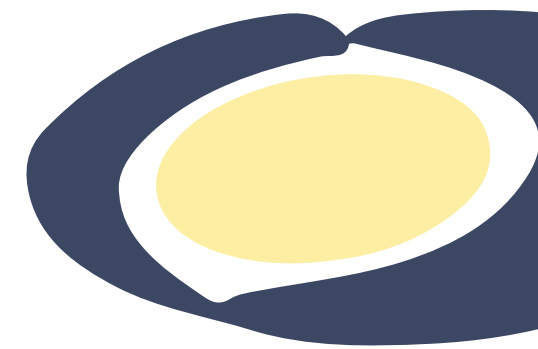


BILANCIO SOCIALE 2024

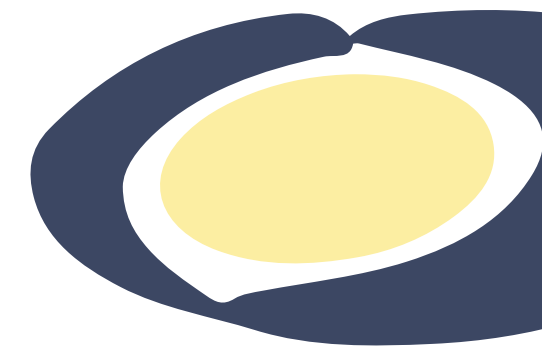
VENTESIMA EDIZIONE





INDICE

1. Bilancio Sociale 2024 - XX Edizione	5
2. La mission della cooperativa.....	7
2.1 le nostre azioni	8
2.2 il nostro stile	9
3. Politica per la Qualità.....	11
3.1 Valutazione degli obiettivi specifici 2023 - 2024.....	12
3.2 Obiettivi specifici 2024	13
4. Base Sociale e Risorse Umane.....	17
4.1 La Base Sociale.....	18
4.2 Area Personale	19
4.3 Area Formazione	19
5. Area Comunicazione e Sviluppo	23
6. Una Fotografia dei Servizi e Progetti del 2024	25
6.1 Area Milano.....	27
6.2 Area Monza Brianza	42
7. Stakeholder	51
Il benessere dei soci e lavoratori	52
Il benessere dei destinatari	53
8. La Cooperativa nella Cooperazione.....	55
9. Tirocinio e Volontariato	57
10. Bilancio e Rendicontazione Sociale 2024.....	59



1. BILANCIO SOCIALE 2024 - XX EDIZIONE

Care socie e soci, care lavoratrici e cari lavoratori,

desideriamo aprire questa breve introduzione al Bilancio Sociale 2024 XX Edizione esprimendo, **a nome del Consiglio di Amministrazione, un sincero e doveroso ringraziamento** a tutte le persone che, a vario titolo, hanno offerto il proprio contributo alla crescita e al funzionamento della Cooperativa Diapason.

Un sentito grazie va a coloro che sono recentemente entrati a far parte della nostra realtà, a chi ha concluso il proprio percorso all'interno della Cooperativa e, in modo particolare, a tutte le persone che, da molti anni, continuano a collaborare con dedizione e professionalità.

Il **Bilancio Sociale**, ormai da tempo, affianca il più tradizionale bilancio economico, rappresentando **uno strumento fondamentale per restituire**, in modo trasparente e strutturato, **il valore sociale generato dal nostro lavoro**. Attraverso dati, riflessioni e testimonianze, cerchiamo di raccontare i nostri servizi, i nostri progetti e le molteplici attività svolte nel corso dell'anno, offrendo al contempo una restituzione concreta ai nostri **stakeholder**.

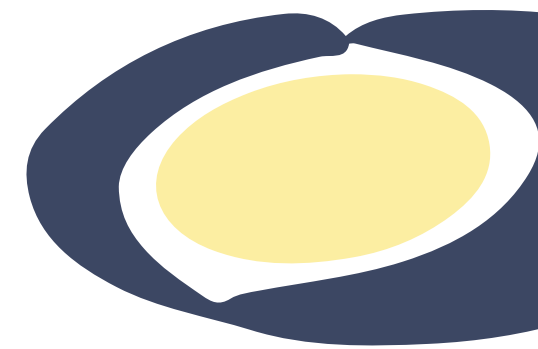
Con questo termine intendiamo non solo i servizi pubblici e privati per i quali operiamo e i nostri committenti, ma anche gli utenti, i beneficiari dei nostri servizi e l'intera rete che contribuisce a costruire quel **sistema di welfare al quale lavoriamo ogni giorno con impegno**.

Siamo consapevoli di vivere, ormai da diversi anni, una fase di **profonda crisi del sistema di welfare e, del lavoro sociale**. Si tratta di una situazione complessa, difficile da sintetizzare, ma riteniamo che oggi più che mai sia fondamentale **valorizzare il racconto, la narrazione e la documentazione del nostro operato**.

Il **Bilancio Sociale**, sebbene possa essere ancora perfezionato, per noi rappresenta un tentativo concreto di **raccontare l'identità e le attività della nostra Cooperativa**, offrendo spunti di aggiornamento, esempi di buone pratiche, descrizione di servizi innovativi e, laddove necessario, evidenziando le criticità emerse.

Tale percorso si rivela utile non solo per rafforzare la consapevolezza e il coinvolgimento interno dei soci e dei lavoratori, ma anche per offrire un **contributo al dibattito politico e culturale**, in un contesto complesso che **richiede partecipazione e responsabilità da parte di tutti**.

Nei prossimi mesi sarà organizzato un momento specifico di **presentazione del Bilancio Sociale**, durante il quale saranno illustrate in modo puntuale le **principali novità** e gli aspetti che riteniamo **significativi per il futuro della nostra Cooperativa**, quale soggetto attivo, responsabile e pienamente inserito nella comunità. Vi invitiamo, sin d'ora, a dedicare un'attenta lettura al documento, certi che rappresenti **un'occasione preziosa** per comprendere più a fondo il percorso che stiamo costruendo insieme.



2. LA MISSION DELLA COOPERATIVA

La cooperativa Diapason, fondata nel 1985, è costituita da un gruppo di Soci che, attraverso il lavorare insieme, immette e confronta energie umane e professionali finalizzate a produrre un positivo cambiamento della condizione di vita, prevalentemente dei minori e delle loro famiglie, laddove essa è, per cultura o condizione, più compromessa.

Per noi essere soci co-responsabili e co-imprenditori, diviene quindi dimensione essenziale; socializzare parti di lavoro, costruire e sviluppare progetti, curare lo stile educativo e lavorativo, condividere metodologie di azione, rappresentano il fulcro della nostra socialità.

Per noi essere soci significa aver voglia di veder realizzato il sogno di una azienda a proprietà indivisa, dove niente di quanto si sarà costruito rimarrà agli eredi legittimi, ma che legitimerà tutti coloro con cui avremo lavorato, a generare e diffondere, uno stile di condivisione di risorse materiali e immateriali.

Per noi essere soci significa quindi partecipare alla costruzione di un'impresa che cerca di essere compatibile con i bisogni del singolo:

- dove la sete di condivisione non si esaurisca in un patto lavorativo veloce,

- dove gli incarichi individuali consentano di investire in una sola organizzazione,

- dove venga riconosciuta una quota di lavoro 'di pensiero',

- dove vengano offerte e scambiate possibilità e competenze, senza rivolgersi necessariamente al mercato esterno,

- dove si sperimentino forme di flessibilità che consentano alle lavoratrici madri il rientro dopo i congedi

- e dove si possano accogliere richieste di cambiamento lavorativo dei soci, sperimentando azioni positive in difesa della qualità della vita dei singoli.

Da 40 anni in Diapason progettiamo e realizziamo luoghi e interventi educativi a Milano e in Brianza dedicati a bambini, adolescenti e giovani in difficoltà, alle famiglie multiproblematiche, alle persone con disabilità. Promuoviamo attivamente la cultura della corresponsabilità, favorendo il protagonismo e valorizzando il contributo delle persone di cui ci occupiamo, dei colleghi con cui lavoriamo e dei volontari che ci sostengono.

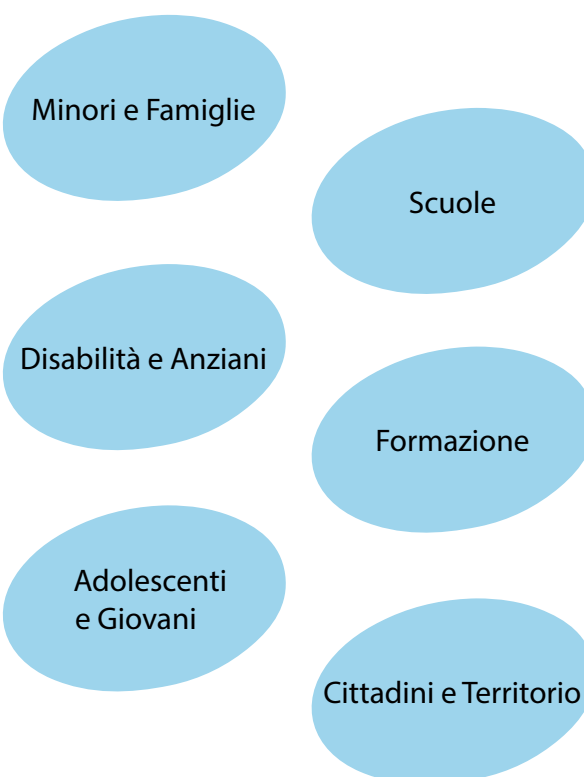
LE NOSTRE AZIONI

Il focus del nostro operare, dall'inizio del nostro stare insieme ad oggi, rimane la promozione di processi di cambiamento, e di accompagnamento alla crescita di minori, adolescenti e giovani.

Le azioni che promuoviamo sono quelle che hanno come protagonisti i minori, accompagnandoli nello stare in famiglia, a scuola, nella vita sociale, sostenendoli nella spinta verso l'autonomia, attori della loro vita e delle loro scelte, attraverso la realizzazione di:

- Progetti socio-educativi e socio-assistenziali a domicilio, nelle strutture residenziali e nelle comunità territoriali.
- Progetti di Aggregazione, di Animazione Sociale e Territoriale, rivolti in particolare a giovani per la promozione alla partecipazione sociale e per la produzione di eventi culturali.
- Progetti e programmi interculturali, percorsi di insegnamento della lingua italiana, di orientamento e di inclusione sociale rivolti a cittadini stranieri.
- Interventi nelle scuole finalizzate al sostegno individuale, all'ascolto e all'orientamento, alla produzione di laboratori creativi o inerenti tematiche psicopedagogiche.
- Attività formative rivolte ad enti pubblici, organizzazioni, gruppi di lavoro e singoli operatori, impegnati in progetti affini all'area socio-educativa.

Ambiti di Intervento



IL NOSTRO STILE

Per la progettazione e gestione di tali azioni **collaboriamo e ci integriamo con i Servizi Sociali e Territoriali, le Istituzioni, le scuole e il privato sociale**, favorendo e promuovendo le occasioni che possano consentirlo, nel rispetto dei compiti istituzionali e dei rispettivi mandati, al fine di realizzare servizi in una prospettiva di capitale sociale (centralità del territorio, produzione di visioni sociali, attivazione di responsabilità collettiva).

Per lo sviluppo e l'orientamento di tali azioni partecipiamo ad occasioni di **elaborazione e costruzione delle politiche sociali territoriali** attraverso il costante rapporto con enti locali, cooperative, consorzi e centrali e attraverso la diffusione, tra gli addetti ai lavori in particolare e nella comunità in generale, di una cultura ed una sensibilità necessaria a comprendere il senso del nostro intervento sociale rivolto ai soggetti più deboli.

Per la verifica di tali azioni, manteniamo una **costante attenzione al lavoro con i singoli utenti, i gruppi, le comunità, i territori**, a partire da un definito impianto di valutazione e monitoraggio, capace di raccogliere esiti e percezioni dei differenti soggetti coinvolti.

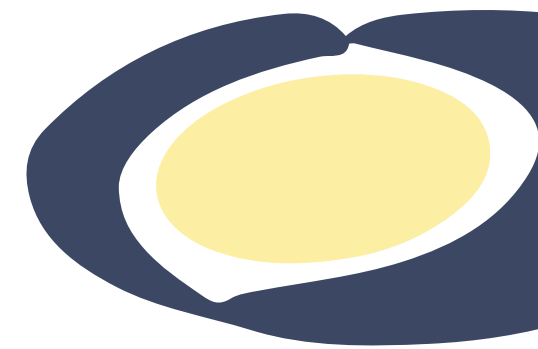
Vogliamo continuare a pensare che, **nel produrre cambiamento, noi si sia soggetti ma anche 'oggetti'**: che sia un modo per cambiare un po' il mondo in cui anche i nostri figli possano vivere meglio, i nostri amici possano lavorare meglio e noi si possa forse, 'invecchiare' meglio.

Progettiamo con la rete

Orientiamo le politiche sociali

Verifichiamo con i destinatari

Siamo parte del cambiamento



3. POLITICA PER LA QUALITÀ

Diapason definisce la propria Politica per la Qualità a partire da **5 azioni** che accompagnano i diversi processi di lavoro dell'organizzazione:

1. **Garantire ai soci un lavoro in un contesto cooperativa/collaborativo**, perseguendo crescita personale, sviluppo professionale e assunzione di responsabilità, con azioni mirate a contenere il turn over.
2. **Porre massima attenzione alle specifiche storie individuali degli utenti/clienti**, ai diritti delle persone attraverso la personalizzazione degli interventi.
3. **Produrre e gestire servizi in una prospettiva di capitale sociale** (centralità del territorio, produzione di visioni sociali, attivazione di responsabilità collettiva, promozione dell'autonomia, prevenzione al disagio).
4. **Elaborare e costruire politiche sociali territoriali** attraverso il costante rapporto con enti locali, cooperative, consorzi e centrali cooperative.
5. **Diffondere tra gli addetti ai lavori** in particolare e nella comunità in generale la sensibilità necessaria a comprendere e ad accrescere **il senso dell'intervento sociale della Cooperativa rivolto ai soggetti più deboli**.

Di anno in anno la cooperativa definisce gli Obiettivi Specifici di Qualità legati alla situazione contingente in cui si trova l'organizzazione nel complesso o una parte di essa.

Questi obiettivi, come i precedenti, vengono monitorati costantemente, verificati semestralmente e aggiornati in occasione del riavvio delle attività nel mese di settembre.

VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI 2023 - 2024

1. Proseguire il processo di riorganizzazione delle aree interne alla cooperativa.

Nel corso dell'inverno e primavera scorsa con il coinvolgimento del Coco prima e dell'assemblea dei soci poi, si è realizzato il percorso che ha portato al **rinnovo delle cariche** sancito con voto assembleare il 13 giugno 2024 e con la successiva nomina del presidente con CdA dell'8 luglio 2024.

Un CdA più numeroso di quelli precedenti con **8 componenti di cui 6 alla prima esperienza**, un gruppo di lavoro con partecipanti intragenerazionali, ma che ha comunque già sperimentato una qualche conduzione di responsabilità. Un gruppo composto da **6 donne**, a segnalare la preponderanza femminile della nostra organizzazione; un gruppo su cui la Cooperativa conta di poter investire per i prossimi anni in un percorso di assunzione di responsabilità sempre maggiori anche in vista del **necessario ricambio generazionale**.

2. Porre attenzione costante al tema della "crisi del lavoro sociale" ed alle sue ricadute interne alla cooperativa

Si segnalano in particolare alcuni nuovi elementi di **potenziale criticità** che si sono aggiunti, ad una situazione già critica:

- **il rinnovo del contratto nazionale** stipulato a gennaio 2024 rischia di divenire costo difficilmente sostenibile dalle organizzazioni senza un adeguamento delle tariffe da parte della P.A. e al tempo stesso non muta di molto lo scenario di bassa remunerazione che caratterizza il nostro (come molti altri) settore, facendolo risultare poco attraente

- L'istituzione formale ed il vincolo di **iscrizione all'albo delle professioni educative e pedagogiche** previsto per lo scorso 8 agosto, 2024 rischia di ridurre la platea dei soggetti e dei titoli di studio cui rivolgersi per completare gli organici dei diversi servizi, oltre a creare possibili tensioni "sindacali" tra operatori ed organizzazioni, contraddicendo il principio di corresponsabilità della gestione di una impresa cooperativa. Al momento comunque rimaniamo ancora tutti in attesa sospesa. Rispetto ai "benefit" messi in campo dal **sistema di welfare della cooperativa**, si segnala comunque l'integrazione dell'assistenza sanitaria per tutti i soci lavoratori, oltre quanto previsto dal contratto e il rinnovo del bonus mobilità con il contributo della cooperativa all'acquisto di un abbonamento annuale, pari al 70% del costo.

3. Porre attenzione al tema "sedi" dei servizi, nella loro destinazione d'uso, nel rispetto degli standard richiesti, nel rapporto con il territorio circostante

Nella nuova sede di **Bicocca** in via von Hayek 4 sono ormai entrati a regime **due servizi educativi storici della cooperativa** (il servizio Domiciliare e il Centro Diurno Azimut del Municipio 9), a cui si sono affiancate attività di gruppo e laboratoriali sostenute da sistema domiciliarietà del Comune di Milano, dal bando doposcuola di Fondazione Cariplo e dal progetto Prossimare del Comune di Milano.

Nel corso del 2024 inoltre insieme all'associazione **Ril Factory**, abbiamo presentato ed è stato finanziato un progetto di protagonismo giovanile su bando di Fondazione Comunità Milano, che vedrà la sede di Bicocca come ambito di realizzazione. Il progetto si avvierà formalmente a primavera 2025.

Data la dimensione degli spazi inoltre, Bicocca sta divenendo anche sede privilegiata per

momenti assembleari e formativi della cooperativa e del Cnca Lombardia.

4. Consolidare il ramo B della Cooperativa nella valorizzazione delle connessione tra i diversi settori produttivi di Artis (Caffetteria, Gelateria, Bistrot) e con i diversi servizi della Cooperativa

Anche il 2023 si è chiuso con una **minima marginalità** seppur in calo rispetto all'anno precedente e comunque insufficiente sia a coprire i costi di affitto che a garantire un margine atteso del 10% alla Cooperativa.

Certamente l'**investimento nel salato** nelle sue diverse forme (catering, pranzi, aperitivi e aziende partner per art. 14) ha generato un significativo aumento di ricavi, a cui però si affianca un aumento ancor più massiccio dei costi, sia di materie prime (cucinare costa molto di più che produrre gelati), che di personale. Da marzo 2024 è stato assunto un aiuto cuoco, con l'idea di andare ad incidere sulla qualità dei preparati e liberare tempo per una promozione più intensa del servizio catering e del rapporto con le aziende partner, considerati investimenti molto produttivi, oltre che di significato, sia per il riconoscimento esterno di Artis, che per la ricaduta occupazionale dei soggetti svantaggiati).

Resta al centro dell'attenzione la necessità di **combinare la qualità dei prodotti con la semplificazione dei compiti di lavoro**, che devono poter impegnare le diverse abilità di tutti i lavoratori dell'esercizio commerciale. In merito a questo, si tratterà di costruire una **nuova governance** del sistema visto l'uscita prevista per settembre 2024 di uno dei tre referenti con cui abbiamo condiviso l'avvio di questa avventura nel 2017 e che da allora ha sviluppato tutta la parte di gelateria, pasticceria e cioccolateria, oltre a garantire un attento controllo di gestione.

Si segnalano infine due elementi di interessante movimento che hanno coinvolto e stanno

coinvolgendo Artis:

- la rinnovata collaborazione con **ANPI Niguarda** che oltre a realizzare diversi eventi culturali aperti alla cittadinanza nel nostro locale, hanno finanziato la realizzazione di uno "storico" murales nel salone con i tavoli a memoria della liberazione di Niguarda del 24 aprile 1945
- la prossima sottoscrizione di accordo formale che vedrà la costituzione di un gruppo di partner per la sperimentazione di una **Comunità Energetica Rinnovabile Territoriale** a carattere solidale/sociale nel quartiere di Niguarda, uno dei 4 progetti pilota sulla città di Milano che vedrà la posa di impianti fotovoltaici sulle coperture di immobili privati e condivisione delle eccedenze prodotte con altri immobili di proprietà privata

OBIETTIVI SPECIFICI 2024

1° Obiettivo: proseguire il processo di riorganizzazione delle Aree interne alla Cooperativa.

Risorse e Responsabilità:

Da settembre 2024 il CDA definirà alcuni dei mandati per i singoli consiglieri tra funzioni organizzative (raccordo con la Direzione, Comunicazione e Fund raising, Bilancio Sociale e Certificazione, Progettazione) ed alcune funzioni tecniche legate ai servizi (cura degli esiti e delle proposte formulate dai 4 gruppi tematici Tutela, Disabilità, Residenzialità, Promozione/Coesione).

2° Obiettivo: porre attenzione costante al tema della “Crisi del lavoro sociale” e alle ricadute interne alla Cooperativa.

Risorse e Responsabilità:

Continua attenzione nei processi di selezione e cura del personale e monitoraggio evoluzione albo degli educatori e dei pedagogisti, a cura dell'area RU.

Connessione costante con le reti ETS a noi vicine, con Forum e CNCA per:

- la promozione di percorsi specifici di formazione, comunicazione e benefit
- la pressione sulle Pubbliche Amministrazioni per l'adeguamento delle tariffe ed una maggiore attenzione al senso ed al valore del nostro agire professionale pedagogico.

3° Obiettivo: porre attenzione al tema “sedi” dei servizi, nella loro destinazione d'uso, nel rispetto degli standard richiesti, nel rapporto con il territorio circostante.

Risorse e Responsabilità:

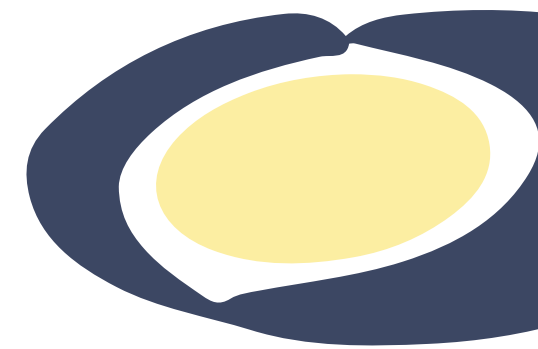
- Ricerca di una nuova sede per il Servizio Educativo Diurno per minorenni Saltinbanco nel Municipio 2 di Monza a cura di CdA, Direzione, referente territoriale e coordinatore del servizio. Progettazione per l'utilizzo dell'appartamento di via Hermada come da indicazioni del tavolo ad hoc realizzato a inizio 2024.

4° Obiettivo: consolidare il Ramo B della Cooperativa nella valorizzazione delle connessioni tra i diversi settori produttivi di Artis (Caffetteria, Gelateria, Bistrot).

Risorse e Responsabilità:

Con l'autunno, avvio di un periodico confronto tra referenti, direzione e cda, in merito a:

- Funzione di referenza su singoli settori e loro interazioni/relazioni;
- Definizione responsabilità su controllo di gestione a seguito uscita del socio referente.
- monitoraggio della qualità dei prodotti e delle proposte alla clientela
- raccordo con il territorio



4. BASE SOCIALE E RISORSE UMANE

Nel corso del 2024 l'equipe dell'**Area Risorse Umane**, che prevede il confronto e la collaborazione tra **Area Personale e Area Formativa**, al fine di **sostenere e valorizzare sia i singoli operatori sia le equipe**, ha lavorato in continuità con anno precedente.

Le macro dimensioni che hanno caratterizzato il lavoro dell'Area e che hanno visto un forte impegno in termini di energie e risorse si sono confermate essere:

- **Sostegno ai momenti di emergenza** vissuti da alcuni servizi attraverso confronti periodici con i coordinatori interessati ed incontri sia individuali sia di equipe;
- **Vicinanza ai singoli soci e/o gruppi di lavoro** che svolgono i propri interventi all'interno dei servizi che Diapason gestisce in ATI con altre organizzazioni. Sono stati "messi a sistema" incontri periodici col nostro personale con la finalità di sostenere il benessere, promuovere appartenenza, raccogliere bisogni, riflessioni e criticità per concretizzare la vicinanza e la corresponsabilità e ri-condividere il senso del sostegno al Welfare comunale da parte della Cooperativa;
- **La crisi del lavoro educativo nel Terzo Settore** ha coinvolto trasversalmente servizi e figure professionali differenti (educatori, assistenti sociali, psicologi e psicoterapeuti, operatori asa/oss, personale amministrativo) a cui sottendono variegate motivazioni sia personali (es. orario di lavoro maggiormente rispondente alle esigenze familiari, avvicinamento casa-lavoro), sia professionali (es. contratti con la pubblica amministrazione o con le scuole, posti di lavoro con orari/ingaggi organizzativi meno frammentati).

LA BASE SOCIALE

SOCI E NON SOLO

Nella tabella è riportato l’andamento della presenza in cooperativa di soci e non soci; in evidenza la tipologia di contratto.

DIAPASON	SOCI		NON SOCI	
	2023	2024	2023	2024
Tempo Indeterminato	136	136	--	--
Tempo Determinato	4	1	26	22
Partita IVA	3	3	10	7
Soci Non Lavoratori	6	4	--	--
TOTALI	149	144	36	29

COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE

Genere

72% femmine
28% maschi

Nazionalità

90% italiana
10% origine straniera

Anzianità

41% da 6 mesi a 3 anni
24% oltre 20 anni
22% da 4 anni a 9 anni
11% da 10 a 19 anni
6% fino a 6 mesi



AREA PERSONALE

- **Turn over:** alle dimissioni dei colleghi segue la difficile e ardua ricerca di idoneo personale, per supportare quanto prima i servizi “sguarniti”;
- **Governo gestionale del lavoro quotidiano:** la parcellizzazione del monte ore su diversi servizi/ progetti con carichi orari differenti (alcuni dei quali con poche ore a disposizione ma con esigenze orarie vincolate) ha come conseguenza un affaticamento dell’operatore che si trova a dover gestire più incarichi (e conseguenti responsabilità, mandati, mansioni, tipi di utenze) e la responsabilità dell’area che deve rispondere all’esigenza di tenuta organizzativa dei coordinatori, cercando incastri a volte impossibili. L’attenzione è sempre stata quella di provare a non “appiattirsi” solo sul gestionale ma soprattutto quella di valorizzare competenze e aspirazioni;
- **La selezione del personale** è quindi diventata in termini di tempo e di energie una dimensione profondamente ingaggiante che vede un impegno continuato e continuativo durante tutto il corso dell’anno sociale. La crisi delle professioni della cura e dell’aiuto (iniziata nel post covid) si è concretizzata in un vero e proprio esodo da tali posizioni lavorative e oramai si sta dimostrando essere un dato di sistema. Non solo sono diminuiti drasticamente il numero e la qualità dei Curricula da colloquiare ma è anche molto più difficile arrivare alla conclusione positiva del percorso di selezione in quanto c’è una altissima e variegata concorrenza.

Lo sforzo dell’Area Personale per rispondere a questa “crisi di sistema” si è concretizzato nell’aver messo in campo diverse strategie-dispositivi per sostenere il benessere dei lavoratori: stabilizzazione dei contratti in tempi indeterminati, modulazione delle percentuali

di part time a seconda del periodo lavorativo annuale con il tentativo di rispondere per quanto possibile alle richieste/bisogni personali, introduzione di misure di Welfare aziendale (es. abbonamento trasporti).

AREA FORMAZIONE

All’interno di questo quadro, e in accordo con CDA e Direzione, l’Area Formazione struttura le proposte formative del 2024 a partire dalle richieste e riflessioni di lavoratrici/tori riferite attraverso coordinatrici/coordinatori e spunti inseriti all’interno dei moduli di valutazione percorsi utilizzati (moduli 17).

A disposizione di ciascuno viene realizzato il un padlet accessibile online, con contenuti specifici inerenti il Piano Formativo: parametri organizzativi, contenuti, formatori, partecipanti.

Nel corso del 2024 si erogano percorsi formativi prevalentemente in presenza e rivolti alle differenti professionalità coinvolte nel lavoro della Cooperativa ove possibile (nel padlet vengono riportate le specifiche).

Le valutazioni di ogni partecipante sono raccolte tramite moduli 17 e archiviate in formato digitale.

In generale ogni Servizio o Progetto ha possibilità di usufruire di opportunità formative esterne a Diapason Formazioni esterne, organizzate da altre Organizzazioni rispetto a Diapason, vengono fruite dalle équipes in funzione di vincoli legati a Servizi e Progetti e agli specifici committenti previo accordo e consenso della figura di referente/ coordinamento interna a Diapason. Negli approfondimenti per Servizi- Progetti sono presenti le informazioni necessarie.

PIANO FORMATIVO DIAPASON

MOVIMENTAZIONE DI ASSISTITI E UTILIZZO AUSILI

Esclusivamente rivolto al personale coinvolto nelle operazioni di movimentazione di assistiti del servizio SAD; organizzato per fornire indicazioni utili per la gestione e per l'assistenza di una persona con difficoltà motorie presso la propria abitazione.

SKILL DIGITALI - competenze digitali e alfabetizzazione informatica per la disabilità.

Fornire informazioni su l'alfabetizzazione mediatica importante per le persone con diversità funzionali (benefici dei social media per le persone con diversità funzionali, rischi, suggerimenti per insegnare la sicurezza online)

DIALOGHI ATTORNO AI SERVIZI DELLA DOMICILIARITÀ

Incontri volti a ricontestualizzare senso e condizioni in cui si realizzano oggi tali spazi educativi, legittimazione del ruolo educativo e riconoscimento del lavoro, approfondimenti sui contesti di riferimento esplorati attraverso l'incontro con professionisti/i-testimoni del Terzo Settore.

ADOLESCENTI E GIOVANI con FRAGILITÀ legate alla SALUTE MENTALE

Percorso strutturato per continuare a sensibilizzare alla tematica della salute mentale in età giovanile e dare elementi di maggiore consapevolezza a supporto delle modalità educative coinvolte.

Escalation comportamentali - FAD

Organizzato dal Policlinico di Milano in due moduli di formazione FAD.

Formazione a distanza su prevenzione e gestione delle escalation comportamentali: emozioni, la crisi, fattori esterni e interni

in gioco, piano crisi e strumenti specifici in adolescenti con disregolazione emotiva.

AGORÀ DELLE COOPERATIVE E DELLE PROFESSIONI CHE VI LAVORANO

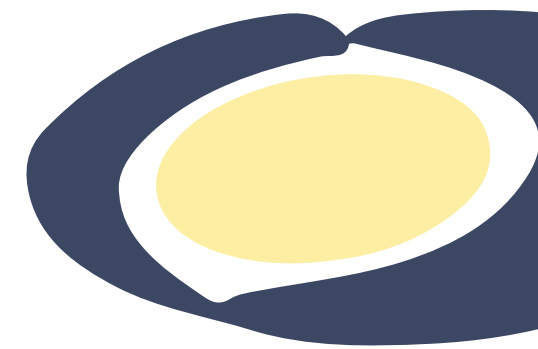
Organizzato da Animazione Sociale in tre giorni di metà giugno a Torino con interventi da parte di vari professionisti del Terzo Settore e figure politiche comunali. Diapason ha aderito con la partecipazione di un gruppo di colleghe/i che svolgono ruoli e funzioni differenti all'interno della Cooperativa (figure educative e di coordinamento o referenti d'area) per continuare a promuovere il confronto interno alla cooperativa rispetto all'oggetto dell'Agorà. Il gruppo ha vissuto i giorni di formazione con modalità differenti (in presenza / da remoto), si è successivamente ritrovato per condividere appunti.

LA TUTELA CHE AFFIANCA: Riforma Cartabia

Introduzione alla Riforma Cartabia, panorama delle fasi procedurali del nuovo rito, esemplificazioni su attività lavorative di operatori/trici.

SUPERVISIONI A GRUPPI

In accordo con i gruppi di lavoro si sono realizzati incontri di supervisione sulla base di quanto richiesto, esplicitato dai partecipanti, mantenendo apertura allo spazio di riflessione aperto alle dinamiche relazionali interne tra componenti dell'équipe come anche ad approfondimenti specifici e trasversali alle situazioni specifiche dei destinatari.



5. AREA COMUNICAZIONE E SVILUPPO

Nel 2024, l'Area Comunicazione e Sviluppo (ACS) ha continuato il percorso iniziato l'anno precedente di promozione interna ed esterna della Cooperativa e dei suoi Progetti.

Comunicazione e visibilità - L'incremento quantitativo e qualitativo del materiale prodotto e diffuso sui social ci ha permesso di ottenere una **maggiore e migliore visibilità all'esterno**, aumentando le possibilità di intercettare nuovi destinatari dei nostri interventi e **potenziali nuovi sostenitori**.

Attività principali del 2024 - Oltre al ruolo di diffusione delle informazioni interne, svolto in collaborazione con le diverse Aree della Cooperativa, e alla promozione delle varie iniziative e progetti in corso, il 2024 è stato caratterizzato da due sfide importanti:

- **Favorire la partecipazione** delle colleghe e dei colleghi alla **vita della Diapason**
- **Progettare i festeggiamenti** per i 40 anni della Cooperativa (10 Maggio 2025)

Percorsi di approfondimento e partecipazione - Nei primi sei mesi dell'anno, anche in vista del rinnovo delle cariche avvenuto a giugno, sono stati progettati e realizzati **momenti di approfondimento** sulla Cooperativa mantenendo uno sguardo aperto e attento sul lavoro sociale, le sue fragilità e le sue opportunità.

Progetto Casa Lia - Durante l'estate è emerso il desiderio di riprogettare uno dei due **appartamenti di via Hermada 14**. Dopo un'attenta analisi dei bisogni svolta in CdA e Direzione, si è deciso di destinare lo spazio a Casa Lia, un servizio di accoglienza temporanea mamma-bambino.

Campagna per i 40 anni - Dall'autunno 2024, su mandato del CdA, ACS ha avviato la progettazione della **campagna di comunicazione e raccolta fondi** per i **40 anni di Diapason** con un duplice obiettivo: **sostenere l'avvio e la ristrutturazione** dell'appartamento destinato a Casa Lia e rilanciare pubblicamente l'impegno sociale della Cooperativa, rafforzando il legame con il territorio.

Coinvolgimento e cura dei processi - La raccolta fondi è stata anche un'occasione per **coinvolgere coordinatrici e coordinatori**, condividere strategie e **favorire la partecipazione** di colleghe e colleghi. Sono stati promossi momenti di **socialità**, rafforzando il senso di comunità all'interno della Cooperativa.



6. UNA FOTOGRAFIA DEI SERVIZI E PROGETTI DEL 2024



Nelle pagine seguenti verrà presentato l’andamento dei vari servizi e progetti di Diapason realizzati durante l’anno 2024.

Le schede di presentazione descriveranno: il luogo e il periodo di svolgimento; i destinatari e le modalità di accesso; le finalità e gli obiettivi; le attività del Servizio; le eventuali iniziative realizzate sul e per il territorio; la composizione e le modalità di lavoro delle Equipe.

Verranno valutati inoltre gli aspetti che hanno caratterizzato il Servizio e effettuata l’analisi dei rischi e delle opportunità. Infine verranno evidenziati il numero di utenti raggiunti e volontari Impiegati.

Di seguito i Servizi e Progetti presentati nel seguente documento:

MILANO	MONZA E BRIANZA
ADM - Domiciliarità Educativa	Assistenza Educativa Scolastica Brianza
AES - Assistenza Educativa Scolastica	Ancora Genitori?
Artis	Millesoli
Azimut 8 e 9	Nuovo Giardino
CAD - CSA	Saltinbanco
CAD Ottovolante	Tempo Insieme
Domus 12	
Gruppi Indagini Centrale	
Hermada 14	
Mixité	
QuiBi	
SAD	
SchoolHub	

AREA MILANO

ADM - DOMICILIARITÀ EDUCATIVA

Municipio 8: Via Amoretti 14
Municipio 9: Via F. Von Hayek 4

Data di inizio
Nuovo Elenco Accreditati 1 luglio 2022 – dicembre 2024 (con proroghe)

Destinatari
La famiglia intesa nella sue fragilità e risorse: bambin*, adolescent*, persone con disabilità, genitori, tutori; anzian*, adult* in difficoltà e con patologia psichiatrica.

Modalità di accesso
Il Servizio sociale contatta il gestore scelto dalla famiglia per proporre la situazione. La famiglia solvente contatta direttamente la cooperativa.

Finalità e obiettivi
Sostenere la **genitorialità** quale accompagnamento ai genitori teso a:

- riacquisire funzioni evolutive;
- sviluppare e valorizzare fattori protettivi;
- ridefinire competenze relazionali che siano funzionali alla crescita dei figli;
- ridefinirsi come genitori e dunque con un progetto educativo condiviso per i figli.

Affiancare **bambini* e adolescent*** per:

- acquisire consapevolezza nelle proprie risorse e sviluppare talenti e potenzialità;
- acquisire quella necessaria fiducia in sé che possa permettergli di sperimentarsi, di fallire e di avere successo, di crescere senza sentirsi inadeguati a priori;
- acquisire competenze, per imparare, per poter stare e crescere in famiglia e nella società, supportando il cognitivo e l’emotivo.

Sostenere agli **adulti con disabilità** promuovendo:

- processi di inclusione sociale e di vita indipendente;
- inserimento e successiva tenuta nell’ambiente di lavoro;
- nuove relazioni sociali;
- individuazione di luoghi di prossimità (gruppi tematici e di aggregazione) per garantire la continuità dei percorsi inclusivi e di vita.

Affiancare le **persone anziane** per:

- creare attività che rallentino il deterioramento cognitivo
- promuovere e mantenere relazioni sociali

Affiancare le **persone con disagio psichico** per:

- organizzare e proporre attività di inclusione sul territorio; promuovere e mantenere relazioni sociali.

Attività del servizio
Metodologicamente le attività educative individuali e di gruppo sono mirate a:

- approccio integrato alla famiglia intesa come sistema in relazione ad un contesto
- analisi dei bisogni del nucleo per una progettazione individualizzata
- attivazione delle risorse del territorio e costruzione di reti di sostegno al nucleo
- attivazione di attività di gruppi anche in sostegno ai singoli progetti.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all’utenza:

- leggermente diminuito il numero di situazioni complessive seguite nel corso del 2024 rispetto all’anno precedente;
- le situazioni seguite con un intervento educativo individualizzato sono state 194 (1 in zona 1, 5 in zona 2, 6 in zona 3, 44 in zona 8 e 129 in zona 9 e 10 privati), tra Diapason e Fondazione Aquilone. Si devono aggiungere poi oltre 30 situazione seguite esclusivamente con un intervento di gruppo e queste sono in aumento.

- Netta prevalenza di situazione seguite con un decreto di A.G sugli accessi spontanei (sostanzialmente presenza disabili o privati). In aumento le situazioni con genitori stranieri.

Rispetto alle Attività:

- ideazione e progettazione con AC di attività di gruppo sfruttando anche Bando Periferie Inclusive e doposcuola in rete strutturate per tutto l'anno sul sostegno scolastico, relazionale, espressivo-laboratoriale.
- Uso maggiore della sede Bicocca per attività individualizzate e condivise tra operatori e destinatari; piscine, gite, Festa di Natale, uscite sul territorio, giochi
- Priorità a attività condivise e in copresenza con genitori e figli, incontri protetti e colloqui al fine di sostenere e trasformare le relazioni intrafamiliari perché abbiano maggior capacità di riequilibrarsi e il ruolo genitoriale affinché sia esercitato con maggiore consapevolezza e funzionalità.

Eventuali innovazioni:

- Gruppo Aquil8 (rivolta a disabili 11-17 anni);
- Gruppo Bicocca (sostegno scolastico, laboratori e attivazione con partecipazione dei genitori);
- incontri protetti, laddove possibile, strutturati con cadenze valutative stringenti e strategie trasformative individualizzate in accordo con rete servizi.

Eventuali iniziative per il territorio

- 29 aprile 2024: Caccia alle Uova;
- 10 giugno - 31 luglio 2024: attività di pic nic, cinema, piscina e due gite aperte a amici e parenti delle situazioni in carico e comprendenti minori e genitori del gruppo doposcuola Val di Nievole.
- 18 dicembre 2024: Festa di Natale organizzate per le famiglie seguite nel corso dell'anno e aperta a amici/conoscenti.

AES - Assistenza Educativa Scolastica

Le scuole in cui svolgiamo il servizio:

- IC Pertini (primarie Pirelli e Pertini, secondarie di primo grado Verga e Falcone-Borsellino)
- IC Locchi (primaria Passerini e secondaria di primo grado Cassinis)
- CFP Immaginazione e Lavoro
- CFP Piamarta
- CFP Capac (sede via Amoretti)
- CFP Galdus (sede via Pompeo Leoni)

Data di inizio

L'attuale accreditamento ha visto la proroga per l'anno scolastico 2024-2025

Destinatari

Il servizio si rivolge agli alunni disabili residenti nel Comune di Milano e frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi (in casi limitati anche altri comuni di provenienza degli alunni).

Modalità di accesso

Il servizio viene attivato dopo la scelta da parte del Dirigente Scolastico del soggetto erogatore tra quelli accreditati inclusi nell'elenco, privilegiando l'ente territorialmente afferente alla scuola presso cui svolgere il servizio di assistenza educativa e nel rispetto del principio di continuità educativa.

Finalità e obiettivi

Il servizio è ispirato ai seguenti principi:

- deve consentire ai soggetti disabili il diritto allo studio, in applicazione della normativa nazionale e regionale che riconosce alla scuola di tutti un contesto formativo adeguato anche per gli utenti con disabilità. L'obiettivo generale del servizio è lo sviluppo delle potenzialità degli alunni con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione attraverso un percorso di integrazione scolastica;

- deve rispondere ai criteri di corretta gestione, di efficienza ed efficacia, ovvero capace di raggiungere gli obiettivi preposti con il minore dispendio di risorse;
- deve essere strettamente integrato con l'istituto scolastico frequentato dagli alunni disabili e con le altre agenzie educative del territorio;
- deve essere espletato da personale qualificato.

Gli obiettivi dell'assistenza educativa scolastica sono così individuati:

- didattici: espandere e qualificare l'offerta complessiva del servizio, garantendo ai Dirigenti Scolastici uguali sistemi di accesso; valorizzare e sviluppare qualitativamente le risorse professionali educative presenti nel territorio cittadino a favore delle persone con disabilità; sostenere un miglioramento incrementale della valenza del servizio, evidenziando la qualità delle prestazioni e confrontando fra loro le performance ottenute da servizi omogenei e le performance ottenute nel tempo dallo stesso servizio;
- educativi: assicurare e realizzare il diritto all'educazione e all'istruzione, costituzionalmente garantito, che non può essere impedito o affievolito da difficoltà nell'apprendimento né da altra problematicità derivante dalle disabilità;
- di integrazione: valorizzare e sviluppare le risorse della comunità orientandole alla qualificazione continua delle prestazioni educative e alla migliore soddisfazione possibile delle famiglie;
- di sostegno alle famiglie: assicurare ai nuclei familiari che hanno al loro interno soggetti in condizioni di disabilità o di svantaggio un intervento di appoggio e di sostegno;
- di qualità del servizio: garantire la libera scelta da parte dei Dirigenti Scolastici nella selezione dei soggetti erogatori del

servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti le proprie strutture scolastiche, dando rilevanza alla territorialità e alla continuità educativa; verificare l'adeguatezza del servizio offerto in relazione alle caratteristiche ed alle esigenze delle persone con disabilità; garantire l'erogazione del servizio privilegiando la dimensione territoriale.

Attività del servizio

In particolare il servizio prevede, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'espletamento delle seguenti funzioni:

1. assistenza educativa personalizzata al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno;
2. aiuto all'alunno disabile in classe, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante con cui integrare le proprie azioni per la realizzazione del progetto educativo;
3. formulazione di un progetto educativo complessivo che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
4. assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;
5. supporto e assistenza nell'area dell'autonomia personale comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;
6. supporto all'integrazione scolastica dell'alunno nella vita di relazione;
7. assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;
8. intervento educativo e di assistenza durante la refezione;
9. incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe o sezione, con i servizi sanitari e con la famiglia e collaborazione nella predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI) e nelle relative verifiche.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza

Il grado di soddisfazione degli interventi educativi sia da parte degli alunni che degli insegnanti è rimasto alto. Da parte dei referenti delle diverse scuole arrivano attestati di stima circa il lavoro, spesso complesso e difficile, che gli operatori Diapason sono in grado di svolgere, anche in maniera proattiva e non solo gestionale. Essendo il panorama tra le varie scuole molto variegato così come le situazioni all'interno dei singoli istituti, non sono mancate in alcuni (pochi) casi difficoltà di collaborazione e interlocuzioni con alcuni docenti.

Rispetto all'utenza

- Il lavoro nelle scuole primarie e secondarie di primo grado si è caratterizzato per facilitare la permanenza in classe dell'alunno, per quanto possibile, in modo da favorire l'inclusione nel gruppo classe e la vita di relazione. Dove la situazione del singolo lo richiedeva invece, l'educatore ha realizzato un intervento individualizzato fuori dalla classe per favorire il più possibile un'esperienza di benessere dell'alunno nel contesto scolastico.
- Nelle classi delle doti personalizzate (al Capac e al Piamarta), spesso caratterizzate da un insieme di soggetti con diverse disabilità e quindi molto eterogeneo e complesso, gli operatori hanno lavorato sia in un'ottica individualizzante che relazionale, spesso gestendo anche le dinamiche di classe e aiutando i docenti nella gestione del gruppo classe.
- In entrambi i CFP da segnalare il fatto che stato possibile concordare con la scuola e i suoi referenti la realizzazione di alcuni laboratori (conoscenza tra gli studenti, sulle emozioni, la percezione di sé e i confini nella relazione con l'altro, il vissuto prima, durante e dopo lo stage, la robotica)

- In alcuni casi, la possibilità per l'educatore di svolgere più ore nella stessa classe seguendo più alunni ha facilitato il suo lavoro, in quanto ha permesso uno sguardo più approfondito sul gruppo classe e ha costituito un punto di riferimento non solo per gli alunni ma anche per i docenti.

Rispetto alle attività

Ove è stato possibile (maggiore disponibilità della scuola verso attività altre) gli educatori hanno realizzato attività di presentazione e conoscenza tra gli alunni, attività di educazione all'affettività e alle relazioni, laboratorio sulle emozioni, sul fumetto, di potenziamento della lingua inglese. Nel lavoro con i singoli casi le attività sono le più diverse, sia legate alla didattica (facilitazione, traduzione, contestualizzazione dei contenuti) che a proposte essenzialmente educative (giochi, laboratori, attivazioni), utili a perseguire determinati obiettivi.

Eventuali innovazioni

A differenza degli accordi sottoscritti nel mese di giugno 2024 con il direttore, il CFP Piamarta non ha ritenuto di dover riconoscere le ore educative nel momento in cui gli studenti dei corsi andavano in stage. Ciò ha creato una situazione di difficoltà per la Cooperativa Diapason nella gestione degli incarichi educativi perché avrebbe significato per i lavoratori svolgere le loro ore fino a marzo per poi interromperle all'inizio degli stage (che sarebbero durati fino a maggio, cioè quasi alla fine dell'anno scolastico). Pertanto, seppur a malincuore, l'organizzazione ha preso la decisione di non seguire i corsi ordinamentali presso il Piamarta, continuando a garantire la propria presenza nelle tre classi (prima, seconda e terza). La collaborazione con gli altri tre CFP seguiti (Capac, Immaginazione e Lavoro, Galdus) ha invece visto una buona collaborazione e condivisione di vedute che hanno facilitato il lavoro quotidiano degli operatori coinvolti.

ARTIS GELATERIA SOCIALE E BISTRO

Municipio 9: Via Adriatico 10 Milano

Data di inizio : 1° ottobre 2017

Destinatari

- soggetti fragili per formazione e inserimento lavorativo (Art. 14)
- clientela del quartiere e della città
- associazioni culturali

Modalità di accesso

- Su Segnalazione e invio dai Servizi di Inserimento Lavorativo e Cooperative Sociali;
- Libera – orari di apertura esercizio da martedì a venerdì 7.30- 22.00, sabato e domenica 8.30-13.00 / 15.00-22.00
- Progettazione e programmazione di rete

Finalità e obiettivi

ARTIS è un luogo di lavoro inclusivo, nato per favorire l'inserimento occupazionale di persone fragili e svantaggiate; è un'attività commerciale — caffetteria, gelateria e bistrot — che punta a coniugare sostenibilità economica e sostenibilità sociale, offrendo al contempo un ambiente accogliente e opportunità concrete di crescita professionale.

Attività del servizio

- Vendita di "cose buone e genuine": colazioni, pranzi, aperitivi, eventi e cene a tema, insieme a un gelato che punta all'eccellenza, prodotto nel nostro laboratorio grazie a ricerca, cura e lavorazione artigianale
- Uno spazio bello, curato e accogliente, aperto alla socialità e alle iniziative culturali del quartiere e della città.
- Disponibilità dello spazio per eventi privati, feste e ricorrenze.
- Gestione del bistrot interno di NIKE Italia: delivery giornalieri, eventi e servizi di

catering.

- Servizio di catering per eventi privati, grandi e piccoli.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza:

Consolidamento dei rapporti con gli enti invianti e buona tenuta del lavoro di tutoraggio nei tre ambiti di lavoro di artis (cucina, sala, lab gelato) e messa a regime del numero di tirocinii possibili in contemporanea (a rotazione uno alla volta nelle fasce previste per garantire un tempo di lavoro positivo e d efficace).

Artis mantiene la sua capacità di essere *palestra tutelata* per l'avvio al lavoro di soggetti fragili e svantaggiati alle prime esperienze.

Create condizioni ottimali di lavoro per i fragili individuando le fasce più tranquille di lavoro (mattine e primi pomeriggi in settimana) per consentire esperienze di lavoro positive e gratificanti e allo stesso tempo utili per l'esercizio commerciale.

Buona integrazione con il personale strutturato anche fragile sempre più in grado di seguire alcune parti di lavoro dei tirocinanti e stagisti.

Buona riuscita dei Laboratori per famiglie con bambini del Progetto Co.MeStai.

Gradita dalla clientela la molteplicità delle proposte che offre il locale con la possibilità di spaziare dalla colazione in famiglia alla serata con gli amici per un evento o semplicemente per stare insieme in un luogo di prossimità accogliente e gradevole.

Rispetto alle attività: Apprezzata la proposta dell'aperitivo nella formula aperitapas e degli eventi tematici con proposte salate ad hoc (degustazioni di vini regionali, festa di carnevale, halloween, serata detox, cene tematiche su prenotazione)

Fornitura di gelati a 4 bar sociali di Milano: Quasilocanda a Villapizzone; Jodok e EffeCorta ad Affori; Progetto Zeropercento.

Molto apprezzate le nuove linee di produzione

invernale del laboratorio di gelateria/ cicerolateria (creme spalmabili, cicerolateria, biscotteria rinnovata, oggettistica da regalo realizzata con il cioccolato: palline di natale, babbi natale ecc...)

Eventuali innovazioni: da marzo è in corso la sperimentazione di nuove modalità di somministrazione del gelato:

Porzionatori a "pallina": consentono di servire il gelato in cono o coppetta in modo semplice e uniforme. Questo sistema facilita il lavoro, rendendo l'attività accessibile anche ai colleghi con fragilità o svantaggi, garantendo comunque un servizio curato e professionale.

Gelato in "mattonella" da 300g: prodotto artigianale, già pronto e disponibile in tutti i gusti presenti, conservato in un apposito pozzetto refrigerato. Le "mattonelle" sono accessibili direttamente al cliente, che può acquistare il prodotto senza code o attese, portando a casa un gelato genuino, di qualità e subito disponibile.

Queste innovazioni nascono dall'obiettivo di **semplificare il lavoro** per tutti i collaboratori, soprattutto i fragili, migliorare l'esperienza del cliente e valorizzare il prodotto artigianale.

AZIMUT CENTRO DIURNO

Municipio 8: Via Amoretti 14

Municipio 9: Via Von Hayek 4

Data di inizio

I Centri Diurni AZIMUT sono un progetto socio educativo, attivi nei Municipi 8 e 9 accreditati con il Comune di Milano e per Zona 9 in convenzione anche con gli Uffici del Servizio Sociale di Giustizia Minorile e il Dipartimento di Giustizia Minorile.

Destinatari

Minori 11-18 anni

Modalità di accesso

L'accesso ad Azimut avviene su invio del Servizio Sociale Professionale Territoriale del Comune di Milano.

Finalità e obiettivi

Creare le condizioni sociali, relazionali e di motivazione indispensabili perché possano essere avviati e realizzati percorsi:

- di sostegno alla crescita;
- di autonomia e di inserimento sociale;
- di alfabetizzazione, conclusione dell'iter formativo e di istruzione;
- di orientamento e inserimento lavorativo;
- di messa alla prova.

Attività del servizio

Accanto alle **attività individuali** che educatore e minore realizzano nel rapporto 1:1, il Centro Diurno si caratterizza con una programmazione settimanale che prevede una serie di attività educative e di socializzazione che utilizzano anche la dimensione del **gruppo** come strumento per la realizzazione del Progetto Educativo Individuale. Si tratta di attività sportive, attività laboratoriali, attività espressive e di utilizzo dei media.

Sono inoltre previste le seguenti attività:

- Alfabetizzazione e scolarizzazione di base
- Orientamento formativo e lavorativo
- Attività socialmente utili

Lavoro con le famiglie

Il coinvolgimento delle famiglie è parte integrante del Progetto Educativo Individuale del singolo minore ed ha la funzione di sostenere e recuperare le competenze genitoriali e di fornire eventuali occasioni di mediazione familiare.

A tale scopo le attività previste sono:

- colloqui di sostegno (individuali o di coppia);
- gruppi genitori di auto-mutuo aiuto, centrati sulle tematiche connesse alla crescita dei figli.

AZIMUT 8

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: i ragazzi tutti esprimono forte attaccamento sia al progetto sia alla relazione educativa instaurata con i rispettivi educatori di riferimento

Rispetto alle attività: preferenza alle attività svolte in sede, fatica a rivolgersi all'"esterno"

Eventuali reclami: nulla da segnalare

AZIMUT 9

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: i ragazzi esprimono forte attaccamento sia al progetto sia alla relazione educativa instaurata con i rispettivi educatori di riferimento.

Rispetto alle attività: preferenza alle attività svolte in sede, fatica a rivolgersi all'"esterno"

Eventuali reclami: nulla da segnalare

CAD - CSA

Municipio 9: Via Ornato, 7

Data di inizio

Il CAD CSA è un servizio in accreditamento con il Comune di Milano, avviato nel 2004 come intervento socioassistenziale di gruppo e dal 2010 come CAD; da allora il servizio prosegue in continuità.

L'accreditamento attuale dei CAD cittadini comprende anche il CAD CSA, ed è effettivo dal 1 settembre 2022 con durata di 5 anni (fino al 2027)

Destinatari

Persone adulte (> 18 anni) con disabilità certificata (almeno 46%) di tipo sia cognitivo che fisico, anche con eventuale presenza di patologie psichiatriche o di "doppia diagnosi".

Modalità di accesso

Invio da parte del SSPT comunale o di altri servizi territoriali (CPS, comunità) o accesso spontaneo con richiesta da parte della persona o della sua famiglia.

Finalità e obiettivi

Accogliere ed offrire a persone adulte con disabilità attività socializzanti, di aggregazione, di condivisione, convivialità, formative e educative che possano colmare gli spazi spesso consistenti di tempo libero e contrastare la dimensione di solitudine.

Attività del servizio

Attività peculiari del servizio sono:

- momenti di socializzazione caratterizzati da una forte partecipazione ed integrazione progettuale tra personale educativo e personale socio-assistenziale, erogati con continuità durante tutto l'anno, nei quali consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi all'interno di uno spazio protetto sul territorio;
- attività di tipo laboratoriale e/o

esperienziale di gruppo, finalizzate all'inclusione sociale, che non necessitano di un supporto continuativo e costante da parte di un operatore; attività di utilità sociale attraverso la distribuzione di generi alimentari a cittadini e famiglie in difficoltà; attività aggregative, animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolte ad adulti con disabilità.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: frequenza ad accesso libero, regolata da turni assegnati in base al bisogno della persona, della capacità ricettiva del centro, delle condizioni organizzative e di gestione e realizzazione delle attività rivolte ai vari gruppi, generalmente numerosi.

Rispetto alle attività: attività svolte in gruppo, con ampia cadenza rispetto alle diverse proposte e continua ricerca di novità e arricchimenti dal punto di vista contenutistico.

Eventuali innovazioni: accoglienza di tre volontarie europee nel corso dell'anno (con prosecuzione nel 2025), esperienza del tutto inedita per il CAD CSA, che ha portato novità in termini di affiancamenti e sviluppo degli interessi (ad esempio, l'uso della lingua inglese o francese).

Eventuali reclami: nulla da segnalare

CAD OTTOVOLANTE (MI)

Municipio 9: Via Amoretti, 14

Data di inizio

Il CAD Ottovolante è un servizio avviato nel 2016 in accreditamento con il Comune di Milano.

L'accreditamento attuale dei CAD cittadini comprende anche il CAD Ottovolante, ed è effettivo dal 1 settembre 2022 con durata di 5 anni (fino al 2027)

Destinatari

Persone adulte (> 18 anni) con disabilità certificata (almeno 46%) di tipo sia cognitivo che fisico, anche con eventuale presenza di patologie psichiatriche o di "doppia diagnosi".

Modalità di accesso

Invio da parte del SSPT comunale o di altri servizi territoriali (CPS, comunità) o accesso spontaneo con richiesta da parte della persona o della sua famiglia.

Finalità e obiettivi

Accogliere ed offrire a persone adulte con disabilità attività socializzanti, di aggregazione, di condivisione, convivialità, formative e educative che possano colmare gli spazi spesso consistenti di tempo libero e la solitudine.

Attività del servizio

Attività peculiari del servizio sono:

- momenti di socializzazione caratterizzati da una forte compartecipazione ed integrazione progettuale tra personale educativo e personale socio-assistenziale, erogati con continuità durante tutto l'anno, nei quali consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi all'interno di uno spazio protetto sul territorio;
- attività di tipo laboratoriale e/o esperienziale di gruppo, finalizzate all'inclusione sociale, che non necessitano di un supporto continuativo e costante da

parte di un operatore;

- attività aggregative, animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolte ad adulti con disabilità.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: frequenza ad accesso libero, con gruppi sempre tendenzialmente numerosi di persone.

Rispetto alle attività: definizione di momenti conviviali di pranzo comunitario; approfondimento del focus individualizzato su molte delle persone afferenti al centro, con eventuale sviluppo di percorsi personalizzati esterni (tirocini, stage, diurnato innovativo).

Eventuali innovazioni: mantenimento del valore aggiunto dovuto all'apertura mattutina, con ampia flessibilità di accoglienza ed elevato livello di risposta in tempi brevi alle richieste di frequenza da parte di singole famiglie e, più frequentemente, da parte di servizi sociali, specialistici e strutture di accoglienza residenziali; avvio dell'attività "Le donne lo sanno", momento settimanale dedicato alle ragazze con disabilità del CAD, e rivolto alla trattazione di tematiche sensibili quali la cura di sé, la sessualità, le emozioni, il corpo. Tale attività è inserita nel catalogo cittadino dei Servizi Laboratoriali Diurni, e accoglie quindi anche partecipanti esterne inviate da altri enti.

Eventuali reclami: nulla da segnalare

DOMUS 12

Municipio 9: Via Palanzone 12

Data di inizio

Domus 12 è un appartamento per percorsi di autonomia abitativa e per l'accoglienza di persone con disabilità, attivo in modo continuativo dal mese di settembre 2020.

Destinatari

Persone adulte (> 18 anni) con disabilità certificata che necessitano di effettuare esperienze di autonomia abitativa di breve/medio/lungo periodo in un contesto protetto e supportato.

Modalità di accesso

Richiesta di inserimento diretto da parte della persona con disabilità e della sua famiglia; richiesta/interessamento da parte del Servizio Sociale di riferimento.

Finalità e obiettivi

Accogliere in contesto abitativo persone adulte con disabilità prive o in uscita dalla famiglia di origine, assicurando interventi di supporto, monitoraggio e cura del percorso di autonomia.

Attività del servizio

- Presa in carico della persona con disabilità e dei suoi bisogni di autonomia;
- Supporto al ménage domestico e ai compiti casalinghi;
- Rapporto con le famiglie di origine, coordinamento e condivisione dei percorsi degli ospiti, condivisione di conquiste e criticità
- Scelta e organizzazione del menù, spesa
- Monitoraggio del percorso di autonomia abitativa;
- Organizzazione delle giornate e delle tempistiche individuali;

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

La struttura funziona come appartamenti dedicati all'accoglienza di persone adulte con disabilità con caratteristiche idonee all'impianto progettuale e logistico dell'appartamento (ampia autonomia degli ospiti, presenza continuativa degli operatori, nessun presidio notturno, ampio ingaggio con le risorse del territorio), e preveda una tipologia di accoglienza a bassa intensità sia a carattere continuativo che come delineata su progetti temporanei di autonomia residenziale.

GRUPPO INDAGINI CENTRALE

Municipio 1: Via Dogana 2
Municipio 9 Via Hermada 14.

Data di inizio

1° dicembre 2022 al 31 dicembre 2025

Destinatari

Famiglie con minori con richiesta dell'AG di indagine psico sociale.

Modalità di accesso

Tramite servizio sociale di competenza e previo decreto di prosieguo amministrativo del Tribunale per i Minorenni

Finalità e obiettivi

Gli operatori valutano, su richiesta delle Magistrature, se sussistono elementi di pregiudizio per i minori oggetto di indagine psicosociale e formulano un progetto a sostegno dei figli e dei loro genitori.

Attività del servizio

Colloqui con le famiglie e i loro figli, incontri di rete, visite domiciliari, riunioni di equipe, supervisione e formazione

Analisi rischi e opportunità.

Punti di forza: la co-gestione a livello politico, il co-coordinamento, l'equipe mista pubblico e privato, la collaborazione con l'ASST, la

formazione e la supervisione continua.

L'equipe del GIC lavora oramai da anni sulla base di un modello teorico di riferimento, calibrando ogni volta tempi e modi di azione, interrogandosi sugli obiettivi per quella specifica famiglia, condividendo fatiche con atteggiamento propositivo e collaborante. In questa dimensione operativa, a.s. del pubblico e del privato e psicologi diventano un'unica unità che comunica con lo stesso linguaggio, e che riesce così facendo ad accogliere sia gli utenti, sia eventuali nuovi colleghi in un luogo che ha forma e identità propria.

Punti di debolezza: la strutturazione del budget. La nuova gara non ha portato, nuovamente, ad un miglioramento economico, bisognerà, pertanto, attrezzarsi per evitare una ulteriore perdita economica.

Azioni di miglioramento: controllo bimestrale dell'andamento economico, confronto con la P.A. per apportare migliorie a fronte della perdita economica continua.

HERMADA 14

Hermada 14 è un appartamento per l'autonomia dei neomaggiorenni.

Municipio 9: Via Hermada 14.

Data di inizio

Avvio Novembre 2019

Destinatari

Ragazzi tra i 18 e 21 anni in uscita da percorsi di accoglienza residenziale o familiare

Modalità di accesso

Tramite servizio sociale di competenza e previo decreto di prosieguo amministrativo del Tribunale per i Minorenni

Finalità e obiettivi

- Supporto concreto e sostegno mirato a neomaggiorenni prima di intraprendere un definitivo progetto di vita indipendente.

- Attenta preparazione verso l'autonomia, uno spazio dove imparare a gestirsi, nel rispetto di regole condivise, all'interno di un contesto protetto e tutelato.
- La valorizzazione delle proprie capacità e competenze con uno sguardo attento ai punti di debolezza e fragilità e ai propri limiti per migliorarsi, osservarsi ed imparare a gestirsi sempre più in piena autonomia.
- L'educatore non scompare ma è presente in modo diverso, attento nell'indicare la strada, nel sostenere e nel tranquillizzare nel concreto e con fiducia e trasparenza.

Tutto ciò permetterà alle ragazze e ai ragazzi di crescere, sbagliare, autocorreggersi e continuare a in autonomia verso il futuro.

Attività del servizio

Concretamente l'educatore accompagnerà i ragazzi in carico ad occuparsi della spesa, a provvedere al pagamento delle proprie bollette, a gestire il proprio denaro, a riordinare il proprio ambiente, a cercare un'occupazione o portare avanti da soli i propri studi, a condividere gli spazi, a gestirsi nelle relazioni e nei conflitti in modo costruttivo e responsabile.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: positivo riscontro da parte degli ospiti del progetto di cui sono protagonisti. Si segnala la difficoltà a monitorare/governare la dimensione legata alla gestione delle "finanze" dei ragazzi (con l'obiettivo di aiutarli a risparmiare in vista della loro futura autonomia).

Rispetto alle Attività: positivi rimandi sulle attività che li hanno coinvolti. Si rileva la fatica dei ragazzi a rispondere al monitoraggio/sostegno alla gestione del budget finanziario a loro disposizione da parte dell'educatrice.

Eventuali reclami: non ci sono stati reclami

MIXITÈ

Municipio 9: presso I.C. Pertini via Thomas Mann 8, per quanto riguarda le attività dirette di Diapason.

Data di inizio

1° gennaio 2024

Destinatari e Modalità di accesso

L'accesso è riservato alle alunne e agli alunni della primaria e secondaria di primo grado dell'I.C. Pertini. La partecipazione alle attività in orario scolastico è concordata con i docenti. La partecipazione alle attività extrascolastiche, previa iscrizione, è libera e gratuita. In caso di esubero di richieste di iscrizioni, la priorità è data alle alunne e agli alunni segnalati dai docenti come più bisognosi, dall'appartenenza a famiglie con ISEE inferiore ai 12.000 € e dalla data di preiscrizione.

Finalità e obiettivi

Il progetto, che interviene nei municipi 2, 3 e 9 della città di Milano, intende aumentare del 10% le iscrizioni in 7 plessi dei 4 istituti scolastici partner a forte presenza di alunni con cittadinanza non italiana, migliorando le competenze di base di 800 minori con difficoltà scolastiche.

Attività del servizio

- Cabina di regia: sia dell'ATI sia delle attività direttamente realizzate da Diapason
- Monitoraggio e valutazione: raccolta di dati e osservazioni sia in itinere che al termine del progetto che ex post a due anni dalla conclusione
- Comunicazione: l'azione intende essere di supporto agli Istituti scolastici per rilanciare l'immagine dei plessi caratterizzati da segregazione scolastica e white flight. In particolare, verranno fornite consulenze e aiuto per rendere gli Open Day più efficaci sul piano della promozione.
- Attività di sostegno al percorso scolastico: l'azione coinvolge come beneficiari diretti

gli alunni dei 4 Istituti partner). L'azione prevede 3 diverse tipologie di attività tra loro fortemente integrate: l'attivazione di 4 centri "DOPO LA SCUOLA" (uno per Istituto) con pomeriggi dedicati al sostegno scolastico in piccoli gruppi e al rinforzo dell'italiano L2 e dell'italiano per lo studio in relazione a specifici ambiti disciplinari; alla realizzazione dei laboratori scientifici e tecnologici "TE LO SPIEGO IO"; l'attivazione dei percorsi di orientamento e di tutoraggio individualizzato «TI ACCOMPAGNO IO?».

- Percorsi di educazione a una cittadinanza responsabile: l'azione coinvolge come beneficiari diretti alunni, docenti e, occasionalmente, genitori. Grazie all'apporto di partner con esperienza specifica in tali ambiti, saranno attuati, in stretto raccordo con le scuole, percorsi scolastici ed extrascolastici di educazione ambientale e di educazione alla pace e all'accoglienza.).
- Patti educativi di comunità: l'azione ha come beneficiari diretti i referenti e gli operatori degli enti coinvolti e i membri delle associazioni, i comitati genitori e le altre scuole dei Municipi coinvolti nel progetto. L'azione intende promuoverne la diffusione e realizzazione dei patti nei 4 territori di intervento.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: nel primo anno di progetto nelle attività pomeridiane sono stati accolti 91 alunne e alunni, prevalentemente della secondaria di primo grado. Il 66% di origine straniera, il 20% BES/DSA, il 64% con ISEE inferiore a 12.000,00 euro

Rispetto alle attività: nel primo anno di progetto, oltre alle attività in orario extrascolastico (aiuto compiti, laboratori scientifici e laboratorio italiano L2) Diapason ha condotto insieme a Contatto un laboratorio espressivo per rafforzare nelle alunne e negli alunni di due classi quinte la capacità di ascolto degli altri e

la capacità di lavorare in gruppo

Eventuali innovazioni: nessuna rispetto a quanto previsto dal progetto

Eventuali reclami: sporadiche segnalazioni relative agli orari di alcuni servizi. Ogni evenienza è stata sempre gestita e risolta nel minor tempo possibile.

QU.BI.

Co-progettazione per la messa a sistema di un modello di welfare territoriale a rete integrata pubblico e privato, volto al **contrasto della povertà delle famiglie con minori** nelle sue diverse declinazioni ed in prospettiva multidimensionale. Realizzato in convenzione tra il Comune di Milano e una ATS composta da 14 enti del Terzo Settore, di cui Diapason Capofila e in collaborazione con una rete di secondo livello composta da 57 partners.

Progetto diffuso sul territorio del Municipio 9

Data di inizio

8 maggio 2024

Destinatari e Modalità di accesso

Famiglie con figli minorenni in condizioni di povertà socio economica e/o culturale. Libero, facilitato dalle Operatrici di Prossimità .

Finalità e obiettivi

Il progetto è volto contrasto della povertà delle famiglie con minori nelle sue diverse declinazioni ed in prospettiva multidimensionale

Attività del servizio

Si delinea in due direzioni:

1. **Opportunità a favore dei beneficiari:** colloqui di orientamento e accompagnamento rivolti ai genitori, per individuare i bisogni e orientarli alle risposte offerte dalla rete territoriale e dal resto della città, supporto con beni primari, piccoli contributi economici, sostegno allo studio, inserimento in gruppi di socializzazione,

attività sportive, doposcuola etc...

2. **Governance della rete municipale:** sono costituiti 3 tavoli territoriali per il coordinamento, il confronto e la progettazione delle attività svolte dalla rete di primo e secondo livello a favore dei beneficiari del progetto. Il coordinamento della rete è gestito dalle referenti di rete e dalla assistente sociale di comunità e si raccorda su tavoli cittadini del Comune di Milano, organizzati dalla Direzione Welfare, per presidiare la co-progettazione in itinere, l'organizzazione, lo sviluppo, il monitoraggio, la valutazione, la comunicazione e la rendicontazione di tutti i Qubì cittadini.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: la capacità di intercettazione dei cittadini beneficiari si è dimostrata funzionale, la conoscenza della rete arriva ai cittadini tramite la stessa rete e tramite il passaparola.

Rispetto alle attività: si sta delineando la capacità della rete di sostenere le attività svolte dai partners del territorio a favore di beneficiari, attraverso micro-progettazioni che integrano le offerte e soste. Le attività rivolte ai beneficiari finanziate direttamente dal Progetto Qubì sono:

- Il lavoro delle Operatrici di Prossimità
- Gruppi mamma bambino in affiancamento ai corsi d'italiano per donne
- Laboratori in sostegno ad attività di campus
- Laboratori artistici per bambini
- Pagamento di vacanze per gruppi di minori
- Pagamento di pasti nei centri estivi per dare la gratuità ai bambini
- Budget per acquisto di beni e servizi in favore dei beneficiari

Eventuali innovazioni: Il progetto è una sperimentazione costante, difficile segnalare al momento innovazioni, forse dopo qualche

anno si potranno valutare delle innovazioni rispetto ad una prassi che si sarà consolidata.

Eventuali reclami: niente da segnalare.

Analisi rischi e opportunità.

Punti di forza:

- la capillarità della rete territoriale
- la partecipazione costante e significativa ai tavoli ed alle attività da parte degli enti del secondo livello

Punti di debolezza:

- la dimensione del territorio rende difficile un raccordo tra le 3 aree individuate
- la divisione in 3 aree aumenta i costi organizzativi in termini di tempo e di denaro
- incertezza economica e scarsità di risorse

Azioni di miglioramento:

- integrazione con altre risorse attraverso il fund raising
- accorpamento delle aree (2 invece di 3?)
- ricerca collaborazione Municipio 9

SAD - SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

Municipio 9: Via Doberdò, 22 e Via Ornato, 7

Data di inizio

Servizio in continuità e rinnovato a partire dal 1 luglio 2022 a seguito del nuovo accreditamento con il Comune di Milano per i Municipi 1-2-3-8-9

Destinatari e Modalità di accesso

Persone anziane, persone con disabilità

Modalità di accesso

Invio di apposito progetto di intervento domiciliare (PID) da parte dell'assistente sociale del territorio di uno dei municipi cittadini in cui il Servizio SAD è accreditato, con servizio a carico del Comune di Milano; richiesta di intervento diretto da parte della persona beneficiaria o di uno familiare, con servizio erogato privatamente in regime di solvenza diretta o attraverso forme di sostegno economico (es. misura B2)

Finalità e obiettivi

- Cura della persona e del suo ambiente di vita, mantenimento della stessa presso il domicilio, monitoraggio delle condizioni igieniche e ambientali, supporto e accompagnamenti a visite mediche, commissioni.
- In accordo con il municipio 9, il servizio SAD comprende anche un incarico specifico di sportello di assistenza burocratica, disbrigo pratiche, supporto per aggravamenti verbali di invalidità, RDC, cambio alloggio.

Attività del servizio

Attività a domicilio di igiene personale e cura della persona, attività a domicilio di igiene ambientale e cura degli spazi, movimentazioni semplici e complesse, attività sul territorio con e senza la persona beneficiaria di accompagnamento, disbrigo pratiche, commissioni.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023

Rispetto all'utenza: mantenimento delle prestazioni in modo continuativo e senza alcuna interruzione, sia in relazione a periodi estivi o festività. Avvio dei nuovi servizi secondo le tempistiche concordate con il competente servizio sociale e comunque entro 7-10 giorni lavorativi, per quanto riguarda la disponibilità del servizio. Talvolta l'attivazione è stata più dilatata dovendola concordare con l'inviante servizio sociale.

Rispetto alle attività: attenzione ai bisogni della persona, con particolare riferimento al contesto di vita e cercando di supportare e consigliare i destinatari e gli eventuali familiari sulla migliore erogazione possibile delle attività previste da progetto. Ad esempio, con adeguata organizzazione e distribuzione di giorni e orari.

Eventuali innovazioni: coinvolgimento degli operatori in fase di visita domiciliare di conoscenza delle nuove persone assistite, con implementazione dello sguardo anche da parte degli operatori stessi e conseguente arricchimento delle competenze relative alla fase di avvio.

Eventuali reclami: minime segnalazioni relative agli orari di alcuni servizi, per le quali si è sempre trovata una soluzione condivisa.

SCHOOLHUB

Progetto di contrasto alla segregazione e dispersione scolastica.

Municipio 9: presso I.C. Pertini via Thomas Mann, 8

Data di inizio

giugno 2022

Destinatari

Docenti, alunne e alunni dell'I.C. Pertini

Modalità di accesso

L'accesso è riservato alle alunne e agli alunni della secondaria di primo grado dell'I.C. Pertini. La partecipazione alle attività, previa iscrizione, è libera e gratuita. In caso di esubero di richieste di iscrizioni, la priorità è data alle alunne e agli alunni segnalati dai docenti come più bisognosi, dall'appartenenza a famiglie con ISEE inferiore ai 12.000 € e dalla data di preiscrizione.

Finalità e obiettivi

L'obiettivo del progetto è la trasformazione delle scuole target in Hub ad alta intensità educativa dove i minori, le loro famiglie e il personale scolastico, possano avere l'opportunità di beneficiare di un presidio psico-socio-educativo.

Obiettivi:

1. Promuovere il successo formativo dei minori.
2. Promuovere un solido senso di appartenenza alla propria comunità.
3. Rafforzare le soft skills.

Attività del servizio

Coordinamento e monitoraggio: incontri di coprogettazione e verifica in itinere con il Comune di Milano, la scuola e gli enti incaricati della valutazione di impatto del progetto.

Potenziamento e sostegno allo studio: attività di

aiuto compiti e attività ludico motorie in orario extrascolastico gestite da educatori e volontari.

Laboratori: attività pomeridiane volte sviluppare le competenze cognitive e non cognitive dei minori. Per l'anno scolastico 2022/2023 sono stati scelti laboratori manuali e creativi con taglio scientifico.

Orientamento in uscita: colloqui condotti da una psicologa volti a sostenere i ragazzi nella fase di scelta della scuola secondaria di secondo grado.

Sportello psicopedagogico: colloqui condotti da una psicologa volti a sostenere i ragazzi che stanno attraversando un momento di difficoltà e di crisi personale e/o nella relazione con la famiglia, i coetanei, la scuola.

Supervisione didattico-pedagogica ai docenti: percorsi di sostegno rivolti a gruppi di docenti in difficoltà con specifiche classi e/o alunni.

Supporto educativo nel gruppo classe: sostegno ai docenti da parte di un'educatrice esperta che, inserendosi in gruppi classe particolarmente complicati, contribuisce a migliorare le dinamiche relazioni tra alunni e tra alunni e docenti e a ristabilire un clima collaborativo e sereno.

Accompagnamento da e verso i servizi: percorsi di tutoraggio individualizzati condotti da una case manager per affrontare e superare situazioni problematiche quali la frequenza discontinua, l'isolamento sociale, la conflittualità tra famiglie e istituzione scolastica.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023.

Rispetto all'utenza: nell'anno scolastico 2023-2024 La maggior parte dei beneficiari ha partecipato ad attività di gruppo (spazio compiti e giochi, campus, laboratori creativi, attività ludico-motorie). Dei 172 alunni che al 31 luglio avevano partecipato ad una o più attività di progetto, 80 sono di origine straniera, 34 sono BES/DSA e 86 provengono da famiglie con un ISEE inferiore ai 12.000 euro.

Rispetto alle Attività: nell'anno scolastico 2023-2024 sono state realizzate tutte le attività previste dal progetto. La continuità di frequenza a quelle in orario extrascolastico è stata alta per la maggior parte degli iscritti. Coerentemente con l'obiettivo di promuovere il successo formativo rimuovendo o mitigando l'effetto di alcuni ostacoli all'apprendimento, è stata costantemente prestata attenzione alle esigenze individuali cercando di garantire, quando necessario, un affiancamento uno ad uno (cosa possibile grazie all'apporto dei volontari).

Eventuali innovazioni: coerentemente con l'obiettivo di rafforzare le soft skills a partire dalla valorizzazione degli interessi, delle caratteristiche e delle competenze individuali delle alunne e degli alunni, sono state proposte attività aggiuntive rispetto a quelle previste dal progetto, in particolare le uscite didattiche e la partecipazione allo spettacolo teatrale Arturo

AREA MONZA BRIANZA

AES - Assistenza Educativa Scolastica

Strutture educative e Istituto Scolastici in alcuni Comuni della Provincia di Monza e Brianza.

Data di inizio

AES è attivo dall' a.s. 2010/11 secondo la formula "Piano di Utilizzo Voucher" o PUV (genitori affidano il servizio di AES a specifica Cooperativa Sociale, Comune di residenza monitora e controlla interventi). Validità attuale accreditamento 1/09/2022-31/08/2025 presso l'Ambito di Carate Brianza e Monza. Da settembre 2017, PUV a favore di alunni delle scuole secondarie di 2° grado finanziati con fondi di Regione Lombardia (max 34 settimane).

Apertura secondo calendario scolastico. Ore incarico ricevute in funzione del budget riportato sul PUV in base a diagnosi,

disponibilità economiche del Comune di residenza, indicazioni di Regione Lombardia.

Destinatari

Minorenni residenti in Comuni della Provincia Monza e Brianza, frequentanti servizi educativi e/o scolastici, in possesso di certificazione di disabilità e diagnosi funzionale (DF) secondo i parametri della normativa vigente con richiesta di supporto educativo per gli aspetti inerenti l'autonomia oltre che per le relazioni comunicative e sociali.

Modalità di accesso

I familiari/tutori legali presentano richiesta di AES all'Amministrazione del Comune di residenza oppure a Regione Lombardia secondo le tempistiche dell'Ente: il Comune formula il PUV, propone ai familiari di scegliere tra le varie Organizzazioni cooperative accreditate; un referente comunale si raccorda poi con la coordinatrice della Cooperativa sia nella fase di avvio che durante il corso dell'anno attraverso aggiornamenti.

Finalità e obiettivi

Le finalità sono volte a favorire il potenziale della persona, tendere alla sua concreta integrazione (Legge 104/92) e inclusione in ambito scolastico e sociale (ONU, 2006); tale cornice è garantita e realizzata dal personale educativo col supporto e monitoraggio psicopedagogico della coordinatrice.

Specifici obiettivi sono: favorire il processo di inclusione scolastica e sociale in collaborazione col Servizio Sociale territoriale, assicurando il diritto allo studio; garantire la socializzazione, la valorizzazione degli apprendimenti possibili, l'affiancamento nel supporto didattico in collaborazione con il personale educativo-docente, anche applicando metodologie attive; contribuire all'accrescimento dell'autonomia personale e sociale di alunne/i valorizzandone le competenze.

Attività del servizio

L'AES ad personam si articola all'interno delle aree comunicazione-relazione, socialità,

autonomia, apprendimento, stimolazione sensoriale, orientamento/accompagnamento lavorativo; prende avvio da specifici bisogni e competenze individuali di alunne/i inserendosi in un processo evolutivo e relazionale che ha come sfondo costante l'attenzione e l'intenzionalità educativa.

È possibile partecipare a incontri di programmazione con i docenti, a incontri di rete con specialisti/Servizio sociale, a colloqui con familiari.

Viene redatta modulistica ad hoc dagli educatori: progetto educativo e valutazione annuale dell'intervento, oppure modulo PEI utilizzato dalla Scuola, vengono redatti condividendo contenuti con almeno un referente docente e attraverso il Comune i familiari possono riceverne copia; eventuali verbali per incontri di rete.

Raccordi con il Comune di riferimento vengono realizzati dalla coordinatrice per aggiornamenti inerenti gli interventi attivi o da attivare.

Lavoro in équipe, aggiornamenti e supporto all'intervento educativo realizzati tra la coordinatrice e colleghe/i.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: riconoscimento del valore dell'intervento educativo verbalizzato da alunne/i e dai genitori alle figure educative e ai Comuni.

ANCORA GENITORI?

Verano Brianza (MB)

Data di inizio

Nato nel 1999, dal 2018 al 2024 ha fatto parte dei Servizi Associati – minori e famiglie - dell'Ambito di Carate. Da luglio del 2025 rientrerà nell'accordo quadro gestito da La Grande Casa.

Destinatari

Genitori di figli minorenni, (almeno uno residente nei comuni dell'ambito) che si trovano ad affrontare il tema della separazione e della genitorialità in separazione. I figli, che generalmente non vengono incontrati al servizio, sono considerati destinatari indiretti. Possono accedere anche parenti, nuovi compagni, servizi o professionisti privati (insegnanti, medici,...) coinvolti in situazioni di separazione e che desiderano uno spazio di ascolto.

Modalità di accesso

Spontanea o su invio delle Tutele

Finalità e obiettivi

Si pone come riferimento per le famiglie coinvolte nel percorso di riorganizzazione dei legami, della quotidianità della vita, che l'esperienza della separazione comporta. Mira a valorizzare e sostenere le relazioni e le comunicazioni tra genitori a favore dei figli facilitando la ricerca di modalità di rapporti efficaci e positive, risposte adatte alla specifica situazione e soluzioni mirate per gestire il conflitto.

Attività del servizio

Ancora Genitori? offre colloqui informativi e di prima accoglienza della richiesta, consulenze sulla separazione, mediazione familiare, sostegno psicologico riferito ai temi separativi, consulenza legale (attraverso uno studio legale).

Si predispongono quindi incontri individuali o di coppia alla presenza di uno o due operatori.

Da ottobre 2024 si è implementato il servizio con l'aggiunta del Coordinamento genitoriale.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: vi è una notevole differenza tra gli accessi spontanei e quelli giunti su invio delle tutele che risultano, purtroppo, spesso mancanti dei requisiti per poter avviare un lavoro al servizio. Gli invii della tutela sono significativamente aumentati.

Dai rimandi diretti di alcuni utenti sembra che il servizio sia apprezzato, utile, anche se poco conosciuto sul territorio.

Rispetto alle Attività: disponibilità ad andare incontro alle esigenze dell'utenza e dei servizi nonostante i limiti dettati dall'orario di apertura ridotto (solo la giornata di lunedì e la mattina del giovedì alle quali si è aggiunto il pomeriggio del giovedì unicamente per le situazioni di coordinazione). I colloqui si svolgono in presenza mentre restano, su richiesta, on line quelli con gli altri servizi.

Eventuali innovazioni: introduzione della Coordinazione genitoriale.

Eventuali reclami: al servizio non sono mai giunti reclami da parte degli utenti. Con i servizi tutele persiste qualche difficoltà rispetto all'impossibilità di iniziare un percorso sulla separazione e sulla co-genitorialità in mancanza di premesse minime (per esempio se è presente ed attivo un fronte legale parallelo). Questo è argomento di confronto.

MILLESOLI

Monza Via Torti 20

Data di inizio

Comunità residenziale minori aperta e operativa dal 2000.

Destinatari

Minori (ragazzi e ragazze) dai 13 ai 18 anni, con decreto del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario che prevede un collocamento in struttura. La comunità è disponibile all'accoglienza di ragazzi/e in prosieguo amministrativo e/o procedimento penale.

Modalità di accesso

Contatto diretto con il coordinatore della Comunità per una valutazione di inserimento e successivamente di conoscenza più approfondita del caso. Vi è una retta giornaliera variabile in base al Comune di residenza e rispetto a specifiche convenzioni.

Finalità e obiettivi

Per gli ospiti accolti, dopo un primo periodo di osservazione, è stata definita l'idoneità o meno del collocamento e il progetto educativo. Si è lavorato e collaborato con i Servizi Sociali, con la rete e, dove possibile, con le famiglie. Il percorso è stato finalizzato al rientro a casa (laddove non è possibile, verso una famiglia affidataria o altri contesti familiari di riferimento) o all'avvio di percorsi all'autonomia presso altre realtà.

È stato garantito un ambiente di vita e di relazione accogliente, un'attenzione alle loro necessità, un contesto di vita funzionale e confortevole, un affiancamento educativo e di relazione affettiva. Si sono mantenuti i contatti con le famiglie e si è monitorata la frequenza e l'andamento scolastico/lavorativo o rispetto ad eventuali attività sportive/sociali attivabili.

Attività del servizio

La Comunità è stata aperta tutto l'anno nelle 24 ore. Si sono organizzati incontri di rete con i Servizi Sociali, con il Tribunale per i Minorenni se convocati, scambi e incontri con tutti i Servizi Specialistici/agenzie esterne interessate al progetto di ogni singolo/a ragazzo/a.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: il gruppo degli utenti ha subito diversi cambiamenti nel corso dell'anno. È stato necessario interrompere il percorso di alcuni ragazzi preso la comunità chiedendone le dimissioni, in quanto le caratteristiche comportamentali e alcuni agiti messi in atto dagli utenti non hanno reso possibile continuare la presa in carico (agiti aggressivi, fughe ripetute, non adesione alle regole della comunità, necessità terapeutiche e non prettamente educative). Nel mese di dicembre, inoltre, due utenti diciottenni in prosieguo amministrativo hanno volontariamente deciso di interrompere il percorso e di tornare presso la propria abitazione.

Rispetto alle Attività: La Comunità per scelta non ha attività/laboratori strutturati e organizzati. Anche quest'anno i ragazzi ospiti oltre al percorso scolastico e attività di stage/tirocini in base al senso del proprio progetto hanno partecipato ad attività specifiche strutturate e organizzate con o senza educatori quali uscite, gite, vacanze estive.

Eventuali innovazioni: importante è stata la condivisione con i ragazzi rispetto alla costruzione e al monitoraggio dei progetti educativi. Sono stati coinvolti i ragazzi anche nel ragionamento degli obiettivi specifici, obiettivi discussi anche con i Servizi Sociali di riferimento.

Quest'anno i ragazzi sono stati coinvolti da un gruppo di colleghe dell'equipe nella preparazione di sacchetti natalizi che includevano dei manufatti in legno decorati dai ragazzi con l'ausilio di un pirografo; sono stati donati in cambio di offerta libera con l'obiettivo di raccogliere dei 'fondi' per attività

di svago, gite o altro da svolgere con i ragazzi.

Eventuali reclami: non presenti.

NUOVO GIARDINO

Incontri in spazio neutro
Biassono e Lissone (MB)

Data di inizio

nato nel 2001 e gestito sempre da Diapason, tra il 2018-2024 fa parte dei Servizi Associati-minori e famiglie -dell'Ambito di Carate Brianza. Tra il 2018-2024 fa parte dei Servizi Associati-minori e famiglie -dell'Ambito di Carate Brianza.

Destinatari

Destinatari prioritari dell'intervento sono i minori (0-18 anni + eventuali prosiegui amministrativi) e i loro genitori (o altri adulti significativi), in situazioni d'interruzione (o di assenza) dei rapporti a causa di difficoltà o di condizioni pregiudizievoli per i minori. I genitori incontranti e i genitori/adulti referenti accompagnatori, sono considerati destinatari diretti dell'intervento, sostenuti nel compito di prendersi cura dei minori perché possano mettere in atto il cambiamento necessario al superamento delle difficoltà nella relazione genitoriale.

Modalità di accesso

Invio ad opera dei Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, nella maggior parte dei casi per ottemperare alle disposizioni di decreti ed ordinanze relativi alla accertata limitazione delle competenze genitoriali o alla disposizione di valutazione delle stesse. Si può accedere al servizio anche aderendo spontaneamente al percorso (in attesa di un decreto sempre su proposta dei Servizi Sociali).

Finalità e obiettivi

Un Nuovo Giardino ha la finalità di permettere, osservare, sostenere e incentivare la relazione genitoriale, attraverso la realizzazione di percorsi d'incontri protetti in luogo neutro tra minori ed i loro genitori o altri adulti

significativi. Gli obiettivi del servizio variano in base a bisogni, risorse e difficoltà delle persone direttamente coinvolte nell'intervento, ma si possono riassumere in quattro categorie: osservazione, mantenimento, incentivazione e autonomizzazione della relazione

Attività del servizio

La funzione di Un Nuovo Giardino si esplica attraverso la tutela, l'accompagnamento, l'osservazione e lo sviluppo della relazione tra minore ed il genitore incontrante/altre figure familiari significative. Il Servizio sostiene gli adulti nel loro ruolo educativo accompagnandoli in un percorso di ridefinizione e rimodulazione della loro relazione con il minore.

Le attività del servizio rispettano la metodologia riconosciuta dalla "Linee Guida dei Servizi per il diritto di visita e di relazione" definite dal Coordinamento degli stessi servizi della Provincia di Milano.

Ogni intervento prevede la realizzazione di colloqui conoscitivi con tutti gli utenti (incontranti, accompagnatori e minori), la realizzazione di incontri protetti, la cui cadenza e durata è definita in fase progettuale e concordata con i servizi invianti; colloqui di sostegno al percorso con tutti gli utenti

Altre attività svolte dal servizio ad integrazione dei percorsi in spazio neutro, sono:

telefonate e videochiamate protette, visite in carcere/ospedale, visite con due operatrici in situazioni ad elevata conflittualità, visite in affiancamento ad operatori ADM in fase di chiusura del percorso, visite fuori dalla sede del servizio in fase di liberalizzazione della relazione e di chiusura dell'intervento

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nell'anno 2024

Rispetto all'utenza: rimane tangibile l'impegno e la disponibilità, colta anche dall'utenza, che sempre il servizio mette in campo per realizzare al meglio gli incontri anche considerando le eventuali richieste/necessità dei genitori.

Rispetto alle Attività: ormai gli incontri sono

svolti tutti in presenza salvo rare occasioni concordate con il servizio referente. Come in passato si assicura una continuità di servizio che non prevede chiusure prolungate, rendendo possibile la realizzazione delle visite protette con una continuità quasi costante durante l'anno.

Eventuali reclami: i reclami pervenuti al servizio (alcune volte anche in modo forte) solitamente riguardano il rapporto tra l'utenza e l'Ente affidatario (servizio Tutela) e tutta la cornice giuridica che delinea la situazione e non sono legati a mancanze proprie del servizio Un Nuovo Giardino. Ci sono stati reclami per un prolungato guasto all'impianto di riscaldamento risolto solamente a metà dicembre.

SALTINBANCO

Saltinbanco è un servizio che si articola in un centro diurno e interventi educativi domiciliari.

Via Veronese 1, Monza (MB)

Data di inizio

Data prima convenzione: anno 2006

Servizio educativo diurno regolato da albo fornitori dell'Ambito di Monza (Monza, Brugherio, Villasanta), in vigore da Maggio 2019 e successiva convenzione quadro annuale, in vigore da Agosto 2019.

Interventi domiciliari a carattere educativo regolati da albo dei soggetti accreditati per l'attivazione di Progetti di Affiancamento Territoriale (PAT) attraverso il sistema dei voucher, in vigore dal 1 Agosto 2024.

Prevede due tipologie di intervento:

- il servizio educativo diurno (centro diurno) rivolto ai minori dai 9 ai 18 anni (e loro famiglie);
- gli interventi domiciliari a carattere educativo (ADM) rivolto a minori (0-18 anni).

Destinatari

Prevede due tipologie di intervento:

- Centro Diurno rivolto a minori dai 9 ai 18 anni (e loro famiglie);
- gli interventi domiciliari a carattere educativo (ADM) rivolti a minori (0-18 anni).

Modalità di accesso

L'inserimento avviene su segnalazione ed invio da parte dei Servizi Sociali comunali e dietro verifica dei criteri di accesso e della concordanza con la mission del servizio.

CENTRO DIURNO

Finalità e obiettivi

Attraverso la proposta di diverse tipologie di intervento (gruppo, momenti individuali, lavoro di rete, lavoro integrato con il servizio sociale) intende offrire ai minori uno spazio educativo, tutelato dalla presenza di figure educative adulte, dove poter accompagnare e sostenere i minori in una fase particolare del loro percorso di crescita, rappresentato dal passaggio tra scuola primaria e secondaria di primo grado, dalla preadolescenza e dall'adolescenza.

Gli obiettivi specifici di lavoro con il minore riguardano:

- sviluppo di competenze relazionali con coetanei e adulti;
- sperimentazione in contesti di socializzazione;
- sperimentazione delle proprie capacità, i limiti e le risorse;
- sviluppo dell'autonomia e della responsabilità;
- sviluppo di capacità di espressione e comunicazione;
- sostegno scolastico;
- scoperta del territorio di appartenenza e delle sue risorse.

Gli obiettivi del lavoro con i genitori:

- sviluppo e/o rinforzo di alcune competenze genitoriali;
- attenzione al percorso scolastico del figlio;

- capacità di riconoscere i bisogni e desideri del figlio;
- recupero del rapporto genitori/figli dopo la dimissione da una comunità o la conclusione di un affido.
- favorire uno scambio tra genitori su tematiche inerenti la crescita e il percorso di autonomia dei figli.

Attività del servizio

- momenti di Gruppo: mensa, gruppi compiti, gruppo dedicato allo svolgimento di attività ludiche, ricreative e laboratoriali, piccoli gruppi legati ad attività ed interessi specifici.
- momenti Individuali tra educatore e minore.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: Per quanto concerne il centro diurno, gruppo equamente diviso in riferimento al genere, con prevalenza di ragazzi in età adolescenziale. Solo 1 minore con decreto del TM. Grossa presenza di minori di origine straniera. Da settembre 2024 leggera diminuzione del numero dei casi inseriti. Presenti minori inseriti anche da comuni altri (Lissone).

Rispetto alle Attività: emerge una sostanziale soddisfazione circa quelle proposte ed attuate. Hanno riscontrato successo i gruppi tematici in cui si parla delle proprie emozioni e più in generale di sé, così come la visione di film, i laboratori (realizzati in misura maggiore rispetto al passato), le uscite e le gite, le piscine. Anche i compiti (tranne rari casi) vengono valutati positivamente in quanto occasione di ricevere aiuto. Ottima partecipazione dei minori anche in occasione della festa di fine anno (luglio 2024) e della festa di Natale (dicembre 2024) che quest'anno, per la prima volta, non ha previsto la presenza dei genitori ma cena e pernottamento in sede dei ragazzi con gli educatori, in una sorta di pigiama party natalizio.

Eventuali innovazioni: ripresa degli incontri del Gruppo Genitori a novembre 2024.

Maggiori momenti di laboratorio e di incontri tematici proposti ai ragazzi con l'introduzione di figure esterne al servizio.

ADM

Finalità e obiettivi

Gli interventi domiciliari per loro stessa natura hanno come finalità il sostegno e l'accompagnamento del minore nel suo percorso di crescita, attraverso la frequentazione del domicilio del minore ed una stretta relazione con il genitore.

Attività del servizio

sono spazi individualizzati e si svolgono prevalentemente a domicilio ma non solo (utilizzo della sede del centro diurno per particolari attività, interventi sul territorio).

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2024

Rispetto all'utenza: Per quanto riguarda domiciliarietà, totalità di casi sottoposti a decreto del TM. Quasi totalità delle situazioni caratterizzate da separazioni conflittuali. Da maggio 2024 attivazione di un intervento, da parte del Servizio Sociale di Monza, con il programma P.I.P.P.I.

Rispetto alle Attività: partecipazione di alcuni minori seguiti in domiciliarietà a momenti di gruppo con i pari del centro diurno, esclusivamente uscite in piscina e gite nel periodo estivo.

Eventuali innovazioni: per gran parte dell'anno sospensione di alcuni casi ADM per mancanza di educatori.

Eventuali reclami: nessuno

Centro di Animazione Socio-Educativo C.A.S.E.
Via Veronese 1, Monza ((MB)

Data di inizio

Gennaio 2022, termine convenzione Dicembre 2024. Proroga fino a dicembre 2025.

Destinatari

Ragazze e ragazzi dagli 11 ai 16 anni.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio è libero e gratuito

Finalità e obiettivi

Sostenere l'apprendimento di metodologie di studio finalizzate alla buona riuscita scolastica contrastando una possibile dispersione scolastica;

Rinforzare la motivazione scolastica, se carente, e affiancare i ragazzi nello svolgimento dei compiti scolastici migliorandone l'organizzazione e l'autonomia;

Aiutare le famiglie e i ragazzi di terza media nella scelta della scuola superiore con percorsi di orientamento dedicati;

Affiancare un gruppetto di ragazzi/e stranieri all'apprendimento della lingua italiana con laboratori di L2;

Favorire lo sviluppo positivo e armonico della persona attraverso:

- la sperimentazione di strategie relazionali personali in luoghi di socializzazione tutelati e mediati dalla figura dell'educatore;
- a valorizzazione di competenze individuali e lo sviluppo di nuove competenze tecniche e trasversali come la collaborazione, il confronto, il rispetto delle regole;

Migliorare il raccordo fra il ragazzo/o, la famiglia e la scuola;

Facilitare l'inclusione interculturale sia in termini linguistici che relazionali;

Attivare azioni di cittadinanza attiva e

inclusione nel quartiere di riferimento.

Attività del servizio

Le attività sono suddivise in diversi spazi tematici: attività di studio, laboratori creativi/formativi, spazio ludico/sportivo, incontri su attività tematiche, attività di raccordo con la famiglia e incontri con i genitori, momenti di apertura pubblica sul territorio e riunioni con referenti scolastici.

Alcune attività rivolte alla cittadinanza sono inserite in percorsi più ampi e generali che fanno parte della proposta socioculturale della comunità territoriale sostenute dal Comune o dalla Consulta del quartiere San Donato/Regina Pacis di Monza.

Una volta ogni 15 giorni è prevista una riunione di equipe in cui verificare, progettare e programmare il lavoro.

Gli operatori usufruiscono di alcune ore formative durante l'anno concordate con l'area formativa della cooperativa.

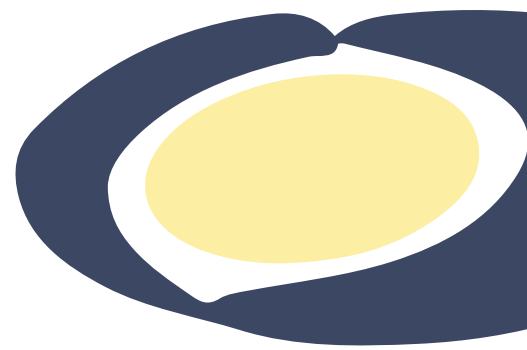
Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nell'anno 2024

Rispetto all'utenza: L'inizio dell'anno scolastico 2024 è stato caratterizzato da un aumento delle iscrizioni di ragazze e ragazzi della prima media. Si conferma anche quest'anno un elevato numero di ragazzi e ragazze di origine straniera (Bangladesh e nord Africa in particolare), alcuni ancora in fase di apprendimento della lingua italiana; Numeri alti di frequenze di ragazze e ragazzi delle superiori che utilizzano gli spazi più come luogo di aggregazione che per lo svolgimento di compiti o per lo studio.

Rispetto alle Attività: Consolidamento dell'offerta di percorsi legati alla musica attraverso laboratori e piccoli eventi. Investimento su spazi dedicati ai giochi in scatola.

Eventuali innovazioni: Realizzazione di percorsi laboratoriali nelle scuole primarie del territorio sul tema della Media Education. Realizzazione di percorsi formativi con allenatori e atleti di alcune società sportive del territorio.





7. STAKEHOLDER

Nell'analisi degli stakeholder la Cooperativa Diapason intende fornire una fotografia quantitativa e qualitativa delle persone a cui si rivolgono i Servizi e i Progetti realizzati e i lavoratori e soci della Cooperativa.

Nel corso del 2024 si sono realizzate diverse attività specifiche di rilevazione della soddisfazione dei portatori d'interesse, che hanno investito soprattutto i lavoratori della cooperativa e gli utenti diretti dei servizi.

Nel dettaglio:

- Elaborati **questionari dei soci lavoratori e lavoratori non soci: Tot. 74**
- Realizzati incontri individuali di valutazione delle esperienze di tirocinio
- Somministrazione e raccolta di **questionari di soddisfazione agli utenti di tot n° 149**

Per quanto riguarda i Comuni e le istituzioni si segnala che il grado di soddisfazione delle amministrazioni locali è testimoniato da:

- continuità dei servizi;
- aggiudicazione gare da appalto e/o stipula di convenzioni;
- lettere di accordo relative a singoli progetti;
- La richiesta di coordinare e partecipare a tavoli di interlocuzione tecnica e politica nella costruzione anche operativa dei piani locali di welfare.

IL BENESSERE DEI SOCI E LAVORATORI

Dai dati emerge un quadro complesso, ma con chiari punti di forza e aree di miglioramento.

Punti di Forza da Capitalizzare:

- Forte senso di appartenenza al servizio/progetto (100%) e all'organizzazione (81%).
- Ottime relazioni con i colleghi e l'équipe (80% gratificato, 86% non affaticato).
- Riconoscimento del valore e del senso del proprio lavoro (91% gratificato, 47% non affaticato dalla perdita di senso).
- Alta soddisfazione per ambiti di intervento, mansioni, autonomia e responsabilità (oltre 89% in tutte le voci).
- Percezione di tutela e attenzione alle esigenze personali da parte dell'organizzazione (86% e 85% soddisfatti).

Aree di Miglioramento e Azioni Prioritarie:

1. Riconoscimento Economico e Contrattuale: Questa è la priorità assoluta. Il 75% è affaticato dallo scarso riconoscimento economico e il 48% dalle condizioni contrattuali. Il 76% chiede una maggiore retribuzione e il 47% più welfare aziendale.
2. Riconoscimento Sociale della Professione: Il 66% è affaticato dallo scarso riconoscimento sociale.

Conclusioni

Dall'analisi del contesto 2023-2024 e dai risultati emersi dai questionari rivolti a soci e lavoratori, appare con chiarezza che il lavoro sociale sta attraversando una fase di **crisi strutturale**, che coinvolge non solo la **dimensione economica**, ma anche quella culturale e simbolica del **riconoscimento professionale**.

Da un lato, la sostenibilità economica del lavoro sociale è messa a dura prova da **vincoli sistemici**: la rigidità dei contratti con la Pubblica Amministrazione, l'assenza di

meccanismi automatici di adeguamento delle tariffe, l'aumento dei costi del personale e la scarsissima marginalità dei progetti. Tutti elementi che **rendono difficile garantire una retribuzione adeguata, competitiva e attrattiva** rispetto ad altri settori, in particolare quello pubblico. Questo, inevitabilmente, ha ricadute dirette sul benessere percepito dai lavoratori, che nel **75% dei casi dichiarano di sentire con forza il peso dello scarso riconoscimento economico**.

Dall'altro lato, il lavoro sociale continua a essere **poco riconosciuto sul piano sociale e culturale**: chi lavora nei servizi educativi, nei progetti di cura e nelle attività di supporto ai soggetti fragili, spesso non riceve un adeguato apprezzamento né da parte dell'opinione pubblica né, talvolta, dalle stesse istituzioni. Questo si traduce in una **percezione diffusa di invisibilità e sottovalutazione**, che il 66% dei lavoratori individua come fattore rilevante di affaticamento.

Tuttavia, dentro questa situazione complessa emergono anche **elementi di resilienza e valore**. Il fatto che la stragrande maggioranza dei lavoratori dichiara di **non aver perso il senso del proprio lavoro**, e che i **rapporti interni** – in particolare quelli con l'équipe – siano **vissuti positivamente**, ci dice che c'è ancora un forte capitale umano, relazionale e valoriale su cui fare leva.

Questo capitale va protetto, valorizzato, nutrito. Le risposte non possono essere solo tecniche o amministrative: servono strategie che combinino **azione politica, sostenibilità economica, innovazione organizzativa e cura delle persone**. Bisogna investire sul benessere dei lavoratori, ma anche sul racconto e la **narrazione positiva del lavoro sociale**, affinché venga percepito dalla collettività non come un "servizio residuale", ma come un **pilastro fondamentale del vivere civile**.

Le cooperative sociali non possono affrontare da sole questa sfida. Serve un'alleanza ampia, che coinvolga le **istituzioni**, le **reti** territoriali, le **università**, il mondo della **formazione** e l'**opinione pubblica**. Ma all'interno di questa alleanza, le cooperative devono rivendicare con forza il proprio **ruolo**: non solo come erogatrici di servizi, ma come **soggetti attivi di cambiamento**, capaci di leggere i bisogni della società, di costruire risposte innovative e di difendere la dignità del lavoro di cura.

Nella complessità di questo contesto Diapason continuerà a cercare strategie possibili per rendere il lavoro sociale nuovamente desiderabile e sostenibile, perché crediamo che non si tratta solo di "trattenere" i lavoratori, ma di **offrire loro un progetto professionale e umano che abbia senso, valore e futuro**.

IL BENESSERE DEI DESTINATARI

Nel corso della rilevazione sono stati analizzati **207 questionari compilati** da persone frequentanti i servizi e progetti di Diapason, suddivisi tra utenti inviati dai servizi sociali e accessi spontanei. Le domande hanno esplorato vari aspetti dell'esperienza: soddisfazione generale, qualità della sede, gradimento delle attività, relazioni con i coetanei, nuove amicizie e rapporto con le operatrici.

I dati raccolti evidenziano una **soddisfazione molto elevata** da parte dei destinatari in quasi tutte le aree indagate. In particolare:

Il 71% degli intervistati ha dichiarato di trovarsi molto bene presso il **servizio-progetto**, mentre un ulteriore 23% ha risposto "abbastanza", indicando **un'adesione complessiva positiva pari al 94%**.

Le sedi e le attività proposte risultano molto apprezzate, con valori di gradimento ("molto" e "abbastanza") **superiori al 90%**.

Il rapporto con le operatrici è l'area che ottiene i punteggi più alti, con il 77% di persone che lo valuta "molto positivo", a conferma del valore educativo e relazionale del personale.

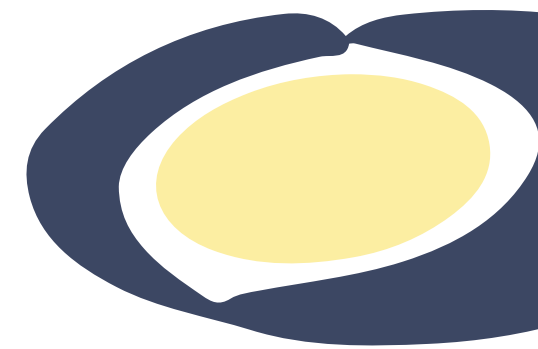
Le relazioni con i **coetanei** e la possibilità di fare nuove amicizie sono positive, ma presentano una **leggera flessione**, in particolare per gli utenti inviati dai **servizi sociali**, che segnalano con maggiore frequenza difficoltà nell'instaurare nuovi legami.

Nel confronto tra le due modalità di accesso, emerge che:

Gli accessi spontanei tendono a riportare un livello di **soddisfazione lievemente superiore** in quasi tutte le voci, specialmente in relazione alla creazione di nuove amicizie.

Gli utenti inviati dai **servizi sociali**, pur mostrando anch'essi un livello di soddisfazione generalmente alto, evidenziano in alcuni casi una **maggiore fragilità relazionale**.

I dati confermano l'**efficacia generale dei servizi educativi offerti**, con particolare rilievo al ruolo delle operatrici e alla qualità delle attività. Alcune aree, come l'integrazione tra pari e la facilitazione di nuove amicizie, potrebbero beneficiare di ulteriori interventi mirati, in particolare nei percorsi rivolti ai minori in carico ai servizi.



8. LA COOPERATIVA NELLA COOPERAZIONE

Il riconoscimento di Diapason come interlocutore privilegiato, competente e come risorsa importante per il lavoro di rete si può notare principalmente dalla partecipazione attiva:

- al Forum del Terzo Settore, come referenti eletti dalle realtà territoriali dei tre ambiti in cui siamo maggiormente presenti (Regionale, Milanese e Monza Brianza);
- nei coordinamenti promossi, richiesti e/o sostenuti dagli enti locali che rappresentano i luoghi di interlocuzione tecnica e politica nella costruzione anche operativa dei piani locali di welfare;
- nelle continue e diverse richieste che ci giungono da enti pubblici, istituzioni e Enti del Terzo Settore per la coprogettazione di interventi e servizi territoriali.

In sintesi:

Diapason in Rete

10 tavoli Milano

5 Tavoli Brianza

ATI e Collaborazioni

4 nuova

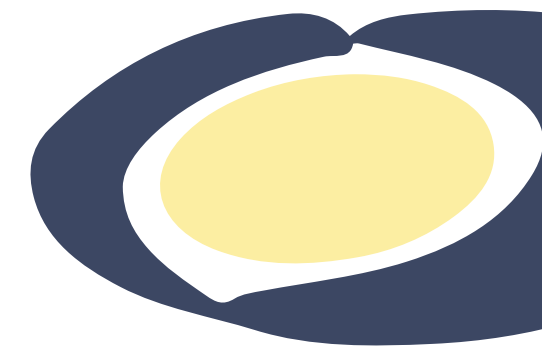
11 in corso

3 concluse

CNCA

4 Gruppi

9 partecipanti



9. TIROCINIO E VOLONTARIATO

Diapason accoglie da sempre tirocinanti delle facoltà universitarie e delle scuole superiori con indirizzi attinenti il proprio impegno professionale, giovani del Servizio Civile Universale e Volontari europei.

Si tratta di un modo diverso di affiancarsi a giovani in crescita ed in formazione, con la possibilità di fornire loro l'inserimento nei nostri gruppi di lavoro, sperimentando una **relazione orizzontale** che permette di **osservare e di osservarsi direttamente sul campo**.

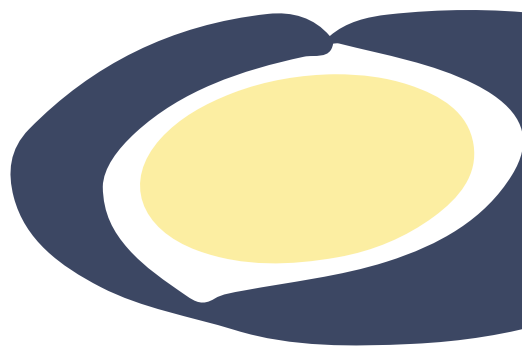
Allo stesso modo, tale percorso offre alla Cooperativa la possibilità di formare e osservare sul campo nuovi operatori in formazione, andando dunque a costruire un'utile **banca dati per il futuro dell'organizzazione**.

Negli ultimi anni, questo consueto bacino si è andato ad arricchire attraverso la sperimentazione dell'alternanza scuola lavoro che ha incrociato diverse nostre progettazioni sia a Milano che a Monza.

10 Tirocini

3 Volontari
Civili

4 Volontari
europei



10. BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2024

STATO PATRIMONIALE 2024

ATTIVO	31.12.2024	31.12.2023
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	90.805	101.837
II - Immobilizzazioni materiali	386.922	415.762
III - Immobilizzazioni finanziarie	400	400
Totale immobilizzazioni (B)	478.127	517.999
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	7.175	8.183
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.792.410	2.578.460
esigibili oltre l'esercizio successivo	26.870	26.837
Totale crediti	1.819.280	2.605.297
IV - Disponibilità liquide	2.129.971	1.483.320
Totale attivo circolante (C)	3.956.426	4.096.800
D) Ratei e risconti	93.400	92.174
TOTALE ATTIVO	4.527.953	4.706.973
PASSIVO	31.12.2024	31.12.2023
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	39.436	39.694
IV - Riserva legale	129.833	117.363
V - Riserve statutarie	315.461	287.610
VI - Altre riserve	2.027	2.027
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	29.570	41.567
Totale patrimonio netto	516.327	488.261
B) Fondi per rischi e oneri	290.906	270.906
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.478.866	1.429.227
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.485.410	1.667.011
esigibili oltre l'esercizio successivo	154.006	244.435
Totale debiti	1.639.416	1.911.446
E) Ratei e risconti	602.438	607.133
TOTALE PASSIVO	4.527.953	4.706.973

CONTO ECONOMICO 2024	31.12.2024	30.12.2023
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.295.672	4.339.866
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	366.039	228.928
altri	77.736	67.430
Totale altri ricavi e proventi	443.775	296.358
Totale valore della produzione	4.739.447	4.636.224
B) Costi della produzione		
6) materie prime, sussidiarie, consumo e merci	251.564	257.638
7) per servizi	593.152	608.133
8) per godimento di beni di terzi	106.680	113.993
9) per il personale		
a) salari e stipendi	2.626.062	2.506.828
b) oneri sociali	682.321	632.567
c), d), e) TFR, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	280.106	321.564
c) trattamento di fine rapporto	232.516	288.440
e) altri costi	47.590	33.124
Totale costi per il personale	3.588.489	3.463.959
10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	63.975	49.381
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	24.944	10.652
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	39.031	38.729
Totale ammortamenti e svalutazioni		
11) variazioni delle rimanenze materie prime, sussidiarie, consumo e merci	63.975	49.381
12) accantonamenti per rischi	1.008	417
14) oneri diversi di gestione	81.768	72.452
Totale costi della produzione	4.686.636	4.565.973
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	52.811	70.251
C) Proventi e oneri finanziari		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	12.450	12.022
Totale proventi diversi dai precedenti	12.450	12.022
Totale altri proventi finanziari	12.450	12.022
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	35.691	39.105
Totale interessi e altri oneri finanziari	35.691	39.105
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(23.241)	(27.083)
D) Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (18-19)		
19) svalutazioni		
a) di partecipazioni	--	1.601
Totale svalutazioni	--	1.601
Totale delle rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (18-19)	--	(1.601)
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	29.570	41.567
21) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	29.570	41.567

RENDICONTAZIONE A VALORE AGGIUNTO 2024		
Valore Produzione Lordo		4.678.176,48 €
costi esterni: merci c/ acquisti	-259.747,33 €	
costi per servizi	-551.526,23 €	
altri costi	-16.606,54 €	
costi godimento beni	-106.679,53 €	
oneri diversi di gestione	-15.981,23 €	
		-950.540,86 €
Valore Aggiunto Lordo Caratteristico		3.727.635,62 €
proventi finanziari	12.450,39 €	
gestione straordinaria : sopravven attive	19.010,91 €	
oneri straordinari	-16.367,60 €	
		15.093,70 €
Valore Aggiunto Globale Lordo		3.742.729,32 €
Ammortamenti	-63.975,28 €	
accantonamenti	-20.000,00 €	
		-83.975,28 €
Valore Aggiunto Netto = Ricchezza Prodotta		3.658.754,04 €
PRELIEVO ricchezza dalla comunita'		
contributi pubblici generici		
contributi fronte di investimenti		
liberalità / donazioni	49.434,50 €	49.434,50 €
TOTALE RICCHEZZA		3.708.188,54 €
Distribuzione della Ricchezza		
Personale ordinario	2.657.630,26 €	
Contributi personale	681.902,14 €	
Collaboratori soci e non	46.791,25 €	
Servizi ai lavoratori (formazione e prev compl)	27.746,63 €	
emolumenti amministratori	0,00 €	
accantonamenti tfr e fondi prev	212.516,11 €	
totale alle persone operanti in cooperativa		3.626.586,39 €
ai soci finanziatori	21.230,98 €	
alla comunità: volontari	1.699,00 €	
al no profit	8.019,25 €	
all' ente pubblico	6.623,00 €	
ai finanziatori	14.459,83 €	52.032,06 €
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA ANNO 2024		3.678.618,45 €
AVANZO DI ESERCIZIO A RISERVA INDIVISIBILE		29.570,09 €

CONTRIBUTI PUBBLICI INCASSATI NEL 2024

DATA	ENTE	PROGETTO	IMPORTO	BANCA
25/01/2024	COMUNE MILANO	PROGETTO ACCOGLIMI- L 285/97 -2022	2.724,30 €	MPS
25/01/2024	COMUNE MILANO	PROGETTO ACCOGLIMI- L 285/97 -2022	3.450,87 €	MPS
31/01/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZIONE PROGETTO CUSTODIA SOCIALE- SALDO 23	4.076,71 €	BPM
06/02/2024	COMUNE MILANO	PROGETTO ACCOGLIMI- L 285/97 -2023	4.414,15 €	MPS
15/02/2024	COMUNE MILANO	COPORGETTAZIONE PROSSIMARTE- FONDI 285/97	990,95 €	MPS
19/02/2024	COMUNE MONZA	CO-PROGETTAZIONE BANDO I LIKEFAMILY - ACCONTO	7.908,00 €	CREDI AGRICOLE
29/02/2024	COMUNE MILANO	PROGETTO FASST2- FONDI 285-97 COMP 2022	35.583,95 €	MPS
29/02/2024	COMUNE MILANO	PROGETTO FASST2- FONDI 285-97 COMP 2023	77.370,67 €	MPS
01/03/2024	COMUNE MONZA	CONTRIB ATTIVITA' CENTRI EDUC CASE- 2023	20.470,26 €	CREDI AGRICOLE
01/03/2024	COMUNE MILANO	CO. PROGETT 25- SOPRA LA PANKA 2,0	12.250,00 €	MPS
13/03/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ PROGETTO LINK IN PARTNERSHIP	50.764,51 €	MPS
19/03/2024	COMUNE MONZA	CONTRIBUTO FONDO REGIONALE UNITA' RESIDEN ACC 23	10.917,99 €	CREDI AGRICOLE
19/03/2024	COMUNE MONZA	CO-PROGETTAZIONE BANDO I LIKEFAMILY - SALDO 23	891,32 €	CREDI AGRICOLE
22/03/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA IST. PERTINI	29.992,00 €	MPS
22/03/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA IST. PERTINI	17.583,50 €	MPS
22/03/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB -2023	9.023,27 €	MPS
08/04/2024	COMUNE MILANO	COPORGETTAZIONE PROSSIMARTE- FONDI 285/97	497,10 €	MPS
02/05/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB -2023	23.493,09 €	MPS
13/05/2024	COMUNE MILANO	PROGETTO ACCOGLIMI- L 285/97 -2023	4.691,39 €	MPS
14/05/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ PROGETTO LINK IN PARTNERSHIP	50.885,73 €	MPS
15/05/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ PROGETTO LINK IN PARTNERSHIP	15.697,37 €	MPS
16/05/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA I IST. LOCCHI	44.562,50 €	MPS
16/05/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA I IST. LOCCHI	24.805,50 €	MPS
22/05/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA I IST. LOCCHI	17.779,00 €	MPS
22/05/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA I IST. LOCCHI	23.563,50 €	MPS
22/05/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA I IST. LOCCHI	27.542,50 €	MPS
31/05/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZIONE PROGETTO CUSTODIA SOCIALE- ACC 24	20.429,54 €	BPM
04/06/2025	COMUNE MILANO	PROGETTO ACCOGLIMI- L 285/97 -2023	1.517,95 €	MPS
07/06/2024	COMUNE MONZA	PROGETTO ORIENTAMENTO - SCUOLE	2.376,00 €	CREDI AGRICOLE
11/06/2025	COMUNE MILANO	PROGETTO ACCOGLIMI- L 285/97 -2023	4.550,56 €	MPS
13/06/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA IST. PERTINI	35.328,00 €	MPS
18/06/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB -2024	23.908,75 €	MPS
19/06/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA I IST. LOCCHI	24.495,00 €	MPS
25/06/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA IST. PERTINI	35.983,50 €	MPS
25/06/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA IST. PERTINI	23.402,50 €	MPS
26/06/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ PROGETTO LINK IN PARTNERSHIP	55.245,82 €	MPS
01/07/2024	COMUNE MILANO	PROGETTO FASST1- FONDI 285-97 COMP 2023	15.347,73 €	MPS
08/07/2024	COMUNE MILANO	COPORGETTAZIONE PROSSIMARTE- FONDI 285/97	1.505,82 €	MPS
08/07/2024	COMUNE MILANO	COPORGETTAZIONE PROSSIMARTE- FONDI 285/97	1.135,23 €	MPS
15/07/2024	COMUNE MONZA	CONTRIBUTO FONDO REGIONALEUNITA' RESIDENZ.I SALDO 23	4.679,14 €	CREDI AGRICOLE
16/07/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA I IST. LOCCHI	23.575,00 €	MPS
16/07/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA I IST. LOCCHI	31.084,50 €	MPS
16/07/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA I IST. LOCCHI	7.429,00 €	MPS
24/07/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ ASS EDUC SCOLASTICA IST. PERTINI	5.520,00 €	MPS
25/07/2024	CONSORZIO CODEBRI'	PROGETTO DI INCLUSIONE TANDEM ID 4538449ID ANTICIPO	17.601,23 €	CREDI AGRICOLE

16/09/2025	COMUNE MILANO	PROGETTO ACCOGLIMI- L 285/97 -2023	685,88 €	MPS
02/10/2024	COMUNE MILANO	CO. PROGETTAZIONE QUBI M 9- ACCONTO 24 PARTENARIATO	56.419,08 €	MPS
08/10/2024	COMUNE MONZA	PROGETTO TUTTI PER UNO, UNO PER TUTTI	6.000,00 €	CREDI AGRICOLE
14/10/2024	COMUNE MONZA	CONTRIB ATTIVITA' CENTRI EDUC CASE 2024	21.000,00 €	CREDI AGRICOLE
21/10/2024	COMUNE MONZA	PROGETTO TUTTI PER UNO, UNO PER TUTTI	5.950,31 €	CREDI AGRICOLE
12/11/2024	COMUNE MILANO	CO. PROGETT 25- SOPRA LA PANKA 2,0	7.350,00 €	MPS
19/11/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB -2024	21.630,43 €	MPS
09/12/2024	COMUNE MILANO	CO PROGETTAZ PROGETTO LINK IN PARTNERSHIP	55.373,22 €	MPS
13/12/2024	COMUNE MILANO	COPORGETTAZIONE PROSSIMARTE- FONDI 285/97	2.261,17 €	MPS