessibile a tutti. Durante *'Idee che fanno bene. Una società più giusta, una società più sana'*, medici, filosofi, attori, giornalisti, scrittori, comici hanno raccontato gli effetti del considerare la salute un bene di mercato e l'enorme potenziale del viverla come un diritto. Ne è uscito anche questo piccolo vocabolario, dieci parole semplici ma fondamentali su cui ricostruire una Sanità che abbia al centro le persone che ne hanno bisogno.

Crediamo che essere curati sia un diritto umano fondamentale e che, come tale, debba essere riconosciuto a ogni individuo. Per questo, vogliamo una sanità che sia:

Pubblica

perché deve essere una responsabilità dello stato garantire cure ai propri cittadini.

Universale

per curare tutti senza discriminazioni di genere, nazionalità, censo, confessione religiosa.

Nazionale

per garantire a tutti gli stessi livelli di cura.

Gratuita

per essere realmente accessibile a tutti.

Equa

per fornire lo stesso trattamento a tutti quelli che hanno lo stesso bisogno.

Non Profit

perché in quanto bene di tutti la salute non può essere oggetto di profitto per qualcuno.

Di Qualità

perché la salute delle persone deve essere tutelata nel miglior modo disponibile secondo i progressi e le evidenze della scienza medica.

Laica

perché deve corrispondere alle leggi dello stato e non alle scelte religiose dei suoi operatori.

Accogliente

per garantire il diritto delle persone a veder riconosciuta la propria dignità soprattutto nei momenti di difficoltà e sofferenza.

Integrata

perché la salute è il risultato di politiche sanitarie appropriate, ma anche di scelte, azioni e politiche che riducono la disuguaglianza all'interno di una comunità.

CASA EMERGENCY



La sede di EMERGENCY, concessa dal Comune di Milano attraverso un bando nel 2017, ha permesso all'Associazione di relazionarsi in modo molto più diretto con il territorio milanese, e nello specifico con le realtà del quartiere Ticinese.

Fin dal suo insediamento in Via Santa Croce, EMERGENCY è entrata a far parte della rete di associazioni di zona TI.CO.SKA e dei Tavoli di Quartiere da essa promossi.

L'organizzazione di cicli di conferenze, incontri culturali, mostre e eventi di intrattenimento ha reso Casa EMERGENCY un punto di incontro e di riferimento culturale per la città, entrando anche nel circuito delle week-milanesi più importanti come Digital Week, Book City, Jazz MI, Movie Week, Foto Week, Piano City, Design Week, ecc.

Nel 2020 la fortissima limitazione necessaria a rispettare le indicazioni ministeriali legate alla pandemia e la prudenza necessaria alla riduzione della diffusione del virus, hanno fortemente compromesso le attività realizzate in Casa EMERGENCY che nel 2019 avevano visto circa 4.800 partecipanti agli eventi, la calendarizzazione di appuntamenti in 5 week-milanesi e la realizzazione di 4 eventi in collaborazione, oltre alle attività proprie dell'Associazione.

Da gennaio 2020, dopo il disallestimento del tradizionale Spazio di Natale, è stato possibile realizzare una mostra, alla cui inaugurazione hanno partecipato oltre 100 persone e solo il primo appuntamento, la presentazione di un libro, di un ciclo programmato da febbraio ad aprile.

Il perdurare delle limitazioni legate alla pandemia ha reso necessario cancellare ogni attività condivisa con la rete di quartiere e ha visto annullarsi tutte le tradizionali week milanesi a parte la Digital Week, slittata da marzo a maggio, che è stata realizzata *full digital* e a cui l'Associazione ha partecipato in collegamento da Casa EMERGENCY.

AREA DIGITAL



EMERGENCY è presente su Internet con il sito www.emergency.it dal 1996: fin dai primi mesi di vita dell'Associazione i nuovi media hanno fatto parte della sua strategia di comunicazione. Una prima newsletter elettronica, *Allistante*, è stata lanciata nel 1998.

Tra il 2008 e il 2009, quando i social network iniziano a essere diffusi in Italia, abbiamo avviato i primi canali social dell'organizzazione, su Youtube, Twitter e Facebook. Negli anni successivi abbiamo ampliato la nostra presenza a diverse altre piattaforme, tra cui Instagram nel 2016.

I media digitali, tra cui spiccano i social network, sono oggi un canale di comunicazione imprescindibile per raggiungere, coinvolgere e aggiornare numerosi *stakeholder* sulle attività e sulle iniziative dell'organizzazione.

Nel 2020 i canali digitali hanno assunto una rilevanza ancora maggiore. Tutte le iniziative di comunicazione e scuola hanno avuto un'importante risvolto digitale. Inoltre l'epidemia, che ha causato l'annullamento degli eventi *live* e che ha bloccato il dialogo diretto, ha reso indispensabili dei cambiamenti e amplificato la collaborazione dell'area web con altre aree dell'organizzazione. Raccontare le attività di EMERGENCY; virare sempre più verso l'utilizzo dei canali digitali di raccolta fondi; trasformare gli eventi fisici in eventi digitali: la crisi ha accelerato la digitalizzazione di diverse attività dell'organizzazione.

Grazie alle nostre presenze sui social, ogni giorno possiamo:

Tenere aggiornati donatori, sostenitori e opinione pubblica sulle attività umanitarie di EMERGENCY, principalmente attraverso l'uso di storie di pazienti e le testimonianze dello staff. La forte attenzione alla parte visuale dei nostri contenuti (foto) ci permette di creare un legame diretto tra chi ci sostiene e i beneficiari delle nostre attività per:

- **mostrare l'impatto reale del nostro lavoro sulla vita delle persone e rendicontare, in modo concreto, quanto facciamo;**
- **interagire con donatori, sostenitori e opinione pubblica non solo con una modalità one-to-many ma anche in maniera one-to-one;**
- **diffondere i nostri valori e promuovere una cultura di pace attraverso prese di posizione, commenti all'attualità e contenuti legati a ricorrenze significative;**
- **raccogliere fondi;**
- **promuovere le iniziative di EMERGENCY e dei volontari.**

OGGI EMERGENCY È PRESENTE SUI SOCIAL CON DIVERSE PAGINE E PROFILI:



Facebook - EMERGENCY (Italia)

<https://www.facebook.com/emergency.org>
@emergency.org

1.052.626

Followers



Facebook - EMERGENCY (English)

<https://www.facebook.com/emergency.ngo/>
@emergency.ngo

8.960

Followers



Facebook - Gino Strada

<https://www.facebook.com/ginostrada>
@ginostrada

1.187.302

Followers



Facebook - Io sto con EMERGENCY

<https://www.facebook.com/lostoconEmergency/>
@lostoconEmergency

269.374

Followers



Instagram - EMERGENCY (Italia)

<https://www.instagram.com/emergency.org/>
@emergency.org

94.900

Followers



Instagram - EMERGENCY (English)

<https://www.instagram.com/emergency.ngo/?hl=it>
@emergency.ngo

2.655

Followers



Twitter

https://twitter.com/emergency_ong
@emergency_ong

646.063

Followers



YouTube

<https://www.youtube.com/user/EmergencyOnlus>
EmergencyOnlus

14.600

Iscritti



LinkedIn

<https://it.linkedin.com/company/emergency-ong-onlus>
EMERGENCY ONG Onlus

48.391

Followers

Inoltre, EMERGENCY è presente su diverse piattaforme online anche attraverso le pagine dei gruppi di volontari.

Nel 2020, le attività di comunicazione social hanno seguito le priorità di comunicazione dell'organizzazione, concentrandosi su:

- **Chirurgia di guerra, attraverso il racconto costante delle attività in Afghanistan e in Iraq;**
- **Migrazioni e migranti, con un focus sulla situazione nel Mediterraneo Centrale, realtà che conosciamo in prima persona attraverso la partecipazione del nostro staff alle missioni su Open Arms;**
- **Racconto delle attività di EMERGENCY in risposta alla pandemia di Covid-19, in particolar modo in Italia;**
- **Diritto alle cure, tema particolarmente sentito nel 2020 dall'opinione pubblica. Lo sviluppo di questa tema ha avuto il suo momento di maggior visibilità nelle giornate dell'evento online "Idee che fanno bene", organizzate insieme a L'Espresso.**



5 year Warranty **Register now!** http://panasonic.biz/sav/pass_e/ | (B#121)
http://panasonic.biz/sav/pass_j/ | (B#121)



17.849 USCITE STAMPA, RADIO E TV

L'attività e le iniziative di EMERGENCY vengono comunicate all'opinione pubblica anche attraverso i comunicati stampa, i servizi video e foto-giornalistici e grazie agli approfondimenti e alle interviste ai rappresentanti istituzionali dell'organizzazione. La pubblicazione tramite gli organi di stampa e radio televisivi è uno dei mezzi più importanti che abbiamo per comunicare con il pubblico.

Nel 2020 il consueto supporto ricevuto dai volontari di EMERGENCY, che si occupavano di promuovere in autonomia tramite la stampa locale gli eventi organizzati a sostegno dell'Associazione, è chiaramente diminuito poiché, a causa della pandemia, questo tipo di iniziative hanno subito un arresto. Ad ogni modo, le uscite complessive su stampa on e offline, radio e TV sono state 17.849, rispetto alle 14.698 del 2019.

Un'analisi più approfondita mostra che:

- **Nel 2020 ci sono state 14.095 uscite complessive su stampa on e offline - di cui 3.133 uscite offline e 10.962 uscite online - e 3.754 per la parte audio video - di cui 2.883 relative a servizi televisivi e 871 di uscite radiofoniche;**
- **Nel 2019 ci sono state 12.728 uscite complessive su stampa on e offline - di cui 3.208 uscite offline e 9.520 uscite online - e 1.970 per la parte audio video - di cui 887 relative a servizi televisivi e 1.083 uscite radiofoniche.**

Ne consegue che rispetto all'anno precedente c'è stato un buon incremento delle uscite Radio - Tv e che, rispetto al 2019, sono stati circa 2 mila in più i servizi televisivi, mentre sono diminuiti - seppur di poco - i servizi radiofonici. Rimane invece stabile la differenziazione di uscite on e offline, nonostante l'aumento del 2020.

Le uscite sui media sono in forte crescita nel 2020, a testimonianza della forte aderenza dei temi di EMERGENCY con l'agenda mediatica italiana.

+10% Uscite stampa online e offline rispetto al 2019

+90% Servizi radio - TV

I temi che hanno trovato maggiore spazio sui media:

- **L'intervento nel reparto di terapia intensiva dell'ospedale in Fiera a Bergamo;**
- **La proposta di nomina di Gino Strada come Commissario della Sanità in Calabria;**
- **L'intervento nel reparto Covid-19 di Crotone;**
- **Il progetto MilanoAiuta;**
- **Il progetto "Nessuno escluso".**

Il numero di comunicati stampa inviati è passata da 65 nel 2019 a 119 nel 2020. Nella stampa le uscite sono state per il 76,8% online e 23,2% su carta stampata. Per le uscite audio video 77% Tv e 23% radio. Su carta stampata le uscite sono state per il 78,8% su quotidiani e il 13,2% sui settimanali, mentre il restante è da dividere tra mensili, bimestrali e semestrali. Le cinque testate che trattato maggiormente i temi di EMERGENCY sono state: Repubblica 1,53%, Yahoo (0,99%), Corriere.it (0,96%), Corriere della Calabria (0,87%), Affari italiani (0,84%). Le emittenti su cui la presenza di EMERGENCY è stata maggiore nel corso dell'anno sono state Rai News (10,2 %), Sky Tg 24 (8,98 %), La 7 (6,87%), Tg Com 24 (6,77%) e Rai 3 (6,74%).

Risposta al
COVID-19



MERGENO

www.mergeno.it
Tel. 0421/400001 - Fax 0421/400002
Via S. Antonio, 1 - 37060 Merengo (Verona)

MERGENO

4.6 Educazione, sensibilizzazione e partecipazione

BANDO EDUCAZIONE ALLA CITTADINANZA GLOBALE (ECG)

Anche nel 2020 EMERGENCY ha realizzato una serie di attività legate al progetto “No alla guerra, per una società pacifica e inclusiva rispettosa dei diritti umani e della diversità fra i popoli”, tra le proposte vincitrici dell’edizione 2018 del bando Educazione alla cittadinanza globale (ECG) promosso dall’Agenzia italiana per la cooperazione allo sviluppo (AICS). Il progetto, proposto da EMERGENCY, fondazione ISMU, Istituto universitario Salesiano – IUSVE e Tunué, mira, attraverso attività di educazione, sensibilizzazione e partecipazione, a rafforzare la conoscenza di temi legati alla solidarietà e inclusività sociale favorendo il ruolo attivo dei cittadini, in particolare docenti, studenti e giovani, nella promozione di una cultura di pace e non violenza nella vita quotidiana, sul luogo di lavoro e nella comunità.



“NO ALLA GUERRA,
per una società
pacifica e inclusiva
rispettosa dei
diritti umani e della
diversità fra i popoli”

“UN GIORNO QUALUNQUE. STORIE CHE RICOMINCIANO IN ITALIA”

Una mostra multimediale realizzata con il contributo del fotografo Simone Cerio e dell’agenzia creativa Wow Tapes. Il racconto di 8 vite, un riflettore su tanti momenti, giorni, vite qualunque, in cui cambia tutto. Tramite video, fotografie e frammenti audio, conosciamo la storia di chi è arrivato nel nostro Paese per migliorare la propria vita o per sopravvivere alla guerra, e ne è diventato parte integrante. Storie interrotte che, in un giorno qualunque, ricominciano in Italia.

Le scelte che facciamo ogni giorno definiscono chi siamo, ma abbiamo davvero, tutti, la possibilità di scegliere? Su ungiornoqualunque.emergency.it Bader, Aras, Huda, Luis, Mamadou, M’Barka, Mehdi e Mercedes raccontano le loro scelte, ogni giorno, anche quando scegliere ha significato avere il coraggio di “*scappare, che a volte è l’unico modo che hai per combattere*”, come racconta Huda, palestinese, nata in Siria e fuggita in Italia a causa della guerra. Le loro storie ci fanno riflettere sulla capacità di aprirsi al cambiamento, a nuove culture, a nuovi mondi.



**“Sono scappata perché c’era la guerra in Siria.
Non volevo che i miei figli vedessero quello che ho visto io.
La mia libertà è ciò che ho di più prezioso.”**

Huda, da Venezia

**“Il canto è da sempre la mia passione.
La musica è un’arte senza confini,
mi ha insegnato a sentirmi parte del mondo.”**

M’Barka, da Napoli

**“La mia vita è stata piena di imprevisti.
Sognavo di fare il calciatore.
Ho imparato a lottare per i miei diritti occupandomi di quelli degli altri.”**

Mamadou, da Caserta



UN GIORNO QUALUNQUE

Storie che ricominciano in Italia



EMERGENCY incontra, da sempre, gli studenti tra i banchi di scuola, proponendo materiali e laboratori per sensibilizzare alla solidarietà. Ogni anno organizza incontri in circa 2.500 classi (dato pre-pandemia) in Italia, con il supporto e la collaborazione di circa 170 volontari a cui viene offerta una formazione specifica. I "volontari scuola" sono presenti in 80 dei 140 gruppi territoriali di volontari di EMERGENCY per stimolare l'interesse e l'impegno degli studenti verso la promozione di una cultura di pace e dei diritti umani. Nel 2020, nonostante la pandemia Covid-19 e la necessità di svolgere le attività lontani dai banchi di scuola, EMERGENCY ha messo a disposizione di genitori e insegnanti strumenti per rispondere alle grandi domande di bambini e studenti su: pace e guerra, uguaglianza e disuguaglianza, ingiustizia, povertà e diritti, adattando le proposte creative dell'anno scolastico 2019-2020 e organizzando momenti di formazione e informazione rivolti agli studenti del triennio delle scuole secondarie di secondo grado, a insegnanti ed educatori. Alcune di queste iniziative hanno fatto parte del progetto "NO ALLA GUERRA, per una società pacifica e inclusiva rispettosa dei diritti umani e della diversità fra i popoli".

Intrecciare storie vicine e lontane

EMERGENCY ha proposto momenti di formazione incentrati sui temi della guerra, delle migrazioni e della società multiculturale. Gli appuntamenti, dal titolo "Intrecciare storie vicine e lontane", sono stati organizzati in collaborazione con Fondazione ISMU (Iniziative e studi sulle migrazioni e la multietnicità). Gli insegnanti e gli educatori sono stati coinvolti anche nella simulazione di "Missione Medea", educational LARP (*Live Action Role Play*), in cui i rappresentanti di diversi popoli si contendono un universo fantascientifico, mettendo alla prova le loro capacità di considerarsi cittadini globali. Gli approfondimenti e i materiali sono stati organizzati e inseriti nel toolkit "Storie vicine per guardare lontano", uno strumento di lavoro pensato per insegnanti ed educatori delle scuole secondarie.

I colori di una nuova vita

Il contest "I colori di una nuova vita" è stato proposto a 1.300 studenti delle scuole secondarie di primo grado di tutta Italia invitandoli a scrivere la sinossi di una *graphic novel*, immaginando la partenza, il viaggio o l'approdo di tre personaggi di fantasia loro coetanei (Rachida, Goran e Amal). EMERGENCY e la casa editrice Tunué, partner dell'attività, hanno selezionato sei sinossi che sono state trasformate nella sceneggiatura della pubblicazione "I colori di una nuova vita".

"Si è riusciti ad affrontare un tema così delicato e difficile con lo spirito di noi ragazzi, con il nostro linguaggio. Mi hanno colpito soprattutto due cose che uniscono le loro storie: la paura ed il sogno. Sono ragazzi come noi: anche noi abbiamo sogni, ma noi abbiamo la fortuna di non avere paura. O meglio, anche noi abbiamo le nostre paure, ma la nostra casa, il nostro Paese, la nostra famiglia ci permettono di crescere sereni senza essere costretti a scappare. Siamo fortunati perché la nostra vita è già a colori".

Anna, studentessa della classe 3B della scuola secondaria di primo grado di Vaiano Cremasco (CR)

Mojo

EMERGENCY ha inserito nella proposta dell'anno scolastico 2019-2020 il *Mobile Journalism* (Mojo), per creare degli spazi di confronto e di dialogo all'interno e all'esterno dei percorsi formativi per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado. I 5 workshop, della durata di 4 ore, erano incentrati sull'uso degli *smartphone* al servizio del giornalismo, realizzati con il coinvolgimento di giornalisti esperti. Ai 75 ragazzi che hanno partecipato è stato chiesto di realizzare dei video-racconti nelle zone in cui vivono, per dare il loro punto di vista sui temi delle migrazioni e delle conseguenze delle guerre. Ai seminari di conoscenza dello strumento e delle tematiche, sono seguiti incontri di restituzione con la presentazione dei lavori realizzati dai ragazzi.

Notifica di cambiamento

L'evento online Notifica di Cambiamento, in collaborazione con IUSVE - Istituto Universitario dei Salesiani sede di Venezia e Verona, è stato una giornata di formazione e di orientamento per gli studenti (14 - 19 anni) sulla comunicazione nel mondo del sociale suddivisa in sei seminari. Sei laboratori, che hanno coinvolto oltre 700 studenti, per scoprire sei differenti progetti di comunicazione (video, fotografia, sceneggiatura di un cortometraggio, *graphic novel*, video per social network, *mobile journalism*) raccontati dai professionisti che li hanno realizzati, commentati dall'autorevole voce di docenti universitari di comunicazione di IUSVE.

Iniziative per le scuole primarie

EMERGENCY, in collaborazione e con il supporto di Fondazione Prosolidar, promuove da oltre 10 anni il "Premio Teresa Sarti Strada". La 10ª edizione del concorso è stata rivolta ai soli alunni dai 6 ai 10 anni ai quali è stato chiesto di disegnare, scrivere e immaginare il futuro. Fantasie e sogni per poter dar vita a un futuro costruito su valori positivi come la pace, la solidarietà, i diritti umani e la giustizia sociale. A causa del blocco delle lezioni durante la primavera del 2020, l'edizione è stata annullata e riproposta per l'edizione successiva del Premio.

Iniziative per bambini nelle biblioteche della città Metropolitana di Milano

Durante il 2020, EMERGENCY aveva previsto di organizzare una serie di incontri e iniziative prendendo spunto dalla pubblicazione "Il viaggio di Cam" (Carthusia Edizioni - 2019) rivolta ai bambini fino agli 11 anni, coinvolgendo anche alcune biblioteche del territorio lombardo. Poiché l'emergenza Covid-19 si è rivelata un ostacolo imprevisto alla realizzazione di questi incontri, in alternativa EMERGENCY ha ideato una proposta di gioco in scatola più laboratorio da rivolgere a 59 biblioteche sul territorio di Milano e della Lombardia, realizzabile sia a distanza che in presenza, fornendo alle biblioteche un kit per poterlo replicare autonomamente anche in più occasioni.

Iniziative per le scuole secondarie di primo grado

Il toolkit Medicina di Pace è nato da un'idea elaborata durante il laboratorio di *Visual Communication e Interaction Design* del professor Paolo Schianchi, presso lo IUSVE - Istituto Universitario Salesiano di Venezia. Si compone di una scatoletta che imita quelle dei medicinali, contenente un gadget (due spille) e un foglietto illustrativo con la spiegazione delle regole per girare un video sull'idea di pace da parte dei ragazzi. Lo scopo dell'iniziativa era di far riflettere gli adolescenti su come i loro comportamenti possano contribuire concretamente alla creazione di un futuro senza conflitti armati, perché solo in un Paese senza guerra è davvero possibile stare bene. EMERGENCY ha distribuito 3.500 scatole e ricevuto 100 contributi video, 15 dei quali pubblicati sul sito <https://medicinadipace.it/>.



Comes
Milano

Mio

DIMENSIONE ECONOMICA

5.1 Risorse economiche

5.2 Donatori privati

5.3 Contributi dai governi locali

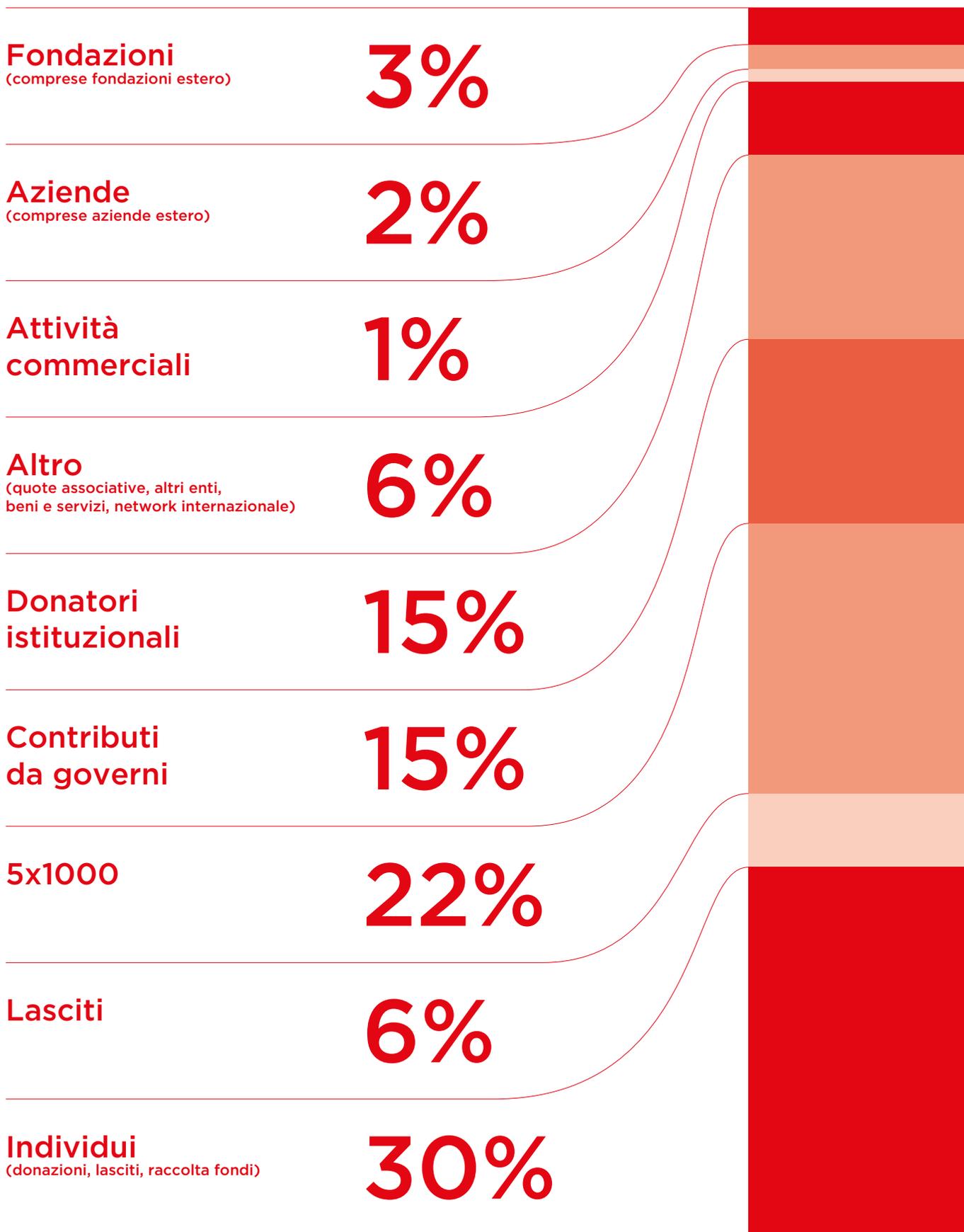
5.4 Come usiamo i nostri fondi

5.1 Risorse economiche

**L'IMPEGNO
UMANITARIO
DI EMERGENCY
È POSSIBILE GRAZIE
AL SUPPORTO
DI CHI CONDIVIDE
LA NOSTRA IDEA
DI CURA E I PRINCIPI
CHE LA ANIMANO**

Si tratta di persone, aziende e fondazioni, enti e istituzioni che scelgono di contribuire al lavoro dei nostri medici, infermieri e operatori in Italia e nel mondo per garantire la possibilità di offrire cure medico-chirurgiche gratuite e di elevata qualità alle vittime delle guerre, delle mine antiuomo, della povertà e dello sfruttamento. Per EMERGENCY sono veri compagni di viaggio, non semplici sostenitori: essenziali per continuare a essere neutrali e indipendenti, ma soprattutto per consentirci di fare sempre di più e sempre meglio per i pazienti dei nostri ospedali, centri sanitari, ambulatori e centri di riabilitazione. Nell'anno 2020, la raccolta fondi complessiva, al netto delle donazioni dello scorso anno finalizzate alla costruzione del Centro di chirurgia pediatrica di Entebbe, Uganda, ha subito un incremento dell'11%, principalmente grazie alla raccolta fondi a copertura dei costi per i progetti di risposta alla pandemia di Covid-19. Le principali voci riguardano il sostegno tradizionalmente attribuito alle donazioni da privati, incluso il contributo dal 5x1000, oltre ai fondi istituzionali, governativi e non, all'attività di raccolta fondi e ai lasciti testamentari. Nel corso del 2020 l'importo complessivo derivante dalla raccolta fondi è stato pari a 51.071.528 Euro.

Variazione rispetto all'anno precedente	2020	2019	2018	Oneri raccolta fondi/ proventi raccolta fondi	2020	2019	2018
Indice di crescita all'attivo	15%	22%	13%	Indice di efficienza della raccolta fondi	9,20%	9,97%	7,96%
Andamento nel triennio del patrimonio netto	3,64%	2,15%	0,09%				



I tre principi cardine che guidano la raccolta fondi di EMERGENCY sono:

Indipendenza

EMERGENCY è da sempre indipendente e neutrale nelle proprie attività. Essere indipendenti è condizione necessaria a mantenere la neutralità, a sua volta requisito fondamentale per poter garantire la sicurezza dello staff e l'efficacia del nostro intervento. Per questo EMERGENCY ha da sempre privilegiato la raccolta fondi da donatori privati, valutando la possibilità di beneficiare di finanziamenti istituzionali solo quando le strategie di intervento del donatore non condizionano in nessun modo l'intervento nel Paese.

Efficacia

EMERGENCY pianifica tutte le attività per limitare al massimo i costi di gestione e destinare quanti più fondi possibili alle attività istituzionali. Nel 2020 abbiamo utilizzato l'85% dei fondi per le finalità istituzionali - di cui l'81% per i progetti umanitari e circa il 4% per la promozione di una cultura di pace - e l'7% per coprire le spese di gestione dell'Associazione. Il 8% è stato investito nella raccolta fondi per raccogliere ulteriori risorse per i progetti.

Trasparenza

EMERGENCY comunica e rendiconta l'uso dei fondi raccolti ai suoi donatori. Li informiamo periodicamente su cosa facciamo e soprattutto sul come lo facciamo così che i donatori siano consapevoli dell'efficacia del loro gesto. Ogni anno pubblichiamo il nostro bilancio sul sito emergency.it e su un quotidiano nazionale.



5.2 Donatori privati



Il 64% della raccolta fondi è garantito da donatori privati, individui e aziende.

Tra questi, hanno un peso importante le persone che scelgono di sostenere l'Associazione con piccole e grandi donazioni, regolari o una tantum, il 5x1000 della propria dichiarazione dei redditi, la sottoscrizione della Tessera di EMERGENCY, l'acquisto di gadget o di prodotti in occasione del Natale, oppure, ancora, con un lascito testamentario. Il contributo dei donatori individuali è fondamentale per garantire l'indipendenza delle nostre scelte, che si basano sui bisogni sanitari che riscontriamo direttamente e non sulle priorità dettate dai governi o dagli attori istituzionali. Inoltre, la natura continuativa del nostro intervento e la necessità di pianificare le attività ospedaliere nel lungo termine presuppongono di poter contare su fonti di finanziamento quanto più regolari e prevedibili possibili.

Nel 2020 il 51% circa dei proventi complessivi dell'Associazione è riconducibile al contributo diretto di privati cittadini per un importo di 26.281.202 Euro, su un totale di 51.071.527 Euro.

AZIENDE

Nel 2020 le aziende che hanno scelto di sostenere EMERGENCY hanno donato 1.007.855 Euro di cui circa un 40% destinato all'attività in Italia in risposta all'emergenza Covid-19. Oltre alle donazioni di svariate piccole e medie imprese, anche tramite il programma speciale "EMERGENCY Friend", hanno scelto di riconfermare la collaborazione con EMERGENCY: **Unicoop Tirreno**, che dal 2011 ha inserito nel proprio catalogo la possibilità di donare punti solidarietà a sostegno dell'ambulatorio mobile di Ragusa; **Micys**, azienda cosmetica che opera attraverso il marchio Pupa e che da dieci anni sostiene il Centro di maternità di Anabah, in Afghanistan e nel 2020 ha sostenuto interventi in risposta al Covid-19; **Fastweb**, che collabora con EMERGENCY dal 2012, continuando a dare la possibilità ai propri clienti di sostenere il Programma Italia; **American Express**, attiva dal 2007 con l'operazione Club Membership Rewards. A queste aziende se ne sono aggiunte altre a sostegno delle attività di risposta all'emergenza Covid-19, tra le quali **Nutricia Italia**, **Fondazione Bolton Hope**, **Fondazione L'Oreàl**.

Nessuno escluso

Sono oltre 100 le aziende sostenitrici di diversi settori merceologici (alimentare, grande distribuzione, cosmesi, igienicosanitario...) che hanno potuto raggiungere le famiglie beneficiarie del progetto di EMERGENCY che prevede la distribuzione di pacchi di generi alimentari e di prima necessità. Molte realtà hanno infatti deciso di sostenere il progetto tramite la donazione di prodotti o attraverso la copertura dei costi di ri-provvigionamento di prodotti specifici, di distribuzione e logistica. La preparazione dei "pacchi speciali" è stata resa possibile anche grazie ad aziende che hanno donato prodotti per famiglie con neonati, vegetariani, celiaci o altri bisogni. In particolar modo con le aziende del mondo *Food e Retail*, abbiamo lavorato insieme per far sì che anche la lotta allo spreco alimentare potesse diventare un'opportunità per rispondere all'emergenza sociale: limitare lo spreco e raccogliere le eccedenze di prodotto sono opportunità per la redistribuzione diretta sul territorio rivolta a quelle persone che non hanno più reddito per fare la spesa e con cui EMERGENCY era entrata in contatto diretto nei mesi precedenti della pandemia.

SOSTENITORI INDIVIDUALI

Nel corso del 2020 le attività di raccolta fondi prevedevano il proseguimento del lavoro pianificato grazie ad un piano strategico triennale: lo sviluppo del programma di sostegno regolare e l'incremento di fondi non vincolati a progetti specifici dell'organizzazione. L'emergenza di Covid-19, però, ha avuto un impatto rilevante su tali attività: tutto il programma di acquisizione nuovi donatori regolari attraverso il dialogo diretto, ad esempio, è stato completamente bloccato da fine febbraio al mese di giugno (in alcune regioni fino a settembre). Questo ha necessariamente portato alla revisione del piano di raccolta fondi e all'introduzione di nuovi canali di acquisizione, soprattutto digitali. La revisione è stata necessaria anche visti i numerosi interventi di EMERGENCY in risposta all'emergenza di Covid-19 e all'importanza di garantire fondi per permettere ai progetti di proseguire. L'organizzazione ha ricevuto il sostegno sia di donatori regolari - coloro che decidono di sostenere in maniera continuativa l'organizzazione - che una tantum.

Anno donazione	Donatori una tantum	Valore Donazioni	Donatori regolari attivi	Valore donazioni	Totale donatori	Totale valori donazioni
2020	97.806	11.288.225 €	21.500	3.984.518 €	119.306	15.272.743 €
2019	77.171	7.983.422 €	17.430	2.860.909 €	94.601	10.844.331 €
2018	66.797	7.947.596 €	11.861	2.160.457 €	78.658	10.108.053 €

Il totale delle donazioni da privati cittadini ammonta a 15.252.724 Euro, dato in crescita del 6% rispetto al 2019 (14.349.259). Questo aumento è relativo sia alle donazioni una tantum (+25%), che alle donazioni regolari. I donatori regolari; coloro che garantiscono un supporto costante ad EMERGENCY che rende possibile pianificare i progetti sul lungo periodo garantendone la sostenibilità; sono 21.500, il 27% in più rispetto al 2019. Nel 2020 il dipartimento di raccolta fondi ha introdotto nuovi strumenti e ulteriormente sviluppato quelli già esistenti per migliorare le policy di gestione delle campagne di raccolta fondi. Ciò al fine di permettere una riconciliazione quanto più puntuale possibile dei fondi ricevuti e della loro destinazione e di aggiornare i donatori periodicamente rispetto alle attività dell'organizzazione e i progetti sostenuti.

PROGRAMMA SOSTEGNO REGOLARE

Per circa 6 mesi il dialogo diretto è stato bloccato, ma nonostante questo è stata portata avanti l'attività di acquisizione di nuovi donatori soprattutto attraverso i canali online. Oltre all'acquisizione, durante il 2020 è stato sviluppato ulteriormente il programma di fidelizzazione dei nuovi donatori regolari. Il programma ha l'obiettivo di coinvolgere il donatore nelle attività dell'organizzazione, mettendolo al centro di ogni comunicazione, aumentando il senso di appartenenza e coinvolgimento dei donatori rispetto agli obiettivi dell'organizzazione. Alla base di questo approccio c'è l'idea della donazione come esperienza del donatore con EMERGENCY: momenti dedicati di condivisione e di aggiornamento sulle attività dell'organizzazione. Nel corso dell'anno i donatori regolari vengono contattati attraverso vari canali. Innanzitutto tramite il *direct mailing*, con l'invio quattro volte l'anno della rivista trimestrale di EMERGENCY, la storica pubblicazione dell'organizzazione contenente aggiornamenti, storie e articoli di approfondimento. Inoltre, ai donatori regolari viene inviata ogni anno la tessera di EMERGENCY, simbolo di impegno e di appartenenza all'organizzazione, oltre ad aggiornamenti in occasione di ulteriori sviluppi su progetti specifici. Durante il 2020 è stato strutturato ulteriormente l'utilizzo del canale telefonico, una delle modalità più efficaci per comunicare con i donatori: specialmente durante i primi mesi della pandemia e del *lockdown* è cresciuto molto il numero di donatori contattati. Abbiamo parlato al telefono con circa 13.000 donatori, per raccontare loro quanto EMERGENCY stava facendo in risposta al Covid-19 in Italia e nel mondo e molti di loro hanno accettato volentieri di aumentare il loro sostegno. Il telefono è stato quindi uno strumento di raccolta fondi e, al contempo, un mezzo di fidelizzazione e aggiornamento dei donatori che ci ha permesso di raccontare loro in dettaglio cosa abbiamo fatto durante l'anno. Infine, nel 2020, anche le comunicazioni via email si sono numericamente moltiplicate: i canali digitali, durante il *lockdown*, ci hanno offerto la possibilità di raggiungere un numero maggiore di persone in modo tempestivo condividendo diversi contenuti: DEM di raccolta fondi per progetti specifici, storie, ringraziamenti, email di aggiornamento su nuovi progetti, newsletter, contenuti video e foto. Durante tutto il 2020, sono state inviate ai donatori regolari, donatori una tantum e sostenitori, 6.800.057 email.

PROGRAMMA SOSTEGNO UNA TANTUM

L'attivazione di progetti in risposta all'emergenza Covid-19 ha portato un numero importante di donazioni a favore dell'organizzazione da parte dei donatori storici, ma anche l'avvicinarsi di nuovi sostenitori. Sono circa 40.000 i donatori una tantum che, nel 2020, hanno fatto una prima donazione a EMERGENCY.

Sono state diverse anche le iniziative speciali e le raccolte fondi online organizzate a favore di EMERGENCY, tra cui la raccolta fondi di "Travel blogger per l'Italia", realizzata in pieno lockdown da 193 *travel blogger* che hanno redatto la guida "Destinazione Italia": 300 luoghi d'Italia da scoprire in versione digitale, offerta come ringraziamento ai donatori.

A maggio 2020, con l'avvio del progetto "Nessuno escluso", un tipo di intervento diverso rispetto alle attività tipiche di EMERGENCY, è stata organizzata un'attività di raccolta fondi che ha previsto varie fasi e diverse modalità di contatto dei donatori. La prima fase ha riguardato la definizione del *target* a cui presentare e spiegare le motivazioni e i bisogni a cui il progetto avrebbe risposto. La seconda fase ha visto la creazione di una campagna; la terza fase, a partire dal mese di luglio, ha visto la declinazione della campagna sui diversi canali (*direct mailing, telemarketing e digital*). I risultati di questo approccio multicanale alla campagna sono stati positivi, sia quantitativamente che qualitativamente, con una raccolta di oltre 800.000 Euro e con riscontri e *feedback* positivi sull'impegno di EMERGENCY anche nell'affrontare bisogni diversi, in maniera tempestiva ed efficace.

PROGRAMMA MAJOR DONOR

Nel 2020 sono state 87 le persone che hanno scelto di contribuire ai progetti con una grande donazione, per un totale di circa 1.900.000 Euro donati a sostegno delle attività di EMERGENCY. La maggior parte di loro sono vicini da tempo al lavoro dell'organizzazione, coinvolti su progetti specifici sia in Italia che all'estero, sui quali vengono periodicamente aggiornati, con report e resoconto dell'attività sostenuta. Nel corso del 2020 i grandi donatori hanno riconfermato il sostegno alle strutture di EMERGENCY soprattutto all'estero, consapevoli dell'importanza di garantire la continuità dei progetti già attivi in un momento in cui l'attenzione era molto focalizzata sull'emergenza sanitaria in Italia.

Anche i grandi donatori, 19, che per la prima volta hanno deciso di supportare EMERGENCY con una donazione nel 2020, hanno dato la propria disponibilità a supportare l'attività tipica dell'organizzazione in un anno particolarmente difficile, dimostrando una profonda condivisione dei valori e dell'idea di cura che EMERGENCY declina in tutte le sue strutture nel mondo.

Progetto (2020)	Valore donazioni	Donatori regolari attivi	N. donatori
Totale	1.900.222€	100,00%	87
Centro chirurgico di Goderich	50.000€	2,63%	1
Centro chirurgico per vittime di guerra Lashkar – gah	49.031€	2,58%	7
Centro di chirurgia pediatrica a Entebbe	74.650€	3,93%	8
Centro di maternità di Anabah	43.300€	2,28%	3
Centro chirurgico e pediatrico di Anabah	5.000€	0,26%	1
Centro pediatrico di port Sudan	5.000€	0,26%	1
Centro <i>Salam</i> di cardiocirurgia in Sudan	595.100€	31,32%	9
Programma Afghanistan	87.000€	4,58%	5
Programma Italia	348.528€	18,34%	10
Sostegno attività umanitarie	510.753€	26,88%	40
Nessun escluso	131.861€	6,94%	9



“Sono immensamente riconoscente per ciò che fate, non solo in Sudan ma ovunque nel mondo, per la gioia che provo e per sentirmi in piccola misura parte del vostro splendido lavoro per l’umanità più sofferente. Il sentimento di vivere in una realtà privilegiata mi rafforza nel desiderio di essere al vostro fianco nel restituire un po’ di benessere e un sorriso alle persone da voi curate.”

Sergio, sostenitore di EMERGENCY

“Vorrei destinare la mia donazione alla formazione delle dottoresse per la specializzazione in ginecologia nel Centro di maternità di Anabah in Afghanistan. Credo molto in questo tipo di attività, che non è semplicemente investire e lavorare per un futuro migliore nell’assistenza sanitaria, ma anche per valorizzare il ruolo della figura femminile in un ambiente che tende a confinarla in un ruolo prescritto e definito da secoli.”

Donata, sostenitrice di EMERGENCY



EMERGENCY
WWW

5X1000

Il 5x1000 consente al cittadino di destinare una quota delle proprie imposte sul reddito ad EMERGENCY senza sostenere nessun costo, semplicemente inserendo il nostro codice fiscale e apponendo la propria firma alla voce "Sostegno del volontariato..." indicata nella scheda sul modello 730 o Redditi.

Nel 2019 EMERGENCY è risultata essere la prima organizzazione fra enti del volontariato per un importo di 11.185.000 Euro, per un totale di 314.177 persone che hanno scelto di sostenerci, con una diminuzione di 42.495 preferenze (il 12% in meno) rispetto all'esercizio precedente. Il calo è conseguenza dell'aumento degli enti beneficiari del 5x1000 e della campagna di delegittimazione delle ONG, tra cui EMERGENCY, avvenuta soprattutto in relazione all'immigrazione, all'asilo e all'accoglienza.

Anno incasso	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020	Previsione 2021
Anno redditi	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Periodo rendicontato	mag 15 apr 16	apr 16 mar 17	apr 17 mar 18	apr 18 mar 19	mar 19 mar 20	apr 20 dic 20	extra	2021
Proventi 5x1000 (milioni di €)	11,946	13,896	13,408	13,547	12,728	11,185	11,333	12,500
Numero scelte	424.006	398.186	378.263	379.673	356.672	314.177	312.316	
Delta scelte		-25.820	-19.923	1.410	-23.001	-42.495	-1.861	

I fondi risultanti dalla destinazione delle quote del "5‰ dell'Irpef" per l'anno 2018 sono stati destinati prevalentemente a coprire costi relativi al perseguimento degli obiettivi statutari dell'organizzazione.

Compensi personale

Anche per questa annualità, una parte del contributo pari a € 3.028.024,03 è stata destinata alla copertura, per i mesi da aprile 2020 a dicembre 2020, dei compensi lordi e degli oneri previdenziali del personale internazionale impiegato nei programmi umanitari di EMERGENCY in Italia e all'estero, una delle voci principali del bilancio annuale di EMERGENCY e componente fondamentale dell'attività svolta a favore delle vittime della guerra e della povertà. Inoltre, sempre relativamente al medesimo arco temporale, sono stati inclusi parte dei compensi lordi e degli oneri previdenziali del personale nazionale impiegato nei programmi umanitari di EMERGENCY all'estero per un importo pari a € 236.975,25. Con i fondi della quota del "5‰ dell'IRPEF" per l'anno 2018 è stato inoltre possibile coprire, da aprile 2020 fino a dicembre 2020, il costo per i compensi e gli oneri previdenziali del personale di coordinamento e gestione amministrativa delle missioni umanitarie presso la sede di Milano di EMERGENCY, per un importo pari a € 1.033.997,98.

Costi per le missioni operative

Un importo pari a € 3.102.933,30 è stato destinato alla copertura di parte dei costi di acquisto, dalla sede e in loco, del materiale necessario all'efficace funzionamento degli ospedali di EMERGENCY quali:

- Farmaci e materiali sanitari e chirurgici, apparecchiature di laboratorio, equipaggiamenti biomedicali e attrezzature sanitarie necessari al trattamento dei pazienti (€ 1.836.378,43);
- Costi di costruzione dell'ospedale pediatrico in Uganda a Entebbe, relativi costi di allestimento ed equipaggiamento per la fase di *start-up* e di avvio (€ 90.074,53).
- Costi per arredi, teleria e sartoria, cancelleria, materiale per telecomunicazioni e apparecchiature informatiche, materiale per le pulizie e per l'igiene dei pazienti, altri materiali e dotazioni non medicali per l'equipaggiamento degli ospedali (€ 291.963,60);
- Costi per la manutenzione degli impianti, degli equipaggiamenti, delle strutture ospedaliere e dei veicoli (€ 63.351,25);
- Costi per le telecomunicazioni e canoni di locazione degli alloggi per il personale internazionale presso le missioni (€ 251.106,75);
- Costi per il trasporto verso le missioni delle dotazioni, sanitarie e non, acquistate dalla sede di Milano (€ 570.094,74).

Inoltre, sono stati inclusi nella presente rendicontazione:

- Costi di preparazione della missione con l'ONG spagnola *Open Arms* (€ 7.609,79);

- Costi per attività in risposta all'emergenza sanitaria Covid-19, quali l'acquisto di dispositivi di protezione individuale ed igienizzanti, sia in Italia sia all'estero (€ 371.179,12);
- Supporto alle attività del progetto "Nessuno escluso" (€ 40.376,94);
- Costi per l'acquisto e/o la realizzazione dei software gestionali e sanitari in uso alle missioni operative in Italia all'estero (€ 75.148,43).

Costi di trasporto personale e buoni pasto

Una quota pari a € 216.035,90 è stata dedicata alla copertura di parte del costo per il trasporto del personale di EMERGENCY, e dei volontari per lo svolgimento delle proprie mansioni o per le attività e le iniziative dell'Associazione.

Il contributo ha inoltre consentito di coprire il costo per i buoni pasto distribuiti al personale del Programma umanitario di EMERGENCY in Italia, del personale di supporto alle missioni operative e di parte del personale nelle funzioni di supporto alle attività istituzionali dell'organizzazione (€ 331.707,75)

Promozione di una cultura di pace, solidarietà e rispetto dei diritti umani

Con parte dei fondi della quota del "5% dell'IRPEF" per l'anno 2018 è stato possibile coprire, da aprile 2020 fino a dicembre 2020, il costo per i compensi e gli oneri previdenziali del personale dedicato alle attività di comunicazione, area web, ufficio stampa, ufficio scuola e coordinamento dei volontari, per un importo pari a € 818.700,30. Una parte del contributo (€ 152.326,19) ha reso possibile coprire i costi di produzione e spedizione della rivista trimestrale di EMERGENCY. L'importo di € 64.017,78 è stato utilizzato per coprire una parte dei costi per "Idee che fanno Bene. Una società più giusta, una società più sana". Nella stessa ottica, l'importo di € 32.396,27 è stato utilizzato a parziale copertura delle spese di gestione degli Infopoint a Torino, a Genova e a Roma.

I fondi resi disponibili dalla campagna "5% dell'Irpef" per l'anno 2018 hanno contribuito alla realizzazione di ulteriori iniziative di comunicazione, sensibilizzazione e diffusione di una cultura di pace, quali:

- Report di attività 2019 e bilancio 2019 di EMERGENCY € 27.633,00
- Video, reportage e altre attività di comunicazione (€ 17.873,94)
- Realizzazione di uno studio di fattibilità di un progetto per un evento permanente immersivo sulla guerra che coniugherà più linguaggi - dal teatro al *video mapping* - per promuovere una cultura di pace e di rispetto dei diritti umani (€ 15.417,75)
- Consulenze, traduzioni ed interpretariato e costi per la formazione del personale (€ 32.766,04)
- Altri costi di comunicazione (€ 50.671,86).

Struttura

I restanti fondi sono stati utilizzati per coprire parte dei compensi e oneri previdenziali del personale nelle funzioni di supporto alle attività istituzionali dell'organizzazione, quali: presidenza, amministrazione, risorse umane, servizio di accoglienza presso le sedi di EMERGENCY e ufficio acquisti, incaricato dell'approvvigionamento dei beni necessari sia alle missioni umanitarie sia alle altre attività dell'organizzazione (€ 1.176.991,20).

I fondi resi disponibili dalla campagna "5% dell'Irpef" per l'anno 2018 hanno contribuito inoltre alla copertura di parte dei canoni di locazione delle strutture operative di EMERGENCY in Italia, delle relative utenze e dei lavori di ordinaria manutenzione (€ 216.102,61) parte dei compensi per consulenze amministrative e di gestione del personale (€ 211.769,59), parte dei costi per la stipula di polizze assicurative relative agli immobili, ai veicoli, ai volontari ed al personale (€ 44.628,50), parte dei costi di comunicazione, di strumentazione *hardware* e software e per servizi web (€ 142.182,09).

Veicoli

Infine, con un importo pari a € 58.300,00 sono stati acquistati due veicoli:

- TARGA: NGO 102 32; Toyota Land Cruiser modello HZ378C - RJMRS; Chassis No: JTERB71J3LF008432; Engine No: 1HZ-0956271 in uso a Port Sudan (SUDAN);
- TARGA 102/33; Model: GUN125L-DTFMHV; TOYOTA HILUX DOUBLE CAB DIESEL 4 WD-MANUAL; Chassis No: MROBB8CD6L4120416; Engine No: 4861202 in uso a Mayo, Khartoum (SUDAN).

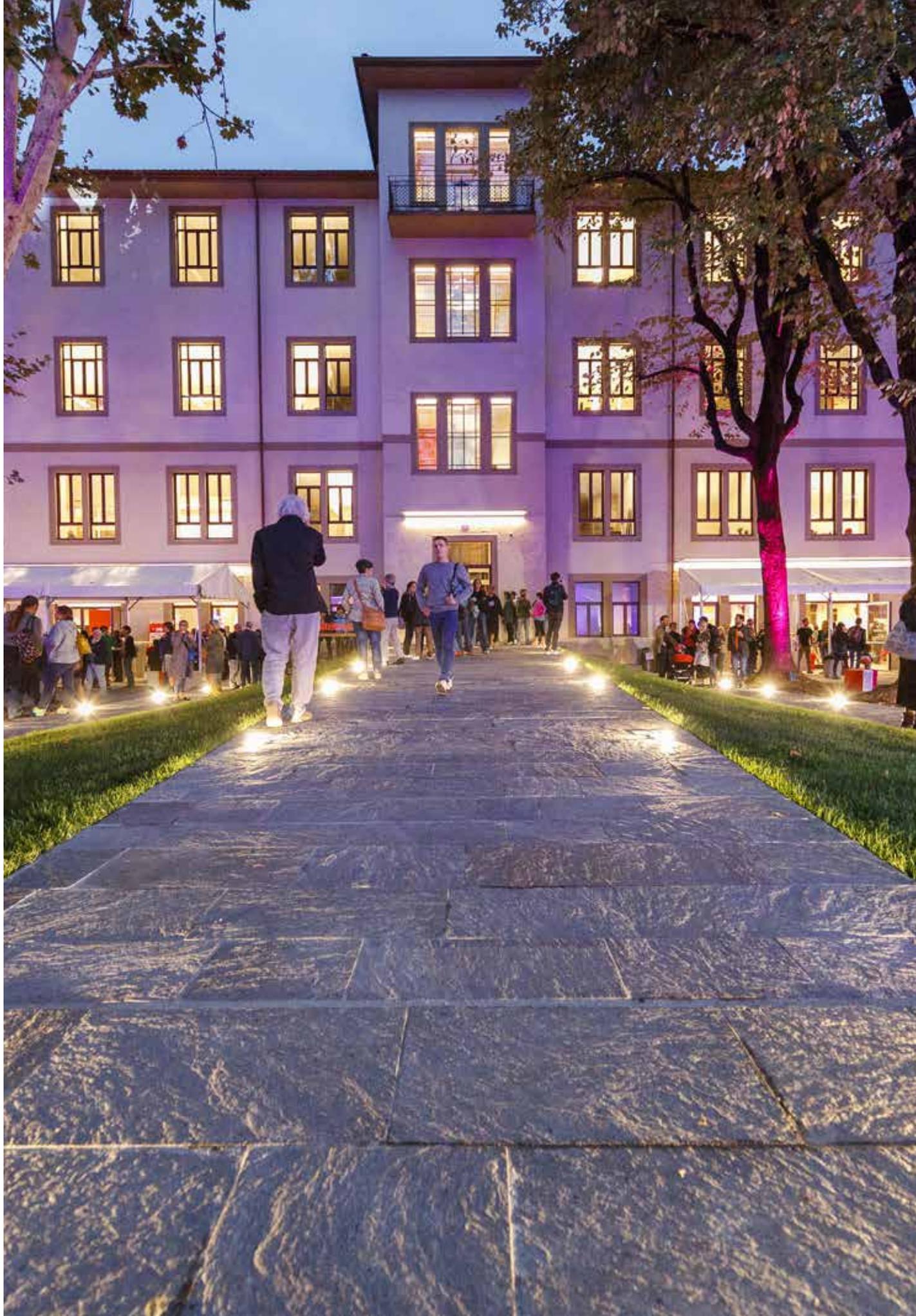
1. Risorse umane		6.294.688,76€
1.1	Compensi lordi e oneri previdenziali personale internazionale impiegato nei programmi umanitari	3.028.024,03 €
1.2	Compensi e oneri previdenziali personale di coordinamento e gestione amministrativa delle missioni umanitarie	1.033.997,98 €
1.3	Compensi e oneri previdenziali personale dedicato alle attività di comunicazione e personale di coordinamento dei volontari	818.700,30 €
1.4	Personale di presidenza, amministrativo e di supporto	1.176.991,20 €
1.5	Compensi lordi e oneri previdenziali personale nazionale impiegato nei programmi umanitari	236.975,25 €
2. Costi di funzionamento		1.117.797,94 €
2.1	Buoni pasto personale	331.707,75 €
2.2	Costo per il trasporto personale di EMERGENCY, espatriato e delle sedi	216.035,90 €
2.3	Costo di comunicazione, IT e software gestionali	142.182,09 €
2.4	Locazione sedi e magazzini in Italia, utenze e ordinaria manutenzione	216.102,61 €
2.5	Consulenze amministrative	211.769,59 €
3. Acquisto beni e servizi		3.102.933,30 €
3.1	Farmaci e materiali sanitari e chirurgici, apparecchiature di laboratorio, equipaggiamenti biomedicali e attrezzature sanitarie necessari al trattamento dei pazienti	1.836.387,43 €
3.2	Costi di sviluppo e avvio progetto Uganda	90.074,53 €
3.3	Costi per arredi, teleria e sartoria, cancelleria, materiale per telecomunicazioni e apparecchiature informatiche, materiale per le pulizie e l'igiene dei pazienti, altri materiali e dotazioni non medicali per l'equipaggiamento degli ospedali	291.963,60 €
3.4	Costi per la manutenzione degli impianti, degli equipaggiamenti e delle strutture ospedaliere	63.351,25 €
3.5	Costi per le utenze energetiche per le telecomunicazioni e canoni di locazione strutture	251.106,75 €
3.6	Costi per il trasporto in loco delle dotazioni sanitarie e non acquistate in Italia	570.049,74 €
4. Erogazioni ai sensi della propria finalità istituzionale		
5. Altre voci di spesa connesse alla realizzazione di attività direttamente riconducibili alle finalità e agli scopi istituzionali del soggetto beneficiario		990.345,61 €
5.1	Costi di produzione e spedizione della rivista trimestrale di EMERGENCY	152.326,19 €
5.2	Organizzazione dell'incontro nazionale	64.017,78 €
5.3	Copertura delle spese di gestione di tre infopoint Roma, Torino e Genova	32.396,27 €
5.4	Costi di assicurazione volontari e personale, veicoli e immobili	44.628,50 €
5.5	Costi legati alla realizzazione del report 2019 e del bilancio 2019	27.633,00 €
5.6	Software gestionali (SGM, SDC, Whospital...)	75.148,43 €
5.7	Studio di fattibilità per evento immersivo sulla guerra	15.417,75 €
5.8	Video promozionali	17.873,94 €
5.9	Consulenze, traduzione e formazioni	32.766,04 €
5.10	Costi per attività, in Italia e all'estero, in risposta all'emergenza Covid-19	371.179,12 €
5.11	Supporto alle attività del progetto Nessuo escluso	40.376,94 €
5.12	Collaborazione Open Arms, a bordo della nave SAR (Search&Rescue)	7.609,79 €
5.13	Altri costi di comunicazione	50.671,86 €
5.14	Acquisto veicoli	58.300,00 €
Totale		11.505.765,61 €
di cui 11.239.506,44 è di competenza 2020		

ATTIVITÀ COMMERCIALE

L'attività commerciale, esercitata in via residuale, si è storicamente sviluppata lungo due linee: la produzione e la vendita di gadget e di bomboniere solidali, e l'organizzazione di Spazi Natale, nel mese precedente alle festività.

I ricavi dell'attività commerciale nel 2020 sono stati pari a 639.263 Euro, con una diminuzione del 65% rispetto all'anno precedente. Purtroppo, nel 2020 l'attività ha risentito gravemente degli effetti della pandemia: nella prima parte dell'anno soprattutto la vendita di bomboniere legate a cerimonie sono state nulle, con una leggera ripresa nel periodo di agosto e settembre. Nella seconda parte dell'anno, con l'arrivo della seconda ondata dell'epidemia in Italia, la campagna di Natale a sostegno del diritto alla cura è stata declinata soprattutto online attraverso l'E-Shop solidale di EMERGENCY e limitate fisicamente ai 3 Info-point di Roma, Torino e Genova, che hanno ospitato dei piccoli shop. Non è stato possibile aprire gli Spazi Natale che, nel 2019 erano stati allestiti in 15 città italiane per un periodo di 30 giorni, coinvolgendo 600 volontari nelle attività di vendita, sensibilizzazione e raccolta fondi, e consentendo di raggiungere un ricavo di 1.219.385 Euro.

Nel 2020, vista l'incertezza generale e le numerose limitazioni abbiamo scelto di offrire la possibilità di acquistare online una selezione più ristretta di gadget e prodotti alimentari, ponendo massima attenzione alla loro provenienza, alla filiera, all'impatto ambientale, offrendo qualità ed eticità dei prodotti acquistati e dei relativi fornitori. Sono state oltre 8.000 le persone che hanno acquistato nel nostro E-shop, contribuendo così al sostegno del diritto alle cure.



5.3 Contributi dai governi locali



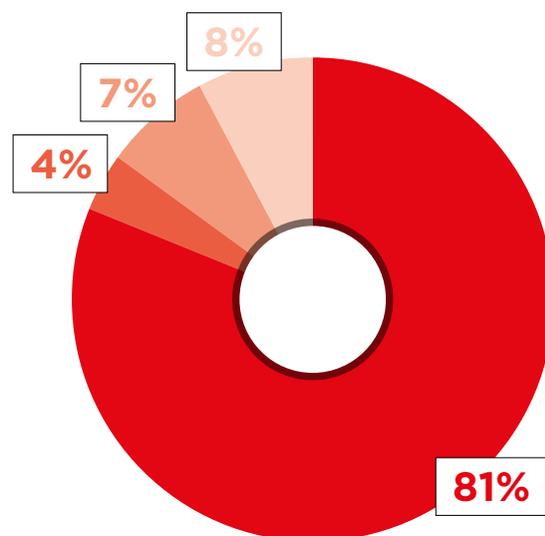
**IL NOSTRO
OBIETTIVO È DI
CONTRIBUIRE ALLA
CRESCITA E ALLA
SOSTENIBILITÀ DEI
SISTEMI SANITARI
NAZIONALI
DEI PAESI IN CUI
OPERIAMO**

Il nostro obiettivo è di contribuire alla crescita e alla sostenibilità dei Sistemi sanitari nazionali dei Paesi in cui operiamo, non di sostituirci a essi. Per garantire l'efficacia di un futuro passaggio di consegne, oltre alla condivisione degli obiettivi, è fondamentale che i governi dei Paesi siano coinvolti nel supporto degli ospedali anche dal punto di vista economico. Il rapporto di collaborazione con governi e autorità locali non implica in nessun modo la condivisione delle loro politiche, ma presuppone che essi si assumano la responsabilità delle cure e dei servizi sanitari per i cittadini e, in un'ottica di lungo periodo, consente e agevola un futuro passaggio di consegne, quando non sarà più necessaria la presenza di EMERGENCY. Negli anni EMERGENCY ha intensificato il dialogo con le autorità locali, portandole ad assumere impegni economici ufficiali e a prevedere stanziamenti specifici nei loro bilanci. Nel 2020 EMERGENCY ha ricevuto 1.342.540 Euro dal governo afgano che, dal 2012 contribuisce al co-finanziamento delle attività di EMERGENCY ad Anabah, nella Valle del Panshir; 133.448 Euro dal governo della Sierra Leone a sostegno delle attività del Centro chirurgico di Goderich; 52.116 Euro dal governo sudanese per il completamento della costruzione del Centro pediatrico di EMERGENCY a Nyala per il quale il ministero della Salute del Darfur si impegna a coprire del 20% dei costi. Dall'avvio delle attività cliniche, il Centro pediatrico di Port Sudan riceve un contributo da parte del ministero della Sanità del *Red Sea State*, che per il 2020 è stato pari a 81.129 Euro. Nel 2020 il Ministero della Salute ugandese ha erogato un contributo di euro 528.247 Euro per il completamento della costruzione del Centro di chirurgia pediatrica.

5.4 Come usiamo i nostri fondi

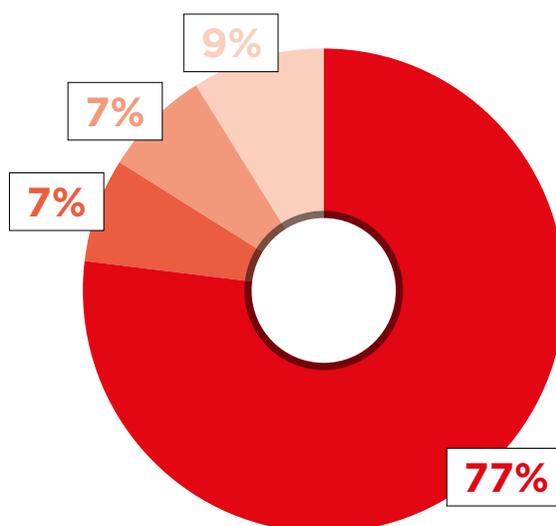
2020

- Oneri raccolta fondi
- Spese di gestione
- Pubblicazioni, attività culturali e gestione gruppi territoriali
- Missioni operative



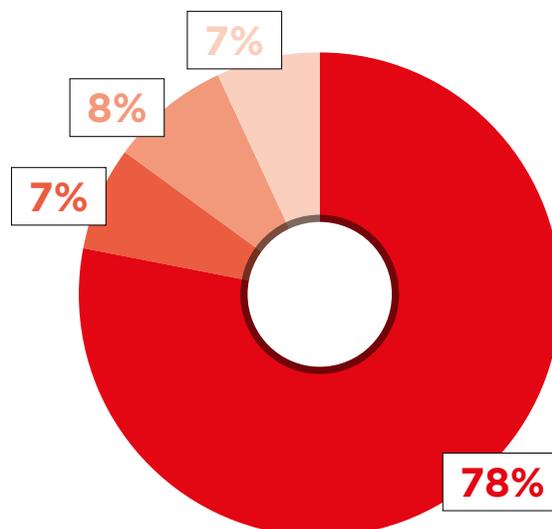
2019

- Oneri raccolta fondi
- Spese di gestione
- Pubblicazioni, attività culturali e gestione gruppi territoriali
- Missioni operative



2018

- Oneri raccolta fondi
- Spese di gestione
- Pubblicazioni, attività culturali e gestione gruppi territoriali
- Missioni operative





EMERGENCY

www.emergency.co.uk

ALTRE INFORMAZIONI

Personal data protection

SOMMARIO

EMERGENCY si è dotata di un **modello per la protezione dei dati personali** degli *stakeholders* con l'obiettivo di tutelarne responsabilmente "i diritti e le libertà", sia in Italia che nei contesti operativi all'estero. Il Servizio Protezione Dati Personali ed il Responsabile della Protezione dei Dati contribuiscono alla piena attuazione di tale modello effettuando, nel rispetto degli specifici mandati, attività sistematica di sorveglianza, consulenza, sensibilizzazione e responsabilizzazione degli operatori e degli organi direttivi come previsto dal *GDPR - Regolamento UE 2016/679* - e suggerito dalle linee guida dei supervisori sia a livello europeo che nazionale.

ACCOUNTABILITY E MODELLO ORGANIZZATIVO

EMERGENCY ha scelto un approccio multidisciplinare e un metodo collaborativo nella redazione delle Policy per il rilascio di procedure, protocolli e indicazioni che siano non solo conformi alle migliori pratiche ma anche sostenibili, tali cioè da garantire una pratica effettiva dei diritti del personale, dei sostenitori, dei volontari, dei pazienti e delle altre parti esterne eventualmente interessate dai trattamenti.

Al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è riconosciuta una completa indipendenza di mandato, non solo nella pianificazione ma anche nella scelta di attività di formazione esterna e per lo sviluppo delle proprie competenze specialistiche e gestionali. Aggiornamenti sugli sviluppi normativi, le decisioni delle Autorità regolatorie e l'impatto che queste potrebbero avere sui processi interni, vengono poi condivise con i responsabili delle linee di lavoro cui è affidata l'applicazione delle misure di *'data protection risk governance & compliance'*.

Funzione del Servizio Protezione Dati Personali (SPDP), istituito nel 2018, è quella di supportare il Consigliere delegato al trattamento nelle scelte tecniche ed organizzative, segnalare al DPO le minacce rilevate e favorire l'implementazione delle misure volte a mitigarne gli effetti sulle persone, soprattutto se appartenenti alle categorie più vulnerabili. E' composto da specialisti nelle aree Legale e Risorse Umane, *Information Technology*, Comunicazione digitale e Coordinamento Medico. Per il coordinamento ed il monitoraggio degli obiettivi di lavoro, SPDP utilizza *meeting* tematici ed una piattaforma interna di collaborazione e approfondimento.

TRASPARENZA ED ESERCIZIO DEI DIRITTI

EMERGENCY applica una specifica procedura per l'esercizio dei diritti delle parti interessate alle operazioni di trattamento dati. È impegnata a redigere note informative chiare e comprensibili rivedendo periodicamente a questo scopo i formati, anche grafici, delle stesse. Per i progetti sanitari attivi in Italia, i cui pazienti e utenti dei servizi socio-assistenziali sono spesso persone migranti o comunque stranieri, le informative sul trattamento sono tradotte e rese disponibili nelle lingue più diffuse nelle comunità beneficiarie. È poi fortemente valorizzato il ruolo dei mediatori culturali nel far comprendere non solo le finalità previste ma anche i diritti che i pazienti hanno in relazione all'utilizzo dei loro dati personali.

I contratti di collaborazione sottoscritti dagli specialisti impiegati nei progetti esteri prevedono, dal 2019, clausole che richiamano gli stessi ai principi e alle misure di tutela dei dati personali dei pazienti - *dati di tipo sanitario, immagini fotografiche o video etc.* -, soggetti già vulnerabili sia per la loro condizione di salute sia perché vivono in contesti colpiti da conflitti o crisi complesse.

PIANO DI FORMAZIONE PER LO STAFF

La piattaforma applicativa riservata al personale raccoglie manuali e protocolli operativi che, se correttamente applicati, realizzano già un esteso controllo dei processi di trattamento e quindi una concreta applicazione del modello di protezione dei diritti e delle libertà delle parti interessate.

Ad integrazione delle attività formative pianificate o delle consulenze richieste dagli uffici, EMERGENCY realizza *survey* a risposta multipla sulla protezione dati personali e il relativo modello di gestione, condividendo poi risultati aggregati e *feedback* con l'area di Risorse Umane. L'obiettivo di queste misure è duplice: fornire ai collaboratori strumenti di autovalutazione e apprendimento continui; misurare concretamente l'impatto delle Policy organizzative e quindi documentarlo in caso di ispezioni o audit di terza parte.

METODI DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO E DPIA

Nel triennio 2018-2021 si sono sviluppati criteri e metodi di mappatura e gestione del rischio *Privacy*. Il risultato è che oggi sono identificati, descritti, valutati e gestiti oltre 160 processi sia analogici che digitali.

EMERGENCY ha evidenziato i trattamenti per i quali era necessario od opportuno redigere delle specifiche Valutazioni di Impatto (o DPIA). Come indicato nel GDPR e nelle linee guida a livello europeo o nazionale, l'obiettivo di una DPIA è rilevare, prevenire ed eventualmente trattare il verificarsi di minacce alla riservatezza, integrità e disponibilità di dati che possano risultare in danni fisici, materiali o immateriali e dunque avere un impatto negativo, anche grave, sui diritti e le libertà delle persone fisiche interessate.

Le DPIA realizzate riguardano trattamenti relativi ai dati sanitari dei pazienti nei progetti in Italia e all'estero e le attività di "Nessuno escluso", avviate in diverse città italiane in risposta alla emergenza sanitaria causata dalla pandemia da SARS-Cov2.

MONITORAGGIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ

I rispettivi mandati del Servizio Protezione Dati Personali e del Responsabile della Protezione Dati hanno richiesto il coinvolgimento, la collaborazione o l'esecuzione da parte degli operatori responsabili dei processi per realizzare:

- monitoraggio dei processi "critici" e verifica conformità di quelli progettati (i.e. *Data Protection By Design*);
- mappatura e aggiornamento della documentazione: registro dei trattamenti, contratti, informative e nomine a Responsabile del trattamento (*Data Processing Agreement*)
- processo di qualifica dei fornitori esterni, soprattutto per prodotti e servizi tecnologici;
- protocolli di mitigazione del rischio nelle modalità di lavoro remoto e/o con dispositivi personali (BYOD);
- verifica criteri di *data retention* archivi analogici e digitali.

Sono inoltre periodicamente eseguite dal DPO procedure di autovalutazione di conformità del modello sulla base del tool proposto dal progetto europeo *Cyberwatching.eu* (*European Union's Horizon 2020*).

AUDIT DI TERZE PARTI

Il modello organizzativo per la protezione dei dati di EMERGENCY è stato nel 2020 tra le aree di verifica sottoposte ad *assessment* documentale di conformità GDPR da parte di una società esterna di consulenza (Ernst & Young), non ricevendo alcun rilievo.

ALCUNI INDICATORI E RISULTATI

Il DPO è impegnato quotidianamente nel fornire consulenza specialistica a tutti gli uffici, ad ogni livello dell'organizzazione.

Ecco alcuni indicatori utili a misurare la dimensione della funzione e dei risultati raggiunti:

- 160+ processi identificati, codificati e descritti in termini di rischio *Privacy*;
- sessioni di formazione sul GDPR per tutto lo staff degli uffici e dei progetti attivi in Italia;
- 5 test di autovalutazione in 2 cicli: 177 membri staff coinvolti, tassi di partecipazione tra il 60-70%;
- sensibile diminuzione delle richieste di cancellazione dati da parte di donatori e sostenitori;
- gestiti senza conseguenze 3 incidenti minimi di sicurezza (1 nel 2019, 2 nel 2020).

OBIETTIVI DI SVILUPPO

- Ideazione strumenti più agili per la formazione e l'aggiornamento dello staff (*Es. brevi pillole video, webinar mirati su richiesta dei responsabili dei processi etc.*).
- Migliorare strumenti per il monitoraggio dell'efficacia del modello organizzativo di protezione dati.
- Pianificazione attività di audit esterni ai fornitori di "servizi critici", per il contesto e le finalità o per la tipologia dei dati trattati.



Con il crescere dell'organizzazione, dei progetti umanitari e dei fondi raccolti, è stato necessario individuare e codificare delle procedure interne - diversificate per soglie di spesa - che rendessero obiettivi i criteri e i canoni di selezione e acquisto dei fornitori di prodotti e di servizi, a partire da quelli destinati ad essere impiegati nelle strutture sanitarie all'estero (come medicinali, materiale di consumo...), facendo tesoro dell'esperienza maturata nei Paesi nei quali EMERGENCY lavora da tempo.

I PRINCIPI DELLA PROCEDURA DI SELEZIONE

Le procedure si ispirano a diversi principi, volti al raggiungimento di specifici obiettivi, quali:

Trasparenza

Le condizioni di selezione dei fornitori di beni e servizi si basano su criteri oggettivi, conoscibili a priori, e che consentono di rendere pubblici i processi di individuazione dei candidati da considerare idonei rispetto alla necessità di soddisfare i bisogni quantitativi e qualitativi delle strutture sanitarie. In questo modo viene garantita la continuità della gestione e quindi l'erogazione delle cure ai pazienti agli standard di gratuità e qualità da sempre perseguiti dall'Associazione.

La trasparenza delle procedure raggiunge anche categorie di beneficiari indiretti, ovvero i donatori - che sanno di poter contare su un sistema trasparente di impiego dei fondi donati -; i partners istituzionali - che sanno di poter contare su un partner affidabile anche nei processi di approvvigionamento -; i fornitori potenziali - che sanno di poter contare su criteri ai quali chiunque, in possesso di quei requisiti, può conformarsi per partecipare a un processo di selezione -; i pazienti - che sanno di poter contare su un sistema che persegue l'obiettivo di fornire prodotti e servizi per la cura di alta qualità -; il pubblico in generale - perché un simile sistema cerca di scongiurare o limitare fortemente la commissione di eventi corruttivi e/o fraudolenti e, mediante la condivisione del nostro codice etico e la richiesta di prendere visione del codice etico dei candidati fornitori, di promuovere il rispetto dei principi di etica commerciale, anche nei Paesi esteri nei quali operiamo.

Qualità

I prodotti e i servizi acquistati ed erogati ai pazienti devono rispettare standard qualitativi elevati, gli stessi che ciascuno di noi si aspetta di trovare in una struttura sanitaria alla quale si rivolge in caso di bisogno. L'approvvigionamento di prodotti (medicinali, materiale di consumo, attrezzature ospedaliere...) di qualità inferiore, di "seconda scelta" o di "seconda mano" - perché destinati a Paesi poveri o in via di sviluppo - non è mai stata un'opzione percorribile per EMERGENCY, che conforma il proprio lavoro ai valori sui quali ha fondato il Manifesto per una medicina basata sui diritti umani (Uguaglianza, Qualità e Responsabilità Sociale). L'obiettivo è garantire standard di cura elevati ed evitare qualsiasi rischio prevenibile per la salute del paziente correlato all'erogazione delle cure necessarie (principio "do not harm").

L'approvvigionamento di prodotti e servizi in loco, invece, è sempre stata un'opzione, non solo perché non vi sono costi di trasporto e stoccaggio da sostenere, ma anche e soprattutto perché rappresentano uno strumento concreto di promozione e sostegno delle economie locali, alla imprescindibile condizione, però, che i livelli qualitativi di tali prodotti e servizi rispondano agli standard fissati da EMERGENCY.

Per questi motivi - soprattutto nei Paesi nei quali la nostra presenza si protrae da diversi anni - si è provveduto a consolidare i rapporti con i fornitori, introducendo il rispetto di standard minimi richiesti nella fornitura, in particolare di farmaci. L'incidenza attuale del costo complessivo degli acquisti di materiale sanitario in loco rappresenta ormai quasi il 40% del totale dei costi di approvvigionamento di materiale sanitario sostenuti dall'organizzazione.

La tabella sotto riportata illustra l'andamento dell'ultimo triennio:

Anno	Fornitori internazionali		Fornitori locali		Totale anno
2018	3.771.441,25 €	64,64%	2.063.279,88 €	35,36%	5.834.712,13 €
2019	3.699.045,83 €	62,46%	2.223.218,95 €	37,54%	5.922.264,78 €
2020	4.338.344,35 €	61,05%	2.767.715,61 €	38,95%	7.106.059,96 €
Totale triennio	11.808.895,39 €		7.054.205,44 €		18.863.036,87 €

Nel triennio di riferimento, si sono registrati circa 140 fornitori, di cui 100 circa abituali (ordini ricorrenti), di questi:

- 20 fornitori rappresentano l'80% del valore annuo acquistato;
- 19 fornitori hanno ricevuto ordini annuali superiori ai €50.000;
- 24 fornitori hanno ricevuto ordini tra €5.000€ e €50.000;

CANALE INTERNAZIONALE

Gli acquisti da questo canale sono centralizzati presso la Sede operativa principale di Milano, per lo più presso:

- Aziende Multinazionali Internazionali, che producono e distribuiscono prodotti con elevatissimo standard di qualità certificato da Agenzie competenti per l'attività regolatoria riconosciute a livello Internazionale;
- Centrali di Acquisto HPC (*Humanitarian Procurement Center*), che distribuiscono prodotti di qualità certificata secondo gli standard GMP e GDP del WHO;

Nel 2020 è stato avviato il processo di affidamento delle forniture annuali o triennali di medicinali e dispositivi medici mediante procedure negoziate, volte a documentare il miglior processo d'acquisto (*best value for money*) nel rispetto dei principi di eticità, imparzialità, correttezza, integrità, equità, trasparenza e concorrenza leale. Il processo si concluderà alla fine del 2022.

Le procedure negoziate sono organizzate per settore merceologico con i passaggi qui di seguito descritti.

1. Valutazione dei fornitori – Requisiti essenziali per l'ammissibilità dei fornitori alle procedure negoziate

Requisiti morali e professionali, adeguata capacità finanziaria ed economica, idonea capacità tecnica, valutati attraverso:

- Visura camerale in corso di validità;
- Codice di condotta etico aziendale;
- Organigramma dell'azienda con funzioni e reporting;
- Numero dipendenti *Full Time* Equivalenti (FTE);
- Regolarità contributiva dipendenti (DURC);
- Bilancio ultimi due esercizi;
- Elenco delle forniture di caratteristiche analoghe a quelle dei lotti per i quali l'azienda offerente concorre, con relativo importo nel biennio;
- Certificazione UNI CEI EN ISO 13485:2016 della ditta offerente e del sito produttivo.

2. Valutazione dei prodotti – Requisiti minimi di qualità

- Conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed alla immissione in commercio, nonché a quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i (testo unico sicurezza in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro) per quanto di pertinenza;
- Conformi ai requisiti stabiliti dal D. Lgs n. 46 del 24 febbraio 1997 (attuazione della direttiva 93/42/CE concernente i dispositivi medici) e successive modifiche e aggiornamenti con particolare riferimento al D. Lgs. n.37 del 25 gennaio 2010 (recepimento della Direttiva 2007/47/CE);
- Nome del fabbricante;
- Paese di origine e Paese di provenienza;
- Nome del distributore;

- Copia dichiarazione di conformità alla Direttiva 93/42 CEE;
- Numero Marcatura CE;
- Classe di appartenenza;
- Classificazione Nazionale dei Dispositivi (CND)/Numero di Repertorio;
- Anno di immissione in commercio;
- Metodo Sterilizzazione;
- Periodo di validità;
- Dichiarazione LATEX (se previsto);
- Scheda Tecnica (con particolare menzione alla destinazione di impiego, ai rischi relativi all'uso dei prodotti, alle modalità di conservazione e di smaltimento);
- Istruzioni per l'uso;
- Studi clinici, *Follow-up* e pubblicazioni ritenuti importanti al fine di comprovare la qualità, le caratteristiche e le prestazioni dei prodotti;
- Catalogo con l'intera gamma per ciascun lotto;
- Campionatura

3. Parametri Valutazione della Qualità – Punteggio qualità assegnato da una Commissione Tecnica/Clinica in base parametri oggettivi e trasparenti (documentazione, campionatura, prove di funzionalità in sala operatoria per la valutazione della performance)

4. Criteri di Valutazione – Aggiudicazione delle procedure negoziate fatta da una commissione di valutazione sulla base di criteri oggettivi e trasparenti (ad esempio qualità, prezzo, tempi di consegna e condizioni di pagamento)

Ad aprile 2020 è stata bandita la prima procedura negoziata per l'affidamento - tramite accordo-quadro - della fornitura annuale di medicinali:

- Importo complessivo Annuale €1.800.000, per 34 lotti e 405 medicinali
- 18 fornitori invitati tra distributori/grossisti italiani e aziende farmaceutiche
- Sottoscrizione di accordi-quadro con 7 aziende, di cui 5 nuovi fornitori
- Fornitura storicamente mono-fornitore

A luglio 2020 si è tenuta la procedura negoziata per l'affidamento - tramite accordo-quadro - della fornitura triennale di fili di sutura chirurgica e reti chirurgiche:

- Importo complessivo annuale: €300.000, per 19 lotti e 113 prodotti
- Invitate le 7 aziende leader di mercato a livello globale nel settore merceologico di riferimento
- Sottoscrizione di accordi-quadro con 6 aziende

A novembre 2020 si è tenuta la procedura negoziata per l'affidamento - tramite accordo-quadro - della fornitura triennale di dispositivi medici e protesi per cardiocirurgia:

- Importo complessivo annuale del valore di €1.000.0000, per 50 lotti e 169 prodotti
- Invitate le 7 aziende leader di mercato a livello globale nel settore merceologico di riferimento
- Sottoscrizione di accordi-quadro con 4 aziende (fase che si concluderà nel 2021)

CANALE NAZIONALE (in country)

Gli acquisti tramite questo canale avvengono presso i dipartimenti di farmacia dislocati negli ospedali all'estero, con la supervisione del desk di riferimento della sede di Milano. Gli acquisti avvengono presso distributori locali di prodotti della massima qualità disponibile. Sino al 2018, la qualità dei prodotti acquistati localmente veniva essenzialmente valutata nella pratica clinica: i prodotti, cioè, venivano acquistati inizialmente in piccole quantità e testati, per valutarne qualità e affidabilità.

La conclusione della partnership con ECHO, risalente a inizio 2018, e insieme al lavoro di preparazione che l'ha preceduta, ha avviato un profondo processo di trasformazione interno.

A settembre 2017 si è proceduto alla stesura della *Policy for the Procurement of Medicine*. A luglio 2018 ha preso avvio la collaborazione con QUAMED (agenzia privata di rating del mercato farmaceutico), con l'obiettivo di valutare la qualità dei fornitori locali e dei loro prodotti sulla base degli standard GDP, GSP e GMP di WHO.

A maggio 2019 si è proceduto alla riorganizzazione del dipartimento di farmacia, con la creazione di due uffici:

- *MD Pharmacy Department*, con la funzione di supervisionare l'intera catena di fornitura di materiale medico di EMERGENCY; accertare i punti di debolezza; disegnare i piani di miglioramento e seguire l'attuazione delle raccomandazioni fornite.
- *Health Economics & Compliance Office (HE&C)*, con la funzione di assicurare la competitività, la trasparenza nelle procedure di fornitura e la tracciabilità nel campo della fornitura di medicinali e materiali di consumo e di sviluppare un dipartimento per il controllo della qualità.

Le responsabilità di questo ufficio comprendono:

- Processo di certificazione del produttore locale.
- Sviluppo di strategia di "value for money".
- Identificazione di fornitori internazionali e nazionali.
- Partecipazione a processi di negoziazione che portino alla sottoscrizione di accordi-quadro con i fornitori.
- Partecipazione alla creazione di un ufficio di controllo qualità.
- Sviluppo di un processo di certificazione dei fornitori locali in accordo con gli standards WHO o con standard internazionali.

È stato inoltre sviluppato un processo d'acquisto "a matrice", che definisce procedure diversificate a seconda della tipologia del prodotto (TYPE ABCDE) e in base al rating del Paese in termini di difficoltà d'importazione (sdoganamento e restrizioni ai confini), stato della fornitura (urgenza, sicurezza) e livello della logistica (capacità di stoccaggio, costo e restrizioni nel trasporto).

Le tabelle qui di seguito evidenziano l'incidenza dei costi sostenuti per materiale sanitario in relazione al contrasto dell'epidemia da Covid-19 nel 2020.

Anno	Costi complessivi	Covid-19	Totale generale
2020	5.937.928,56 €	1.168.131,40 €*	7.106.059,96 €
2019	5.922.264,78 €		5.922.264,78 €
2018	5.834.776,09 €		5.834.776,09 €
Totale	17.694.969,43 €	1.168.131,40	18.863.100,83 €

Centro di costo*	Costi complessivi
Internazionale	810.807,86 €
Locale	357.323,54 €
Totale	1.168.131,40 €

Le tabelle che seguono riportano i dati nel dettaglio per ciascuna tipologia di materiale sanitario utilizzato nell'ultimo triennio:

2020	Acq. Intern.li	%	Acq. in loco	%	Totale anno
Materiale di consumo	2.096.394,21 €	64%	1.182.650,42 €	36%	3.279.044,63 €
Farmaci	1.044.361,36 €	55%	842.005,07 €	45%	1.886.366,43 €
Materiale oculistico e odontoiatrico					
Protesi	173.382,24 €	83%	35.354,79%	17%	208.737,03 €
Materiale di consumo chirurgico e ortopedico	324.483,45 €	99%	3.260,60 €	1%	327.744,05 €
Strumentazione chirurgica	132.883,95 €	100%		0%	132.883,95 €
Totale generale	3.771.505,21 €	65%	2.063.270,88 €	35%	5.834.776,09 €

2019	Acq. Intern.li	%	Acq. in loco	%	Totale anno
Materiale di consumo	2.053.725 €	61%	1.336.862,58 €	39%	3.390.587,58 €
Farmaci	841.095,31 €	49%	875.298,73 €	51%	1.716.394,04 €
Materiale oculistico e odontoiatrico	13.250,61 €		102,08 €		13.352,69 €
Protesi	263.517,65 €	96%	10.945,40 €	4%	274.463,05 €
Materiale di consumo chirurgico e ortopedico	461.166,59 €	100%	10,16 €	0%	461.176,75 €
Strumentazione chirurgica	66.290,67 €	100%		0%	66.290,67 €
Totale generale	3.699.045,83 €	62%	2.223.218,95 €	38%	5.922.264,78 €

2018	Acq. Intern.li	%	Acq. in loco	%	Totale anno
Materiale di consumo	2.096.330,25 €	64%	1.182.650,42 €	36%	3.278.980,67 €
Farmaci	1.044.361,36 €	55	842.005,07	45	1.886.366,43
Materiale oculistico e odontoiatrico					0,00
Protesi	173.382,24 €	83%	35.354,79 €	17%	208.737,03 €
Materiale di consumo chirurgico e ortopedico	324.483,45 €	99%	3.260,60 €	1%	327.744,05 €
Strumentazione chirurgica	132.883,95 €	100%		0%	132.883,95 €
Totale generale	3.771.441,25 €	65%	2.063.270,88 €	35%	5.834.712,13 €

Le tabelle che seguono riportano i dati in dettaglio dell'ultimo triennio, suddivisi per Paese o area geografica:

2020	Acq. Intern.li	%	Acq. in loco	%	Totale anno
Afghanistan	1.133.155,97 €	48%	1.221.084,16 €	52%	2.354.240,13 €
Repubblica Centrafricana					
Kurdistan Iracheno (Erbil)					
Kurdistan Iracheno (Sulaimanyia)	203.569,16 €	96%	9.381,16 €	4%	212.950,32 €
Sierra Leone	503.227,61 €	82%	111.995,48 €	18%	615.223,09 €
Sudan	2.169.829,25 €	61%	1.412.229,26 €	39%	3.582.058,51 €
Uganda	106.054,51 €	90%	11.504,15 €	10%	117.558,66 €
Italia	86.610,24 €	100%		0%	86.610,24 €
Yemen		0%	600,67 €	100%	600,67 €
Emergenze	124.532,41 €	99%	920,73 €	1%	125.453,14 €
Magazzino	9.900,00 €	100%		0%	9.900,00 €
Totale generale	4.336.879,15 €	61%	2.767.715,61 €	39%	7.104.594,76 €

2019	Acq. Intern.li	%	Acq. in loco	%	Totale anno
Afghanistan	703.636,30 €	38%	1.150.255,19 €	62%	1.853.891,49 €
Repubblica Centrafricana	146.444,14 €	94%	8.932,50 €	6%	155.376,64 €
Kurdistan Iracheno (Erbil)					0,00€
Kurdistan Iracheno (Sulaimanyia)	230.420,89 €	79%	62.719,72 €	21%	293.140,61 €
Sierra Leone	574.170,55 €	87%	85.617,23 €	13%	659.787,78 €
Sudan	1.710.917,89 €	65%	915.108,37 €	35%	2.626.026,26 €
Uganda	257.990,68 €	100%	585,94 €	0%	258.576,62 €
Italia	75.465,38 €	100%		0%	75.465,38 €
Totale generale	3.699.045,83 €	62%	2.223.218,95 €	38%	5.922.264,78 €

2018	Acq. Intern.li	%	Acq. in loco	%	Totale anno
Afghanistan	536.560,99 €	31%	1.167.692,67 €	69%	1.704.253,66 €
Repubblica Centrafricana	325.042,09 €	75%	105.830,38 €	25%	430.872,47 €
Kurdistan Iracheno (Erbil)					0,00€
Kurdistan Iracheno (Sulaimanyia)	177.452,07 €	56%	138.636,48 €	44%	316.088,55 €
Sierra Leone	624.088,34 €	87%	93.544,59 €	13%	717.632,93 €
Sudan	2.108.297,76 €	79%	556.820,80 €	21%	2.665.118,56 €
Uganda		0%	745,96 €	100%	745,96 €
Italia					0,00 €
Totale generale	3.771.441,25	65%	€ 2.063.270,88	35%	€ 5.834.712,13

Efficienza

Questo principio assume diverse sfaccettature se riferito alle necessità di approvvigionamento di prodotti e servizi destinati alle strutture sanitarie di EMERGENCY. Non coincide - da un punto di vista economico - con il valore del risparmio, ma significa miglior uso delle risorse in funzione dei bisogni e nel rispetto dei valori fondanti. Efficienza significa quindi affidabilità del fornitore e del prodotto: sapere di poter contare su fornitori che rispettano gli impegni di fornitura perché sanno di essere funzionali alle cure che i pazienti ricevono e che non avrebbero alternativa in caso di interruzione delle cure, oltre che poter contare sul rispetto delle condizioni pattuite per la consegna. Il rispetto dei termini di consegna di prodotti sanitari (medicinali, materiale di consumo, attrezzature ospedaliere e biomedicali) è influenzato da diversi fattori quando destinato a Paesi poveri, in via di sviluppo e soprattutto in guerra, in condizioni di post conflitto o con gravi crisi umanitarie in corso: la difficoltà di trovare vettori di trasporto idonei e affidabili, di avere tratte di viaggio "libere", che non vengano cioè chiuse all'improvviso per ragioni di (in) sicurezza, di poter contare su procedure e termini di sdoganamento quanto più certi e trasparenti possibili, di poter utilizzare mezzi di trasporto diversi in condizioni diverse, che quindi comportano anche necessariamente costi diversi. Ad esempio il cargo navale è quasi sempre il mezzo più "economico", eppure spesso è il meno idoneo a raggiungere in tempi certi e urgenti gli scenari di guerra o di crisi umanitaria dove EMERGENCY opera.

Rispetto della dignità umana e, quindi, della dignità del paziente

L'eliminazione delle diseguaglianze che affliggono gli abitanti di un Paese povero o in guerra - accentuate nel momento in cui necessitano di cure, rispetto a chi vive in Paesi del "mondo sviluppato" - è un atto di giustizia sociale. Il riconoscimento della dignità del paziente, quale che sia e in quale parte del mondo si trovi, è pratica quotidiana di riconoscimento della dignità umana.

Continuità della gestione delle strutture sanitarie

Gli ospedali di EMERGENCY, soprattutto quelli per vittime di guerra, necessitano di continuità nella gestione ancor più di quelli situati in Paesi sviluppati, perché rappresentano spesso le sole strutture sanitarie in cui i pazienti hanno l'unica possibilità di essere curati, con qualità pari al bisogno e gratuitamente. Contare su una pluralità di fornitori, individuati con procedure trasparenti e oggettive, e su un sistema complesso di approvvigionamento continuo e per quantità distinte, consente di rispettare tale continuità.

PATIENTS ARE COMING FROM:



MERU



RELAZIONE DEL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI SUL BILANCIO SOCIALE 2020

Spettabile assemblea dell'Associazione,

Il Collegio dei revisori dei conti ha redatto, ai sensi dell'art. 30, comma 7 del D. Lgs. n. 117/2017 "CTS", la presente relazione che riguarda esclusivamente l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale dell'ETS e attesta la conformità del Bilancio sociale del 2020 alla normativa ed alle linee guida adottate in materia.

Si precisa che il Bilancio sociale del 2020 è il primo redatto dalla vostra Associazione.

Responsabilità dell'organo amministrativo

Il Direttivo è responsabile per la preparazione e presentazione del Bilancio sociale predisposto facendo riferimento all'art. 14 del decreto legislativo n. 117/2017.

Il Direttivo è altresì responsabile per quella parte del controllo interno dallo stesso ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio sociale che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Indipendenza del Collegio dei revisori

Abbiamo rispettato i principi sull'indipendenza e gli altri principi etici del *Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

Responsabilità del Collegio dei revisori

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione sulla completezza e la correttezza dei contenuti del Bilancio sociale.

Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nelle Linee Guida di cui al decreto ministeriale 4 luglio 2019, facendo riferimento alle "Norme di comportamento dell'organo di controllo ETS", emanate del dicembre 2020 dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (CNDCEC) ed alle linee guida emesse nel febbraio 2021 dall'Associazione delle organizzazioni italiane di cooperazione e solidarietà internazionale - "AOI".

Abbiamo anche fatto riferimento a quanto indicato nel principio *International Standard on Assurance Engagements - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000 Revised), emanato dall'*International Federation of Accountants* (IFAC) e tradotto in italiano nel dicembre 2016 dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (CNDCEC) per gli incarichi che consistono in un esame limitato.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

La normativa richiede all'organo di controllo di monitorare l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte dell'ETS e di attestare la conformità del Bilancio sociale alle linee guida di cui al decreto ministeriale 4 luglio 2019; la normativa richiede altresì all'organo di controllo di dare conto di tali verifiche tramite, rispettivamente, una "relazione" e una "attestazione" da includere nel Bilancio sociale quali parti integranti dello stesso.

La presente relazione è articolata in due differenti sezioni dedicate rispettivamente alle specifiche funzioni sopra richiamate:

- Una prima sezione (sezione A) dedicata all'attività ed agli esiti del monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale dell'ETS;
- Una seconda sezione (sezione B) costituita dall'attestazione di conformità del Bilancio sociale alle linee guida di cui al decreto ministeriale 4 luglio 2019.

SEZIONE A - monitoraggio delle finalità civiche solidaristiche e di utilità sociale dell'ETS

Ai sensi della sezione 8 del paragrafo 6 delle Linee Guida sul Bilancio sociale, abbiamo esercitato il monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale focalizzandoci, in particolare, sui seguenti aspetti:

- l'esercizio in via esclusiva o prevalente delle attività di interesse generale di cui all'art. 5, co. 1, del CTS e, nel caso, per le attività diverse di cui all'art. 6 del CTS, il rispetto delle previsioni costitutive e statutarie e del rapporto di secondarietà e strumentalità rispetto alle attività di interesse generale secondo i criteri e i limiti regolamentari definiti dal decreto ministeriale di cui allo stesso art. 6 del CTS (che ad oggi non è ancora stato pubblicato);
- il rispetto nelle raccolte pubbliche di fondi dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con sostenitori e pubblico e la conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art. 7, co. 2, del CTS (che ad oggi non sono state ancora pubblicate);
- il perseguimento dell'assenza di scopo di lucro soggettivo e il rispetto del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali di cui all'art. 8, co. 1 e 2, del CTS, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, co. 3, lettere da a) a e).

Le procedure svolte si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale responsabile per la predisposizione del Bilancio sociale, nonché l'analisi di documenti, ricalcoli, riscontri e riconciliazioni con la contabilità e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) partecipazione costante alle riunioni del Consiglio direttivo;
- 2) lettura ed analisi dei verbali del Comitato esecutivo;
- 3) incontri con il personale responsabile della redazione del Bilancio sociale;
- 4) analisi a campione, tramite interviste e discussioni, delle procedure utilizzate per l'ottenimento, l'aggregazione e la presentazione degli indicatori inclusi nel Bilancio sociale;
- 5) svolgimento di limitati sondaggi per verificare che i dati utilizzati per la predisposizione del Bilancio sociale siano in linea con le informazioni e la documentazione disponibile presso l'Associazione;
- 6) la verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nel bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2020, approvato dall'organo amministrativo, sul quale è stata emessa la relazione di revisione contabile in data 28 maggio 2020 da Audirevi S.p.A.;
- 7) analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio sociale.

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio sociale 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai criteri descritti nella nota metodologica ove sono esposti i "Criteri di redazione".

SEZIONE B - attestazione di conformità del Bilancio sociale

Ad esiti del lavoro svolto, il Collegio dei revisori dei conti di controllo attesta che il Bilancio sociale è stato predisposto in conformità con le linee guida del decreto 4 luglio 2019 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

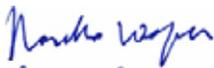
In particolare, nel Bilancio sociale 2020 dell'Associazione Emergency - Life Support For Civilian War Victims ONG Onlus, sono fornite le informazioni richieste dal paragrafo 6 delle linee guida ministeriali per la redazione del Bilancio sociale, seguendo il dettagliato elenco di sezioni e relative sotto-sezioni indicate nelle citate linee guida ministeriali.

Milano, 11 giugno 2021

Il Collegio dei revisori



Dott. Alberto Di Fresco



Dott. Marcello Wagner



Rag. Cinzia Gipponi

