



cooperativa  
**diapason**

## BILANCIO SOCIALE 2017

Tredicesima Edizione

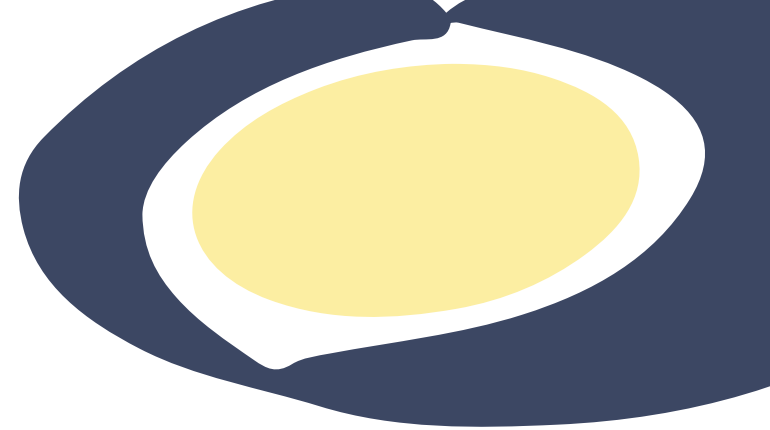
Via Doberdò, 22 - Milano

Tel. 02.26.000.270

[coopdiapason@coopdiapason.it](mailto:coopdiapason@coopdiapason.it)

[www.coopdiapason.it](http://www.coopdiapason.it)

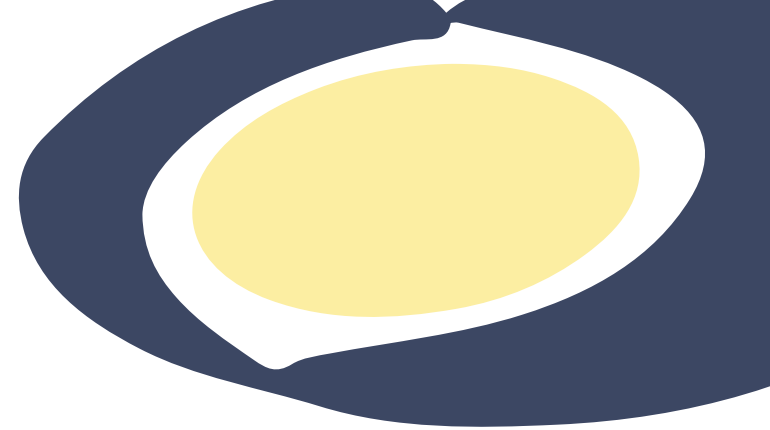




## INDICE

1. IL BILANCIO SOCIALE: la tredicesima edizione .....	pag. 5
2. LA MISSION DELLA COOPERATIVA.....	pag. 7
3. IL PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNUALE.....	pag. 9
4. LA BASE SOCIALE .....	pag. 13
4.1 La composizione .....	pag. 14
4.2 La cooperativa e i suoi lavoratori .....	pag. 14
4.3 Cooperativa Diapason: la mappa .....	pag. 16
5. UNA FOTOGRAFIA DEI PROGETTI NEL 2017 .....	pag. 17
5.1 Area Milano .....	pag. 18
5.2 Area Monza e Brianza .....	pag. 60
6. INVESTIMENTI SUI LUOGHI .....	pag. 89
6.1 Gelateria Artis .....	pag. 90
6.2 Centri di Accoglienza .....	pag. 90
7. IL PIANO FORMATIVO .....	pag. 91
7.1 Formazione .....	pag. 92
7.2 Supervisione .....	pag. 93
7.3 Sviluppo gruppo formatori .....	pag. 95
8. STAKEHOLDER .....	pag. 97
8.1 Il benessere dei soci e dei lavoratori .....	pag. 98
8.2 I nostri clienti .....	pag. 103
9. LA COOPERATIVA NELLA COOPERAZIONE .....	pag. 107
9.1 I tavoli territoriali .....	pag. 108
9.2 Associazioni temporanee di impresa .....	pag. 110
9.3 Il rapporto con il CNCA.....	pag. 112
10. TIROCINANTI E VOLONTARI .....	pag. 113
10.1 Tirocini .....	pag. 114
10.2 Servizio Civile Nazionale e Gioventù in Azione .....	pag. 115
11. BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2017 .....	pag. 117
11.1 Stato Patrimoniale 2017 .....	pag. 118
11.2 Conto economico 2017 .....	pag. 119
11.3 Rendicontazione annuale a valore aggiunto 2017 .....	pag. 120





## CAPITOLO 1 - BILANCIO SOCIALE XIII EDIZIONE

Il Bilancio Sociale è giunto alla sua tredicesima edizione.

Come da prassi consolidata la redazione del Bilancio sociale ci permette di raccogliere e mettere a fuoco alcuni dei processi centrali che caratterizzano il nostro impegno quotidiano:

- il lavoro di manutenzione e cura della nostra organizzazione, che viene presentato attraverso una serie di immagini che fotografano la base sociale, la cura del personale e dei luoghi di lavoro, la formazione, sino naturalmente alla dimensione economica, che chiude il documento;
- la gestione dei servizi socio-educativi, che viene mostrato attraverso schede sintetiche, che evidenziano i punti di forza e di debolezza dell'anno, oltre ai dati numerici relativi alle persone coinvolte;
- la soddisfazione degli stakeholders, che viene raccolta attraverso diverse modalità e strumenti pensati e costruiti ad hoc per i molteplici interlocutori (bambini e ragazzi, giovani, famiglie, committenti, soci e lavoratori);

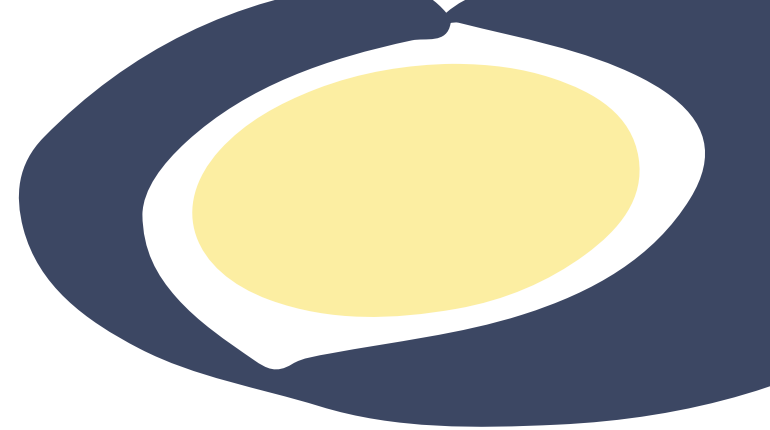
- l'impegno nelle comunità territoriali e nella cooperazione, che viene illustrato attraverso l'elenco delle collaborazioni in atto, ma anche attraverso la descrizione dei processi di partecipazione, di formazione e di volontariato promossi nel territorio.

Quest'anno però c'è una novità: il gruppo di lavoro sul bilancio sociale si è ampliato, anche grazie all'investimento fatto dalla cooperativa nella costruzione di un'Area Comunicazione interna all'organizzazione.

Il cambiamento della grafica è solo il primo visibile cambiamento di un processo di lavoro che investirà e porterà nuove competenze nelle diverse aree dell'organizzazione.

Ringraziamo comunque come sempre tutti i soci, i lavoratori e gli utenti che hanno compilato i questionari, i coordinatori che hanno aggiornato la fotografia dei servizi, i referenti d'area, il CDA, coloro che ci hanno supportato sul piano tecnico e tutti coloro che leggeranno il presente documento.





## CAPITOLO 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 legittimerà 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.

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 nostre azioni

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.

## Il nostro stile

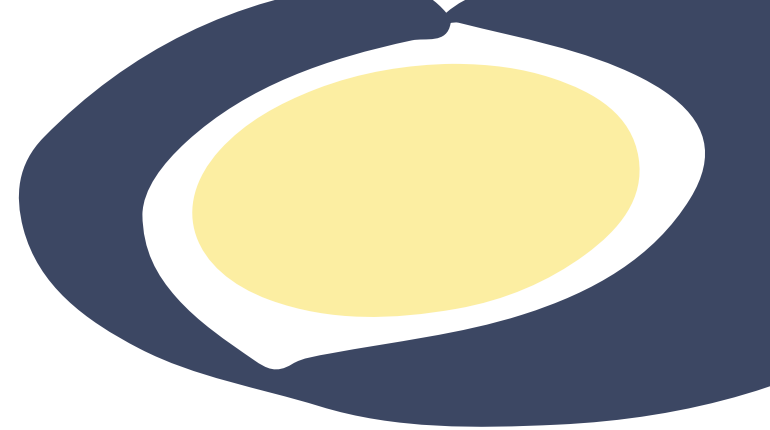
Per la progettazione e gestione di tali azioni collaboriamo e ci integriamo con i Servizi Sociali e Territoriali, le Istituzioni, le scuole e il privato sociale, favorendo e promuovendo le occasioni che possano consentirlo, nel rispetto dei compiti istituzionali e dei rispettivi mandati, al fine di realizzare 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, con 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.

In ultima analisi, 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.





## CAPITOLO 3 - PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNUALE

*a cura di: Benedetta Beltramo (pres. CdQ), Paolo Cattaneo (RGQ), Angela Galli (membro CdQ), Alessandro Ziliani e Paolo Redini (membri CDA)*

Nella ridefinizione dell'impianto del Sistema di Gestione della Qualità nella fase di transizione alla versione 2015 della norma ISO 9001, si è ridefinito anche lo schema di riferimento per la costruzione del Piano di Sviluppo e Miglioramento annuale che mette al centro i processi centrali in riferimento agli obiettivi di qualità, i rischi ad essi connessi e le strategie messe in campo per prevenire/trattare tali criticità, individuando le funzioni responsabili e le tempistiche di controllo.

# PROCESSI ORGANIZZATIVI INTERNI

## 1. Partecipazione

### Rischi:

- scarsa conoscenza e partecipazione alla vita societaria

### Strategie e valori attesi

- convocazione di almeno 3 assemblee anno con almeno il 40% dei soci presenti
- realizzazione di incontri almeno biennali con nuovi soci
- elaborazione bilancio sociale cda con verifica annuale

### Responsabilità e Tempistiche

- cda, area personale, area formazione con verifica biennale
- coordinatore cooperativa e gruppo di lavoro ad hoc con verifica annuale

## 2. Corresponsabilità nelle progettazioni

### Rischi:

- progettazione come processo individuale
- chiusura del gruppo di progettazione

### Strategie e valori attesi

- realizzazione di almeno 4 tavoli di progettazione interna
- coinvolgimento di almeno 4 nuovi colleghi nei tavoli di progettazione

### Responsabilità e Tempistiche

- responsabili d'area, coordinatori, operatori con verifica annuale
- coordinatore della cooperativa con verifica annuale

## 3. Cura del benessere dei lavoratori

### Rischi:

- solitudine operatore
- errori professionali
- burn out e turn over

### Strategie e valori attesi

- garanzia di incontri di equipe mensili/ quindicinali/settimanali
- sostegno individuale e di gruppo da parte del coordinatore e referenti dell'organizzazione
- piano formativo annuale
- attenzione agli incarichi dei lavoratori e possibilità di mobilità interna

### Responsabilità e Tempistiche

- coordinatori con verifica annuale
- area formazione con verifica annuale

## 4. Comunicazione

### Rischi:

- mancata comunicazione interna e difficoltà a mostrare all'esterno

### Strategie e valori attesi

- costituzione gruppo di lavoro e elaborazione strumenti ad hoc

### Responsabilità e Tempistiche

- coordinatore della cooperativa
- area formazione con verifica annuale

### 1. Progettazione, gestione e verifica dei servizi.

#### **Rischi:**

- il senso del lavoro oltre la ripetizione ciclica
- la sostenibilità dei servizi
- il mantenimento e la differenziazione dei prodotti

#### **Strategie e valori attesi**

- elaborazione di una verifica annuale da parte di ciascun servizio con attenzione al raggiungimento degli obiettivi e ai punti di forza e debolezza
- monitoraggio semestrale dei centri di costo con media redditività superiore al 10%
- partecipazione ad almeno 2 nuovi bandi/progettazioni l'anno, oltre a quelli relativi a servizi in essere

#### **Responsabilità e Tempistiche**

- coordinatori ed equipe a cadenza annuale
- responsabile amministrativa, responsabile del personale e coordinatori con verifica annuale
- coordinatore della cooperativa con verifica annuale

### 2. Presenza e integrazione nelle comunità territoriali

#### **Rischi:**

- autocentratura dei servizi
- scarsa capacità di comunicare all'esterno

#### **Strategie e valori attesi**

- creazione di sinergie tra progetti nei tavoli territoriali bimestrali
- cura delle partnership gestionali (le ATI) e partecipazione ad almeno 5 tavoli territoriali per area
- creazione e promozione di almeno 5 eventi aperti per ciascuna area territoriale
- monitoraggio semestrale dei centri di costo con media redditività superiore al 10%
- partecipazione ad almeno 2 nuovi bandi/progettazioni l'anno, oltre a quelli relativi a servizi in essere

#### **Responsabilità e Tempistiche**

- referente area territoriale con verifica annuale
- coordinatori, referenti aree territoriali e coordinatore della cooperativa con verifica annuale
- coordinatori con verifica annuale da parte del coordinatore della cooperativa

## 1. Rapporto con istituti bancari

### Rischi:

- mancanza di referenze per i bandi e di liquidità per gli stipendi

### Strategie e valori attesi

- cura delle relazioni con contatti almeno mensili con i singoli istituti

### Responsabilità e Tempistiche

- responsabile amministrativa con verifica annuale

## 2. Rapporto con fondazioni private

### Rischi:

- scarsità delle risorse pubbliche

### Strategie e valori attesi

- ricerca e avvio di nuove collaborazioni accanto a quelle già consolidate

### Responsabilità e Tempistiche

- coordinatore della cooperativa e coordinatori dei servizi con verifica annuale

## 3. Fund raising

### Rischi:

- scarsità delle risorse pubbliche

### Strategie e valori attesi

- avvio gruppo di lavoro fund raising e costruzione piano di comunicazione per raccolta fondi per almeno 2 servizi

### Responsabilità e Tempistiche

- coordinatore della cooperativa,
- responsabile area formazione
- referente del gruppo

## 4. Cura e manutenzione sedi

### Rischi:

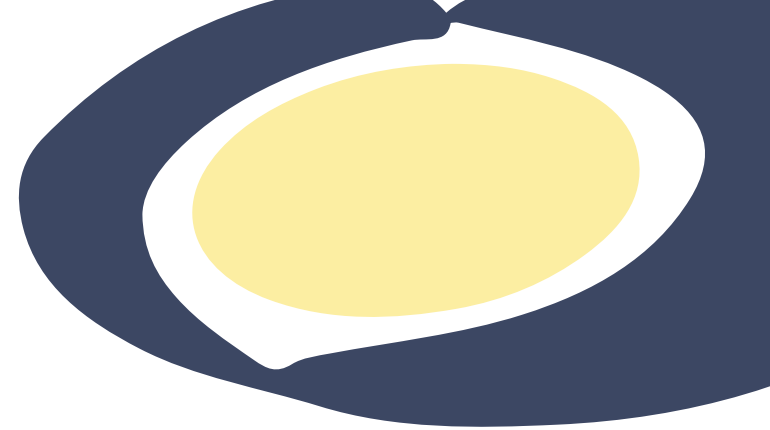
- mancato rispetto di norme civili e standard richiesti da bandi

### Strategie e valori attesi

- attenzione particolare alla tre nuove sedi (due appartamenti e ciriè)

### Responsabilità e Tempistiche

- coordinatori,
- responsabile amministrazione coordinatori con verifica annuale



## 4. LA BASE SOCIALE

**Il Consiglio di Amministrazione (CdA)** è stato nominato a maggio 2015; nel corso dell'anno ha visto la dimissione a luglio della vicepresidente Angela Galli e l'assunzione di tale ruolo della consigliera Simona Rebuscini. La composizione del CDA a dicembre 2017 è la seguente:

- Paolo Cattaneo, presidente e coordinatore della cooperativa, referente Area Milano e Area Brianza;
- Simona Rebuscini, vicepresidente e coordinatrice Servizio Indagini Tutela Minori Milano
- Fabio Arras, consigliere ed educatore;
- Alessandro Ziliani, consigliere e coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare Educativa di Milano;
- Paolo Redini, consigliere e coordinatore Centro Diurno SaltinBanco di Monza e del Servizio Assistenza Domiciliare Educativa di Milano;

Il CdA, si è riunito quindicinalmente per un totale di 22 appuntamenti per i quali non è previsto alcun gettone di presenza e che vengono realizzati fuori orario di lavoro.

Nel 2017 l'**Assemblea dei Soci** si è riunita 3 volte:

- 14 febbraio 2017, presenti 47/124 soci, pari a 37,9 %: presentazione e condivisione Piano Formativo 20
- 24 maggio 2017 presenti 54/122 soci, pari a 44,26 %: analisi dei centri di costo della cooperativa e Approvazione Bilancio Consuntivo 2016
- 25 luglio 2017 presenti 67/122 soci, pari a 54,9%: modifica Atto costitutivo e trasformazione in cooperativa mista A e B per la gestione della Gelateria Artis.

La partecipazione alle assemblee ha avuto risultati crescenti esito di almeno tre fattori determinanti:

- La costituzione di un solido gruppo di operatori nel servizio domiciliare di Milano che è stato in grado di costruire nel giro di un paio d'anni una forte appartenenza alla vita della cooperativa
- La realizzazione di un percorso di formazione per nuovi soci realizzato nel corso dell'autunno precedente;
- La tensione allo sviluppo in una fase storica complessa dal punto di vista delle risorse a disposizione ha visto la cooperativa lavorare attorno a nuovi percorsi progettuali. (Accoglienza stranieri e Artis)

## 4.1 LA COMPOSIZIONE

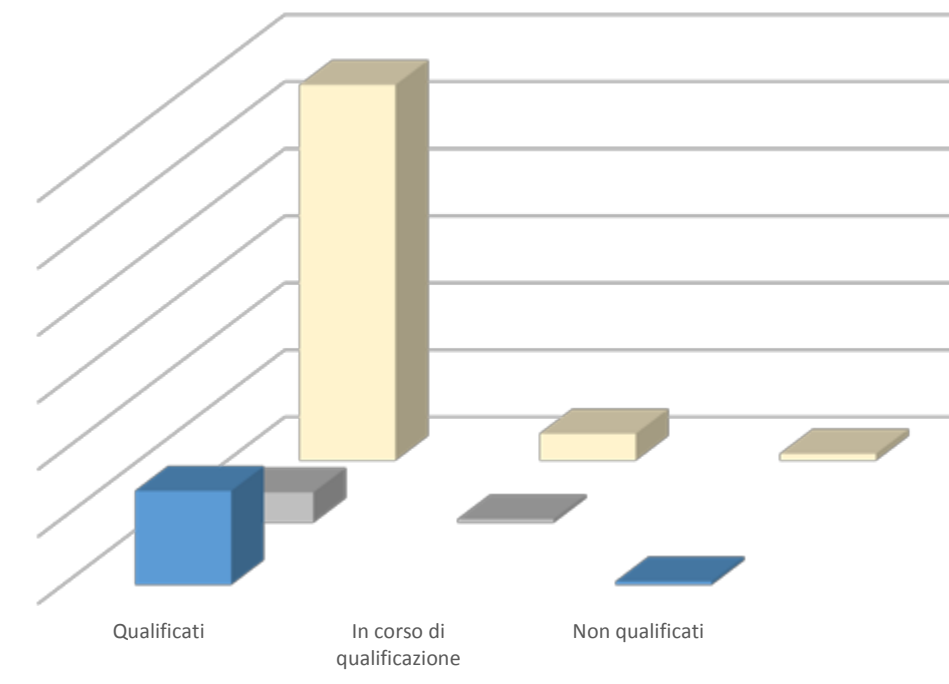
Nella tabella sotto riportata è specificato l'andamento della presenza in cooperativa di soci, lavoratori e non, e di lavoratori non soci. Inoltre è specificata la tipologia di contratto dei lavoratori soci e non. Non esistevano al 31/12/2017 Soci che partecipano unicamente come finanziatori

SOCI				
	2016		2017	
Lavoratori	121	IVA 3	127	IVA 1
		Tempo Determinato 0		Tempo Determinato 0
		Tempo Indeterminato 118		Tempo Indeterminato 126
Non lavoratori	2		3	
LAVORATORI NON SOCI				
	31	IVA 6	34	IVA 10
		Tempo Determinato 16		Tempo Determinato 17
		Tempo Indeterminato 9		Tempo Indeterminato 7
<b>TOTALE</b>	<b>154</b>		<b>164</b>	

## 4.2 LA COOPERATIVA E I SUOI LAVORATORI

Composizione in base ai requisiti curriculari, considerando anche l'evoluzione nel tempo delle professionalità, i lavoratori, soci e non.

Laurea	Vecchi titoli	Istruzione secondaria
--------	---------------	-----------------------



I dati indicati nelle tabelle non si discostano da quelli dello scorso anno. Questo indica, a nostro parere che il 2017 è stato un periodo di consolidamento della base sociale e lavorativa. In realtà per ottenere come risultato la stabilizzazione della quasi totalità dei contratti e il dato dell'1% di turnover su tutta la cooperativa, l'area personale in collaborazione con l'area formativa, ha speso molte energie per costruire percorsi formativi e percorsi di sostegno ai lavoratori.

In particolare l'area personale attraverso colloqui periodici e incontri con équipe e coordinatori ha curato:

- il monitoraggio dell'incarico in essere
- lo sviluppo professionale dei singoli lavoratori
- il rapporto del lavoratore con colleghi e coordinatore
- il rapporto con la cooperativa in generale

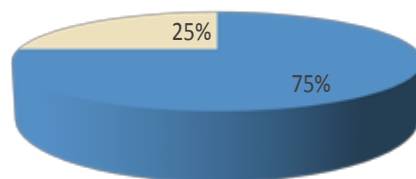
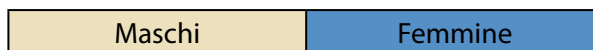
Una tensione costante, inoltre è stata quella di costruire monte ore e relativi contratti integrando più incarichi.

Lo stesso tipo di tensione e di ricerca si verifica per il rientro delle lavoratrici dalle maternità che spesso richiedono un orario lavorativo mattutino.

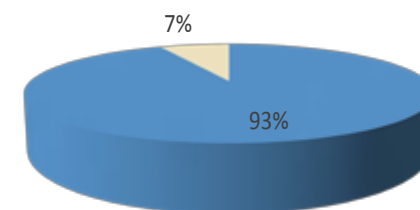
A partire da Luglio 2017, in seguito alle dimissioni di Angela Galli, Anna Liverani assume il ruolo di Responsabile dell'Area Personale.

Questo passaggio consente una riflessione generale sulla riorganizzazione della funzione relativa la gestione delle risorse umane.

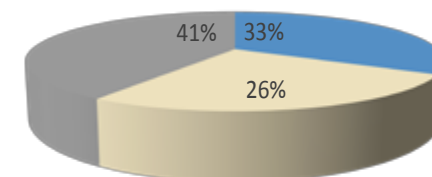
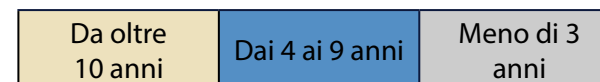
Composizione della base sociale in base al genere.



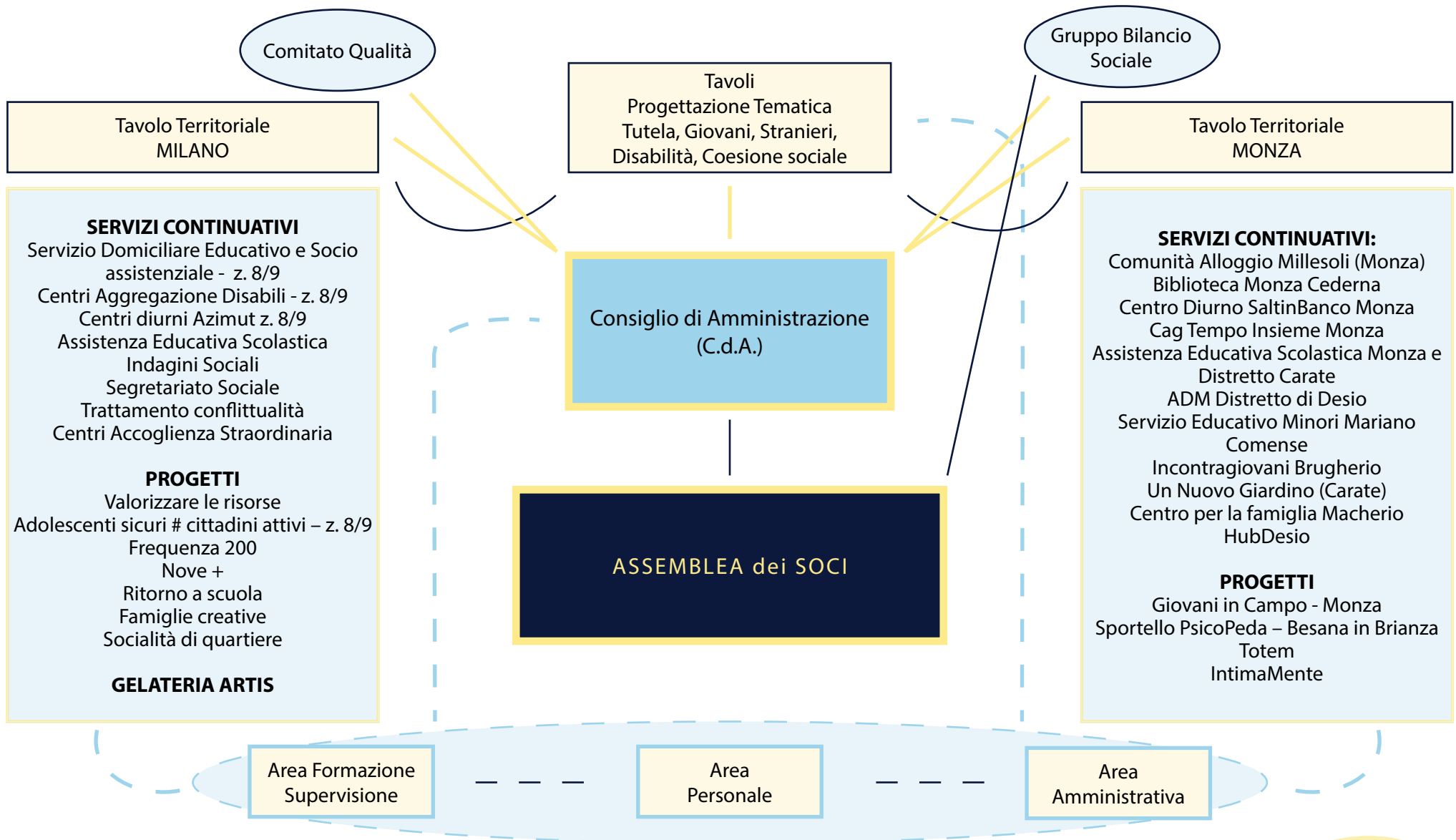
Composizione della base sociale in base alla nazionalità.



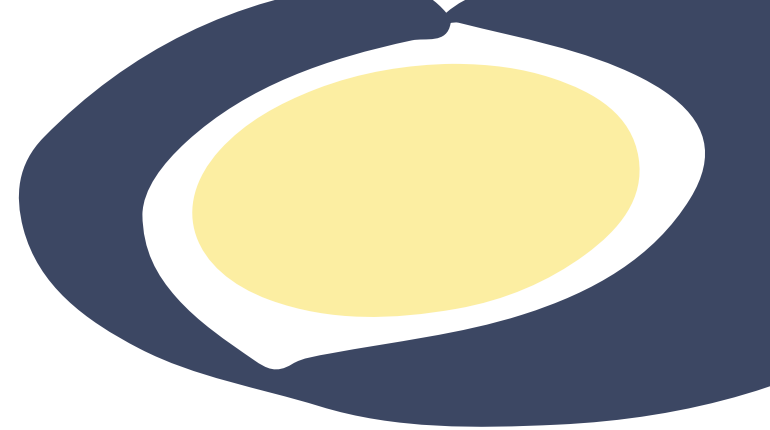
Composizione della base sociale in base all'anzianità di servizio.



## 4.3 COOPERATIVA DIAPASON: LA MAPPA NEL 2017







## CAPITOLO 5 - UNA FOTOGRAFIA DEI SERVIZI E PROGETTI DEL 2017

Per quanto riguarda i servizi, il 2017 ha assistito principalmente ad alcuni significativi movimenti:

- l'avvio di due nuove attività Gelateria Artis e CAS Migranti che nel presente bilancio sociale vedono solo un veloce spot nel capitolo "Investimenti sui luoghi";
- il consolidamento dei progetti in raccordo con le scuole, le famiglie ed il territorio attorno al tema della dispersione scolastica / inserimento lavorativo (Frequenza, 200, Nove +);
- la crescita dei servizi di supporto alla Tutela Minori all'interno di diversi enti locali (Milano e Distretto di Carate in particolare);
- la perdita del servizio storico di gestione della "Biblioteca Cederna" che, seppur prorogato sino a tutto dicembre 2017, vedrà nel nuovo anno il passaggio ad altra organizzazione che, provenendo dal Trentino, con una competenza specifica gestionale e con un ribasso economico inarrivabile si è aggiudicata il bando di assegnazione, chiudendo una storia lunga 27 anni.

## 5.1 AREA MILANO

### Assistenza Domiciliare Minori: Linea educativa - Milano

#### Sede

Zona 8 via Amoretti 14, Milano; zona 9 via Ciriè 9, Milano

#### Periodo

1 gennaio 2015 – 31 marzo 2018 con possibile proroga

#### Destinatari

La linea educativa si rivolge a bambini, adolescenti, anziani, bambini e adulti con disabilità e alle loro famiglie; adulti in difficoltà e con patologia psichiatrica.

#### Modalità di accesso

Il Servizio sociale contatta la cooperativa scelta dalla famiglia (o scelta dall'ente stesso nelle situazioni dove un decreto dell'autorità giudiziaria lo prevede) per proporre la situazione da affiancare. La famiglia solvente contatta direttamente la cooperativa scelta nell'elenco delle cooperative accreditate.

#### Finalità e obiettivi

L'intervento educativo è finalizzato a sostenere la genitorialità intesa come accompagnamento ai genitori teso a:

- a riacquisire funzioni evolutive;
- a sviluppare e valorizzare fattori protettivi;
- a ridefinire competenze relazionali che siano funzionali alla crescita dei figli;
- a ridefinirsi come genitori e dunque con un progetto educativo condiviso per i figli.
- L'intervento rivolto a bambini e adolescenti è finalizzato ad affiancarli:
- nei percorsi di tutela;
- per acquisire consapevolezza nelle proprie risorse e saper fare i conti coi propri limiti, in senso evolutivo e non depressivo;
- per acquisire quella necessaria fiducia in sé che possa permettergli di sperimentarsi, di fallire e di avere successo, insomma di crescere senza sentirsi inadeguati sempre e a priori in ogni ambito sociale;
- per acquisire competenze, per imparare, per poter stare e crescere in famiglia e nella società, supportando il cognitivo e l'emotivo di interazioni e relazioni che sono sempre più difficili e disadattive, quando non auto emarginanti, con particolari attenzioni in presenza di una disabilità.

L'intervento rivolto agli adulti con disabilità è finalizzato:

- alla promozione di processi di inclusione sociale e di vita indipendente
- all'inserimento e successiva tenuta nell'ambiente di lavoro
- nella promozione di nuove relazioni sociali
- nell'individuare i luoghi di prossimità (gruppi tematici e di aggregazione) per garantire la continuità dei

percorsi inclusivi e di vita indipendente.

L'intervento verso le persone anziane è finalizzato:

- alla creazione di attività che rallentino il deterioramento cognitivo
- al mantenimento di funzionalità e di cura, anche sanitaria, che permettano all'anziano il massimo grado di autonomia possibile
- nella promozione e mantenimento di relazioni sociali
- L'intervento rivolto agli adulti in difficoltà e/o con patologie psichiatriche è finalizzato:
- alla promozione di processi di inclusione sociale e di vita indipendente
- all'inserimento e successiva tenuta nell'ambiente di lavoro
- al mantenimento di funzionalità e di cura, anche sanitaria, che permettano al destinatario il massimo grado di autonomia possibile
- nell'individuare i luoghi di prossimità (gruppi tematici e di aggregazione) per garantire la continuità dei percorsi inclusivi e di vita indipendente.

### Attività del servizio

Il servizio ha adottato metodologicamente i seguenti orientamenti al fine di erogare attività educative individuali e di gruppo:

- approccio integrato alla famiglia intesa come sistema in relazione ad un contesto
- costruzione di una metodologia di lavoro congiunto con i servizi sociali specialistici e i servizi professionali territoriali
- analisi dei bisogni del nucleo per una progettazione differenziata ed individualizzata
- attivazione delle risorse del territorio e costruzione di reti di sostegno al singolo caso
- attivazione di attività di gruppi in sostegno ai singoli progetti
- attivazione di servizi di supporto alle normali attività: gruppi del tempo libero, attività estive, laboratori tematici, ecc. Rispetto a tali attività possono essere beneficiari anche altri soggetti del territorio oltre ai destinatari in carico.

### Eventuali iniziative per il territorio

Partecipazione attiva alla Festa del Vicinato in connessione coi custodi sociali sui quartieri Bruzzano e Maciachini (maggio 2017); 2 gite (giugno e luglio) aperte a amici e parenti delle situazioni seguite  
Mercatini a offerta libera per liberare la ex sede di S.Giuseppe a marzo e a maggio; Festa di Natale (19 dicembre), aperta a familiari e amici

## Equipe di lavoro

L'équipe a dicembre 2017 risulta composta da 48 educatori e da 3 coordinatori: Alessandro Ziliani, maggiormente referente della casistica di zona 9 e del LTO di via Ogetti, Paolo Redini, utenza facente riferimento al SSPT di via Colleoni 8 Sara Bezzi, parte dell'utenza di zona 8 e di parte dell'utenza di 1° livello di zona 9 e del gruppo Ricreativamente. L'équipe si riunisce settimanalmente per 2h; una prima parte dell'équipe è dedicata a socializzare informazioni di carattere organizzativo e generale e una seconda parte è dedicata alla discussione casi in sottogruppi (2 o 3 a seconda dell'esigenza). I sottogruppi sono formati di volta in volta a seconda dell'interesse suscitato dal caso in oggetto. Solo su tematiche specifiche viene mantenuto l'assetto in plenaria.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Commenti Utenza:** stante la delicatezza del servizio e il suo carattere strutturale di invasività della privacy, i commenti e le valutazioni delle famiglie con cui il servizio ha lavorato hanno espresso un giudizio positivo; in alcuni casi lusinghiero. Rappresentano eccezioni alcuni nuclei che vivono il servizio solo come imposizione dell'AG e nei momenti di verifica al SSPT lo dichiarano apertamente. In un'occasione è stato chiesto esplicitamente dalla famiglia un cambio educatore (Chiara Luppi) per mancanza di fiducia e sospetti di collusione con l'ex marito. Appurata la non veridicità si è comunque preferito sostituire la collega con altra educatrice dell'équipe.

Si registra che non sono state esposte denunce nei confronti di alcun operatore dell'RTA.

**Commenti Attività:** le attività che hanno riscosso maggior apprezzamento e approvazione sono state la Festa di Natale e le gite: la prima ha coinvolto le famiglie intere e le secondo tutti i destinatari. Apprezzati i momenti di gruppo, soprattutto quelli più stabili e continuativi: gruppo adolescenti del giovedì; gruppo emozioni in Capuana e i gruppi laboratoriali in Spazio Baluardo; da ottobre i pranzi in Ciriè.

**Innovazioni:** le scarse risorse economiche, i vincoli di servizio e di mandato, non permettono la sperimentazione di grandi novità. Di sicuro per riuscire ad agganciare certa utenza, per riuscire a costruire una relazione di fiducia che portasse a un aiuto concreto si sono sperimentate forme anomale (rispetto al servizio) quali sorta di educativa di strada, sostegno e facilitazione agli incontri parentali, affiancamento alle e verifica delle cure primarie. Sono state incentivate le uscite sul territorio con piccoli gruppi di educatori-minori per mostre e rassegne culturali.

**Eventuali reclami:** LTO di via Ogetti. Sostituzione di personale non comunicato e autorizzato. All'interno delle attività di animazione fornita dai teatranti Alessandro Manzella e Alvisio Campostrini, senza alcuna comunicazione, è stata da loro decisa la sostituzione un componente con una collega di teatro (Veronica Gambina). I referenti dell'AC di via Ogetti non hanno comunicato nulla al coordinatore RTA (Ziliani), ma avvisato i loro dirigenti che hanno provveduto a inviare formale reclamo, al quale è stata data risposta.

## Analisi rischi e opportunità.

**Punti di forza:** la continua richiesta da parte dei servizi di inserire nuovi casi, sia come prima in graduatoria che come libera scelta; l'allargamento del gruppo di lavoro; la capacità del gruppo di lavoro di assorbire i nuovi ingressi e di metabolizzare il turn over; l'incremento del fatturato per le due organizzazioni dell'RTA; la tenuta del coordinamento; buon livello di cogestione tra educatori e AS; lavoro di rete.

**Punti di debolezza:** l'assenza di risposte ufficiali rispetto alla richiesta aumento ore di équipe; contratti con monteore bassi dedicati al servizio stante la concentrazione delle richieste dei servizi sociali sul secondo pomeriggio; richiesta di flessibilità continua a fronte di un sistema rendicontativo (SISA) rigido e inadeguato; difficoltà a concertare date/orari incontri di rete stante il necessario doppio lavoro (su 2 o più servizi) degli educatori; totale assenza di opportunità di coprogettazione del servizio con i dirigenti zionali; assenza di informazione sui budget zionali e conseguente impossibilità programmatica; gestione complessiva del gruppo di lavoro affidata a un coordinatore, senza gerarchie manifeste.

**Azioni di miglioramento:** consegna verifica annuale del servizio alla dirigenza con proposta di incontro di confronto; già in fase di selezione personale esplicitare vincoli temporali e richiesta disponibilità su altri servizi (scolastica ad esempio) e richiesta flessibilità; negli incontri di verifica con AS esplicitare necessità di aumento ore per PID (se possibile e sensato), necessaria flessibilità orari intervento al di là del SISA, necessaria disponibilità di tutti per definire i tempi delle verifiche; richieste di confronto su gestione casi da parte di coordinatore con dirigenti zionali, per avere un minimo riscontro; incontri confronto gestione gruppo lavoro e carico di lavoro tra i 3 coordinatori.

## Utenti raggiunti

Minori in età prescolare: 27, di cui 8 stranieri  
Minori in età scolare: 159, di cui 56 stranieri e 43 disabili  
Giovani: 8 di cui 1 straniero e 7 disabili  
Adulti: 355 di cui 6 disabili, 255 genitori, 100 AS e insegnanti  
Anziani:1

## Volontari Impiegati

Volontari reclutati nell'anno 6, di cui 4 giovani e 2 adulti

## Assistenza Educativa Scolastica - Milano

### Sede

Le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi

### Periodo

Anno scolastico

### 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.

### Modalità di accesso

Il servizio viene attivato dopo la scelta da parte del Dirigente Scolastico, in accordo con le famiglie degli alunni con disabilità, 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

Finalità del servizio:

- consentire ai soggetti disabili aventi diritto e già indicati nell'articolo 3, 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 del servizio generale del servizio:

- sviluppare potenzialità degli alunni con disabilità nell'apprendimento, comunicazione, relazioni e socializzazione attraverso un percorso di integrazione scolastica;

In particolare il servizio si pone i seguenti obiettivi specifici:

**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;

**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

**Integrazione:** valorizzare e sviluppare le risorse della comunità orientandole alla qualificazione continua delle prestazioni educative e alla migliore soddisfazione possibile delle famiglie

**Sostegno alle famiglie:** assicurare ai nuclei familiari che hanno al loro interno soggetti in condizioni di disabilità di svantaggio un intervento di appoggio e di sostegno.

## Equipe di lavoro

**Qualità del servizio:** garantire la libera scelta da parte dei Dirigenti Scolastici, sentiti i genitori del disabile, 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.

**L'equipe** è formata da una coordinatrice e da 19 educatori professionali. Il lavoro di equipe (e il conseguente lavoro con i minori) si è strutturato partendo da quanto scritto nel progetto per l'accreditamento: "(...) la finalità dell'intervento è quella di promuovere un approccio globale che tenga conto delle caratteristiche proprie del soggetto (intese come capacità e impedimenti presenti) e delle sue potenzialità, che tenga conto delle caratteristiche del contesto in cui il minore è inserito (osservandole in termini di risorse o barriere) per promuovere il pieno potenziale di quella persona così da tendere a una sua concreta integrazione in ambito scolastico e sociale. (Legge 104/92)".

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Commenti Utenti:** si rileva un elevato grado di soddisfazione degli interventi educativi sia da parte degli alunni sia da parte degli insegnanti.

## Analisi dei rischi e opportunità

### Punti di forza

- Portare nelle scuole una cultura educativa e pedagogica che invece che focalizzare solo fragilità e problemi degli alunni e della classi espliciti e valorizzi anche competenze e risorse presenti
- L'educatore come esperto di relazioni che, attraverso il suo lavoro, promuove e valorizza confronti e dinamiche positive in un'ottica di interscambio, collaborazione e corresponsabilità educativa tra diverse professionalità
- L'educatore in classe aiuta e sostiene non solo gli alunni con certificazione ma anche il gruppo-classe tutto promuovendo un clima di benessere maggiore
- Promozione della scuola come luogo di inclusione per tutti
- Educatore come abile mediatore tra le istanze delle famiglie e quelle della scuola con l'obiettivo di promuovere una alleanza necessaria
- Partecipazione al coordinamento cittadino degli enti gestori che fornisce un modello coerente ed integrato rispetto all'intervento educativo ed alle modalità di relazione con le scuole e l'ente.

### **Punti di debolezza**

- Cambio ricorrente degli insegnanti, delle funzioni strumentali e delle figure dirigenziali che affatica ogni volta il lavoro di confronto e di collaborazione necessario
- Sistema scuola sempre più complesso e rigido, portatore di grandi problematiche in cui la figura e il ruolo dell'educatore rischia di essere poco compresa e a volte strumentalizzata per rispondere a fatiche e problemi altri
- La richiesta sempre più pressante di sostituzione di operatori, qualora assenti per malattie o permessi, non risponde al senso educativo di garantire una continuità nell'intervento ma risponda solo alle esigenze delle insegnanti che faticano sempre più nella gestione delle classi

### **Azioni di miglioramento**

- Contatti costanti della coordinatrice con le diverse figure scolastiche (insegnanti, funzioni strumentali, direttore amministrativo e dirigente), al fine di garantire una conoscenza a 360° del "sistema scuola" e di fornire una forte continuità progettuale, contando naturalmente sul fatto che non avvenga un ricambio completo nel passaggio di anno scolastico;
- Sostegno pedagogico agli operatori attraverso disponibilità all'ascolto e alla risoluzione pratica e gestionale dei problemi con una reperibilità estesa nel corso della giornata per 6 gg a settimana; riunioni di equipe in cui focalizzare elementi critici e trovare strategie efficaci
- Avvalersi, nei casi in cui la scuola esige una sostituzione just in time, di una lista di colleghi disponibili a sostituire il collega assente, con l'attenzione di non operare troppi turn over

Minori in età prescolare disabile: 1

Minori in età scolare: 70, di cui 25 stranieri

Giovani disabili: 70

Adulti: 100 di cui 30 genitori e 70 AS e insegnanti

**Utenti raggiunti**



## Centro Socializzazione Adulti - Milano

### Sede

Ornato 7, 20162 Milano

### Periodo

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

### Destinatari

Persone adulte con disabilità di tipo sia cognitivo che fisico, anche con 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 ed educative che possano colmare gli spazi spesso congrui di tempo libero e la solitudine.

### Attività del Servizio

Attività peculiari del servizio sono:

- momenti aggregativi e 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 di mutuo-aiuto organizzato da facilitatori della comunicazione rivolto a genitori di persone con disabilità nella gestione assistenziale del proprio figlio;
- attività aggregative, animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolti a minori ed adulti con disabilità, a minori ed adulti con vissuti di esclusione sociale, tali attività diventano esse stesse un intervento di sollievo alla famiglia.

Nello specifico vengono quindi proposti e realizzati:

- Laboratori espressivi, manuali, creativi, artistici e di movimento;
- uscite sul territorio cittadino ed extraurbano;
- attività ludiche;

## Iniziative per il territorio

- organizzazione e condivisione di momenti di convivialità;
- ascolto individualizzato e gestione delle dinamiche relative alla condizione di disabilità;
- raccordi con i servizi territoriali per l'accoglienza di persone con disabilità;

Nel 2017 sono realizzate in collaborazione con altre realtà territoriali le seguenti attività:

- 8 marzo 2017 Festa della Donna: pranzo presso un locale del quartiere Niguarda;
- Aprile 2017, festa di primavera partecipazione con dolci preparati presso il centro dagli ospiti;
- Maggio 2017, "Sedia in cortile" – aperitivo condiviso ed accessibile in collaborazione con Associazione Contatto
- Settembre 2017, festa dei custodi sociali – partecipazione degli ospiti del CSA all'evento con stand e merenda per tutti.

## Equipe di lavoro

L'equipe del CAD CSA è composta da personale educativo e socio assistenziale:

- Personale educativo: Silvia Riboldi, Pietro Zanirato (fino a settembre 2017), Monica Damiano (in maternità, con rientro a settembre 2017)
- ASA: Claudia Durante, Vanessa Sanchez, Guglielmina Villalobos, Milagros Carazas, Adela Ocampo.
- Coordinamento: Elena Cova (fino a febbraio 2017) Luca Baldan (da febbraio 2017)

L'equipe al suo completo si ritrova con cadenza mensile per 2 ore, per la trattazione e la discussione di argomenti diversificati: aggiornamenti e analisi su specifici ospiti del CAD, organizzazione attività, confronto sulle modalità di lavoro, condivisione di proposte migliorative per il servizio, rapporti con i servizi sociali, connessione con la cooperativa. I turni di presenza al CAD CSA vedono generalmente una compresenza di operatori educativi e socioassistenziali, in modo da garantire la migliore modalità di intervento possibile per le persone che frequentano il centro. La peculiarità del servizio si ritrova nell'arricchimento dato dalle ore del Progetto di Gruppo CSA, ovvero di intervento socioassistenziale di gruppo, che permettono un'apertura oraria settimanale molto più ampia - 37,5 contro 25 ore – rispetto al normale modulo orario CAD. In questo modo, il centro è aperto da lunedì a venerdì con orario continuato dalle 9,30 alle 17.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Commenti Utenti:** dall'analisi dei questionari di customer satisfaction, è emerso un gradimento molto ampio della stragrande maggioranza degli ospiti in relazione alla loro partecipazione al CAD. In particolare, emergono positivamente il rapporto con gli altri ospiti e con gli operatori, ed il gradimento delle attività proposte e la forte dimensione familiare percepita con la frequentazione del centro.

## Analisi dei rischi e opportunità

**Commenti Attività:** per contro, ricevono commenti non del tutto positivi le attività come uscite o visite extra centro, che l'utenza gradirebbe fossero maggiori. Mentre sono generalmente molto apprezzate le attività strutturate consolidate (laboratorio di cucina, gruppo canto, gruppo danza, gruppo sull'autonomia) e i momenti destrutturati che consentono ampia libertà di relazione e di ingaggio a tutti gli ospiti.

**Innovazioni:** l'aspetto di innovazione più rilevante del CSA risiede nella già citata unione tra il modulo CAD e le ore di gruppo CSA, che consentono un importante arricchimento della proposta educativa e socio-assistenziale rivolta alle persone frequentanti il centro. Così, la dimensione di accoglienza familiare si lega, in maniera innovativa, con gli aspetti di cura educativa ed assistenziale che restano prerogativa del CSA.

### Punti di forza

- Ampia frequenza da parte di un elevato numero di persone
- Accoglienza in un ambiente curato ed attento ma al tempo stesso familiare ed informale
- Apertura con orario continuato e continuità del servizio
- Implementazione risorse educative e socio-assistenziali e loro integrazione
- Storico ed importante radicamento del centro con il territorio di residenza
- Ampia connessione con la rete di servizi e risorse territoriali

### Punti di debolezza

- Oggettivi impedimenti organizzativi per la realizzazione di uscite sul territorio
- Elevata staticità degli ospiti
- Età media delle persone elevata
- Difficoltà di coinvolgimento delle persone in attività ed orari fuori dall'ordinario

### Azioni di miglioramento

- Incremento delle uscite anche in collaborazione con altri centri (CAD Ottovolante)
- Utilizzo di risorse territoriali facilmente raggiungibili a piedi e da tutti (Gelateria Artis, Ortocomune, Hangar Bicocca)
- Differenziazione delle attività indifferentemente dagli operatori presenti presso la struttura

Giovani: 13 di cui 2 stranieri e 13 disabili - Adulti: 33 di cui 1 straniero, 33 disabili- Anziani disabili 6, di cui 1 straniero.

## Utenti raggiunti

## Centro Aggregazione Disabili: Ottovolante - Milano

### Sede

Via Amoretti 14, 20157 Milano

### Periodo

Il CAD OTTOVOLANTE è un servizio in accreditamento con il Comune di Milano, avviato a luglio 2016 e da allora in continuità.

### Destinatari

Persone adulte (> 18 anni) con disabilità di tipo sia cognitivo che fisico, anche con 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 ed educative che possano colmare gli spazi spesso congrui di tempo libero e la solitudine.

### Attività del Servizio

- Laboratori espressivi, manuali, creativi;
- uscite sul territorio cittadino ed extraurbano;
- attività ludiche e motorie;
- organizzazione di momenti di convivialità;
- ascolto individualizzato e gestione delle dinamiche relative alla condizione di disabilità;
- raccordo con i servizi territoriali per l'accoglienza di persone con disabilità;

### Iniziative per il territorio

- Marzo 2017- Festa inaugurale del CAD Ottovolante
- Aprile e maggio 2017 – organizzazione e partecipazione ad aperitivi solidali in collaborazione con Associazione ConTatto
- Settembre 2017 – partecipazione alla festa dei custodi sociali del Municipio 8

### Equipe di lavoro

L'equipe del CAD Ottovolante è composta da personale educativo e socio assistenziale:  
educatori: Luana Bizzi e Luca Baldan (anche con funzione di coordinamento)  
ASA: Claudia Durante e Marlon Prieto

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e opportunità

I turni di presenza al CAD vedono generalmente una compresenza di operatori educativi e socioassistenziali, in modo da garantire la migliore modalità di intervento possibile per le persone che frequentano il CAD.

L'equipe al suo completo si ritrova con cadenza quindicinale per 2 ore, per la trattazione e la discussione di argomenti diversificati: aggiornamenti e analisi su specifici ospiti del CAD, organizzazione attività, confronto sulle modalità di lavoro, condivisione di proposte migliorative per il servizio, rapporti con i servizi sociali, connessione con la cooperativa.

**Commenti Utenza:** dall'analisi dei questionari di customer satisfaction, è emerso un gradimento molto ampio della stragrande maggioranza degli ospiti in relazione alla loro partecipazione al CAD. In particolare, emergono positivamente il rapporto con gli altri ospiti e con gli operatori, ed il gradimento delle attività proposte.

**Commenti Attività:** riprendendo quanto sopra espresso, le attività proposte sono sempre state tutte molto gradite: in particolare, è apprezzata la varietà delle proposte fatte, la differenziazione quotidiana dei contenuti offerti e l'ascolto riscontrato da parte degli operatori nei confronti delle proposte dell'utenza.

**Innovazioni:** l'aspetto di innovazione più rilevante di CAD Ottovolante risiede nella centralità delle uscite sul territorio come mezzo per incentivare la partecipazione sociale delle persone con disabilità, e la costante ripresa e rielaborazione di queste iniziative con finalità di apprendimento per l'utenza.

### Punti di forza

- Libertà di frequenza e di orari
- Gratuità totale delle proposte e delle attività
- Accoglienza diffusa di un'ampia casistica di persone e delle loro problematiche
- Grande apertura al territorio
- Ascolto individualizzato ma costante centralità del gruppo
- Grande capacità di accoglienza del gruppo di ospiti
- Offerta variegata e stimolante di attività

### Punti di debolezza

- Poca conoscenza del CAD Ottovolante da parte di servizi sociali e specialistici o altre realtà del territorio
- Scarso incremento delle presenze nel corso dell'anno
- Difficoltà di ingaggio talvolta riscontrate con persone al primo accesso

## **Utenti raggiunti**

### **Azioni di miglioramento**

- Definizione di una programmazione delle attività trimestrale in continuo aggiornamento, e sua condivisione con servizi sociali territoriali con finalità di promozione e rinnovamento
- Incremento dell'offerta delle attrezzature disponibili per gli ospiti: tv con lettore dvd, tavolo da ping pong, computer e wi-fi, cucina attrezzata.

Giovani disabili: 8 di cui 2 stranieri

Adulti disabili: 3

Anziani disabili: 2

## Centro Diurni Minori: Azimut - Zona 8 Milano

### Sede

Via Amoretti 14 - Milano

### Periodo

Il Centro Diurno AZIMUT è un progetto socio educativo, attivo sulle zone 8 e 9 del territorio cittadino, gestito da Diapason Cooperativa, accreditato con il Comune di Milano.

### Destinatari

Minori 11-18 anni

### Modalità di accesso

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

### Finalità e obiettivi

Il CENTRO DIURNO AZIMUT si pone la finalità di 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

### 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);

**Eventuali iniziative  
per il territorio**

Nell'ambito del Progetto 285 Socialità di Quartiere partecipazione alla festa cittadina "Pensiero stupendo" dei CAG e dei Centri Diurni milanesi al Castello Sforzesco nel mese di giugno 2017.

Partecipazione alla "Coppa dei Quartieri", torneo sportivo tra Centri Diurni nella primavera e estate 2017.

**Equipe di lavoro**

L'equipe di zona 8 è composta da 4 educatori professionali con alle spalle una lunga e valida esperienza sul campo di cui uno svolge anche il ruolo di coordinatore

L'equipe si incontra settimanalmente per:

- analisi delle situazioni educative;
- trattazione e gestione delle emergenze;
- programmazione annuale e monitoraggio costante delle attività di gruppo;
- analisi delle dinamiche del gruppo dei minori e loro gestione;
- trattazione di temi trasversali di interesse comune;
- analisi e cura delle dinamiche del gruppo di lavoro;
- circolazione di informazioni utili al lavoro in e per la cooperativa.

**Aspetti che hanno  
caratterizzato il Servizio.**

Il lavoro all'interno del C.D. si è svolto in continuità con quanto emerso nel recente passato ma ha visto una improvvisa accelerazione, nella seconda parte dell'anno, con una crescita di richieste di inserimento, in parte le richieste hanno avuto una loro casualità ma una ulteriore ragione sembra essere dettata dalla riorganizzazione interna al Servizio Sociale che, una volta conclusa, ha portato ad una maggiore chiarezza sulle modalità di inserimento e sulla cosiddetta "presa in carico" da parte del servizio stesso.

Per far fronte a questa richiesta di nuovi inserimenti abbiamo provveduto ad inserire una nuova figura educativa all'interno dell'equipe e a cercare di costruire un nuovo rapporto con il servizio sociale nella nuova suddivisione tra primo e secondo livello.

La gestione della prima fase di avvio di questo nuovo gruppo ha richiesto parecchio impegno e anche alcune fatiche ma possiamo affermare che il legame e la frequenza costante dei ragazzi sia stato un obiettivo raggiunto. E' stato necessario anche dedicare molte energie per consolidare il rapporto con Assistenti Sociali nuove, con le quali non avevamo mai condiviso percorsi di inserimento e in maniera altrettanto impegnativa abbiamo cercato di consolidare il legame, patto educativo, con le famiglie.



Rimangono centrali e nel contempo “nodi problematici” la programmazione delle attività, in particolare quella legata alla tenuta del percorso scolastico che per le caratteristiche dei ragazzi e per la faticosa collaborazione che siamo riusciti ad instaurare con le scuole di provenienza non sempre riesce ad essere momento produttivo e che segna, con successo il percorso scolastico.

Possiamo comunque affermare che, seppur lentamente, sta entrando nella programmazione questo spazio quotidiano e che alcuni ragazzi lo utilizzano appieno.

Difficile risulta ancora coinvolgere i nostri ragazzi in attività laboratoriali strutturate che si scontrano con la natura e con le modalità casuali legate alla semplice organizzazione della giornata che caratterizzano i nostri utenti. Certamente positive sono state attività ludiche e ricreative quali la piscina nel periodo estivo e il cinema.

**Aspetti positivi:**

- ascolto, supporto, confronto tra colleghi e costruzione di sinergie condivise;
- costruzione della rete e lavoro con il servizio sociale.

**Aspetti negativi:**

- tempistiche, analisi casistica; tensione al governo della complessità, tempi di lavoro sempre più residuali per il backoffice e per la progettazione delle attività in staff, concentrazione delle riflessioni sulle emergenze.

**Commenti Utenza:** i ragazzi tutti esprimono forte attaccamento sia al progetto sia alla relazione educativa instaurata con i rispettivi educatori di riferimento

**Commenti Attività:** preferenza alle attività svolte in sede, fatica a rivolgersi all’“esterno”

**Punti di forza**

- gruppo di lavoro collaborativo e competente, riconosciuto nel proprio lavoro dai ragazzi, dalle loro famiglie e dai Servizi invianti
- attraverso un approccio sistemico mettere in comunicazione, raccordare e valorizzare le diverse dimensioni (spesso frammentate) della vita delle persone (famiglia, scuola, servizi, attività extrascolastiche, gruppo dei pari, lavoro)
- mediazione genitori-figli adolescenti al fine da riattivare comunicazioni positive/efficaci e sostenere le sfide evolutive caratteristiche dell’età e dei ruoli
- intessere collaborazioni con le altre agenzie educative dei contesti in cui lavoriamo per promuovere coesione sociale territoriale

### **Punti di debolezza**

- frequenza al C.D. solo di 2/3 pomeriggi non permette agli obiettivi educativi di essere raggiunti
- casistica sempre più compromessa che necessita una "presa in carico" complessa e sistemica (rischio che il lavoro di rete e di sostegno individuale al minore venga poco riconosciuto e legittimato per una questione di vincoli economici). E di conseguenza creazione di gruppi artificiali sempre più faticosi.
- servizi sociali oberati da lavoro e conseguente difficoltà a reperire a.s. di riferimento che lasciano gli operatori e i destinatari senza un interlocutore istituzionale.

### **Azioni di miglioramento**

- Incontri periodici con le coordinatrici dei servizi sociali di zona per un confronto sul "bisogno" esistente
- Azioni di coordinamento anche con gli altri C.D. di Milano per un confronto con la committenza istituzionale mirate all'implementazione del servizio
- Equipe per discutere insieme sia delle singole situazioni in carico sia delle dinamiche del gruppo dei "pari" per valutare e attuare strategie operative mirate ed efficaci; supervisione per approfondire le criticità, le fatiche e i vincoli del lavoro educativo in grado però anche di far emergere le risorse e le potenzialità.

Minori in età scolare: 25, di cui 16 stranieri e 1 disabili

Giovani: 3

Adulti: 50 di cui 35 genitori, 15 AS e insegnanti

Volontari già noti:3

**Utenti raggiunti**

**Volontari Impiegati**

## Centro Diurno Minori: Azimut - Zona 9 Milano

### Sede

Via Volturno 26 Milano

### Periodo

Il Centro Diurno AZIMUT è un progetto socio educativo, attivo sulle zone 8 e 9 del territorio cittadino, gestito da Diapason Cooperativa, accreditato 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. E' attivo in via Volturno dal 1999.

### Destinatari

Minori 11-18 anni

### Modalità di accesso

Invio del Servizio Sociale Professionale Territoriale o dell'USSM di Milano

### Finalità e obiettivi

Il CENTRO DIURNO AZIMUT si pone la finalità di 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

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.

### Iniziative per il territorio

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.
- Nell'ambito del Progetto 285 Socialità di Quartiere partecipazione alla festa cittadina "Pensiero stupendo" dei CAG e dei Centri Diurni milanesi al Castello Sforzesco nel mese di giugno 2017. I ragazzi in tale occasione hanno distribuito libretti con le ricette di cucina realizzate durante l'anno nel nostro laboratorio.
- Nel mese di giugno e luglio 2017 attività di sostegno scolastico offerta agli studenti della scuola secondaria di primo grado Rosa Govone.
- In data 29 settembre 2017 la nostra sede e i ragazzi hanno ospitato l'evento Isola Kult realizzato dal progetto 9+ (finanziato da Fondazione Cariplo) e Agevolando.

### Equipe di lavoro

L'equipe di zona 9 è composta da tre educatori professionali con alle spalle una lunga e valida esperienza sul campo e da una coordinatrice.

L'equipe si incontra settimanalmente per:

- analisi delle situazioni educative;
- trattazione e gestione delle emergenze;
- programmazione annuale e monitoraggio costante delle attività di gruppo;
- analisi delle dinamiche del gruppo dei minori e loro gestione;
- trattazione di temi trasversali di interesse comune;
- analisi e cura delle dinamiche del gruppo di lavoro;
- circolazione di informazioni utili al lavoro in e per la cooperativa.

Sebbene il gruppo di lavoro sia giovane (nell'ultimo anno e mezzo infatti la composizione si è radicalmente modificata) la grande esperienza professionale dei singoli e una positiva alchimia degli stili di cui ognuno è portatore hanno permesso fin da subito un ottimo lavoro di squadra. Si è infatti riusciti a iniziare a lavorare bene velocemente e senza pesantezze nonostante i radicali cambiamenti avvenuti, riflettendo fin da subito anche ai ragazzi una dimensione di serenità e un clima di benessere. Tra i punti di forza emersi in sede valutativa ogni membro riconosce ai colleghi e al gruppo stesso la positività della comunicazione, la collaborazione reciproca, un ascolto attivo ed empatico, l'interesse genuino verso gli apporti dei colleghi, la disponibilità al confronto vissuto

come arricchimento e senza resistenze, una coerenza educativa complessiva sebbene arricchita dalla diversità degli stili. Questo giovane gruppo di lavoro è portatore di nuovi entusiasmi, energie e tensioni progettuali fondate su una solida responsabilità condivisa. Questa importante carica costruttiva non impedisce comunque di vedere e far emergere anche le dimensioni di fragilità e i punti di debolezza che strutturalmente caratterizzano i gruppi di lavoro e che se "trattati" possono diventare anch'essi generativi. Tra questi si citano: tempi e spazi di pensiero sempre più ridotti per la progettazione e la valutazione dei laboratori e delle attività di gruppo, la fatica di coinvolgere il gruppo dei ragazzi in attività esterne, la difficoltà di conciliare la dimensione gruppale con quella delle esigenze individuali.

Cura primaria del lavoro di equipe è stata quella di mantenere la centratura del focus lavorativo sull'analisi del bisogno dei minori e sulle strategie più efficaci da adottare per rispondere alle istanze di crescita dei ragazzi.

**Punti di forza:** ascolto, supporto, confronto tra colleghi e costruzione di sinergie condivise.

**Punti di debolezza:** tempistiche, analisi casistica; tensione al governo della complessità, tempi di lavoro sempre più residuali per il backoffice e per la progettazione delle attività in staff, concentrazione delle riflessioni sulle emergenze.

**Commenti Utenza:** i ragazzi tutti esprimono forte attaccamento sia al progetto sia alla relazione educativa instaurata con i rispettivi educatori di riferimento

**Commenti Attività:** preferenza alle attività svolte in sede, fatica a rivolgersi all'"esterno"

Innovazioni: collaborazione con il Progetto NOVE +

Per Azimut di zona 9 è stato un anno importante in quanto tutti gli "storici" educatori hanno lasciato il posto a nuovi colleghi. Si è caratterizzato come anno di lavoro ricco di stimoli e di complessità, vissuto intensamente nel tentativo di governare al meglio processi carichi di variabili differenti (cambio di operatori, fasce di età con caratteristiche e bisogni diverse e peculiari, la dimensione del "penale" portatrice di problematiche anche giuridiche e legislative, una casistica complessa e spesso sofferente che ha avuto l'esigenza di una presa in carico forte e sistemica). Ai ragazzi sono stati proposti diversi laboratori modulari che li hanno ingaggiati durante tutta l'annualità (laboratorio sulla legalità, sulle emozioni e sull'orientamento formativo, laboratorio di cucina pasticceria, studio della patente, cineforum).

Per quanto riguarda gli interventi sui ragazzi provenienti dal circuito penale minorile, si è deciso di continuare a scommettere su un modello integrato di Centro Diurno. Questa scelta offre ai minori la possibilità di

sperimentare l'appartenenza ad un gruppo di pari non autori di reati (spesso con componenti di età inferiore) contemporaneamente ad un progetto personalizzato in cui tempi, luoghi di frequenza e attività siano organizzati concordando gli obiettivi con il Servizio Sociale e il Tribunale per i Minorenni, sia durante il periodo delle misure cautelari, sia nel progetto di messa alla prova. La valutazione dell'èquipe e dei Servizi Sociali di riferimento dopo questi primi due anni di lavoro è risultata positiva perché ha permesso, attraverso un forte sostegno individuale, dei cambiamenti importanti nella vita dei ragazzi coinvolti. La presenza nel gruppo di Azimut di minori che hanno già commesso dei reati e stanno compiendo un percorso di rielaborazione e riparazione, ha inoltre permesso agli educatori di trattare in termini concreti, sia con i ragazzi, sia con i genitori, temi quali la trasgressione, la legalità, la violenza, le "amicizie pericolose". La valutazione di tutti i ragazzi rispetto a questo progetto di integrazione è stata molto positiva. I ragazzi con procedimento penale hanno vissuto un buon inserimento in un gruppo accogliente e non giudicante, dove poter costruire nuovi e positivi tratti identitari; mentre gli altri hanno potuto sperimentare una accoglienza scevra da pregiudizi e potuto comprendere meglio che il Centro Diurno è un luogo con adulti in grado di sostenere ed accompagnare anche chi si trova in grave difficoltà. E questo è stato sicuramente un messaggio rassicurante e carico di speranza.

### Analisi dei rischi e opportunità

#### **Punti di forza**

- gruppo di lavoro collaborativo e competente, riconosciuto nel proprio lavoro dai ragazzi, dalle loro famiglie e dai Servizi inviati
- offrire ai ragazzi percorsi di crescita alternativi e positivi che sostengono e valorizzano i loro "progetti di vita" (per i ragazzi con procedimento penale offrire percorsi di Map positivi per l'estinzione del reato commesso e la riparazione del danno causato)
- attraverso un approccio sistemico mettere in comunicazione, raccordare e valorizzare le diverse dimensioni (spesso frammentate) della vita delle persone (famiglia, scuola, servizi, attività extrascolastiche, gruppo dei pari, lavoro)
- mediazione genitori-figli adolescenti al fine da riattivare comunicazioni positive/efficaci e sostenere le sfide evolutive caratteristiche dell'età e dei ruoli
- intessere collaborazioni con le altre agenzie educative dei contesti in cui lavoriamo per promuovere coesione sociale territoriale

### **Punti di debolezza**

- rimanere senza casistica che copre il monte ore degli operatori
- frequenza al C.D. solo di 2/3 pomeriggi non permette agli obiettivi educativi di essere raggiunti
- casistica sempre più compromessa che necessita una "presa in carico" complessa e sistemica (rischio che il lavoro di rete e di sostegno individuale al minore venga poco riconosciuto e legittimato per una questione di vincoli economici). E di conseguenza creazione di gruppi artificiali sempre più faticosi.
- servizi sociali oberati da lavoro e conseguente difficoltà a reperire a.s. di riferimento che lasciano gli operatori e i destinatari senza un interlocutore istituzionale.

### **Azioni di miglioramento**

- Incontri periodici con le coordinatrici dei servizi sociali di zona per un confronto sul "bisogno"
- Azioni di coordinamento anche con gli altri C.D. di Milano per un confronto con la committenza istituzionale mirate all'implementazione del servizio
- Equipe per discutere insieme sia delle singole situazioni in carico sia delle dinamiche del gruppo dei "pari" per valutare e attuare strategie operative mirate ed efficaci; supervisione per approfondire le criticità, le fatiche e i vincoli del lavoro educativo in grado però anche di far emergere le risorse e le potenzialità; costante e continuativa disponibilità e cura del coordinatore a confrontarsi con gli operatori per condividere responsabilità progettuali e azioni operative, spesso da prendere "just in time"
- Disponibilità del coordinatore a condurre la "regia" durante gli incontri con le famiglie e i ragazzi; far riferimento nelle situazioni di emergenza alle coordinatrici dei servizi sociali di zona

Minori in età scolare: 20, di cui 7 stranieri e 1 disabili

Giovani: 3 di cui 1 straniero

Adulti: 55 di cui 15 stranieri, 35 genitori, 20 AS e insegnanti

Volontari reclutati nell'anno 3, di cui 3 giovani e 3 adulti

**Utenti raggiunti**

**Volontari Impiegati**

## Coesione Sociale: Progetto Nove+ - Milano

### Sede

Via Volturmo 22 e P.zza S. Giuseppe/via Ponale 66 - Milano

### Periodo

Aprile 2016 giugno 2019

### Destinatari

Famiglie, minori, servizi, istituzioni del quartiere

### Modalità di accesso

Libera o su invio delle scuole

### Finalità e obiettivi

Il progetto Nove+ ha la finalità di promuovere una comunità auto-educante, sperimentando modelli di welfare generativo in Zona 9 a Milano. In particolare l'obiettivo è incentivare la capacità dei cittadini-risorsa di trasformarsi da utenti a soggetti attivi, ribadire la centralità delle istituzioni scolastiche nella progettualità educativa, stimolare l'interdipendenza dei servizi e l'utilizzo migliore delle risorse e coinvolgere il tessuto produttivo come parte integrante della comunità auto-educante.

Il cambiamento generato risulterà realmente autentico e significativo nella misura in cui coinvolgerà attivamente tutte le parti sociali: per educare le giovani generazioni è urgente il contributo consapevole dell'intera comunità.

### Attività del Servizio

Il progetto prevede 4 filoni di attività:

- Azione 1 Famiglia e comunità: creazione di 5 poli territoriali, di cui 2 gestiti da Diapason, in grado di intercettare i bisogni delle famiglie e coinvolgerle direttamente nella risoluzione dei loro problemi e nella realizzazione delle loro aspirazioni
  - Azione 2 Scuola e comunità: attività a sostegno delle scuole (docenti, alunni, famiglie) tra le quali realizzazione di laboratori esperienziali e di corsi di lingua
  - Azione 3 Giovani e comunità: attuazione di percorsi di avvicinamento di adolescenti e giovani al mondo del lavoro coinvolgendo il tessuto profit della zona
  - Azione 4 Comunicazione e fundraising
- 
- 28 marzo 2017: pranzo di primavera aperto alle donne del quartiere
  - Primavera, estate: realizzazione attività "Aforismi in panchina" nei giardini e parchi della zona
  - 14 aprile 2017: Caccia alle uova di Pasqua nei giardini di via Ponale aperta al quartiere in collaborazione con Frequenza 200

### Iniziative per il territorio



- Aprile 2017: diffusione guida ai doposcuola e agli spazio studio gioco di zona 9
- 14 maggio 2017 partecipazione festa in Comasina con banchetto manufatti donne
- 16 maggio: presentazione Nove+ al parco di via Livigno in occasione della festa organizzata dall'associazione Osvaldo Muratori
- 15 settembre 2017: partecipazione festa di vicinato via Giuffrè/Villani
- 26 settembre 2017: evento di riavvio delle attività organizzato in collaborazione con Frequenza 200 e "Adolescenti sicuri#cittadini attivi – zona 9"
- 29 settembre 2017 realizzazione laboratorio creativo in occasione dell'evento Isola Kult
- 31 ottobre 2017: "Dolcetto o scherzetto" attività di Halloween aperta ai bambini del quartiere organizzata in collaborazione con i commercianti e il progetto Frequenza 200
- 12 dicembre 2017: mercatino in Isola dei manufatti delle donne
- 19 dicembre 2017: pranzo con le mamme in collaborazione con il progetto Frequenza 200 e la sera aperitivo Nove + in Artis aperto ad abitanti e volontari

### Equipe di lavoro

Nove + è un progetto finanziato da Fondazione Cariplo e realizzato da Mission Bambini onlus (capofila) con 14 partner tra i quali il Comune di Milano - Settore Servizi Scolastici ed Educativi e ALTIS - Università Cattolica di Milano e oltre 50 soggetti del territorio tra cui scuole, associazioni ed enti del mondo profit.

Diapason è coinvolta in tutte e 4 le azioni del progetto e mette in campo un'équipe formata da un responsabile territoriali, una coordinatrice, educatori professionali e facilitatori linguistici. Vengono effettuate riunioni di équipe settimanali finalizzate a concordare aspetti organizzativi e condividere questioni metodologiche e di contenuto (obiettivi, strategie, risultati attesi e raggiunti) necessarie per la compilazione degli strumenti di monitoraggio e lo sviluppo delle relazioni di rete. Le riunioni servono inoltre a condividere informazioni e dare supporto ai colleghi in difficoltà. La realizzazione del progetto si avvale dell'apporto del discreto numero di volontari

**Commenti Utenza:** alle attività di progetto partecipano in prevalenza donne, in percentuale significativa di origine straniera.

**Commenti Attività:** le attività che maggiormente hanno attirato gli abitanti sono state i laboratori creativi presso gli spazi di comunità, i percorsi di avvicinamento al lavoro rivolti ai giovani neet e gli eventi sul territorio. A giugno uno degli spazi di comunità si è trasferito da piazza S. Giuseppe a via Ponale 66 cosa che ha reso più difficile dal punto di vista logistico la realizzazione di alcune attività.

### Aspetti che hanno caratterizzato il Progetto

## **Analisi dei rischi e opportunità**

**Punti di forza:** l'ampiezza e varietà del gruppo di partner, l'averne al suo interno un assessorato, l'esperienza dell'ente capofila nell'attività di fundraising, la collocazione territoriale che coincide con quella storica della cooperativa in cui sono attivi diversi altri progetti e servizi con i quali si può lavorare in sinergia.

**Punti di debolezza:** una certa inesperienza di alcuni partner in progetti di questo tipo, la lentezza con cui gli istituti comprensivi riescono ad assumere ed attuare alcune decisioni e strategie, l'ampiezza e la complessità del problema affrontato a fronte di risorse economiche limitate

**Azioni di miglioramento:** il gruppo di lavoro ha partecipato ad un percorso formativo teso ad agganciare anche famiglie del ceto medio alto

## **Utenti raggiunti**

Minori in età prescolare: 10 tutti stranieri;  
Minori in età scolare: 10 di cui 8 stranieri;  
Giovani: 20 circa, di cui 10 stranieri;  
Adulti: 20 di cui 10 stranieri e 5 genitori di utenti;  
Anziani: 10 di cui 5 stranieri.

## **Volontari Impiegati**

Volontari continuativi 10 di cui 2 reclutati questanno, 2 giovane, 1 adulto e 7 anziani.

## Educativa di Strada: Adolescenti sicuri#cittadini attivi - Milano

### Sede

Milano – Zona 9 – Qu.ri Dergano e Bovisa

### Periodo

Dal 19/06/15 al 30/9/17

### Destinatari

L'intervento si rivolge a due categorie di fruitori diretti: in via prioritaria intende coinvolgere gli adolescenti e i giovani dei quartieri Bovisa e Dergano che utilizzano i luoghi di aggregazione informale (piazze, parchi, giardini, cortili) e/o che frequentano le scuole di zona; parallelamente il progetto vuole sensibilizzare i soggetti formali ed informali della rete, nonché la comunità adulta del territorio, circa le proprie responsabilità e possibilità nel sostenere i ragazzi e le ragazze nel loro percorso di crescita ed inserimento sociale.

### Modalità di accesso

Il progetto rientra in quelli definibili come "ad accesso spontaneo", nel senso che non è previsto la segnalazione o invio da parte del Servizio Sociale della Famiglia o da parte della scuola. Gli educatori si recano regolarmente nei luoghi di aggregazione informale e lavorano con chi trovano in tali luoghi. La partecipazione alle attività strutturate è libera ad eccezione dei laboratori effettuati in ambito scolastico che generalmente coinvolgono gruppi classi selezionati dai docenti.

### Finalità e obiettivi

- Promuovere azioni preventive e di contrasto ai fenomeni di criticità di sicurezza, di degrado, di conflitto intergenerazionale, di comportamenti singoli o organizzati di accesso a pratiche illegali e prodromici all'accesso alla microcriminalità;
- Promuovere e attivare relazioni educative con i ragazzi e garantire ai gruppi coinvolti spazi di ascolto, di relazione e di scambio;
- Favorire lo sviluppo di competenze e di utilizzo delle risorse personali a partire dalla cultura, dagli interessi, dalle relazioni e caratteristiche dei ragazzi stessi, dai loro percorsi formativi e di accesso al lavoro, al fine di aumentare la loro capacità di scelte consapevoli;
- Supportare i gruppi nel loro agire quotidiano aiutandoli a "pensare", e a renderli consapevoli circa la complessità del contesto in cui vivono ed i rischi socio-sanitari connessi ad alcuni comportamenti;
- Rinforzare il senso di appartenenza alla comunità locale, la capacità di costruire relazioni, l'autonomia nel proporre e gestire attività e iniziative, per la costruzione di protagonismo positivo;
- Stimolare la cultura della solidarietà all'interno del gruppo dei pari;

## Attività del servizio

- L'intervento sul piano operativo e gestionale si articola nelle seguenti azioni:
- Governance: monitoraggio e valutazione costante dell'intervento con diversi interlocutori e gruppi di lavoro (Cabina di Regia del Comune di Milano, incontri periodici con l'équipe educativa, incontri con le ATI delle altre zone di Milano, ecc); partecipazione a convegni e percorsi di formazione e supervisione da parte degli operatori dell'équipe educativa e degli eventuali volontari e tirocinanti impegnanti nel progetto.
- Lavoro nell'informalità: mappatura periodica ed aggancio dei gruppi di adolescenti presenti in quartiere; presidio educativo nei luoghi di aggregazione informale consistente nell'incontro regolare dei ragazzi agganciati da parte di educatori professionali. Con ciascun gruppo si individuano e perseguono obiettivi educativi specifici che orienteranno anche il lavoro con la rete.
- Lavoro in rete. Ragazzi e territorio: mappatura costante delle risorse presenti nel territorio; co-progettazione e realizzazione, con i soggetti della rete e con i ragazzi incontrati, di attività e laboratori capaci di valorizzare gli interessi degli adolescenti e svilupparne le competenze di base (in particolare quelle propedeutiche al futuro inserimento lavorativo); co-progettazione e realizzazione di eventi ed iniziative pubbliche in grado di promuovere la partecipazione sociale dei ragazzi e delle ragazze e di ridurre la distanza tra adolescenti, mondo adulto ed istituzioni.

## Eventuali iniziative per il territorio

- Da febbraio 2017 è partito il laboratorio video "Buona la prima!" rivolto ad alunni delle classi seconde della scuola Maffucci
- 28 febbraio 2017: illustrati i risultati raggiunti nel biennio al Municipio 9
- Carnevale 2017: in collaborazione con la biblioteca Badinucci realizzazione di un laboratorio creativo rivolto ai bambini tra i 6 e gli 10 anni
- Carnevale 2017: in collaborazione con l'associazione Bethesda realizzazione di una festa di Carnevale per preadolescenti del condominio di via Cannero
- 16 marzo 2017 proiezione pubblica del video intitolato "Tutto bene? Risposte non retoriche a una domanda che non vuole essere banale" presso Mamusca
- Primavera e autunno: realizzazione 4 appuntamenti di Mobility Dog nelle aree cani di Bovisa e Dergano febbraio
- Primavera, estate: realizzazione attività "Aforismi in panchina" nei giardini e parchi della zona
- Estate: realizzazione attività "Pensieri e parole" nei giardini e parchi della zona

- 26 maggio 2017: esibizione ragazze e ragazzi Rap In Lab in occasione della festa di via Livigno organizzata dall'associazione Osvaldo Muratori
- 22 settembre 2017: evento finale "Pensieri e parole in libertà"
- La ripresa dei appuntamenti di Mobility Dog è stata rinviata al trimestre successivo.
- 15 settembre 2017: esibizione ragazze e ragazzi Rap In Lab in occasione della festa di vicinato di via Giuffrè/Villani
- 20 settembre 2017: esibizione ragazze e ragazzi Rap In Lab in occasione dell'evento Isola Kult
- 11 settembre pensieri via Livigno, 14 settembre via Candiani, 18 settembre via Baldinucci, 20 settembre giardini Wanda Osiris: decorazione panchine giardini e parchi della zona
- 26 settembre 2017: esibizione ragazze e ragazzi Rap In Lab in occasione dell'evento di riavvio delle attività di Nove+ e Frequenza200
- Settembre 2017: diffusione guida ad alcuni luoghi e servizi del territorio

### Equipe di lavoro

Il gruppo di lavoro è composto da un Responsabile di progetto, una Coordinatrice di progetto, Educatori ed educatrici professionali, Tecnici

Vengono effettuate riunioni di équipe settimanali finalizzate a concordare aspetti organizzativi e condividere questioni metodologiche e di contenuto (obiettivi, strategie, risultati attesi e raggiunti) necessarie per la compilazione dei Progetti Educativi di Gruppo (PEG) e lo sviluppo delle relazioni di rete. Le riunioni servono inoltre a condividere informazioni e dare supporto ai colleghi in difficoltà.

Le uscite nei luoghi di aggregazione informale avvengono prevalentemente nei pomeriggi feriali sempre in coppia.

**Commenti Utenza:** negli ultimi anni è cambiato il modo in cui le ragazze e i ragazzi si ritrovano e utilizzano il tempo libero. I gruppi sono sempre meno presenti nei luoghi di aggregazione informale ed assumono contorni sempre meno definiti e stabili. Rimane alto il consumo di sostanze.

**Commenti Attività:** in generale hanno funzionato bene tutte quelle attività, portate direttamente nei luoghi di aggregazione informale, capaci di alimentare il dialogo con e tra le persone.

**Innovazioni:** il progetto che avrebbe dovuto chiudersi in primavera e che poi ha ottenuto una proroga fino a settembre non ha potuto sperimentare nuovi modi di lavorare rispetto all'anno precedente.

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi

**Punti di forza:** il punto di forza è dato sicuramente dalla varietà (di competenze messe in campo dagli operatori, di genere e di età anagrafica) che garantisce una ricchezza di sguardi, stili relazionali ed educativi.

**Punti di debolezza:** un punto di debolezza è costituito dall'appartenenza ad organizzazioni diverse e a più servizi, cosa che talvolta rende complicato il lavoro sul piano organizzativo

## Utenti raggiunti

Minori in età scolare: 105, di cui 50 stranieri e 3 disabili

Giovani: 260 di cui 20 stranieri e 3 disabili

Adulti: 7 di cui 5 genitori, 2 AS e insegnanti

Volontari reclutati nell'anno 5 tutti giovani.

## Volontari Impiegati

## Indagini Sociali: Gruppo Indagini Centrale - Milano

### Sede

Viale Zara 100 e Via Dogana, 2 - Milano

### Periodo

1/luglio 2016 - 30 giugno 2019

### Destinatari

Famiglie e minori con richiesta di Indagine psico-sociale

### Modalità di accesso

Autorità Giudiziaria.

### Attività del Servizio

Gli operatori valutano, su mandato della Magistratura , se sussistono elementi di pregiudizio per il minore/i minori oggetto di indagine psico sociale utilizzando colloqui con le famiglie , incontri di rete, visita domiciliare. Colloqui con le famiglie e i minori, riunioni di equipe, supervisione e formazione

### Equipe di lavoro

Assistenti sociali del comune e dell'Ati, psicologi dell'Ati, educatori del comune e 2 coordinatrici, una del comune e una dell'Ati. Le riunioni di equipe sono quindicinali, oltre a questi momenti le coordinatrici si incontrano con le coppie di operatori per le discussioni sui casi. Una volta al mese le due equipe usufruiscono della supervisione.

### Analisi dei rischi e opportunità

**Punti di forza:** la co-gestione a livello politico, il co-cordinamento e l'equipe mista pubblico e privato. L'equipe che lavora da anni sulla base del modello teorico di riferimento calibrando ogni volta tempi e modi di azione, interrogandosi sugli obiettivi per quella specifica famiglia da porre in atto, 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:** strutturazione del budget con un riconoscimento economico di prestazioni predefinite che sta portando ad una perdita economica.

**Azioni di miglioramento:** le proposte vanno nella direzione di una maggiore sostenibilità economica , necessaria per il mantenimento della qualità prevista dalle linee guida sia per l'uso pieno delle risorse previste dal bando.

### Utenti raggiunti

Adulti: 739

## Inserimento Lavorativo e Formativo: ARTIS Gelateria caffè letterario - Milano

### Sede

Via Maestri del Lavoro, 4 - Milano

### Periodo

01.10.2017

### Destinatari

Soggetti fragili e svantaggiati / avventori-clienti

### Modalità di accesso

Libera / orari esercizio pubblico

### Finalità e obiettivi

Inserimento lavorativo e formativo soggetti fragili e svantaggiati – coesione e socialità

### Attività del servizio

Bar, caffetteria, gelateria con laboratorio di produzione gelati, torte, biscotti

### Iniziative per il territorio

Feste private, corso pasticceria per donne condotto da utente CPS, ciclo di lezioni in laboratorio per gruppo di studenti drop out SMS Cassinis, lezioni/uscite corso di italiano L2, donazione avanzi a parrocchia S.Martino Belloveso, collaborazioni con ortocomune (OCN), progetto accoglienza diurno disabili' costruzione GAS per acquisti prodotti Bio, serate con Municipio 9, comitati e cittadinanza per depuratore, riunioni condominiali serali

### Equipe di lavoro

2 referenti; 1 operatore; 1 aiuto gelateria con svantaggio; 1 apprendista con svantaggio; tirocini e stage curricolari ed extra

### Aspetti che hanno caratterizzato il Progetto.

**Commenti Utenza:** gradimento a seguito del cambio gestione

**Commenti Attività:** difficoltà e interesse nel cimentarsi in nuovo ramo di azienda

**Innovazioni:** nuova esperienza commerciale di produzione e vendita

**Eventuali reclami:** criticità con fornitori vecchio gestore pre recupero crediti

### Analisi rischi e opportunità

#### Punti di forza

Nuova sfida fuori dalle logiche puramente educativo assistenziali, cercando di salvaguardare e coniugare aspetto commerciale con quello sociale (inserimenti lavorativi e coesione di quartiere). Centralità del lavoro/formazione unito ad accoglienza, ricerca di qualità



**Punti di debolezza**

Scarsa esperienza, fatica nel coinvolgere i soci nella mutualità e nella partecipazione al progetto. Grosso carico di lavoro e responsabilità concentrato su poche risorse umane

**Azioni di miglioramento**

Maggiore organizzazione e coinvolgimento dei soci nel partecipare, anche solo come clienti. Suddivisione carichi di lavoro e ricerca di personale competente per fronteggiare alta stagione del gelato

Minori in età scolare: 40, di cui 15 stranieri e 25 disabili

Giovani: 8 di cui 4 stranieri e 4 disabili

Adulti: 11 di cui 6 disabili, 5AS e insegnanti

Volontari reclutati nell'anno 6, di cui 4 giovani e 2 adulti

**Utenti raggiunti**

**Volontari Impiegati**

## Prevenzione Dispersione Scolastica e Coesione Sociale: Frequenza 200 - Milano

### Sede

Milano – Zona 9 – Qu.re Niguarda – p.zza S. Giuseppe/via Ponale 66

### Periodo

Novembre 2016 – giugno 2018

### Destinatari

Alunni a rischio dispersione scolastica della scuola primaria e secondaria di primo grado

### Modalità di accesso

Libero e/o su invio dell'I.C. Pertini

### Finalità e obiettivi

Aumentare la motivazione dei ragazzi/e di età compresa tra 11 e 14 anni verso la formazione scolastica attraverso la valorizzazione/ promozione dei legami studente-scuola-famiglia-comunità

### Attività del Servizio

- Laboratori per l'apprendimento nei gruppi classe
- Attività pomeridiane di sostegno allo studio
- Attività pomeridiane ricreative finalizzate alla socializzazione e all'integrazione sul territorio
- Percorsi di tutoring e orientamento
- Laboratori di italiano per lo studio su specifici ambiti disciplinari
- Consulenza pedagogica su tematiche legate a studio e orientamento
- Eventi di socializzazione partecipata con le famiglie (2/3 all'anno) mirati a costruire legami e rafforzare il radicamento sul territorio (es uscite sul territorio, cene autogestite, feste)
- Supporto linguistico alle mamme straniere

Attività formativa volontari coinvolti in momenti di supervisione mensile su tematiche tecniche e relazionali

- Coinvolgimento della comunità locale in attività di volontariato
- Realizzazione eventi annuali di restituzione dei risultati del progetto sul territorio
- Costruzione cabina di regia finalizzata alla valutazione complessiva del progetto
- Realizzazione di eventi annuali aperti alla comunità locale con esposizione e mostra dei prodotti realizzati dai ragazzi e coinvolgimento degli operatori grezzi

## Iniziative per il territorio

- Settembre 2017: partecipazione convegno We World
- 14 aprile 2017: Caccia alle uova di Pasqua nei giardini di via Ponale aperta al quartiere in collaborazione con Nove+
- 8 maggio 2017: organizzazione serata pubblica sul tema dispersione scolastica in collaborazione con la Consulta Periferie, la Cooperativa Abitare e il Municipio 9
- 22 giugno 2017: festa di fine anno aperta al quartiere
- 26 settembre 2017: evento di riavvio delle attività organizzato in collaborazione con Nove+ e "Adolescenti sicuri#cittadini attivi - zona 9"
- 31 ottobre 2017: "Dolcetto o scherzetto" attività di Halloween aperta ai bambini del quartiere organizzata in collaborazione con i commercianti e il progetto Nove+
- 19 dicembre 2017: pranzo con le mamme in collaborazione con il progetto Nove+
- 21 dicembre 2017: tombolata di Natale in collaborazione con il servizio Custodi Sociali

## Equipe di lavoro

Il gruppo di lavoro è composto da un Responsabile di progetto dell'area di Milano, una Coordinatrice operativa, Educatori ed educatrici professionali, Facilitatrice linguistica. Vengono effettuate riunioni di équipe settimanali finalizzate a concordare aspetti organizzativi e condividere questioni metodologiche e di contenuto (obiettivi, strategie, risultati attesi e raggiunti) necessarie per la compilazione degli strumenti di monitoraggio e lo sviluppo delle relazioni di rete. Le riunioni servono inoltre a condividere informazioni e dare supporto ai colleghi in difficoltà. La realizzazione del progetto si avvale dell'apporto del lavoro di un numero significativo di volontari

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Commenti Utenza:** le ragazze e i ragazzi sono in prevalenza di origine straniera. A diversi di loro sono stati diagnosticati disturbi specifici dell'apprendimento. Alle difficoltà in ambito scolastico spesso si aggiungono difficoltà personali e familiari che a loro volta influiscono sul percorso scolastico. Resta difficile il coinvolgimento delle famiglie. I genitori contribuiscono al progetto occupandosi di acquistare il necessario per la merenda dei ragazzi.

**Commenti Attività:** a giugno 2017 si è reso necessario un cambio di sede, da p.zza S. Giuseppe alla vicina via Ponale 66. Le attività sono sempre molto partecipate dai ragazzi. Fondamentale è il raccordo costante con la scuola. Nell'anno scolastico 2017-18 si è aperta una interessante collaborazione con l'istituto e il Liceo Galvani che hanno inviato numerosi studenti in alternanza scuola lavoro.

**Innovazioni:** le attività seguono l'anno scolastico, quindi nella presente scheda si tiene conto di quanto realizzato in due diversi anni scolastico 2016-17 e 2017-18. A fronte di due criticità riscontrate a giugno 2017 (limitato coinvolgimento famiglie e poca consapevolezza che le attività proposte si legano al progetto Frequenza 200 e a We World) alla ripresa del successivo anno scolastico sono state apportate alcune modifiche. Per aumentare la partecipazione delle famiglie, in prevalenza immigrate, è stata inserita in équipe un'operatrice di origine egiziana, è stato creato un gruppo whatsapp per mantenere costantemente aperto il contatto con i genitori e sono stati calendarizzati incontri di gruppo il sabato mattina per facilitare la partecipazione di chi lavora. Per dare maggiore visibilità a We World sono state regalate alle famiglie calamite da frigo col logo dell'ente e inviati diversi materiali promozionali mettendo in evidenza il nome del progetto e dell'ente finanziatore. Un'altra novità è l'apertura dello spazio studio il sabato mattina.

**Punti di forza:** i punti di forza sono dati dal coinvolgimento di una molteplicità di soggetti (alunno/famiglia/scuola/comunità), da un sistema di monitoraggio rigoroso, dall'essere parte di network nazionale e cittadino entro cui si colloca l'intervento di Diapason, dalla connessione con altre progettazioni sullo stesso territorio.

**Punti di debolezza:** un punto di debolezza è la difficoltà a coinvolgere le famiglie straniere prevalentemente di lingua araba

**Azioni di miglioramento:** introduzione in équipe di una collega di origine egiziana

Minori in età scolare: 40, di cui 30 stranieri

Adulti: 45 di cui 30 stranieri, 40 genitori, 5 AS e insegnanti

Volontari coinvolti 25 di cui 5 occasionali e 20 continuativi di cui 17 giovani e 3 anziani, reclutati nell'anno 10.

Analisi dei rischi  
e opportunità

Utenti raggiunti

Volontari Impiegati

## Servizio Assistenza Domiciliare: Linea di Prodotto 2 - Municipio 8 e 9 Milano

### Sede

La RTA Diapason Aquilone ha attivato per la linea di prodotto socio assistenziale due équipes operative con sede in Via Ornato 7 (equipe Diapason) e in Piazza Bruzzano 8 (equipe Aquilone)

### Periodo

La RTA Diapason Aquilone è accreditata da gennaio 2015, attualmente in proroga, in attesa di rinnovo del contratto di accreditamento.

### Destinatari

Destinatari del servizio sono cittadini che hanno necessità di essere affiancati per vedere garantita la possibilità di mantenere una qualità di vita dignitosa presso il proprio domicilio, in particolare:

- persone adulte con disabilità superiore al 37%;
- persone anziane fragili e grandi anziani (sopra gli 80 anni);
- famiglie che necessitano di sostegno per l'organizzazione domestica a causa della presenza di un minore con disabilità.

### Modalità di accesso

**Accesso diretto:** l'accesso al servizio è determinato dall'invio da parte dei Servizi Sociali (Servizio Sociale Professionale Territoriale, di primo e secondo livello) del Comune di Milano.

I tempi previsti per attivare tale proposta di intervento sono di 10 giorni (2 gg lavorativi in caso di urgenza), definiti in base al patto di Accreditamento stipulato tra il Comune e la RTA. Il coordinamento individua quindi l'operatore che svolgerà il servizio.

**Accesso indiretto:** le persone o le loro famiglie possono richiedere il servizio su indicazione della assistente sociale referente, ricevendo un contributo dal comune per il pagamento dello stesso.

**Accesso privato:** l'accesso al servizio può avvenire anche privatamente ovvero le persone possono richiedere i servizi a pagamento.

### Finalità e obiettivi

Le finalità generali degli interventi socio assistenziali sono:

- accompagnare il mantenimento del più alto livello possibile di autonomia delle persone, costruendo insieme a loro percorsi che diano risposta ai bisogni assistenziali;
- favorire la socializzazione, attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali.

Gli obiettivi specifici sono:

- realizzazione di un servizio che risponda efficacemente ai bisogni della persona e (se previsto) della famiglia, attraverso la realizzazione delle prestazioni indicate;

## Attività del Servizio

- approccio integrato ai bisogni della persona e (se previsto) della famiglia, connessione alle risorse del territorio e alle reti di sostegno alla persona;
- collaborazione alla realizzazione dei progetti e dei percorsi d'intervento individualizzato, coordinati dai Servizi Sociali Professionali Territoriali al fine di offrire una miglior qualità della vita alla persona interessata;
- attivazione di gruppi di socializzazione in sostegno ai singoli progetti.

**Individuazione del bisogno e formulazione del progetto:** l'assistente sociale compila, insieme alla famiglia, il Progetto di Intervento Domiciliare; Presentazione del caso: l'assistente sociale presenta la richiesta d'intervento accompagna in visita domiciliare presso la persona interessata per verificare le condizioni in cui deve essere realizzato l'intervento, facendo riferimento al PID controfirmato dalla famiglia;

**Attivazione dell'intervento:** i tempi previsti per attivare tale proposta di intervento sono di 10 giorni (2 gg lavorativi in caso di urgenza). La coordinatrice/coordinatore si reca insieme all'operatore incaricato (talvolta anche con la presenza dell'assistente sociale) presso il domicilio della persona interessata per presentare l'operatore e concordare le attività ed i tempi del servizio, facendo riferimento a quanto concordato nel PID.

**Realizzazione dell'intervento:** dopo una fase iniziale (durata da stabilire con assistente sociale, non inferiore ai 2 mesi), viene valutato l'intervento messo in atto e compilata la verifica del PID (modulo 2 bis) tra assistente sociale, operatori del soggetto accreditato e destinatari dell'intervento.

In quest'occasione vengono verificati gli obiettivi, le attività, i tempi e i soggetti coinvolti, apportando eventuali cambiamenti negli obiettivi o nelle tempistiche. Verifiche periodiche i cui tempi sono concordati con la persona interessata, se necessario i familiari e l'assistente sociale, sono svolte per tutta la durata dell'intervento. Aggiornamenti costanti avvengono telefonicamente o per posta elettronica tra operatori e coordinamento, e tra questa funzione e il servizio sociale referente.

**La chiusura concordata dell'intervento** è avviata da una valutazione congiunta tra assistente sociale, coordinatore e operatore con la famiglia in cui si evidenziano gli obiettivi raggiunti, i cambiamenti intervenuti o l'insorgenza di una nuova domanda di aiuto che richieda una diversa risposta. I tempi e i modi della chiusura sono stabiliti ove possibile in accordo tra tutte le persone coinvolte.

**Altre modalità di chiusura dell'intervento:** in molti casi, la chiusura dell'intervento avviene per decesso o per ricovero urgente. In questi casi, ovviamente, non vi è una valutazione congiunta e il caso viene chiuso nell'emergenza dall'assistente sociale con comunicazione alla RTA.

**Le attività svolte per la realizzazione di un intervento socio assistenziale complesso sono:**

- interventi di aiuto per il governo della casa;
- interventi di accompagnamento per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per piccole commissioni;
- interventi di pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico;
- interventi di igiene personale, alzata e vestizione, sostegno nella deambulazione, preparazione pasto, somministrazione di cibo e bevande, assistenza e vigilanza a persone parzialmente autosufficienti e non, monitoraggio e controllo attivo, acquisto di generi di prima necessità, piccole commissioni, attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico;
- in presenza di situazioni di sfratto esecutivo: sopralluogo e accompagnamento dell'utente nella nuova residenza, predisposizione di tutto quanto necessario per il trasloco e presenza e assistenza nella fase di esecuzione dello sfratto;
- interventi rivolti alle persone anziane ed ai nuclei familiari con presenza di figli disabili per i quali non è possibile svolgere quelle attività di sostegno previste dall'assistenza domiciliare tradizionale a causa della presenza di più patologie e, quindi, si rende necessario l'intervento congiunto di due operatori nell'ambito di un monte ore potenziato. Questo tipo d'intervento può essere realizzato in situazioni relative a:
  - dimissioni ospedaliere
  - eventi che peggiorano lo stato psicofisico dell'anziano o del disabile
  - anziani in attesa di ricovero definitivo o di assegno terapeutico
  - improvvisa e temporanea assenza delle reti primarie

L'equipe della RTA ha inoltre gestito nei mesi di luglio ed agosto 2017 il **"Servizio Anticaldo"** per le persone anziane e con disabilità del municipio 8, ed ha fornito un operatore a tempo pieno per la sede centrale dello stesso servizio.

**Le attività svolte per la realizzazione di un intervento socio assistenziale semplice sono:**

- interventi di aiuto per il governo della casa, comprensivo di bucato, stiratura, cucito, rigovernatura, pulizie, riordino, buona conservazione di arredi;
- prestazioni di accompagnamento per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per piccole commissioni e spesa;

- servizio di pulizia straordinaria e di interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico;
- interventi assistenziali, monitoraggio e controllo attivo.

**Attività svolte per la realizzazione di un intervento socio assistenziale di gruppo (CSA) sono:**

- momenti aggregativi e 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 mutuo-aiuto organizzato da facilitatori della comunicazione rivolto a genitori di persone con disabilità nella gestione assistenziale del proprio figlio;
- attività aggregative, animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolti a minori ed adulti con disabilità, a minori ed adulti con vissuti di esclusione sociale, tali attività diventano esse stesse un intervento di sollievo alla famiglia.

In sostanza, il Gruppo di socializzazione CSA, ha il compito di incrementare ed ampliare le possibilità offerte dai servizi CAD e SAD, garantendo accoglienza, orari continuati, somministrazione di pranzi; facilitare la partecipazione ad attività di socializzazione e di inclusione sociale: uscite sul territorio, visite a carattere culturale, presenza ad eventi socializzanti, collaborazione con realtà del territorio; lavorare sulla promozione dell'indipendenza e del ruolo di cittadini attivi, utilizzando le risorse disponibili sul territorio (come il lavoro sul Bilancio Partecipativo) e coinvolgendo gli ospiti in gruppi di discussione (come il "gruppo sull'autonomia") e confronti individuali (mediati dalle operatrici, oppure con le operatrici direttamente) finalizzati all'incentivazione dell'adulthood; offrire attività di socializzazione anche ad agosto, nel periodo di chiusura del CAD.

**Sempre nell'attività dei gruppi CSA rientra il servizio di "Sportello",** volto all'affiancamento nei percorsi burocratici, aperto non solo agli utenti della domiciliarità, bensì a disposizione delle assistenti sociali del primo e secondo livello e dei cittadini anche senza assistenza domiciliare. L'attività di sportello informativo arricchisce quindi l'offerta dell'assistenza domiciliare perché permette di: informare e aggiornare chi vi accede sui propri diritti e doveri in qualità di cittadino; favorire l'inclusione sociale attraverso l'accesso agli strumenti della burocrazia; garantire l'accesso ai servizi burocratici a persone con disabilità che incontrano maggiori difficoltà



## Iniziative per il territorio

nell'interfacciarsi con gli sportelli per l'espletamento di pratiche burocratiche.

### **Orari di apertura**

Il servizio è attivo tutto l'anno, festività incluse, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00 circa, il sabato e la domenica dalle ore 8.00 alle ore 14.00 circa

Le attività socio assistenziali di gruppo vedono la partecipazione di alcuni utenti dell'assistenza domiciliare ad iniziative realizzate sul territorio da altri servizi di Diapason e di Aquilone. Le attività fuori sede si configurano sempre come esperienze significative che per molti non sarebbero altrimenti accessibili.

Nel 2017 sono realizzate in collaborazione con altre realtà territoriali le seguenti attività:

8 marzo 2017, festa della donna – pranzo presso un locale del quartiere Niguarda;

Aprile 2017, festa di primavera – partecipazione con dolci preparati presso il centro dagli ospiti del CSA

Maggio 2017, "Sedia in cortile" – aperitivo condiviso ed accessibile in collaborazione con Associazione Contatto

15 settembre 2017, festa dei custodi sociali – partecipazione degli ospiti del CSA all'evento con stand e merenda per tutti.

## Equipe di lavoro

Da ottobre 2016 la coordinatrice dell'equipe Socio assistenziale di Diapason è coadiuvata da un co coordinatore. I coordinatori sono i responsabili tecnici del gruppo di lavoro degli operatori A.S.A. (équipe socio assistenziale);

- coordinano le riunioni quindicinali d'équipe, nella quali si affrontano l'aggiornamento e la verifica degli interventi realizzati (qualità, tempi, coerenza progettuale etc.), tutti gli aspetti organizzativi del servizio, il benessere del gruppo di lavoro;
- mantengono i rapporti con tutti i servizi sociali territoriali di riferimento;
- gestiscono le fasi di avvio, verifica e chiusura degli interventi;
- sono referenti per la RTA nei confronti dell'Ente Pubblico e come tali devono garantire gli aspetti tecnico/organizzativi per quanto di competenza della RTA.

Le operatrici e gli operatori socio assistenziali hanno tutti un diploma A.S.A. o O.S.S., ma sono inquadrati con ruolo professionale di A.S.A.

L'équipe di Diapason è composta da 13 operatori, di cui 7 lavorano per il servizio da più di 8 anni e 2 sono stati assunti nell'autunno 2016.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Gli operatori:

- realizzano tutti i servizi socio assistenziali previsti secondo i tempi e le attività stabiliti nel P.I.D. della persona interessata;
- partecipano agli incontri di équipe quindicinali, collaborando attivamente all'organizzazione del servizio e aggiornando periodicamente i colleghi sull'andamento di ogni servizio;
- partecipano agli incontri di formazione e/o supervisione al fine di migliorare la propria professionalità;
- aggiornano costantemente le coordinatrici sull'andamento degli interventi realizzati e comunicano tempestivamente eventuali situazioni di criticità.
- Realizzano le attività di "Sportello" e il "progetto gruppi CSA" con specifiche attività animative e di socializzazione presso la sede di via Ornato 7.
- Nel 2017 sono stati coinvolti nella realizzazione del Piano Anticaldo, che ha visto la presa in carico da parte dell'équipe di 19 utenti nei mesi di luglio ed agosto.

### Commenti Attività

- Sportello: sempre in aumento gli utenti e le assistenti sociali che utilizzano il servizio (sono state trattate più di 1300 pratiche nel corso del 2017).
- Gruppi di Socializzazione: l'integrazione tra utenza del servizio di domiciliarità ed utenza del CAD (ad accesso spontaneo) continua ad essere un valore aggiunto nella proposta di accoglienza e come parametro fondante per il miglioramento della qualità delle giornate delle persone assistite. Si tratta di una proposta pressoché unica nel panorama cittadino.

### Innovazioni

Sportello: dal 2017 è anche a disposizione di utenti privati, per ora è stato utilizzato per poche ore da uno studio legale.

### Eventuali reclami

Si sono avuti due reclami da parte di utenti, nei confronti di due operatori che sono stati presi nel periodo estivo per la gestione delle emergenze dell'anticaldo: questi operatori sono stati per alcuni aspetti molto apprezzati, ma non hanno tenuto un comportamento sempre adeguato e non hanno retto la prova di un periodo d'incarico più prolungato. In un caso il reclamo è giunto fino alla assistente sociale referente, ma si è concluso con una correzione messa in atto da parte di questo servizio.

I due operatori interessati non lavorano più per questo servizio perché avevano contratti a tempo determinato che non sono stati rinnovati.

## Analisi dei rischi e opportunità

### Punti di forza

- Coesione dell'equipe
- Preparazione professionale, e sensibilità degli operatori
- Sostegno reciproco tra le équipes di Diapason ed Aquilone, attraverso la collaborazione per la gestione di situazioni particolari e nei momenti di difficoltà organizzativa.
- Sensibile aumento dei servizi privati.

### Punti di debolezza

- Mancanza di invii da parte dei servizi
- Difficoltà a gestire l'organizzazione nei momenti di sovraccarico di richieste di servizi, ma anche nei momenti di scarsità di incarichi (assenze per ferie, chiusure etc.).
- Difficoltà a conciliare gli orari in cui sono richiesti i servizi con le disponibilità delle operatrici e degli operatori
- Il basso numero di operatori del servizio rende difficile la gestione delle ferie e delle malattie.

### Azioni di miglioramento

- Sensibilizzare i servizi sociali ad avviare nuovi interventi
- Gestire in maniera più efficace l'avvicendamento per ferie degli operatori.
- Selezionare anticipatamente nuovi possibili operatori
- Pubblicizzare maggiormente la possibilità di accedere privatamente al servizio

Minori in età prescolare disabili: 7 di cui 3 stranieri;

Minori in età scolare: 10 di cui 8 stranieri;

Giovani disabili: 3;

Adulti disabili: 42 di cui 2 stranieri;

Anziani: 52 di cui 19 solo luglio e agosto.

## Utenti raggiunti

## 5.2 AREA MONZA BRIANZA

### Assistenza Educativa Scolastica - Lissone

#### Sede

Scuole secondarie di secondo grado di Lissone.

#### Periodo

Servizio attivo dall'a.s. 2010/11 secondo la formula voucher (PUV timbrato dal Comune con firma dei genitori che richiedono una specifica cooperativa) per conto del comune di Lissone

Il servizio ha un'apertura coincidente con il calendario dell'istituzione scolastica o della struttura educativa in cui l'alunno è inserito, per un numero di settimane che dipende da ciò che è segnato sul PUV stesso, compilato dal Servizio sociale di riferimento. Il PUV per le scuole secondarie di secondo grado ha valore per un massimo di 34 settimane/anno e viene istituito comunque dal Comune di residenza su mandato della Regione Lombardia.

#### Destinatari

Bambini/alunni residenti sul territorio di Lissone, frequentanti servizi educativi e scolastici dal nido alla scuola secondaria di secondo grado, che siano in possesso di una certificazione di disabilità e relativa diagnosi funzionale nella quale sia specificata la richiesta di supporto a scuola nelle relazioni comunicative e sociali attraverso la figura dell'educatore.

#### Modalità di accesso

I genitori dei bambini/alunni per i quali è richiesta la prestazione presentano domanda di ammissione all'Amministrazione del territorio di residenza. Il Comune istituisce le domande in funzione del progetto di vita della persona coinvolta e ne formula un Piano di utilizzo Voucher, quindi sceglie l'Ente accreditato cui affidarsi per la realizzazione del servizio e comunica l'entità dei PUV da rendere operativi (numero di incarichi che vengono affidati e corrispondente numero di ore settimanali). Pedagoga del Servizio Sociale comunale e coordinatrice della Cooperativa hanno primi raccordi per ricevere le informazioni necessarie all'avvio dell'intervento.

#### Finalità e obiettivi

- Favorire il processo di inclusione scolastica e sociale degli alunni in collaborazione col Servizio Sociale territoriale.
- Garantire la socializzazione e l'affiancamento nel supporto didattico dell'alunno in collaborazione con il personale docente, attraverso metodologie attive
- Contribuire all'accrescimento dell'autonomia degli alunni, valorizzando le loro capacità di relazione.
- Stendere un documento avente elementi di osservazione iniziale ed elementi progettuali di tipo educativo in linea col Piano Educativo Individualizzato che può essere inserito direttamente nel PEI della Scuola oppure essere steso su modulistica della Cooperativa. Tale variazione è in funzione delle possibilità ottenute da ogni Scuola.

## Attività del servizio

Assistenza educativa scolastica ad personam, svolta in orario scolastico entro gli ambienti propri delle scuole/strutture educative. Gli interventi si articolano rispetto alle aree della comunicazione, della socialità, dell'apprendimento, della stimolazione sensoriale, dell'orientamento/accompagnamento lavorativo partendo dagli specifici bisogni individuali e/o speciali dei minori in carico.

## Equipe di lavoro

**Nel periodo gennaio-giugno 2017** presenti 9 educatori e la coordinatrice per 15 casi in carico;

**nel periodo settembre-dicembre 2017** presenti 12 educatori e la coordinatrice per 23 casi in carico.

Realizzate équipe di due ore ciascuna: 4 nel periodo gennaio-giugno 2017 e 3 in settembre-dicembre 2017 con cadenza almeno bimestrale come richiesto da accreditamento.

**Col mese di settembre 2017** il gruppo si arricchisce di operatori 4 nuovi e vengono riconfermate le assegnazioni degli incarichi precedenti. Si realizzano variazioni in funzione di necessità organizzative interne (assenze per maternità, gestione incarichi in funzione dei contratti ad esempio).

In generale, il clima nelle équipe è sempre di ascolto e accoglienza delle difficoltà portate da ogni collega, spesso caratteristiche del servizio stesso. Si sceglie di affrontare sia tematiche trasversali (come il rapporto coi servizi sociali), che situazioni specifiche (affondo su singolo caso), mantenendo comunque sempre un aggiornamento su tematiche generali della Cooperativa (come ad esempio la formazione).

Necessità di realizzare équipe in orari tardivi della giornata per permettere la presenza di tutti.

Calendarizzazione delle équipe raggiunta a inizio d'anno, in condivisione e in funzione dell'attuale ritmicità delle équipe richiesta.

La coordinatrice si occupa della gestione del personale, della reportistica di servizio e delle rendicontazioni, degli aspetti organizzativi e pedagogici dei progetti realizzati dai colleghi. Mantiene i contatti con la referente comunale e, dove necessario, con le Scuole.

## Analisi dei rischi e opportunità

### Punti di forza

- Aumento utenza rispetto al precedente anno;
- mantenimento dei contatti con la referente del Comune, la pedagoga del Servizio Sociale, aggiornata rispetto alle situazioni;
- equipe consolidata e capace di gestire l'andamento a cui si aggiungono nuovi colleghi, volenterosi.

### Punti di debolezza

- Nelle formule voucher vengono retribuite solo le ore dirette, non realizzabili se alunno assente (possibile rendicontare un'ora sola di intervento se non si viene avvertiti entro 48 ore): conseguente fluttuazione e precarietà dell'incarico e conseguente instabilità del fatturato preventivabile. Tutti i costi indiretti, tra cui il pasto nelle mense, sono a carico della Cooperativa.
- Vincoli molto stretti col Comune di Lissone dovuti agli standards da mantenere (controlli, variazioni, monitoraggi) secondo quanto richiesto dall'accreditamento, ma dovuti anche alla possibilità non accordata di recuperare eventuali interventi irrealizzati per assenza bambino-alunno/educatore
- Riduzione dei partecipanti all'équipe per cercare di rientrare nei costi di gestione.

Minori in età prescolare: 4 fino giugno, 7 tra settembre e dicembre, di cui 3 stranieri

Minori in età scolare 11 fino giugno 2017, 16 settembre-dicembre 2017

Adulti genitori di utenti: 25

## Utenti raggiunti

## Assistenza Educativa Scolastica - Monza

### Sede

Il Servizio educativo è rivolto ai contesti in cui l'intervento viene attuato: nidi, scuole d'infanzia paritarie e statali, primarie e secondarie di primo grado; domicilio; oratori.

### Periodo

Servizio in appalto, da gennaio 2012 a luglio 2018. Con luglio 2017 ricevuta conferma per terzo anno di proroga che porta così la conclusione a luglio 2018.

Gestione in ATI tra le cooperative Cogess (capofila), Diapason e Solaris. Dal 2015/16 l'intervento presso il CSEp di Villasanta viene scorporato dalla gestione dell'ATI.

### Destinatari

Destinatari degli interventi sono i soggetti individuati dal Comune di Monza, in particolare bambini/alunni presi in carico dall'Ufficio Disabili minori e/o dall'Ufficio Famiglia e minori aventi o meno certificazione di disabilità (con richiamo alle normative vigenti, in particolare L.104/1992)

### Modalità di accesso

Segnalazione e individuazione da parte del Comune di Monza: tutti gli alunni/ i bambini che hanno una certificazione di disabilità o una segnalazione da parte dell'Ufficio Disabili Minori e/o dell'Ufficio Minori e Famiglia.

### Finalità e obiettivi

La progettualità è in capo all'Ente committente che consegna i macro obiettivi agli educatori, i quali definiscono i micro obiettivi perseguibili sulla base delle potenzialità e disponibilità del contesto e del caso, previo accordo con le referenti psicopedagogiche del Comune.

La finalità è anche quella di passare delle competenze educative agli altri attori dei vari contesti in cui si è inseriti, allo scopo di implementare e diffondere una cultura dell'inclusione.

### Attività del servizio

Affiancamento individualizzato in classe e/o a domicilio e/o sul territorio, come anche attività laboratoriali e/o esperienziali all'interno di un contesto di gruppo di pari realizzate negli spazi scolastici o negli spazi territoriali ( Polo Materne, Polo Territoriale, Scuola Potenziata).

### Iniziative per il territorio

Evento a favore dell'inclusione sociale "Entra in gioco" presso Parco di Monza sabato 23/09/2017.

Partecipazione delle tre cooperative in ATI con esposizione dei lavori realizzati con gli alunni/bambini, organizzazione di momento ludico-laboratoriale a favore di bimbi 0-16 anni; di associazioni di volontariato del territorio; dell'Ufficio Disabili Minori.

## Equipe di lavoro

**Il Servizio prevede un'équipe dei coordinatori** (uno per ogni Cooperativa) che si incontra una volta ogni due mesi circa, o con frequenza maggiore per specifiche necessità, per la pianificazione, la condivisione e la gestione generale di tematiche educative-pedagogiche-organizzative inerenti il quotidiano svolgimento del Servizio, come anche di momenti d'eccezione (quali momenti formativi o evento pubblico); per la pianificazione e condivisione di tematiche rispetto alle quali interloquire coi vari responsabili del Comune. Alle équipes è presente un Responsabile della cooperativa capofila.

Ogni coordinatore è referente di specifici ambiti, Diapason è referente:

- del lavoro svolto nelle scuole dell'infanzia statali e nelle scuole infanzia paritarie in cui si realizzi un supporto educativo individuale (eccezion fatta per il progetto "Benessere" presso la scuola d'infanzia "il Cartoccino");
- del lavoro di Scuola Potenziata svolto presso le primarie e le secondarie di primo grado; è referente del lavoro svolto negli oratori durante le settimane di oratorio feriale.

Ogni coordinatore si interfaccia con il consulente di orientamento psico-pedagogico comunale (cop) e/o l'assistente sociale e/o la figura educativa comunale di riferimento per la struttura educativa-scolastica in cui è inserito il minore in carico all'Ufficio Disabili Minori o all'ufficio Minori e Famiglia e con i rispettivi responsabili degli Uffici predetti.

### **Il gruppo di lavoro educativo**

- è per la maggior parte composto da educatrici con storica competenza in ambito educativo e scolastico a favore dell'inclusione
- è composto da persone con competenze educative rivolte al lavoro con piccoli gruppi o gruppi classe, con competenze grafico-pittoriche-artistiche
- è composto da operatrici che tendono a lavorare e gestire i propri compiti in autonomia; Il Servizio prevede per gli educatori un'équipe mensile di due ore cadauna. Vi partecipano a seconda dell'ambito prevalente in cui svolgono il proprio incarico: nidi, materne, potenziate, adh.

Diapason coordina équipes potenziata e l'équipe di colleghi che hanno incarico di supporto individualizzato presso una scuola infanzia, incluso progetto "Benessere" de "il Cartoccino".

Anche per l'anno 2017 la coordinatrice di Diapason gestisce le équipes coi propri colleghi.



## Analisi rischi e opportunità.

### Punti di forza

- momenti di confronto all'interno delle équipes su situazioni specifiche (casi affidati). Il gruppo wap non viene più utilizzato per tale funzione di confronto sul lavoro laboratoriale;
- positivo clima di confronto all'interno dell'équipe che viene sentito e verbalizzato dalle colleghe
- collaborazione con gli altri operatori della rete;
- possibilità di continuare a lavorare nella stessa struttura educativa-scolastica/ con gli stessi alunni/con le stesse insegnanti

### Punti di debolezza

- maggiore frammentazione del lavoro (più sedi, molti bambini da seguire ) che porta a sentirsi anche meno appartenenti ad un contesto;
- tempi più serrati (meno tempo indiretto a disposizione) che comportano affaticamento per la gestione e realizzazione del lavoro ordinario (soprattutto per chi deve gestire laboratori di piccolo gruppo);
- più figure istituzionali a cui doversi riferire o con cui doversi rapportare per la gestione delle situazioni affidate e le diversità di linguaggi utilizzati (diversità di finalità educative, diversità dei tempi disponibili);
- gestione di alcune situazioni di disagio/disabilità grave senza adeguato supporto dal servizio sociale; in alcuni casi è stato necessario riferire costantemente ai Servizi committenti la gravità delle situazioni, tanto da giungere a segnalazioni per iscritto

Minori in età prescolare 35, di cui stranieri: 25

Minori in età Scolare: 90 di cui 55 stranieri

Adulti: 135 di cui 25 genitori

## Utenti raggiunti

## Centro di Animazione Socio-Educativo: Tempo Insieme - Monza

### Sede

Monza, Via Veronese 1

### Periodo

Servizio in convenzione con il Comune di Monza da dicembre 2014 ad agosto 2017 con proroga fino a luglio 2018

### Destinatari

Ragazze e ragazzi dagli 11 ai 16 anni

### Modalità di accesso

Accesso spontaneo, libero e gratuito

### Finalità e obiettivi

Tempo Insieme è un osservatorio tempestivo per comprendere la condizione dei preadolescenti e adolescenti nel territorio ed è un laboratorio di esperienze nelle quali riteniamo avvenga un'azione di prevenzione e intervento a favore del benessere personale e contro la dispersione scolastica. In particolare si pone i seguenti obiettivi:

- Sostenere l'apprendimento di metodologie di studio finalizzate alla buona riuscita scolastica
- Rinforzare la motivazione scolastica, se carente
- Affiancare i ragazzi nello svolgimento dei compiti scolastici migliorandone l'organizzazione e l'autonomia
- Favorire lo sviluppo positivo e armonico della persona
- Sperimentare le strategie relazionali personali in luoghi di socializzazione tutelati e mediati dalla figura dell'educatore
- Valorizzare le competenze individuali e svilupparne di nuove (competenze tecniche e trasversali come la collaborazione, il confronto, il rispetto delle regole...)
- Sostenere attitudini/passioni/desideri al fine di accrescere la fiducia in sé stessi nel percorso di crescita adolescenziale
- Migliorare il raccordo fra il ragazzo/o, la famiglia e la scuola
- Attivare azioni di cittadinanza attiva e inclusione nel quartiere di competenza

### Attività del Servizio

Aperto 4 giorni alla settimana per un totale di 12 ore.

Attività proposte durante le 12 ore di apertura del servizio:

- 4 spazi compiti ( 2 per ogni fascia di età: 11-13 anni e 14-16 anni, 6 ore alla settimana)  
lunedì dalle 14:30 alle 16:30 - Mercoledì dalle 14:30 alle 16:30 - Venerdì dalle 15:30 alle 17:30
- 2 spazi dedicati alle attività laboratoriali/creative (3 ore alla settimana)  
Lunedì e Mercoledì dalle 16:30 alle 18:00

- 2 spazi di aggregazione ludica/sportiva (2 ore a settimana)  
Giovedì dalle 14.00 alle 15.00 - Venerdì dalle 16:30 alle 17:30
- 1 spazio dedicato a tematiche specifiche (1 ora alla settimana)  
Giovedì dalle 15.00 alle 16.00

Nell'arco dell'annualità si svolgono inoltre le seguenti azioni:

- Attività ed eventi sul territorio in collaborazione con la consulta di quartiere
- Attività di raccordo con la famiglia e incontro dei genitori
- Incontri con i referenti scolastici
- Attività Laboratoriali extrascolastiche nei giorni di mercoledì e venerdì della durata di 2 ore ciascuno presso la scuola media Bellani di Monza. I Laboratori coinvolgono 12 ragazzi divisi sui due giorni in gruppi da 6 per la durata di tutto l'anno scolastico. Le tematiche affrontate nei laboratori sono: senso di appartenenza alla propria struttura scolastica e didattica alternativa legata all'utilizzo delle nuove tecnologie.
- 21 gennaio 2017: Incontro fra genitori/adulti e figli/adolescenti sul tema "nuove tecnologie" con attenzione all'uso dei Social Media presso la sede del servizio.
- 25 febbraio 2017: Incontro fra genitori/adulti e figli/adolescenti sul tema "nuove tecnologie con attenzione al Sexting presso la sede del servizio.
- 18 marzo 2017: Incontro conviviale fra genitori/adulti e figli/adolescenti presso la sede del servizio.
- 26 marzo 2017: Torneo calcio a 5 presso il Campo Comune di Cederna, Monza
- 2 aprile 2017: partecipazione all'iniziativa monzese "Pulizie di Primavera" presso i Giardini di Via Buonarroti, Monza
- 7 maggio 2017: "Post Office Jam"-Jam musicale in collaborazione con Incontra Giovani di Brugherio presso il Campo Comune di Cederna, Monza
- 27 maggio 2017: Torneo calcio a 5 presso il Campo Comune di Cederna, Monza
- 27 maggio 2017: partecipazione alla festa di fine anno della scuola media Bellani, Monza con laboratorio interattivo
- 30 maggio 2017: Evento finale di un percorso dedicato alle tematiche femminili con sfilata "S-fashion Night" in collaborazione con la scuola PBS di Monza presso la sede del servizio
- 23 giugno 2017: festa di fine scuola con momento conviviale presso la sede del servizio
- 1 luglio 2017: "Post Office Jam"-Jam musicale in collaborazione con Incontra Giovani di Brugherio presso la sede di Brugherio

**Iniziativa  
per il territorio**

- 19 luglio 2017: evento di "inaugurazione area eventi" presso Campo comune Cederna, Monza
- 17 settembre 2017: partecipazione alla "festa di quartiere" presso i Giardini di Via Buonarroti Monza
- 23 settembre 2017: allestimento evento "entra in Gioco" presso il Parco di Monza
- 21 ottobre 2017: Jam musicale presso il Campo Comune Cederna, Monza
- 3 novembre 2017: festa di Halloween presso la sede del servizio
- 10 novembre 2017: Partecipazione alla giornata dello sport intercentri presso la sede di Antonia Vita a Monza
- 12 novembre 2017: Torneo calcio a 5 presso il Campo Comune di Cederna, Monza
- 25 novembre 2017: Giornata dedicata all'orientamento per le classi terze medie aperto a tutte le famiglie presso la sede del servizio
- 5 dicembre 2017: allestimento e partecipazione all'evento canoro "I'm the Voice" presso il Teatro Binario 7, Monza
- 16 dicembre 2017: Giornata dedicata all'orientamento per le classi terze medie aperto a tutte le famiglie presso la sede del servizio
- 20 dicembre 2017: festa di Natale presso la sede del servizio

Equipe formata è da 3 educatori, di cui 1 con funzione di coordinamento con riunioni di due ore ogni due settimane. Il gruppo di lavoro si è ampliato quantitativamente e qualitativamente grazie alla presenza costante e continua di 1 tirocinante dell'università degli studi di Bergamo, 1 volontaria del Servizio Civile, 1 volontaria SVE (Servizio Volontario Europeo).

Inoltre partecipano alle attività del servizio, senza prender parte alle equipe, anche un numero sostanzioso di volontari e volontarie tra cui ragazzi e ragazze del progetto di alternanza scuola /lavoro

**Commenti Utenza**

Durante il 2017 l'utenza è continuata a crescere con nuove iscrizioni soprattutto per la fascia dei ragazzi della prima media. Rimane una netta maggioranza di presenza di ragazzi maschi confronto alle femmine

**Commenti Attività.** Le attività hanno ricalcato l'impianto dell'anno precedente perchè ben funzionante portando un equilibrio fra spazio compiti, laboratori, libera aggregazione ed eventi pubblici

**Innovazioni.** Sono stati svolti incontri di orientamento scolastico nel fine settimana aperti a tutta la cittadinanza. Sono stati svolti degli eventi in collaborazione con l'Incontra Giovani di Brugherio (Coop Diapason)

## Equipe di lavoro

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e opportunità

### Punti di forza

- Radicamento sul territorio e conoscenza/collaborazione con la rete di riferimento (scuole di vario grado, centro civico, oratorio, associazioni sportive)
- Incontri diretti con i docenti della scuola media Bellani che rendono il lavoro più efficace
- Collaborazione con un gruppo di volontari motivati e competenti
- Confronto pedagogico e logistico durante le equipe grazie alla presenza di educatori esperti e competenti
- Alto coinvolgimento nel numero di persone alle attività proposte

### Punti di debolezza

- Gli spazi a disposizione del servizio stanno diventando troppo piccoli per il numero sempre più crescente di ragazzi/e che frequentano Tempo Insieme. Un esempio, per l'apertura dello spazio compiti, i ragazzi/e sono stati divisi in 3 gruppi che potranno frequentare lo spazio studio turnandosi 2 giorni su 3.

### Azioni di miglioramento

- Implementare il contatto con la rete delle scuole
- Valorizzare maggiormente e rendere più visibili le attività interne come laboratori e gli eventi pubblici

Minori in età prescolare: 20 di cui 10 stranieri;

Minori in età scolare: 500 di cui 280 stranieri e 10 disabili;

Adulti 100 di cui stranieri 60, 40 genitori e 30 AS e insegnanti;

Anziani: 10.

Volontari 15 di cui 4 occasionali e 11 continuativi. 6 reclutati quest'anno, 14 giovani, 1 adulto.

## Utenti raggiunti

## Volontari Impiegati

## Centro Diurno Minori: Saltimbanco - Monza

### Sede

Via Veronese 1, Monza

### Periodo

Servizio educativo regolato da convenzione annuale 2016-2017 con Il Comune di Monza. Prima convenzione: anno 2006

### Destinatari

Prevede due tipologie di intervento:

- la semiresidenzialità (centro diurno) rivolto prevalentemente a minori dagli 11 ai 16 anni (e loro famiglie);
- gli interventi educativi domiciliari (adm) rivolti a minori (0-18 anni).

Tutti i minori sono in carico al servizio sociale del Comune di Monza

### Modalità di accesso

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

### Finalità e obiettivi

Saltinbanco è un servizio che si articola in una semiresidenzialità e negli interventi educativi domiciliari. La prima, 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 dalla preadolescenza e prima fase dell'adolescenza.

#### **Gli obiettivi specifici di lavoro con il minore riguardano:**

- sviluppo di competenze relazionali con coetanei e adulti e la partecipazione a 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;

- sperimentazione di strategie educative diverse nel rapporto con i propri figli
- 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.

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.

Il servizio semiresidenziale prevede la realizzazione di:

- momenti di Gruppo: mensa, gruppi compiti, gruppo dedicato allo svolgimento di attività ludiche, ricreative e laboratoriali (giochi, uscite, tornei, cucina, cura di sé e trucco), piccoli gruppi legati ad attività ed interessi specifici (orto, progetto barca, esperienza al canile, percorso di educazione all'affettività e sessualità).
- momenti Individuali tra educatore e minore;
- Gruppo Genitori a cadenza mensile.

Gli interventi domiciliari sono interventi individualizzati che si svolgono prevalentemente a domicilio ma non solo (utilizzo della sede della semiresidenzialità per particolari attività, interventi sul territorio).

- Festa del quartiere Regina Pacis-S. Donato a settembre 2017.
- Gara canora "I'm the voice" a novembre 2017.
- "Testimoni, sopravvissuti" presso il servizio Incontragiovani di Brugherio, in occasione della Giornata della Memoria (27 novembre 2017).
- Collaborazione con il Centro Orientamento Famiglia (COF), consultorio accreditato per offrire ad un gruppo di ragazze adolescenti un mini percorso su educazione all'affettività/sexualità presso il loro centro.
- Collaborazione con Consorzio Comunità Brianza e Università Cattolica per ospitare un gruppo di ragazze della scuola per estetiste PBS di Monza che hanno svolto un'esperienza di volontariato presso il nostro servizio.
- Sfilata delle nostre ragazze con costumi di personaggi femminili come evento finale di tale progetto, realizzata presso il Centro Diurno Stella Polare di Monza (30 maggio 2017).
- Collaborazione con l'associazione I Tetragonauti che ha permesso ad un gruppo di ragazzi/e adolescenti di vivere una vacanza in barca a vela all'Isola D'Elba (26-30 giugno 2017).

## Attività del Servizio

## Iniziative per il territorio

## Equipe di lavoro

L'equipe fino a luglio 2017 era composta da due educatrici a 30 ore, da un educatore che lavorava sia in semiresidenzialità che in adm (tot 28 ore), da un'educatrice che si occupava solo di interventi domiciliari (20 ore) ed un coordinatore a 15.

Da settembre l'equipe si è modificata e comprende due educatori a 30 ore, un'educatrice a 30 (parte sulla semiresidenzialità e parte sull'adm), un nuovo educatore a 20 ore sull'adm, oltre al coordinatore.

L'equipe educativa si riunisce una volta a settimana (durata 3 ore circa) per affrontare e gestire tutte le questioni inerenti il funzionamento del servizio e la gestione dei casi.

La programmazione delle attività della semiresidenzialità prevede inoltre la realizzazione di uno staff settimanale.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Commenti Utenti.** I commenti dei ragazzi circa la semiresidenzialità sono sostanzialmente positivi, la maggior parte esprimono soddisfazione per il rapporto con i coetanei e soprattutto con gli educatori. Esprimono apprezzamento per le attività proposte e sarebbero favorevoli anche ad invitare un amico a partecipare. Emerge in molto la consapevolezza di un luogo educativo, in cui poter essere aiutata ed in cui potersi esprimere liberamente. Emergono alcuni suggerimenti circa una sede più ampia, meglio attrezzata e colorata.

Anche dai (pochi) questionari dell'adm emerge un sostanziale soddisfazione relativa al rapporto con il proprio educatore e alle attività svolte.

**Commenti Attività** Anche per le attività emerge una sostanziale soddisfazione circa quelle proposte ed attuate. Riscontrano 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, le uscite e le gite, le piscine, le vacanze; anche i compiti (tranne rari casi) vengono valutati positivamente in quanto occasione di ricevere aiuto.

### Innovazioni

- Avvio della collaborazione con liceo classico/musicale Zucchi di Monza per l'accoglienza di studenti in alternanza scuola lavoro.
- Inserimento per tutto l'anno 20'16-2017 di una ragazza adolescente di Mariano Comense, frequentante una scuola superiore di Monza, in accordo con Tecum, azienda di servizi alla persona.
- Da settembre 2017 allargamento dell'utenza con l'inserimento di due bambini di 5° elementare.
- Maggiore apertura al territorio rispetto agli anni precedenti, attraverso lo svolgimento di numerose attività e collaborazioni (vedi iniziative sul e con il territorio).
- Azione di fund raising (vendita di biscotti preparati dai ragazzi stessi) che ha permesso di raccogliere una buona somma di denaro, utilizzata poi per le attività e vacanze estive e per altre esigenze del servizio.



## Analisi dei rischi e opportunità

### **Punti di forza**

Equipe educativa integrata tra semiresidenzialità e adm; stabilità e continuità degli operatori ed inserimento positivo della nuova figura educativa; aumento del numero di utenti in carico e allargamento della fascia di età; riconoscimento della qualità del lavoro da parte degli stakeholders (famiglie e minori, organizzazioni del terzo settore, università, operatori del servizio sociale); connessione con il territorio e apertura verso iniziative e possibilità nuove; capacità dell'equipe di attivarsi e reperire finanziamenti extra per poter meglio svolgere alcune attività e offrire maggiori possibilità a minori e famiglie.

### **Punti di debolezza**

Lavoro integrato con il servizio sociale sempre più frammentato e precario, fortemente dipendente dalle competenze dei singoli ma senza una regia più generale a livello di servizio sociale; fatica a prevedere ogni anno quanti nuovi inserimenti andranno a buon fine; scarsa partecipazione a bandi esistenti per integrare le risorse economiche a disposizione; convenzione annuale che regola la gestione del servizio che viene puntualmente firmata ad anno ormai inoltrato, senza la possibilità di una durata maggiore e quindi la possibilità di investimenti a lungo termine; necessità di pensare a progetti ed interventi ad hoc per gli adolescenti (sia in carico che in via di dimissione dal servizio).

### **Azioni di miglioramento**

Maggiore interlocuzione con le posizioni organizzative del Comune di Monza per definire le questioni problematiche e individuare possibili soluzioni, anche attraverso una posizione comune e concordata degli enti gestori; sviluppare una maggiore capacità contrattuale con il committente, soprattutto rispetto agli aspetti tecnici (tipologia dell'utenza, condivisione se non coprogettazione degli interventi); partecipazione a bandi che possano integrare meglio le risorse a disposizione del servizio; riflessione su cosa poter efficacemente offrire agli adolescenti in carico.

Minori in età prescolare disabile: 1;

Minori in età scolare: 22 di cui 6 stranieri;

Adulti: 30 genitori di utenti.

2 volontari continuativi di cui 1 reclutato quest'anno, entrambi giovani.

## Utenti raggiunti

## Volontari Impiegati

## Centro Giovani: IncontraGiovani - Brugherio

### Sede

Il servizio ha una sede situata in viale Lombardia, 214 - Brugherio. L'IG ha una nuova sede ampia e che si affaccia su un parco cittadino. Un ufficio, un locale magazzino, un ampio e luminoso salone, e altre due stanze, una delle quali con ingresso indipendente e bagno annesso, un secondo bagno per disabili.

### Periodo

L'appalto fa riferimento al periodo maggio 2015 – dicembre 2016. Da gennaio 2016 il bando è stato prorogato per la durata di un anno, fino a dicembre 2017. A dicembre 2017 abbiamo avuto una ulteriore proroga fino al 30 aprile 2018. Orari di apertura: tutti i giorni dalle 16.00 alle 19.00 e il lunedì sera dalle 21.00 alle 24.00.

### Destinatari

Ragazze, ragazzi e giovani dagli 11 ai 30 anni sono i principali protagonisti del Servizio, ma molte delle attività sono organizzate con i giovani e si rivolgono all'intera comunità locale, adulti e bambini. Il Nuovo appalto ha allargato la fascia di riferimento ai preadolescenti,

### Modalità di accesso

Accesso libero e gratuito

### Finalità e obiettivi

- Accompagnamento e orientamento rispetto a percorsi individuali di costruzione del sé, di prevenzione del disagio e di promozione dei fattori protettivi;
- promozione e sperimentazione di competenze;
- promozione dell'autonomia e sostegno alla transizione alla vita adulta;
- promozione e attivazione del protagonismo giovanile e accompagnamento delle competenze sociali dei giovani;
- socializzazione e promozione dello scambio orizzontale tra giovani;
- socializzazione e promozione dello scambio tra generazioni;
- progettazioni trasversali con specifici sezioni comunali;
- messa in rete di co-progettazione e progettazione integrata, di attivazione e accompagnamento;
- sviluppo di comunità.

### Attività del Servizio

Le attività sono organizzate attraverso una programmazione che fa riferimento al progetto del servizio, sono definite in accordo con i referenti dell'amministrazione comunale e talvolta nascono seguendo spunti, idee, capacità portate dai giovani frequentatori.

Molte attività realizzate all'IG sono dei percorsi di approfondimento di temi di rilevanza sociale che coinvolgono altre realtà del territorio (associazioni, biblioteca, scuole, ...) e che spesso si concludono con una restituzione

pubblica al territorio del percorso realizzato in forma di evento, mostra, scritti, ...

Altra caratteristica delle attività realizzate è quella di inserirsi in percorsi più ampi, generali che facciano parte della proposta socioculturale della comunità territoriale in cui siamo inseriti ad es. feste, gemellaggi con altri paesi, ricorrenze, mostre, conferenze, eventi culturali vicini ai giovani, ... che vengono affrontati con il diretto coinvolgimento dei giovani in modo da poter valorizzare e far emergere il loro punto di vista.

Molte delle attività si realizzano sul territorio e al di fuori degli orari di apertura del Servizio e sono rivolte sia a ragazze, ragazzi e giovani che ad adulti e bambini e vengono spesso progettate e realizzate con i giovani frequentatori del Servizio.

**Iniziative  
per il territorio  
Equipe di lavoro  
Aspetti che hanno  
caratterizzato il Servizio.  
Analisi dei rischi  
e opportunità  
Utenti raggiunti  
Volontari Impiegati**

**21 gennaio - Cittadinanza onoraria.** Un evento pubblico realizzato nella sala consiliare in cui l'amministrazione ha riconosciuto la cittadinanza onoraria a tutti i minorenni stranieri residenti a Brugherio. In preparazione di questo evento abbiamo progettato con gli operatori dello sportello stranieri degli incontri in cui trattare, con delle attivazioni, il tema della cittadinanza e degli stereotipi; 11 classi terze delle scuole medie e in 3 classi della scuola superiore Clerici.

**28-29 gennaio - Giornata della memoria. Testimone sopravvissuto,** un percorso multimediale interattivo a gruppetti per cogliere la drammaticità dell'esperienza dei campi di concentramento nazisti, in collaborazione con Fondazione Piseri per gli accompagnamento musicali dal vivo.

**19 maggio-3 giugno - Festa dei popoli.** L'IG ha partecipato all'inaugurazione della mostra "Mamma Lingua" in biblioteca, con un allestimento scenografico e gestendo attività ludiche creato con i ragazzi e le ragazze che frequentano il servizio. Festa dei Popoli del 3 giugno con un laboratorio creativo ideato e gestito con le operatrici dello sportello stranieri, una postazione informativa sull'IG e le sue attività, un torneo di green volley, un laboratorio sugli Inni del Mondo.

**16 giugno - Booknight.** In collaborazione con la Biblioteca Civica abbiamo realizzato la quinta edizione di Booknight, una notte in biblioteca sulle tracce della Storia Infinita di Michael Ende, apprezzatissima come sempre. Da notare il ricambio pressoché totale dei giovanissimi coinvolti, che però hanno interpretato correttamente tutte le consegne.

**1 luglio - PostOffice Jam - Notte Bianca.** Jam session Rap in collaborazione con il CAG Tempo Insieme e il progetto Fuori dal Guscio.

**26 luglio-2 agosto - Giochi sotto le Stelle.** Attività serali in Piazza Roma. L'IG ha proposto: giochi da Tavolo, Pista delle Biglie e Ping Pong Arena.

**Luglio agosto settembre - Cress all'IG.** Collaborazioni con i Cress del territorio (Comunale, oratorio, G.S.A.) momento settimanale di giochi, sport e creatività presso gli spazi dell'IncontraGiovani.

**8 Ottobre - Festa Patronale.** Partecipazione con uno Stand informativo dell'IncontraGiovani e dei suoi progetti e con dei giochi da fiera per i più giovani.

**31 Ottobre - Luna Park degli spiriti.** V edizione della Festa di Halloween. Buona partecipazione di associazioni e volontari che ha permesso la proposta di 16 differenti attrazioni. Partecipazione di pubblico altissima (3000 persone)

**12 novembre - Festa diciottenni.** Aperitivo e consegna della Costituzione ai neo 18enni, più un momento di confronto con il Sindaco e la Giunta a partire dagli elementi emersi nei questionari online redatti e somministrati dall'IG. Altra novità è stata quella di far scrivere a tutti una lettera a loro stessi del futuro. Le lettere sono state chiuse in una capsula del tempo, sotterrate e saranno riaperte tra 10 anni.

**Ottobre - novembre - Booktrailer** in collaborazione con la biblioteca. Incontri con 3 classi della scuola media per promuovere la produzione di un booktrailer offrendo l'opportunità di realizzare i video presso l'IG con il supporto degli operatori.

**25 novembre - La Marcia di Polly** per dire NO alla violenza di genere. Partenza da diversi siti individuati dalle varie realtà del territorio, ognuno ha personalizzato la modalità di partecipazione. Elemento comune il personaggio simbolo della Lotta alla violenza contro le Donne "Polly". Punto di incontro finale presso l'IG con la presentazione del progetto Sguardi Coraggiosi da parte dell'Amministrazione Comunale, Associazione di Parità GeA Genere e Azione e Cadom di Monza.

**4 dicembre - Preserviamoci.** In occasione della giornata mondiale di lotta contro l'AIDS abbiamo realizzato un incontro condotto dall'ostetrica Valeria Conti per informare meglio sul fenomeno dell'HIV e AIDS e sulla prevenzione alle malattie sessualmente trasmissibili rivolto a giovani e adulti del territorio.

L'Equipe di lavoro è composta da tre operatori con la qualifica di educatori professionali, uno dei quali con la funzione di coordinamento, cui si affiancano, in alcuni periodi, altre figure quali volontari, tirocinanti, tecnici, di volta in volta inseriti ed accompagnati nella relazione con i ragazzi e nel lavoro d'equipe.

Il coordinatore ha la funzione di responsabile dei rapporti con le istituzioni, unitamente alla cooperativa Diapason, e con la cooperativa stessa.

Ogni operatore è responsabile di una o più attività e progetti realizzati dal servizio: attività con i ragazzi, lavoro con le scuole, realizzazione di eventi, incontri di rete, promozione del servizio, ...

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

## Equipe di lavoro

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e opportunità

### Commenti Utenza

Ragazzi e ragazze che frequentano abitualmente il servizio sono aumentati, anche l'età è cresciuta e c'è un certo squilibrio verso adolescenti e giovani. I preadolescenti sono inferiori numericamente con una netta prevalenza del genere maschile. Anche il dato generale indica una prevalenza della frequenza maschile, le ragazze, inoltre, frequentano in modo meno assiduo, talvolta più interessate e motivate dalla tipologia delle attività proposte.

### Commenti Attività e Innovazioni

Le attività proposte sul territorio sono state molte, la maggior parte sono iniziative che da anni l'IG propone ai cittadini e ai giovani, sono ormai consolidate tra le proposte culturali della città e sempre molto attese e partecipate. Alcune sono nuove in particolare le Jam in cui si sono esibiti giovani rapper.

Nell'elenco sopra c'è una breve descrizione per ogni iniziativa.

**Altre novità:** una sera alla settimana abbiamo iniziato a proporre di cenare insieme presso l'IncontraGiovani e questo è stato un momento sempre più partecipato e apprezzato; è diventato anche l'occasione per trattare argomenti di attualità o progetti per il futuro del servizio.

Non si tratta di una novità, ma i momenti di gioco all'aperto si sono ampliati notevolmente con l'allestimento di un campo da volley nello spazio fuori dall'IG e con l'utilizzo, circa una volta a settimana, di un campo da calcio a 5 offerto dal centro sportivo comunale.

### Punti di forza

1. equipe composta da 2 maschi e una femmina, tale quindi da esprimere nel lavoro le peculiarità dei due generi;
2. esperienza pluriennale di lavoro nelle politiche giovanili degli operatori;
3. continuità lavorativa nel servizio;
4. esperienze lavorative altre degli operatori che hanno supportato, integrato, sviluppato il lavoro nel servizio;
5. una sede ampia ed uno spazio esterno utilizzabile per attività sportive, porzione di parco a disposizione per progetto orto
6. rete di associazioni e realtà socio culturali ricca e collaborativa

### Punti di debolezza

1. una frequenza bassa da parte della fascia d'età dei preadolescenti;
2. la difficoltà, che aumenta negli anni, di progettare attività insieme ai giovani;
3. legata a questo punto la difficoltà di stimolare i giovani a proporre essi stessi attività da realizzare;

4. il monte ore degli operatori non consente la presenza contemporanea dei 3 educatori nei pomeriggi che sarebbe opportuna viste le presenze sempre più alte e la numerosità delle iniziative che spesso si svolgono contemporaneamente.

**Azioni di miglioramento**

1. realizzare una promozione maggiore del servizio presso le scuole medie ed individuare proposte ad hoc (spazio studio, compiti e ricerche, giochi in scatola, laboratori creativi, ...);
2. individuare progetti poco impegnativi, in termini di tempo e risorse da impiegare, da realizzare insieme;
3. non abbiamo per il momento pensato a nuove azioni che favoriscano, stimolino il protagonismo dei giovani non nella partecipazione, ma nella proposizione di progetti da costruire e realizzare insieme;
4. un'azione messa in atto è stato l'inserimento di un volontario del servizio civile nazionale e di un tirocinio lavorativo che collaborano con noi e che rappresentano una risorsa molto importante.

Minori in età scolare: 84, di cui 30 stranieri

Giovani: 120 di cui 42 stranieri e 3 disabili

Adulti: 150

Anziani: 3

Volontari occasionali 17 e 1 continuativo, di cui 11 giovani, 4 adulti, 1 anziana

**Utenti raggiunti**

**Volontari Impiegati**

## Comunità Alloggio per Minori: Millesoli - Monza

### Sede

Via Torti, 20 – MONZA

### Periodo

Comunità aperta e operativa dal 2000

### Destinatari

Ragazzi e ragazze dai 13 ai 18 anni, di norma allontanati dal nucleo familiare d'origine con decreto del Tribunale.

### Modalità di accesso

Contatto diretto con la Comunità/coordinatore da parte del Servizio Sociale per una valutazione di inserimento e successivamente di conoscenza più approfondita del caso.

### Finalità e obiettivi

Millesoli è una comunità residenziale mista – accoglienza dei/delle ragazzi/e e presa in carico educativa. Sviluppo di progetti mirati che tengano in considerazione la temporaneità dei percorsi progettuali – lavoro di miglioramento, dove possibile, rispetto alle capacità genitoriali della famiglia di origine, finalizzato al rientro a casa (laddove non è possibile verso famiglia affidataria o altri contesti familiari di riferimento) o all'avvio di percorsi all'autonomia in altre realtà o servizi.

La Comunità accoglie con una osservazione iniziale i/le ragazzi/e per poi definirne il progetto e/o l'idoneità del collocamento.

Vi è una presa in carico degli ospiti per ciò che riguarda i bisogni primari, affettivi e di relazione declinati secondo l'età. Viene 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, un mantenere contatti con le famiglie e un monitoraggio rispetto alla frequenza scolastica e alle attività sportive e/o sociali.

### Attività del Servizio

La Comunità è aperta tutto l'anno per 24h, su tutte le dimensioni (scuola, salute, socialità, igiene personale, alimentazione, rapporto con la famiglia d'origine/affettiva). Avvengono incontri di rete con i Servizi Sociali, aggiornamenti, ove indicati con il Tribunale per i Minorenni, scambi e incontri con tutti i Servizi Specialistici/agenzie esterne interessate al progetto di ogni singolo/a ragazzo/a.

Ogni due mesi circa: incontri di coordinamento delle Comunità Educative Monzesi -

Incontri di coordinamento dei Servizi Diapason del territorio Monzese – Gruppo infanzia adolescenza e famiglie del Cnca (Coord. Naz. Comunità di Accoglienza).

## Equipe di lavoro

L'equipe è composta da 1 coordinatore, 5 educatori, 1 addetta ai servizi generali, volontari del servizio civile (nazionale/e europeo), eventuali tirocinanti universitari.

Vengono effettuate riunioni settimanali d'equipe e mensili di supervisione per condividere, concordare e coordinare gli interventi educativi e situazioni organizzative e/o particolari.

L'equipe è composta da un'educatrice con esperienza anche in altre comunità, un educatore con esperienza in altri servizi della Cooperativa. Un educatore ex tirocinante assunto al termine del percorso di tirocinio dalla cooperativa, un nuovo educatore con esperienza in altri settori educativi, una educatrice part time con esperienza in altri settori educativi, l'addetta ai servizi generali che è parte integrante dell'equipe partecipando, quando possibile, sia alle riunioni settimanali che alla supervisione. A metà anno è subentrato un nuovo coordinamento, con esperienza in altre strutture comunitarie.

Gli educatori oltre a scambi ufficiali nelle varie equipe utilizzano strumenti interni per agevolare i diversi passaggi riguardanti sia i progetti dell'utenza sia un quotidiano maggiormente organizzativo. Tutti gli operatori, escluso il coordinatore, lavora su turni occupando le 24h.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Commenti Utenza.** Comunità a pieno regime durante quasi tutto l'anno. Piccole pause solo tra dimissioni e inserimenti. Nell'anno vi è stato un ricambio frequente. Le dimissioni avvenute sono state caratterizzate da valutazioni rispetto all'idoneità del collocamento. Ragazzi/e che hanno fatto rientro in famiglia data la quasi maggiore età o che hanno avuto necessità di trasferimenti in strutture con caratteristiche diverse. Nel corso dell'anno vi è stato un inserimento di una ragazza, poi dimessa a distanza di qualche mese che ha portato diverse difficoltà di gestione ricadute poi anche sul resto dell'utenza. Tematiche quali uso di sostanze e allontanamenti dalla comunità sono state le maggiori difficoltà incontrate.

**Commenti Attività.** La Comunità per scelta non ha attività/laboratori strutturati e organizzati. Ogni ragazzo/a, oltre alla scuola, in base al senso del proprio progetto partecipa ad attività specifiche e per lui strutturate con le differenti agenzie esterne. Si organizzano comunque momenti di comunità quali uscite, gite, vacanze con tutto il gruppo dei pari e parte degli operatori. Una prima settimana di vacanza avviene al termine delle lezioni scolastiche in estate, al mare, e una seconda settimana, a fine estate, vede il gruppo impegnato in un'esperienza in barca a vela.

**Innovazioni.** La comunità ha aperto un'accordo/convenzione con una palestra di Villasanta. Attivo da settembre un percorso scolastico presso un Cfp del lecchese (Casargo) in regime di convitto. Vi è in atto una pianificazione rispetto a dei lavori di manutenzione della struttura interna.



## Analisi dei rischi e opportunità

### **Punti di forza.**

- Gestione di ragazze/i anche particolarmente compromessi con specifica attenzione alle problematiche adolescenziali e inserimenti di minori provenienti dall'area del penale e in messa alla prova.
- Coinvolgimento delle famiglie rispetto ai progetti individuali dei/delle ragazzi/e sia in ambito scolastico, a percorsi particolari esterni, e ad un ambito maggiormente comunitario.

### **Punti di debolezza**

- Stress della figura educativa (rispetto a casi sempre più border, alla gestione di un quotidiano frenetico, di contatti con agenzie esterne, famiglie, gestione delle aspettative e degli insuccessi, gestione di una turnistica e dei relativi cambi causa emergenze, malattie operatori, ecc.).
- Complessità degli inserimenti (ragazzi/ragazze che risultano eccessivamente a rischio, che vanno ben oltre le problematiche adolescenziali e che dopo un primo inserimento necessitano di strutture terapeutiche e/o diversamente organizzate – superficiale presentazione e/o conoscenza dei casi da parte dei Servizi Inviati).
- Gestione e cura della Comunità; il quotidiano dell'educatore prevede una presa in carico e cura della struttura. Parte di tale lavoro è effettuato da una persona competente. L'educatore impegnato nelle gestioni anche quotidiane di emergenze e situazioni impegnative rischia di trascurare a volte, tale pezzo di cura.

### **Azioni di miglioramento**

- Reperire una buona rosa di educatori per facilitare le emergenze legate alla turnistica.
- Creare una buona rete con Agenzie Esterne, Servizi Sociali e famiglie.
- Maggior confronto e necessità di documentazione dettagliata per inserimenti ritenuti più complessi
- Richiedere una conoscenza approfondita della famiglia per valutare gli investimenti nell'eventuale progetto
- Alta collaborazione tra i vari attori del progetto educativo.
- Strutturare maggiormente il lavoro quotidiano anche con il coinvolgimento dei ragazzi ospiti della casa.

Minori in età scolare: 12, di cui 3 stranieri; giovani: 2.

Volontario continuativo: 1 e 2 Volontari del Servizio Civile di cui 1 nazionale e 1 europeo

Utenti raggiunti

Volontari Impiegati

## Incontri Protetti: Un Nuovo Giardino - Macherio

### Sede

Macherio, via Visconti di Modrone 43

### Periodo

Il servizio è nato nel 2001, gestito sempre da Diapason, attualmente in proroga fino a giugno 2018.

### Destinatari

Destinatari prioritari dell'intervento sono: i minori (0-18 anni, e i 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 sovente anche i genitori accompagnatori, sono considerati destinatari diretti dell'intervento, sostenuti nel compito di prendersi cura dei figli perché possano mettere in atto il cambiamento necessario al superamento delle difficoltà nella relazione genitoriale.

### Modalità di accesso

Gli utenti vengono inviati al Servizio dai 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 su proposta da parte dei Servizi Sociali, infine l'invio può arrivare direttamente dall'Autorità Giudiziaria

Al servizio accedono anche minori con genitori residenti fuori dall'Ambito, in questo caso i Comuni fuori ambito partecipano alla spesa in ragione del 50% del costo delle visite protette e dei colloqui, secondo accordi economici presi direttamente con l'Ufficio di Piano.

### Finalità e obiettivi

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

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 (o con altre figure parentali significative). Il Servizio sostiene gli adulti nel loro ruolo educativo, coinvolgendoli nella condivisione del progetto e degli obiettivi ed accompagnandoli in un percorso di ridefinizione e rimodulazione della loro relazione con il minore.

## Attività del Servizio

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".

La progettazione degli interventi, prevede la realizzazione di una fase progettuale co-gestita col servizio sociale inviante, il progetto iniziale è una traccia che viene costantemente aggiornata col procedere dell'intervento.

Gli operatori sono costantemente impegnati in attività di monitoraggio del proprio intervento educativo, attraverso l'osservazione e la verbalizzazione di tutti gli incontri con gli utenti, la discussione degli interventi nelle riunioni d'equipe ed i colloqui periodici di verifica ed aggiornamento con le assistenti sociali referenti. Gli operatori sono tenuti alla realizzazione di una relazione periodica sui singoli interventi (a cadenza annuale, o su specifica richiesta del Servizio Sociale o dell'Autorità Giudiziaria).

Ogni intervento con gli utenti prevede

- la realizzazione di colloqui conoscitivi con l'incontrante e con il genitore affidatario, e di incontri di ambientamento con il minore;
- la realizzazione di incontri protetti, la cui cadenza e durata è definita in fase progettuale e concordata con i servizi inviati;
- colloqui di sostegno al percorso, che possono essere realizzati con il minore, l'incontrante o l'accompagnatore.

Altre attività svolte dal servizio ad integrazione dei percorsi in spazio neutro, sono: telefonate protette, visite in carcere o in ospedale, visite con due operatrici in situazioni ad elevata conflittualità, visite con due operatrici in presenza di relazioni di tipo simbiotico tra minore e genitore affidatario, visite in affiancamento ad operatori di assistenza domiciliare, in fase di chiusura del percorso, visite fuori dalla sede del servizio in fase di liberalizzazione delle relazioni e di chiusura dell'intervento.

## Equipe di lavoro

L'equipe è composta mediamente da tre operatrici e una coordinatrice. Le operatrici con titolo di educatrice professionale, laurea in scienze dell'educazione o psicologia, le quali non devono avere una esperienza inferiore ai tre anni nei servizi di Tutela.

La coordinatrice con laurea in scienze dell'educazione, gestisce il servizio dal 2004.

L'equipe si incontra settimanalmente per 2 ore per lavorare sulla progettazione e sul monitoraggio dei casi in carico e per costruire l'organizzazione pratica degli interventi.

Le operatrici gestiscono direttamente gli interventi a favore di minori e adulti in tutte le fasi, dalla progettazione alla realizzazione del percorso, gestendo anche in parte direttamente i rapporti coi Servizi Sociali. Le operatrici usufruiscono di supervisione specifica per il ruolo ricoperto. La coordinatrice è responsabile del Servizio, ne cura

**Aspetti che hanno  
caratterizzato il Servizio**

l'organizzazione e la gestione, mantiene rapporti con i servizi sociali rispetto alla gestione singoli casi; partecipa alla gestione dei ha funzioni di raccordo organizzativo e gestionale, gestisce le presentazioni e la presa in carico dei casi inviati, coordina le riunioni d'equipe, la progettazione e la verifica del servizio, collabora con L'Ufficio di Piano per monitorare e verificare l'andamento del Servizi e per realizzare incontri di Tavolo Tecnico con le referenti dei Comuni dell'ambito.

La coordinatrice infine si occupa del monitoraggio mensile dell'attività del servizio. La segretaria, si occupa dell'archiviazione del materiale nelle cartelle dei minori, dell'invio dei calendari degli incontri protetti ai referenti istituzionali e della loro archiviazione, raccoglie i dati che vengono poi utilizzati per realizzare le verifiche del servizio.

**Commenti Utenti.** Il questionario sulla soddisfazione degli utenti sottoposto agli adulti, è stato compilato da 21 persone, se si considera che è un servizio di coazione, il risultato appare piuttosto positivo.

**Commenti Attività.** Nel 2017 sono stati presi in carico 58 casi, 22 di questi arrivati nel corso dell'anno, gli altri già in carico dagli anni precedenti. 2 delle situazioni inviate nell'anno non sono effettivamente partite, 1 non ha superato la fase dei colloqui conoscitivi, 2 si sono concluse in breve tempo.

Per quanto riguarda i 36 casi già in carico al servizio negli anni precedenti: 1 iniziato a dicembre 2016 si è concluso a ottobre senza superare la fase dei colloqui preparatori; 14 percorsi si sono conclusi nel corso dell'anno, 9 per raggiunta autonomia nella relazione, 5 per motivi diversi( trasferimento del genitore o del minore, abbandono del percorso da parte del genitore o del minore).

Il comune che ha maggiormente utilizzato il servizio nel 2017 è Lissone (24 casi inviati)

**Innovazioni.** Nel 2017 il servizio per due mesi ha gestito incontri protetti quotidiani dal lunedì al sabato a favore di un minore neonato con adottabilità aperta. Nei mesi successivi ha proseguito gestendo tre incontri settimanali per la stessa situazione, in attesa di un nuovo decreto.

**Analisi dei rischi  
e opportunità**

**Punti di forza**

Il servizio dimostra di saper rispondere con elasticità ai bisogni progettuali ed organizzativi che nel tempo emergono e si modificano.

**Punti di debolezza**

- L'orizzonte del rinnovo contrattuale (scadenza prorogata più volte).
- Difficoltà di mantenere una propria autonomia di servizio a causa delle pressioni che arrivano da più parti (servizi referenti, avvocati, CTU, CTP, giudici).

**Azioni di miglioramento**

- Aumentare la trasparenza del lavoro svolto nei confronti di utenti e servizi
- Aumentare la co-progettazione sia con i servizi sia con gli utenti

Minori in età prescolare: 16 di cui 1 straniero;

Minori in età scolare: 59 di cui 4 stranieri;

Giovani: 11 circa, di cui 8 genitori di utenti;

Adulti: 83 di cui 36 As, Insegnanti, ..., gli altri 47 genitori di utenti di cui 11 stranieri

Anziani: 4 parenti di utenti

**Utenti raggiunti**

## Sportello d'Ascolto Psicopedagogico - Besana Brianza

### Sede

Lo sportello di ascolto psicopedagogico si realizza in una stanza riservata presso la sede della scuola secondaria di primo grado dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII".

### Periodo

Servizio attivo nel corso dell'anno scolastico, generalmente da ottobre a maggio.  
Contatti diretti di avvio dell'a.s. con assistente sociale dell'area minori, dirigente scolastico dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" e docenti referenti, docente referente per le scuole dell'infanzia (statale e paritarie).

### Destinatari

Progetto rivolto a docenti e genitori aventi figli/alunni frequentanti le scuole dell'infanzia del territorio di Besana Brianza, le scuole primarie e la scuola secondaria di primo grado dell'IC "Giovanni XXIII".

### Modalità di accesso

L'accesso allo sportello avviene attraverso il contatto preso direttamente con la psicopedagogista tramite numero telefonico attivo dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio.

### Finalità e obiettivi

È un luogo in cui portare liberamente pensieri, dubbi, eventuali difficoltà, interrogativi che possono presentarsi nella quotidianità degli adulti impegnati nell'accompagnare lungo la crescita figli-alunni in età scolare.

Si pone i seguenti obiettivi:

- accogliere esigenze di ascolto e supporto di aspetti vissuti come critici in rapporto alla specifica relazione educativa coi bambini/ragazzi (figli o alunni) e facenti riferimento alle proprie competenze-funzioni educative di adulto;
- fornire indicazioni inerenti difficoltà o disturbi che si osservano nell'ambito scolastico o familiare;
- cogliere elementi che comportano la necessità di un orientamento verso servizi specialistici di secondo livello o altri servizi territoriali per possibili prese in carico;
- promuovere una più efficace circolarità della comunicazione soprattutto tra lo "spazio scuola" e lo "spazio casa", una buona sinergia educativa tra le diverse istituzioni, lavorando nell'ottica della prevenzione del disagio e non solo in termini di urgenza ed eccezionalità.

### Equipe di lavoro

Progetto gestito da una sola operatrice che si riferisce: al Referente d'area Diapason, all'assistente sociale dell'area minori, al Dirigente scolastico e a eventuali referenti di plesso, alla referente delle scuole d'infanzia.

Raccordi possibili con dirigente scolastico e assistente sociale.

L'operatrice è presente circa tre volte al mese; viene messo a disposizione un lunedì pomeriggio al mese in concomitanza della programmazione dei docenti delle scuole primarie e infanzia.

## **Eventi sul territorio**

### **Analisi dei rischi e opportunità**

### **Utenti raggiunti**

#### Eventi promossi da Good Morning Brianza

##### Punti di forza

- il mantenimento dell'ampliamento della fascia di utenza (docenti o genitori/familiari frequentanti le scuole dell'infanzia del territorio);
- disponibilità dell'operatrice a raggiungere i docenti presso la sede del loro plesso
- la struttura organizzativa

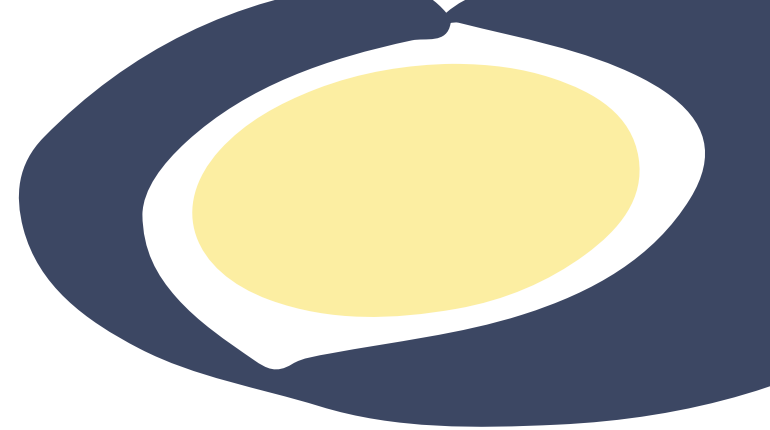
##### Punti di debolezza

- docenti delle scuole infanzie richiederebbero la possibilità di poter avere la figura psicopedagogica a disposizione per eventuali osservazioni in sezione; possibilità al momento non attuabile visto il budget a disposizione.

Adulti: 58 di cui 25 genitori e 33 insegnanti







## CAPITOLO 6 - INVESTIMENTO SUI LUOGHI

Nel corso del 2017 la cooperativa ha fatto un notevole sforzo nell'avvio di nuove attività per la cooperativa che ha coinciso con importanti investimenti sui luoghi fisici e organizzativi.

In particolare per il bilancio sociale 2017 presentiamo quanto realizzato nel quartiere Niguarda di Milano, un modo per mostrare quanto gli investimenti fatti circa il futuro della nostra organizzazione (gelateria e CAS migranti) abbiano una ricaduta sul futuro di un territorio (in cui far leva sulla capacità dei territori di accogliere e di dare spazio alle fragilità.....) e siano comunque portatori di una cultura che connette la dimensione locale a quella globale.

Via Adriatico, 10  
Milano

## 6.1 GELATERIA ARTIS

A ottobre 2017 Diapason ha rilevato in affitto di ramo d'azienda dalla cooperativa IS la gestione della Gelateria Artis. Un modo diverso di proporsi al territorio ed alla città come "impresa sociale" capace di coniugare la dimensione commerciale con quella culturale e quella educativa, nell'attenzione al prodotto coniugata con l'attenzione alle relazioni ed al sostegno alle fragilità.

L'occasione per Diapason di ampliare il proprio mandato avviando il settore "B" della cooperativa.

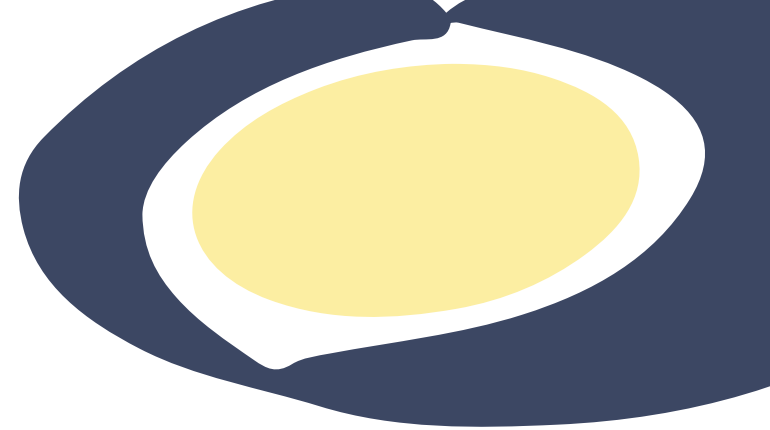


Via Hermada, 14  
Milano

## 6.2 CENTRI DI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA PER RICHIEDENTI ASILO

A luglio 2017 Diapason ha affittato due appartamenti dalla Cooperativa Abitare di Niguarda per l'accoglienza complessiva di 9 richiedenti asilo. Un modo per entrare operativamente nella sfida culturale dell'accoglienza, come tutela del diritto delle persone ad una vita dignitosa e come affermazione del modello dell'"accoglienza diffusa" che punta ad offrire luoghi e ambienti di vita familiari, appartamenti dentro i condomini, dentro la città in stretta relazione con i cittadini ed i diritti di cittadinanza.





## CAPITOLO 7 - PIANO FORMATIVO 2017

Il Piano Formativo è stato così strutturato a partire da una riflessione centrale: abbiamo impostato gli eventi formativi e organizzativi legati al trentesimo compleanno di Diapason attorno alla dimensione temporale storica del passato/presente/futuro e questo ci ha ulteriormente spinti a proseguire sulla scia dell'osservare il contesto spazio-temporale e approfondirne la conoscenza. Una sorta di upgrade del nostro sapere. In particolare ci siamo mossi guardando ai soggetti di oggi e abbiamo artificiosamente suddiviso in categorie, pur consci che le categorie sono solo una semplificazione, ma che la realtà è sempre interconnessa.

## 7.1 LA FORMAZIONE

### RELATORI DI A DA ...

**Sandra Quercioli**  
*neuropsichiatra*

**Francesca Imbimbo**  
*pedagogista*

**Barbara Tamborini**  
*psicopedagogista e scrittrice*

**Matteo Lancini**  
*psicoterapeuta*

**Lamberto Bertolè**  
*pedagogista*

**Andrea Marchesi**  
*pedagogista*

**Ivo Lizzola**  
*professore di pedagogia*

**Davide Motto**  
*pedagogista*

**Ennio Ripamonti**  
*sociologo*

Sono state realizzate tre conferenze dal titolo generale "DI A DA IN CON SU PER TRA FRA *Guardare a soggetti in trasformazione da diverse pre-posizioni.*" In sintonia con la richiesta di coordinatori e operatori di rimettere il focus sui soggetti CON cui e PER cui si lavora, abbiamo individuato le tre categorie di bambini, adolescenti e adulti, a come si muovono e orientano nella complessità del qui e ora, delle trasformazioni che li/ci coinvolgono, non sempre in modo consapevole. La location scelta è stata la Camera del Lavoro di Milano.

Ciascuno incontro ha avuto come moderatore Barbara Di Tommaso, che ha garantito una continuità di senso e modalità tra i tre incontri e che ha sempre aperto con una presentazione approfondita e stimolante, permettendo ai relatori di inserirsi fluidamente. I relatori sono stati per la maggior parte voci nuove per noi, proprio per aprirci a nuove posizioni e linguaggi:

La loro partecipazione è stata accompagnata da espliciti apprezzamenti, durante e a conclusione dell'intervento, per gli argomenti di forte interesse, per il metodo di lavoro e per la qualità della partecipazione. Il metodo di lavoro ha previsto per ogni conferenza una prima parte di interventi dei tre relatori e un tempo dedicato, successivamente, al lavoro in sottogruppi, condotti da un membro del gruppo stesso, che avevano il compito di produrre domande a partire dai contributi ascoltati. Le

domande venivano condivise pubblicamente e si apriva una tavola rotonda da parte dei relatori che prendeva spunto dalle sollecitazioni dei gruppi.

Abbiamo valutato molto positivamente il lavoro in sottogruppi elaborativi, poiché hanno permesso la raccolta di domande per ulteriori approfondimenti attivando la partecipazione e la motivazione dei presenti e perché hanno dato contributi alla nostra area per la progettazione del PF del 218.

Buona la partecipazione dei colleghi:

al primo incontro sono stati presenti in 93, al secondo 94 e al terzo 67 (il terzo è stato realizzato il primo luglio e il calo delle presenze è senz'altro dato da questo...)

Per la prima volta abbiamo deciso di aprire i nostri incontri formativi agli esterni, che sono stati presenti in cinque. L'intento, in questo caso, è quello di lanciare lo sviluppo di una nostra funzione formativa verso l'esterno, nonché di creare contenitori di esperienze formative aperte per condividere e generare cultura pedagogica e organizzativa.

Valutazione con moduli 17: N. 77 moduli compilati.  
Giudizi complessivi: 17A; 48B; 7C; 3D; 2E.

## 7.2 SUPERVISIONE

L'équipe delle indagini sociali ha partecipato a un percorso condotto da IRS (Ariela Casartelli, AS e Flavia Casi, psicologa) su ruoli e funzioni dei diversi professionisti dell'équipe indagini per valorizzare competenze e dialogare con le diversità. Al percorso hanno partecipato le assistenti sociali, le psicologhe, l'educatrice e la coordinatrice, per un totale di 5 incontri e di 17 ore totali.

A settembre l'AF ha sottoposto al CDA la proposta di farci accompagnare da un consulente organizzativo a fronte di un momento critico (le dimissioni di Angela Galli dal CdA e dall'Area Personale e un malessere significativo di alcune figure apicali) e di un movimento ancora latente di rinnovamento. E' stato individuato Marco Brunod, ex consulente di APS, cui è stata portata la nostra proposta in un incontro a fine settembre, insieme al CDA stesso.

Da ottobre il percorso è partito coinvolgendo un gruppo di 11 persone: tutti 5 membri del CdA, i referenti delle aree trasversali, due coordinatrici (una lavorativamente più storica e l'altra più giovane). Nel 2017 sono stati realizzati tre incontri, che hanno prodotto un'analisi accurata dell'esistente in termini di struttura e funzionamento organizzativo e un iniziale abbozzo di un nuovo modello organizzativo. Il percorso è poi proseguito nel 2018, alternato a incontri allargati a tutte le figure dirigenti (COCO).

Nel 2017 sono stati realizzati a inizi anno due corsi di Formazione Obbligatoria per la Sicurezza (uno Generale e uno Specifico) che hanno coinvolto in totale 40 operatori nelle date del 19 maggio e 8 novembre. E' stata regolarizzata Artis con il corso Antincendio e il corso di Primo Soccorso; occorre studiare come fare per la formazione sicurezza di tutti i lavoratori/tirocinanti dato l'alto turn over.

Pietro Senigaglia ha effettuato l'aggiornamento annuale di 8 ore.

### **Formazione Indagini Sociali**

### **Consulenza organizzativa** *con Marco Brunod*

*La valutazione finale avverrà  
a conclusione del percorso,  
prevista in maggio 2018.*

### **Formazione obbligatoria sulla sicurezza** *Ipotesi di corso online.*

### **Aggiornamento RLS**

**Supervisione  
Comunità Millesoli**  
*con Alessandra Di Minno*

**Supervisione  
Servizio Domiciliarità**  
*con Alessandra Di Minno*

**Supervisione Servizi  
Accesso Spontaneo**  
*con Barbara Di Tommaso*

**Supervisione ASA**  
*con Angela Galli*

**Supervisione Servizio  
Spazio Neutro**  
*con Alessandro Ziliani*

**Supervisione  
Azimut - Saltimbanco**  
*con Barbara Di Tommaso*

**Indagini Sociali**  
*con Flavia Casi*

**Supervisioni Individuali**

Nel 2017 sono stati effettuati 7 percorsi di supervisione di gruppo. Di seguito la valutazione di ciascun percorso.

Sono stati realizzati 9 incontri di supervisione di 3 ore ciascuno.

Nei primi mesi erano presenti ancora i due precedenti coordinatori (Gaudenzi e Rebuscini) con la presenza di Clelia Bucella, che ha poi preso il ruolo di coordinamento.

Il percorso di supervisione si è articolato in 4 incontri mensili di 3 ore ciascuno tra settembre 2017 e gennaio 2018. Il grande gruppo è stato diviso in due sottogruppi di circa quindici persone che hanno effettuato due percorsi paralleli. Valutazione con Moduli 17: N. 30. Giudizi complessivi: 15A; 14B; 1C.

Sono stati effettuati 4 incontri di 3 ore con un gruppo di sei colleghi. Valutazione con Moduli 17: N. 6. Giudizi complessivi: 3A; 2B; 1D.

Sono stati effettuati tre incontri di 2 ore ciascuno. Il gruppo era formato da 14 operatori, ma la partecipazione è stata altalenante da parte di alcuni. Valutazione con Moduli 17: N. 17. Giudizi complessivi: 8B.

Sono stati effettuati 4 incontri di due ore con un gruppo di 7 colleghe. Valutazione con Moduli 17: N. 7. Giudizi complessivi: 7B.

Sono stati effettuati 5 incontri, due di 1,5 ore e tre di 5 ore, con un gruppo di 11 operatori. Valutazione con Moduli 17: N. 11. Giudizi complessivi: 2A; 6B; 3C.

7 incontri per 3 operatori Valutazione con Moduli 17: N. 3. Giudizi complessivi: 2A; 1B.

Sono state realizzate 11 supervisioni individuali di cui 9 da Alessandra Di Minno e 2 da Alessandro Ziliani e una supervisione in micro-équipe da Barbara Di Tommaso.

## 7.3 SVILUPPO GRUPPO FORMATORI

Nel 2017 sono stati realizzati alcuni percorsi formativi interni realizzati da colleghi e colleghe.

Il senso che ha accompagnato questa progettazione e realizzazione è quello di valorizzare competenze interne, creando occasioni di lavoro e generando condivisione di saperi, che rinforzino le competenze generali dei colleghi e che facilitino la mobilità interna.

Marco Fossati e Elena Masiello hanno condotto un percorso formativo per educatori interessati a realizzare il “progetto IntimaMente”, l’educazione all’affettività e sessualità.

Sono stati realizzati 5 incontri di due ore ciascuno tra settembre e ottobre a un gruppo di 15 operatori. Sono stati realizzati 14 moduli 17 con giudizi complessivi: 13A e 1B. Grande soddisfazione da parte di tutti!

Maria Nicolai ha realizzato un ciclo di cinque incontri dedicati alla preparazione dell’esame per la certificazione Ditals (esame di certificazione per la didattica dell’italiano L2).

### **IntimaMente Educazione Affettività e Sessualità**

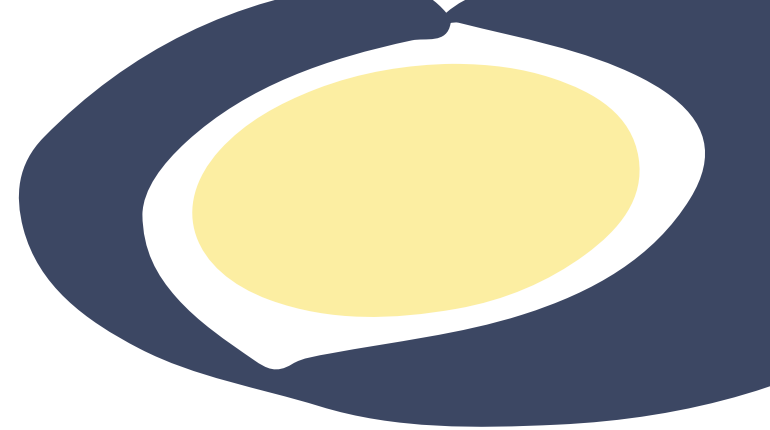
*con Elena Masiello  
e Marco Fossati*

### **Certificazione Ditals**

*con Maria Nicolai*







## CAPITOLO 8 - STAKEHOLDER

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

Nel corso del 2017 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. 84
- Realizzato incontro di valutazione dell'esperienza con i volontari del Programma Gioventù in Azione. Per ogni volontario è stato compilato lo "Youth pass" (certificazione delle competenze acquisite) e ciascun volontario ha compilato una relazione sul suo percorso inviata all'Agenzia Nazionale Giovani.
- Realizzati incontri individuali di valutazione delle esperienze di tirocinio
- Somministrazione e raccolta di questionari di soddisfazione agli utenti

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 (in particolare per le progettazioni relative a progetti per Fondazione Cariplo e per Unione Europea)

## 8.1 IL BENESSERE DEI SOCI E DEI LAVORATORI

### Dati generali

1. Sono...	
Femmina	75%
Maschi	25%

2. Sono...	
Socio lavoratore	78,60%
Lavoratore non socio	14,30%
Socio	4,80%
Non lo dico	2,40%

3. Lavoro in cooperativa	
Da 3 a 10 anni	35,70%
Da 10 a 20 anni	25%
Da più di 6 mesi, ma meno di 3 anni	21,40%
Da meno di 6 mesi	11,90%
Da oltre 20 anni	6%

4. In passato ho lavorato o attualmente lavoro per altre cooperative sociali	
Sì	59,50%
No	40,50%

5. Con quale fascia d'età ho lavorato quest'anno?	
Bambini	45,20%
Adolescenti	31%
Adulti	15,50%
Adulti	4,80%
Tutte quelle indicate	1,20%
Bambini, Giovani, Adulti	1,20%
Organizzazioni Terzo Settore	1,20%

6. In quali ambiti di intervento ho lavorato quest'anno?	
Tutela	52,40%
Disabilità	17,90%
Promozione e prevenzione in ambito scolastico	11,90%
Promozione e prevenzione in ambito extra-scolastico	7,10%
Coesione Sociale	3,60%
Aree organizzative	3%
Intercultura	2,40%
Cultura	1,20%

7. Rispetto al/agli ambiti di intervento in cui ho lavorato sono soddisfatto ...	
Molto	48,80%
Abbastanza	45,20%
Poco	3,60%
Non so	2,40%
Per niente	--

7. Rispetto al/agli ambiti di intervento in cui ho lavorato sono soddisfatto ...	
Molto	48,80%
Abbastanza	45,20%
Poco	3,60%
Non so	2,40%
Per niente	--

9. Nel 2017 ho lavorato ...	
In 2 progetti/servizi	39,30%
In un solo progetto	35,70%
In 3 progetti/servizi	19%
In più di 3 progetti/servizi	6%

## Comunicazioni e Informazioni

1. Come ricevi le comunicazioni interne della Cooperativa?

Mail	46,40%
Equipe	34,50%
Altri gruppi di lavoro	11,90%
Passaparola	4,80%
Assemblea dei soci	2,40%
Facebook	--
Sito	--

2. Quanto sei soddisfatto rispetto alla modalità in cui ricevi informazioni?

Abbastanza	58,30%
Molto	23,80%
Poco	14,30%
Per niente	2,40%
Non so	1,20%

3. Quanto sei soddisfatto rispetto alla quantità di informazioni che ricevi?

Abbastanza	60,70%
Molto	21,40%
Poco	11,90%
Non so	3,60%
Per niente	2,40%

Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza, chiarezza delle informazioni che ricevi?

Abbastanza	47,60%
Molto	33,30%
Poco	15,50%
Per niente	2,40%
Non so	1,20%

Quanto sei soddisfatto rispetto alla puntualità con cui ricevi le informazioni

Abbastanza	60,70%
Molto	22,60%
Poco	13,10%
Per niente	2,40%
Non so	1,20%

## La Cooperativa

1. Nel corso dell'anno attraverso quali canali hai partecipato ai processi decisionali della Cooperativa?

Non ho partecipato	28,90%
Assemblee dei soci	28,90%
Riunioni d'equipe	26,50%
Tavoli o gruppi di lavoro	12%
In altro modo	3,60%

2. Sei soddisfatto del tuo livello di coinvolgimento nel processo decisionale che riguarda la Cooperativa nel suo insieme?

Abbastanza	42,90%
Non lo so	17,90%
Poco	14,30%
Molto	14,30%
Per Niente	10,70%

3. Sei soddisfatto del grado di coesione e collaborazione interno all'organizzazione?

Abbastanza	42,90%
Non lo so	17,90%
Poco	14,30%
Molto	14,30%
Per Niente	10,70%

4. Quanto ti senti appartenente alla Cooperativa?

Abbastanza	44%
Molto	35,70%
Poco	16,70%
Non lo so	3,60%

## Servizi e Progetti

1. Sei soddisfatto del tuo livello di coinvolgimento nel processo decisionale all'interno del/i tuo/i gruppo/i di lavoro?

Molto	58,30%
Abbastanza	32,10%
Non lo so	6%
Poco	2,40%
Per Niente	1,20%

2. Sei soddisfatto del grado di coesione e collaborazione interno al/i tuo/i gruppo/i di lavoro?

Abbastanza	38,10%
Molto	56%
Poco	3,60%
Non lo so	1,20%
Per Niente	1,20%

3. quanto ti senti appartenente al/ai tuo/oi servizio/i

Molto	66,70%
Abbastanza	27,40%
Poco	4,80%
Per Niente	1,20%

4. Sei soddisfatto dell'ambiente di lavoro (struttura, strumentazione)

Abbastanza	48,10%
Molto	28,40%
Poco	17,30%
Per Niente	6,20%

## Formazione e Supervisione

1. Sei soddisfatto del percorso professionale che stai compiendo?

Abbastanza	42,90%
Molto	41,70%
Poco	11,90%
Non lo so	2,40%
Per Niente	1,20%

2. Nel corso dell'anno hai usufruito di momenti di formazione?

Sì	82,10%
No	17,90%

2.1 Se Sì, quanto sei soddisfatto da punto di vista qualitativo?

Abbastanza	46,50%
Molto	42%
Poco	7,20%
Non lo so	4,30%

3. Nel corso dell'anno hai usufruito di momenti di supervisione?

Sì	58,30%
No	41,70%

3.1 Se Sì, quanto sei soddisfatto da punto di vista qualitativo?

Abbastanza	48,10%
Molto	42,60%
Per Niente	5,60%
Poco	1,20%
Non lo so	1,20%

## Valutazione e Autovalutazione

1. Ti sembrano adeguate le modalità di valutazione esercitate sul tuo lavoro?	
Abbastanza	60,70%
Poco	16,70%
Molto	11,90%
Non lo so	8,30%
Per Niente	2,40%

2. Se pensi alla valutazione del tuo lavoro quanto ti vengono in mente: i tuoi colleghi	
Abbastanza	39,50%
Molto	39,50%
Poco	19,80%
Per Niente	1,20%

2.1 il/i tuo/tuoi coordinatore/i	
Molto	61,9%
Abbastanza	31%
Non lo so	4,8%
Poco	2,4%

2.2 l'Area Personale	
Abbastanza	36,9%
Poco	35,7%
Molto	14,3%
Per Niente	10,7%
Non lo so	2,4%

2.3 L'autovalutazione	
Abbastanza	52,4%
Molto	40,5%
Poco	4,8%
Non lo so	2,4%

3. Sei soddisfatto delle mansioni che svolgi nel tuo lavoro?	
Abbastanza	47,6%
Molto	44%
Poco	8,3%

4. Sei soddisfatto del tuo monte ore complessivo?	
Abbastanza	48,8%
Molto	26,2%
Poco	15,5%
Per Niente	7,1%
Non lo so	2,4%

6. Sei soddisfatto della tua organizzazione oraria?	
Abbastanza	52,4%
Molto	22,6%
Poco	21,4%
Per Niente	3,6%

7. Sei soddisfatto del grado di autonomia nel tuo lavoro?	
Molto	61,9%
Abbastanza	34,5%
Poco	3,6%

8. Sei soddisfatto del grado di responsabilità che hai assunto?	
Molto	50%
Abbastanza	42,9%
Poco	7,1%

9. Sei soddisfatto delle occasioni di crescita professionale offerte dalla cooperativa?	
Abbastanza	40,5%
Molto	27,4%
Poco	19%
Non lo so	9,5%
Per Niente	3,6%

10. Sei soddisfatto di come l'organizzazione cerca di tutelare i lavoratori?	
Abbastanza	50%
Molto	31,7%
Poco	17,1%
Per Niente	1,2%

11. Sei soddisfatto delle modalità di relazione con i tuoi diversi referenti?	
Abbastanza	59,8%
Molto	30,5%
Poco	8,5%
Per Niente	1,2%

12. Sei soddisfatto dell'attenzione di Diapason rispetto alle tue esigenze personali?	
Abbastanza	46,3%
Molto	32,9%
Poco	18,3%
Per Niente	2,4%

13. Quanto tempo non retribuito hai dedicato nel 2017 volontariamente alla cooperativa?	
Molte (oltre 30 ore anno)	34,5%
Abbastanza (da 10 a 30 ore anno)	31%
Non saprei	19%
Poche ore (fino a 10 anno)	15,5%

14. Consigliaresti a un educatore/ASA/psicologo di inviare il suo CV in Diapason?	
Sicuramente Sì	47,6%
Dipende...se è bravo sì	45,2%
Non lo so	6%
Sicuramente No	1,2%

15. Tra 5 anni pensi che lavorerai ancora in Diapason	
Spero di Sì	38,1%
Non Saprei	61,9%
Spero di No	--

## Osservazioni Conclusive

Rispetto ai destinatari dei Servizi il dato del 75% di lavoro con adolescenti e bambini, combinato con il dato del 52% di servizi dell'Area Tutela, conferma uno dei pilastri storici su cui poggia la professionalità della Cooperativa.

Il 31% di coloro che hanno risposto lavora in Cooperativa da più di 10 anni (il 6% addirittura da più di 20 anni). Un dato che rileva la tenuta dell'organizzazione e dei singoli lavoratori, in un contesto che si fa sempre più complesso e frammentato.

L'85% dei lavoratori è impiegato in 2 o più servizi-progetti, tale dato conferma una tendenza, ormai consolidata negli ultimi anni, del mondo del lavoro educativo, che appesantisce l'impegno dei lavoratori.

Rispetto al tema della comunicazione la maggioranza di risposte si colloca tra l'abbastanza e il poco; ciò deve orientare la Cooperativa a pensare per il 2018 ad un investimento specifico.

Tale investimento potrebbe anche influenzare la dimensione della partecipazione che nelle risposte dei lavoratori presenta dati non eccellenti.

## 8.2 I NOSTRI CLIENTI

### Questionario di soddisfazione

Il gruppo del bilancio sociale, anche per il 2017, ha deciso di concentrare l'attenzione sulla soddisfazione dei destinatari diretti, in particolare i minori ed i giovani, che utilizzano i servizi di Diapason, sia che si tratti di servizi ad accesso "spontaneo", come i centri di aggregazione giovanile, sia che si tratti di servizi ad accesso "vincolato", come ad esempio i Centri Diurni.

Si è scelto di utilizzare a tale scopo diversi questionari che prevedevano sia risposte chiuse, sia risposte aperte. Gli educatori hanno chiesto ai propri utenti di compilare il questionario in forma anonima.

Di seguito viene riportata una sintesi dei risultati emersi dall'indagine sulla soddisfazione degli utenti (*D: per niente; C: poco; B: abbastanza, A: molto*) e uno sguardo riassunti sulla composizione dei clienti Diapason.

### Soddisfazione Generale

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Milano	66	7	6	22	31
ADM Monza	3	0	0	1	2
ADM Muggiò	11	0	1	1	9
AES Lissone	7	0	0	1	6
Arimut Zona 9	14	0	0	10	4
Azimut Zona 8	17	1	0	5	11
Comunità Millesoli	8	1	2	4	1
SAD	34	0	2	12	20
Saltimbanco	34	0	2	12	20
Scolastica	30	0	0	5	25
<b>TOTALE</b>	<b>224</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>73</b>	<b>129</b>

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD	30	1	0	7	22
Frequenza 200	30	0	0	8	22
Incontra Giovani	20	0	0	2	18
Tempo insieme	31	0	0	15	16
<b>TOTALE</b>	<b>111</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>78</b>
<b>TOTALE</b>	<b>335</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>105</b>	<b>207</b>

### Sede del Servizio - Progetto

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Milano	66	10	1	13	42
*ADM Monza	-	-	-	-	-
*ADM Muggiò	-	-	-	-	-
*AES Lissone	-	-	-	-	-
Arimut Zona 9	14	0	2	10	2
Azimut Zona 8	17	1	0	8	8
Comunità Millesoli	8	1	2	5	0
*SAD	-	-	-	-	-
Saltimbanco	17	0	0	8	9
*Scolastica	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>61</b>

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD	29	1	4	8	16
Frequenza 200	30	0	2	8	20
Incontra Giovani	21	0	1	11	9
Tempo insieme	20	1	1	8	10
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>55</b>
<b>TOTALE</b>	<b>222</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>79</b>	<b>116</b>

\*servizi senza una sede a disposizione

## Attività Proposte

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Milano	66	3	3	12	48
ADM Monza	3	0	0	1	2
ADM Muggiò	11	0	0	2	9
AES Lissone	7	0	0	1	6
Arimut Zona 9	20	0	0	10	10
Azimut Zona 8	17	1	1	7	8
Comunità Millesoli	8	1	1	5	1
SAD	35	0	4	11	20
Saltimbanco	14	0	2	3	9
Scolastica	30	0	1	6	23
<b>TOTALE</b>	<b>211</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>58</b>	<b>136</b>

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD	29	1	0	13	15
Frequenza 200	30	1	0	15	14
Incontra Giovani	19	1	2	8	8
Tempo insieme	20	0	2	8	10
<b>TOTALE</b>	<b>98</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>47</b>
<b>TOTALE</b>	<b>309</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>102</b>	<b>183</b>

## Relazioni con i Coetanei

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Milano	59	3	5	17	34
ADM Monza	3	0	0	0	3
ADM Muggiò	11	0	0	0	11
AES Lissone	7	1	1	0	5
Arimut Zona 9	14	0	0	6	8
Azimut Zona 8	17	2	0	2	13
Comunità Millesoli	8	0	2	3	3
*SAD	0	0	0	0	0
Saltimbanco	16	0	0	4	12
Scolastica	30	1	1	7	21
<b>TOTALE</b>	<b>165</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>39</b>	<b>110</b>

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD	29	1	3	7	18
Frequenza 200	30	1	0	15	14
Incontra Giovani	20	1	1	11	7
Tempo insieme	21	0	1	9	11
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>50</b>
<b>TOTALE</b>	<b>265</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>81</b>	<b>160</b>

## Nuove amicizie

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Milano	65	9	15	15	26
*ADM Monza	0	0	0	0	0
ADM Muggiò	11	0	0	0	11
*AES Lissone	0	0	0	0	0
Arimut Zona 9	12	2	0	4	6
Azimut Zona 8	16	3	2	3	8
Comunità Millesoli	8	0	1	7	0
*SAD	0	0	0	0	0
Saltimbanco	16	0	3	4	9
*Scolastica	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>128</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>60</b>

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD	29	1	2	9	17
Frequenza 200	30	3	0	16	0
Incontra Giovani	20	1	1	11	7
Tempo insieme	20	0	8	8	4
<b>TOTALE</b>	<b>99</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>28</b>
<b>TOTALE</b>	<b>227</b>	<b>19</b>	<b>32</b>	<b>77</b>	<b>88</b>

\*servizi che non prevedono interazioni sociali

\*servizi che non prevedono interazioni sociali



## Inviteresti un tuo amico o amica

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Milano	65	8	4	14	39
*ADM Monza	0	0	0	0	0
*ADM Muggiò	0	0	0	0	0
*AES Lissone	0	0	0	0	0
Arimut Zona 9	14	2	4	2	6
Azimut Zona 8	16	3	0	6	7
Comunità Millesoli	8	7	1	0	0
*SAD	0	0	0	0	0
Saltimbanco	12	3	1	4	4
*Scolastica	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>115</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>56</b>

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
*CAD	0	0	0	0	0
Frequenza 200	30	0	3	11	16
Incontra Giovani	20	0	0	8	12
Tempo insieme	20	0	1	8	11
<b>TOTALE</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>39</b>
<b>TOTALE</b>	<b>185</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>53</b>	<b>95</b>

\*servizi che non prevedono interazioni sociali

## Rapporto con le operatrici

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Milano	66	0	4	13	49
ADM Monza	3	0	0	0	3
ADM Muggiò	11	4	2	1	4
AES Lissone	7	0	0	1	6
Arimut Zona 9	14	0	0	6	8
Azimut Zona 8	16	2	0	1	13
Comunità Millesoli	8	0	4	4	0
SAD	34	0	0	6	28
Saltimbanco	16	0	1	7	8
Scolastica	30	1	1	2	26
<b>TOTALE</b>	<b>205</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>41</b>	<b>145</b>

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD	27	1	1	9	16
Frequenza 200	30	0	0	9	21
Incontra Giovani	20	0	0	3	17
Tempo insieme	20	0	0	2	18
<b>TOTALE</b>	<b>97</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>72</b>
<b>TOTALE</b>	<b>302</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>64</b>	<b>217</b>

Il questionario di soddisfazione degli utenti intendeva sondare principalmente tre aree:

- la soddisfazione rispetto al servizio (in generale, dal punto di vista delle strutture, dal punto di vista delle attività che offre);
- il benessere rispetto alla dimensione della socialità (come si sta con gli altri utenti);
- la soddisfazione circa la reazione con gli educatori.

Una domanda finale di controllo, "porteresti un tuo amico o una tua amica al servizio", aveva lo scopo di verificare in modo indiretto se complessivamente l'esperienza nel servizio era giudicata positivamente.

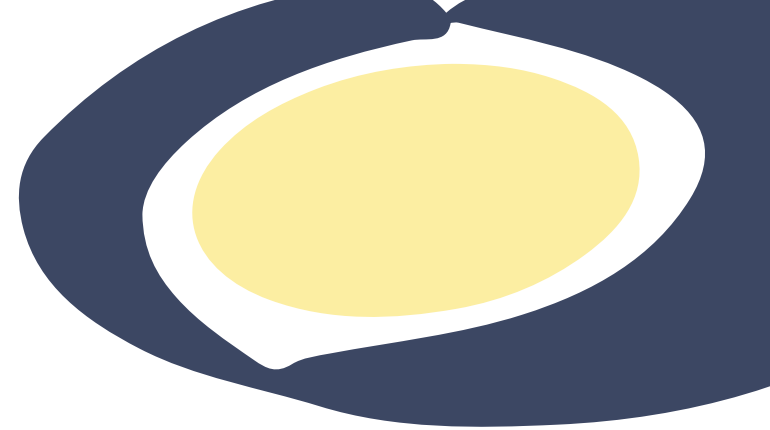
Si può notare come non ci sia una significativa differenza di soddisfazione tra i Servizi ad accesso spontaneo e quelli su invio da parte dei Servizi Sociali, in entrambi i casi le risposte positive raggiungono il 90%.

## Chi sono i nostri clienti

Un aspetto che riteniamo significativo è la dimensione complessiva degli interventi messi in campo dalle nostre azioni educative. Una fotografia di questa "popolazione", per quanto "fredda" e schematica, mostra la portata di queste azioni. Per comodità espositiva riportiamo i vari dati suddivisi per fascia di età.

Totale dei destinatari raggiunti dai Servizi e Progetti Diapason nel 2017: 2984.

	Minori in età prescolare	Minori in età scolare	Giovani (18-30 anni)	Adulti (30-60 anni)	Anziani (più 60 anni)
	<b>121</b>	<b>1257</b>	<b>269</b>	<b>1302</b>	<b>35</b>
di cui stranieri	60	1000	69	129	6
di cui disabili	9	379	101	90	8
di cui genitori			8	577	
di cui AS, insegnanti, ..				316	



## CAPITOLO 9 - LA COOPERATIVA NELLA COOPERAZIONE

Nel corso del 2017 Diapason ha partecipato a numerosi tavoli di coordinamento territoriale e/o tematico promossi dall'ente locale o dal terzo settore; in particolare si tratta di 23 diverse aggregazioni, di cui 3 nuove esperienze che hanno coinvolto in prima istanza Paolo Cattaneo (nel direttivo del Forum del Terzo Settore della città di Milano e Alessio Andreotti nel ri-nascente Tavolo Minori di Quarto Oggiaro e nella Rete per l'accoglienza e l'inclusione dei richiedenti asilo, sempre a Milano

## 9.1 TAVOLI TERRITORIALI

### Area di Milano

Tavolo Milano interno alla cooperativa condotto da Paolo Cattaneo con la partecipazione di tutti i coordinatori

- Forum Terzo Settore Città di Milano partecipa Paolo Cattaneo a nome del CNCA
- Gruppo di Raccordo delle organizzazioni di Secondo Livello presenti a Milano - partecipa Paolo Cattaneo a nome CNCA
- PiDiDa Lombardia - partecipa Paolo Cattaneo a nome del CNCA. Tavolo di confronto e coordinamento per la promozione e tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza in Italia e nel mondo.
- Sottotavolo disabilità del Piano di zona e Polo Nord Disabilità – partecipano Elena Cova e Luca Baldan
- Coordinamento cittadino Servizi Personalizzati in Accreditamento – partecipano Paolo Cattaneo, Alessandro Ziliani
- Coordinamento cittadino Centri Diurni "Ambaradan" – partecipano Paolo Cattaneo e Valentina Calvi
- Coordinamento cittadino Assistenza Educativa Scolastica – partecipa Valentina Calvi
- Coordinamento cittadino Enti Gestori SFA/CAD in accreditamento – partecipano E. Cova e L. Baldan
- Tavolo "Nove +" delle organizzazioni della zona 9 per la gestione di attività di sostegno alle scuole, alle famiglie e agli adolescenti in uscita dai percorsi scolastici, partecipano Elisabetta Cargnelutti e Valentina Calvi
- Tavolo Minori e Famiglia Quarto Oggiaro – partecipa Alessio Andreotti
- Tavolotto – partecipa Luca Baldan. Rete degli enti gestori e dei servizi pubblici della zona 8 rivolti alla disabilità
- Rete degli enti che lavorano per l'inclusione di immigrati, partecipa Elisabetta Cargnelutti
- "GPS Giovani" Gruppo di promozione del benessere e di sensibilizzazione e prevenzione del disagio psichico in età giovanile, partecipa Elisabetta Cargnelutti
- ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo, Azione Solidale per la gestione del servizio di Segretariato Sociale per il Comune di Milano
- ATI con Comin e Nivalis per la gestione del servizio di Trattamento delle conflittualità e maltrattamenti del Comune di Milano

## Area di Monza

Tavolo Monza e Carate interno alla cooperativa condotto da Paolo Redini con la partecipazione di tutti i coordinatori

- Piano di zona Ambito di Monza 2015-2017. Partecipazione al Tavolo di Sistema: organo consultivo che raccoglie membri del terzo settore e dell'Ufficio di Piano dell'Ambito di Monza (partecipa Paolo Redini come membro eletto).
- Tavolo di Monza (ogni due mesi): condotto da Paolo Redini con la partecipazione dei coordinatori dei servizi di Monza e Brugherio.
- Forum Terzo Settore Monza e Brianza: partecipa Paolo Redini (consigliere eletto nel coordinamento), incontri a cadenza mensile.
- Incontri periodici tra Comune di Monza (settore servizi sociali) e organizzazioni del Terzo Settore: partecipa Paolo Redini.
- Coordinamento delle Comunità Educative per Minori del territorio di Monza (CEMM): partecipano Paolo Redini e Gabriele Gaudenzi.
- Coordinamento dei servizi di Semiresidenzialità/ADM di Monza: partecipa Paolo Redini.
- Consulte di quartiere a Monza: consulta Regina Pacis-S.Donato (Paolo Redini), consulta Cederna-Cantalupo (Silvia Cuccato/Anna Penone)
- Tavolo scuola del 3° settore: tavolo di rete che coinvolge organizzazioni del 3° settore che lavorano sul territorio monzese sui temi della dispersione scolastica e del successo formativo. Partecipano Paolo Redini e Roberta Fornasari
- Distretto di Carate, Piano di Zona: referente terzo settore eletto Paolo Cattaneo; tavolo d'ambito minori partecipa Elena Cova; tavolo d'ambito disabili partecipa Roberta Fornasari

## 9.2 ASSOCIAZIONI TEMPORANEE DI IMPRESA

**20 Ati in corso nel 2017**  
*di cui 6 nuove  
e 14 confermate*

- Associazione di Imprese denominata "Associazione Consorzio Cantiere Cuccagna" per il recupero architettonico e sociale della Cascina Cuccagna sita in via Cuccagna a Milano, con le Cooperative Sociali Comunità Progetto, Farsi Prossimo, TerreDiMezzo, le cooperative Cuccagna, Circom, CDIE e Smemoranda, le associazioni Esterni, Canto Sospeso e ChiamaMilano;
- ATI con Comin, Consorzio Sis, Spazio Aperto Servizi, IRS per la realizzazione del progetto "Valorizzazione delle risorse"
- ATI con Comin, Farsi Prossimo e ConVoi per la realizzazione del progetto "Adolescenti Sicuri in zona 8 e 9"
- ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo per la realizzazione del progetto "Indagini sociali"
- Accordo di Rete con La Grande Casa e Comin della federazione lombarda del CNCA per la realizzazione del progetto Andata e Ritorno
- ATI con Impresa di Rete Passepartout per la gestione del Servizio di accoglienza diffusa di profughi in CAS a Milano
- ATI con Farsi Prossimo e Consorzio Cova per la gestione del servizio di alfabetizzazione L2 per i profughi neo arrivati nel Comune di Milano
- ATI con Cogess e Solaris per la gestione dell'Assistenza educativa Scolastica a Monza
- JV "Per la Casa di Emma" con l'associazione la Casa di Emma, finalizzata alla gestione del progetto "Un nuovo Giardino" ed all'utilizzo della sede di Calò
- ATI "Gradisol" con le cooperative sociali La Grande Casa e Solaris, per la gestione del Centro Polivalente per la Famiglia di Macherio.
- ATI con la cooperativa La Grande Casa per la gestione del Servizio Affidi e dello Spazio Neutro del Distretto di Carate
- ATI con le cooperative La Grande Casa e il Torpedone per la realizzazione del progetto HubDesio
- ATI con Agenzia Codici e altre 12 organizzazioni per la realizzazione delle attività del progetto "Ritorno a Scuola" per il Comune di Milano a sostegno dei progetti sulla dispersione scolastica

- ATI con Comin, La Strada, Il Grafo, Sei in Compagnia, Zerocinque, Fanciullezza per la realizzazione delle attività di "Socialità di quartiere" a sostegno dei centri Diurni
- ATI con Progetto Sociale per la gestione del SEM dell'Azienda TECUM
- Accordo di partenariato con Africa 70 per la realizzazione del progetto "Giovani in Campo. Sport, natura e cultura a Cederna" (scadenza giugno 2018)
- Accordo di partenariato con Meta, Spazio Giovani, Artigianelli, Antonia Vita, Consorzio Comunità Brianza, GSO Regina Pacis, Consorzio Vero Volley, Asd Gerardiana basket, Ronin Monza per la realizzazione del progetto "Quartieri Sportivi. Verso un'educazione sportiva di comunità" (scadenza dicembre 2017)
- ATS con Istituti Mosè Bianchi, Carlo Porta, Olivetti, Henseberger, Istituti comprensivi di via Correggio, S. Fruttuoso, Fraternità Capitano, Associazione Arca di Noè, Spazio Giovani, Consorzio Comunità Brianza per la realizzazione del progetto "Misura per Misura- Atto primo – Integrazione a scuola e lotta alla dispersione, nell'ambito del FAMI (scadenza dicembre 2018)

## 9.3 IL RAPPORTO CON IL CNCA

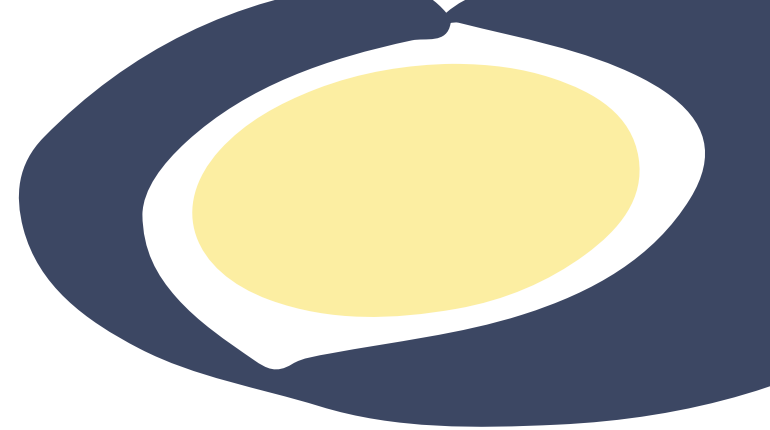
### Inserimento di nuovi colleghi

Prosegue inoltre l'investimento di Diapason all'interno del Coordinamento nazionale Comunità di Accoglienza (C.N.C.A.) sia a livello nazionale che a livello regionale e cittadino, cercando di affiancare ai soggetti già coinvolti, nuovi colleghi, in modo da diffondere un senso di appartenenza e partecipazione che non può essere personale ma di organizzazione.

Si segnalano in particolare:

- l'incarico a Paolo Cattaneo di presidente regionale - CNCA Lombardia e di membro del Consiglio Nazionale;
- l'impegno nel Gruppo Infanzia Adolescenza e Famiglie - Lombardia che ha coinvolto in particolare Clelia Buccella, Valentina Calvi e Paolo Redinii;
- l'impegno nel gruppo Accoglienza Migranti che ha coinvolto per la fase di avvio solo Paolo Cattaneo nella sua veste di presidente Regionale, ma su cui poi è stato incaricato Alessio Andreotti
- l'impegno nel Gruppo Politiche Giovanili Nazionale di Elena Masiello
- la partecipazione alla "formazione nuovi operatori" che ha coinvolto oltre a Paolo Cattaneo anche Elena Cova e Clara DiGiulio





## CAPITOLO 10 - TIROCINANTI E VOLONTARI

Diapason accoglie da sempre tirocinanti delle facoltà universitarie e delle scuole superiori con indirizzi attinenti il proprio impegno professionale. 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 in questo modo 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.

Da quest'anno inoltre questo consueto bacino si è andato ad arricchire attraverso l'avvio di prime sperimentali esperienze di alternanza scuola lavoro di cui troveremo traccia nelle prossime edizioni del bilancio sociale.

## 10.1 TIROCINI

Nel corso del 2017 è proseguita la collaborazione con le Università di Milano e Bergamo per la realizzazione dei tirocini formativi; in particolare si sono realizzate le seguenti attività:

- gestione di 11 percorsi di tirocinio individuale per educatori (triennio) e realizzazione di 2 incontri con altrettante classi di “propedeutica al tirocinio”, con la Facoltà di Scienze dell’Educazione dell’Università Bicocca;
  - gestione di 4 percorsi di tirocinio individuale per educatori del primo anno con la Facoltà di Medicina/scienze dell’Educazione dell’Università Statale di Milano/Don Gnocchi
  - gestione di 5 percorsi di tirocinio individuale con la Facoltà di Scienze dell’Educazione e 1 con la Facoltà di Psicologia dell’Università Cattolica.
  - gestione di 2 percorsi di tirocinio individuale per educatori della Facoltà di Scienze dell’Educazione dell’Università di Bergamo.
- l’affiancamento al lavoro di progettazione e programmazione degli interventi realizzati dagli educatori e dai gruppi di lavoro, attraverso la partecipazioni alle riunioni settimanali;
  - il lavoro a diretto contatto con l’utenza, in co-presenza con gli educatori;
  - il confronto con i responsabili della Cooperativa, in merito agli aspetti gestionali, organizzativi e di senso complessivo.

Il programma di tirocinio all’interno dei nostri servizi prevede:

- l’individuazione di un educatore che affianchi il tirocinante nel percorso, garantendo incontri settimanali di confronto;

## 10.2 SERVIZIO CIVILE NAZIONALE e PROGRAMMA GIOVENTÙ IN AZIONE (SVE)

Nel 2017 Diapason ha beneficiato della presenza di cinque volontari civili che per dodici mesi hanno dedicato trenta ore settimanali.

Più nello specifico: due uomini e tre donne, di età compresa tra i 21 e i 32 anni, due di loro ex-fruitori di nostri servizi ad accesso spontaneo, tre di loro studenti di Scienza dell'educazione.

I servizi per cui hanno prestato servizio sono stati: Azimut di zona 8 e 9, la Comunità Millesoli, l'IG di Brugherio, Tempo Insieme di Monza, Saltinbanco di Monza, Il CAD di via Ornato, il progetto Frequenza 200.

Durante tutto l'anno sono stati accompagnati attraverso:

- la presenza quotidiana degli educatori;
- la presenza durante l'incontro di équipe del/ della coordinatore/trice;
- incontri ogni tre settimane di supervisione in gruppo con Alessandra Di Minno.

A conclusione del percorso fatto due tra loro sono diventati nostri colleghi, una ha intrapreso gli studi pedagogici, un'altra ha trovato lavoro in altro ente educativo.

Tutti ci hanno rimandato di avere imparato molto, sia relativamente a come stare e muoversi nel mondo del lavoro, sia all'essere parte di una organizzazione, che

all'interpretare un ruolo educativo. Ci hanno anche rimandato di essere stati accolti e accompagnati sempre con cura e attenzione. A loro volta sono stati presenze preziose per noi.

**Servizio Civile  
Nazionale**

Erasmus Plus è il programma dell'Unione europea per l'Istruzione, la Formazione, la Gioventù e lo Sport 2014-2020. Il programma, approvato dal Parlamento europeo e del Consiglio, combina e integra tutti i meccanismi di finanziamento attuati dall'Unione Europea fino al 2013:

- il Programma di apprendimento permanente (Comenius, Erasmus, Leonardo da Vinci, Grundtvig)
- Gioventù in azione
- i cinque programmi di cooperazione internazionale (Erasmus Mundus, Tempus, Alfa, Edulink e il programma di cooperazione bilaterale con i paesi industrializzati) Comprende inoltre Attività Jean Monnet e include per la prima volta un sostegno allo Sport

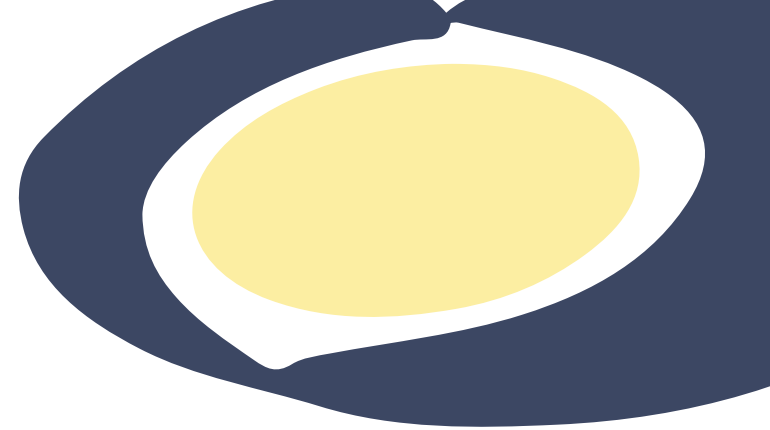
Dal 2002 Diapason è accreditata come Associazione di Coordinamento, Accoglienza ed Invio all'interno dell'Azione 2, del programma Gioventù in Azione.

Nell'agosto 2014 ci siamo accreditati nel nuovo programma Erasmus Plus per poter continuare ad occuparci del Servizio Volontario Europeo, che consente a un giovane dai 18 ai 30 anni di svolgere attività di volontariato in un paese straniero per un periodo di tempo limitato, normalmente compreso tra i 6 e i 12 mesi. E' possibile ospitare 2/3 volontari contemporaneamente grazie allo sforzo

economico della Cooperativa che ha permesso la ristrutturazione del sottotetto della Comunità Millesoli di Monza, trasformandolo in una comoda mansarda dove trovano alloggio i volontari.

I volontari europei sono ospitati nella mansarda della comunità Millesoli a Monza e svolgono quindi la maggior parte delle loro attività presso questo servizio. Ma per garantire pluralità di esperienze e di apprendimenti, in ogni progetto proponiamo loro di operare anche in altri servizi di Diapason a Monza o, più raramente a Milano. Obiettivo di ogni progetto è permettere ad ogni volontario di apprendere, ma anche di utilizzare le proprie risorse personali per portare innovazioni nei nostri progetti

Per quanto riguarda il 2017: abbiamo ospitato Estefania (dalla Spagna) sino a luglio 2017.



## CAPITOLO 11. BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2017

Il Bilancio del 2017 , di seguito esposto, è il risultato della gestione di tutti i contratti e progetti sino a qui raccontati, nell'equilibrio sempre dinamico della ricerca della loro sostenibilità economica, a fianco di quella progettuale.

Sottolineiamo che il risultato di Bilancio comprende anche i maggior Investimenti che hanno caratterizzato il 2017 e che sono:

- Acquisizione mediante contratto di Affitto di ramo, della Gelateria Artis, con decorrenza 1/10/2017, nella sperimentazione del ramo b, che prevede sostegno e inserimento lavoro soggetti fragili/ svantaggiati, e che ha richiesto investimenti nel passaggio di gestione, sia sulla struttura in locazione che sull'organizzazione del lavoro della nuova equipe nei rapporti con la produzione interna e la qualità, i clienti, i fornitori, gli uffici preposti al rilascio di tutte le autorizzazioni necessarie, nonche' con la Cooperativa Is, concedente l'attività
- La seconda è lo sviluppo del progetto di accoglienza stranieri in CAS, attraverso la locazione di due appartamenti di proprietà della Cooperativa Abitare in Via Hermada con decorrenza 1/7/2017 , il loro

arredo, l'identificazione del gruppo di lavoro e l'inizio dell'accoglienza, avvenuta gradatamente da agosto 2017.

- La partecipazione e l'avvio, in ATI, di due progetti all'interno del Ramo Tutela con il Comune di Milano, - "Segretariato Sociale Professionale e Trattamento Breve", "Attività di Trattamento di Conflittualità Familiare e/o Maltrattamento" - Comune di Milano, che, come per i Progetti di Indagini Sociali prevedono l'erogazione di prestazioni, a volte altamente professionali, che ci ha chiamato ad investire risorse , non essendo tutto il tempo lavoro richiesto dalla Tipologia di prestazione e dal Capitolato di gara, di fatto compreso nelle tariffe a base d'asta espresse dall'Ente.

In ultimo, è stata avviata una ricerca innovazione e sviluppo, in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano- Centro di Ricerca sulle Relazioni Interculturali, di durata triennale dal titolo: Il valore dell'Agire Educativo – Forme creative e Innovative di Sostenibilità e Narrazione, che genererà, per la quota massima del 50% della spesa incrementale, un credito d'imposta, come da Circ A.E. n. 13 E del 27/4/2017.

## 11.1 STATO PATRIMONIALE

Stato patrimoniale	31-12-2017	31-12-2016
<b>Attivo</b>		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	5.804	5.973
II - Immobilizzazioni materiali	436.449	448.687
III - Immobilizzazioni finanziarie	1.851	1.851
Totale immobilizzazioni (B)	444.104	456.511
C) Attivo circolante		
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.586.507	1.618.066
esigibili oltre l'esercizio successivo	5.975	5.954
Totale crediti	1.592.482	1.624.020
IV - Disponibilità liquide	1.258.939	732.150
Totale attivo circolante (C)	2.851.421	2.356.170
D) Ratei e risconti	42.208	22.302
<b>Totale attivo</b>	<b>3.337.733</b>	<b>2.834.983</b>

Stato patrimoniale	31-12-2017	31-12-2016
<b>Passivo</b>		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	50.713	58.455
IV - Riserva legale	67.330	62.502
V - Riserve statutarie	175.871	165.087
VI - Altre riserve	2.028	2.026
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	15.358	16.095
Totale patrimonio netto	311.300	304.165
B) Fondi per rischi e oneri	124.809	99.809
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.030.162	1.020.152
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.029.364	942.363
esigibili oltre l'esercizio successivo	172.311	-
Totale debiti	1.201.675	942.363
E) Ratei e risconti	669.787	468.494
<b>Totale passivo</b>	<b>3.337.733</b>	<b>2.834.983</b>

## 11.2 CONTO ECONOMICO

Conto economico	31-12-2017	31-12-2016
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.476.603	3.176.515
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	280.665	173.559
altri	23.770	17.811
Totale altri ricavi e proventi	304.435	191.370
Totale valore della produzione	3.781.038	3.367.885
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	76.013	53.208
7) per servizi	540.181	473.508
8) per godimento di beni di terzi	97.946	56.901
9) per il personale		
a) salari e stipendi	2.167.482	1.998.453
b) oneri sociali	581.944	535.051
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	212.467	177.944
c) trattamento di fine rapporto	150.515	140.755
e) altri costi	61.952	37.189
Totale costi per il personale	2.961.893	2.711.448

10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	17.706	20.217
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	1.759	4.312
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	15.947	15.905
Totale ammortamenti e svalutazioni	17.706	20.217
12) accantonamenti per rischi	4.000	-
14) oneri diversi di gestione	58.945	29.228
Totale costi della produzione	3.756.684	3.344.510
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	24.354	23.375
C) Proventi e oneri finanziari		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	248	464
Totale proventi diversi dai precedenti	248	464
Totale altri proventi finanziari	248	464
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	9.244	7.744
Totale interessi e altri oneri finanziari	9.244	7.744
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(8.996)	(7.280)
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	15.358	16.095
21) Utile (perdita) dell'esercizio	15.358	16.095

## 11.3 RENDICONTAZIONE A VALORE AGGIUNTO - ANNO 2017

<b>VALORE PRODUZIONE LORDO</b>		<b>3.769.396 €</b>
costi esterni: merci c/ acquisti	-76.013	
costi per servizi	-505.043	
altri costi	-31.887	
costi godimento beni	-97.946	
oneri diversi di gestione	-2.669	-713.558 €
<b>VALORE AGGIUNTO LORDO CARATTERISTICO</b>		<b>3.055.838 €</b>
proventi finanziari	248	
gestione straordinaria : sopravven attive	7.151	
oneri straordinari	-1.938	5.461 €
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		<b>3.061.299 €</b>
<b>AMMORTAMENTI</b>	<b>-17.706</b>	
accantonamenti	-4.000	
<b>VALORE AGGIUNTO NETTO</b> <b>= RICCHEZZA PRODOTTA</b>		<b>3.039.592 €</b>
<b>PRELIEVO ricchezza dalla comunita'</b>		
contributi pubblici generici		
contributi fronte di investimenti		
liberalità / donazioni	4.495	4.495 €
<b>totale ricchezza</b>		<b>3.044.087 €</b>

<b>DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>		
Personale ordinario	2.196.925	
Contributi personale	581.947	
Collaboratori soci e non	8.036	
contributi collaboratori	-	
Servizi ai lavoratori (formazione e prev compl)	37.651	
emolumenti amministratori	-	
accantonamenti tfr e fondi prev	175.515	
<b>totale distrib alle persone operanti in coop</b>		<b>3.000.075 €</b>
ai soci finanziatori	8.766	
alla comunita': volontari	1.515	
al no profit	11.823	
ente pubblico	6.073	
ai finanziatori	478	28.655 €
<b>totale ricchezza distribuita</b>		<b>3.028.729 €</b>
avanzo di esercizio a riserva indivisibile		15.358 €