



cooperativa  
**diapason**

## BILANCIO SOCIALE 2018

Tredicesima Edizione

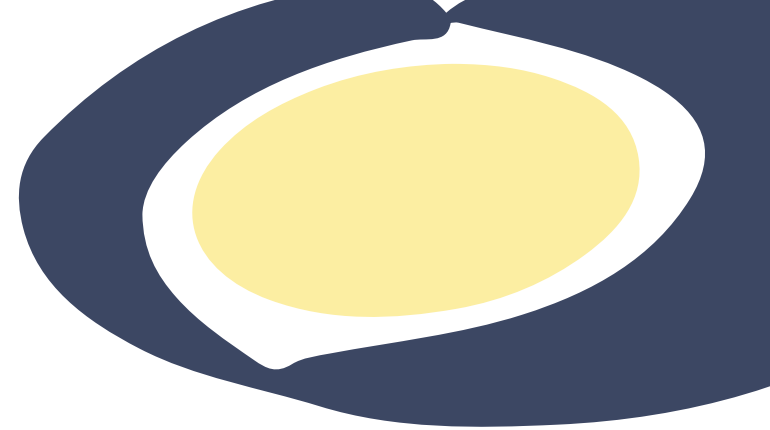
Via Doberdò, 22 - Milano

Tel. 02.26000270

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

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

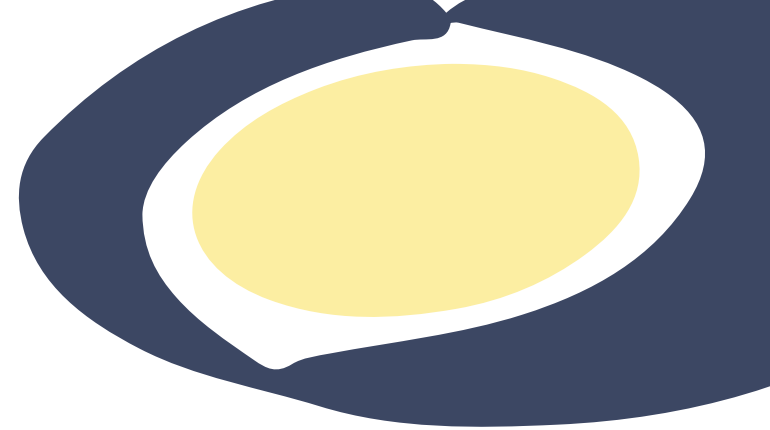




## INDICE

1. IL BILANCIO SOCIALE: la quattordicesima edizione .....	pag. 5
2. LA MISSION DELLA COOPERATIVA.....	pag. 7
3. POLITICA DELLA QUALITÀ .....	pag. 9
4. LA RIORGANIZZAZIONE.....	pag. 11
5. LA BASE SOCIALE .....	pag. 13
5.1 La composizione .....	pag. 14
5.2 La cooperativa e i suoi lavoratori .....	pag. 14
5.3 Cooperativa Diapason: la mappa .....	pag. 16
6. UNA FOTOGRAFIA DEI PROGETTI NEL 2017 .....	pag. 19
6.1 Area Milano .....	pag. 20
6.2 Area Monza e Brianza .....	pag. 63
7. RICERCA SOGNI: documentazione e narrazione dell'agire educativo ..	pag. 99
7.1 Una nuova Area: finalità e obiettivi .....	pag. 100
7.2 ...i primi passi .....	pag. 100
8. IL PIANO FORMATIVO .....	pag. 103
8.1 Formazione .....	pag. 104
8.2 Supervisione .....	pag. 105
9. STAKEHOLDER .....	pag. 107
9.1 Il benessere dei soci e dei lavoratori .....	pag. 108
9.2 I nostri clienti: questionari di gradimento .....	pag. 113
10. LA COOPERATIVA NELLA COOPERAZIONE .....	pag. 117
10.1 I tavoli territoriali e di coordinamento .....	pag. 118
10.2 Partnership e ATI .....	pag. 120
10.3 Il rapporto con il CNCA .....	pag. 121
11. TIROCINANTI E VOLONTARI .....	pag. 123
11.1 Tirocini e Alternanza Scuola Lavoro .....	pag. 124
11.2 Servizio Civile Nazionale e Gioventù in Azione .....	pag. 125
12. BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2018 .....	pag. 127
12.1 Stato Patrimoniale 2017 .....	pag. 128
12.2 Conto Economico 2017 .....	pag. 129
12.3 Rendicontazione a valore aggiunto 2017 .....	pag. 130





## CAPITOLO 1 - BILANCIO SOCIALE XIV EDIZIONE a cura di Paolo Cattaneo

Il Bilancio Sociale di Diapason è giunto alla sua **quattordicesima 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** continua della nostra organizzazione, che viene presentato attraverso una serie di immagini che fotografano come di consueto la base sociale, la formazione, gli investimenti e la dimensione economica, ma che quest'anno si amplia con la descrizione del processo di riorganizzazione che ha caratterizzato il 2018 e che ha portato alla costituzione di una nuova area organizzativa denominata "Direzione" che affianca il CDA nelle funzioni gestionali, strategiche e di sviluppo della cooperativa;

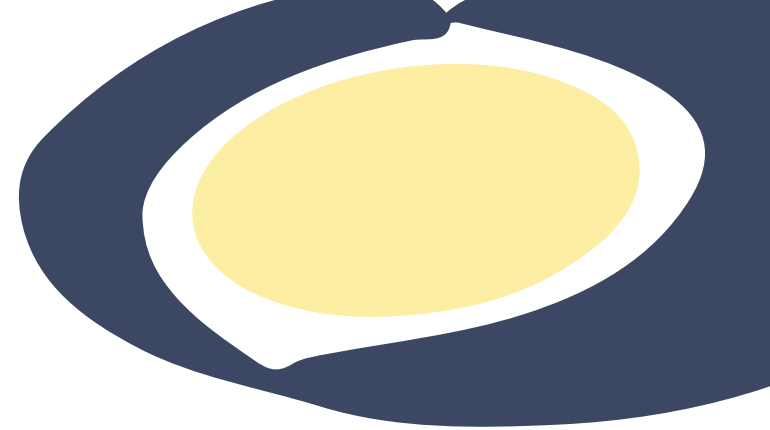
**la gestione dei servizi socio-educativi**, che viene mostrato attraverso schede sintetiche, che evidenziano i punti di forza e di debolezza dell'anno, oltre ai dati numerici relativi alle persone coinvolte;

**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) e che nella redazione del bilancio sociale trova una sua forma grafica di restituzione dei risultati e di sottolineatura dei punti di forza e di debolezza;

**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;

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, la direzione, il CDA, coloro che ci hanno supportato sul piano tecnico e tutti coloro che leggeranno il presente documento.





## CAPITOLO 2 - LA MISSION DELLA COOPERATIVA

Nella vita di tutti i giorni siamo abituati a buttare le cose rotte, a considerare le crepe e le fratture come fragilità e quindi a valutarle negativamente. Eppure c'è un'alternativa: il Kintsugi, un'arte giapponese che fa l'esatto opposto: evidenzia le fratture riempiendole con l'oro, in tal modo aggiunge valore all'oggetto rotto.

A partire dall'arte del Kintsugi e dal concetto di resilienza Diapason vuole suggerire un nuovo sguardo, proporre delle lenti attraverso le quali leggere le difficoltà e le fragilità come opportunità e risorsa per crescere e arricchirsi.

In tal modo da una ferita può nascere una forma e una storia ancora più preziosa. La Cooperativa Diapason crede in una società in cui nessuno sia lasciato indietro ma incluso in un ambiente in cui si possa aspirare ad una migliore qualità di vita. Abbiamo imparato che ogni fragilità, di relazione, di inclusione, di apprendimento, ci riguarda e che lavorare per comprenderla e trasformarla contribuisce al benessere di tutta la comunità.

Molte persone e famiglie vivono in situazioni di esclusione, non solo causate da difficoltà psicofisiche, ma soprattutto da situazioni di povertà culturale e dalla mancanza di una rete sociale di riferimento.

Da 30 anni in Diapason progettiamo e realizziamo luoghi e interventi educativi a Milano e in Brianza dedicati a bambini, adolescenti e giovani in difficoltà, alle famiglie multiproblematiche, alle persone con disabilità. Promuoviamo attivamente la cultura della corresponsabilità, favorendo il protagonismo e valorizzando il contributo delle persone di cui ci occupiamo, dei colleghi con cui lavoriamo e dei volontari che ci sostengono.

## Le nostre azioni

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

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

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

## Il nostro stile

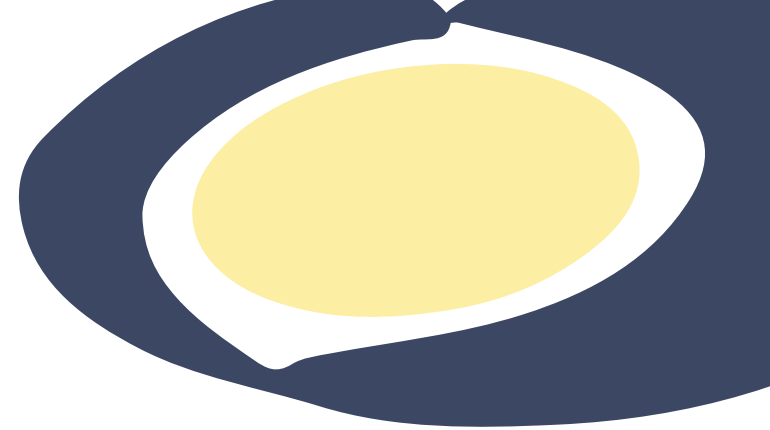
Per la progettazione e gestione di tali azioni collaboriamo e ci integriamo con i Servizi Sociali e Territoriali, le Istituzioni, le scuole e il privato sociale, favorendo e promuovendo le occasioni che possano consentirlo, nel rispetto dei compiti istituzionali e dei rispettivi mandati, al fine di realizzare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

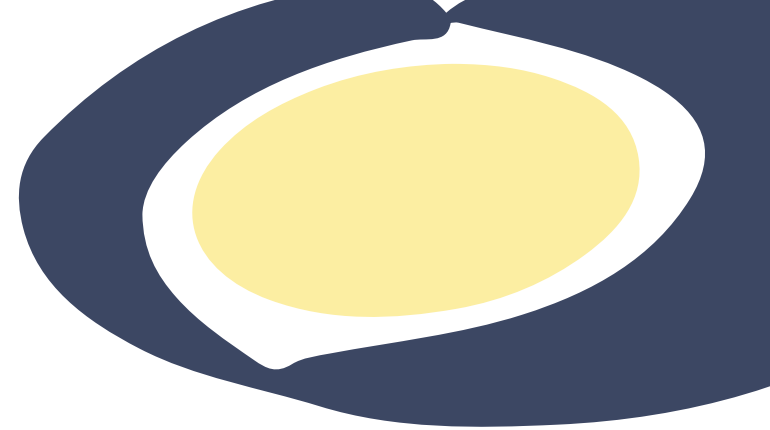
**Diapason definisce la propria Politica per la Qualità a partire da 5 azioni** che accompagnano i diversi processi di lavoro dell'organizzazione:

- **garantire ai soci un lavoro in un contesto cooperativo/collaborativo**, perseguendo crescita personale, sviluppo professionale e assunzione di responsabilità;
- **porre massima attenzione alle specifiche storie individuali degli utenti/clienti**, ai diritti delle persone attraverso la personalizzazione degli interventi;
- **produrre e gestire servizi in una prospettiva di capitale sociale** (centralità del territorio, produzione di visioni sociali, attivazione di responsabilità collettiva, promozione dell'autonomia, prevenzione al disagio);
- **elaborare e costruire politiche sociali territoriali** attraverso il costante rapporto con enti locali, cooperative, consorzi e centrali cooperative;
- diffondere nella comunità in generale e tra gli addetti ai lavori la sensibilità necessaria a **comprendere e ad accrescere il senso dell'intervento sociale** della Cooperativa rivolto ai soggetti più deboli;

L'**obiettivo** che la cooperativa si è data è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale, interno ed esterno, ad un'**attenta gestione delle questioni inerenti la politica di qualità**. Si ritiene necessaria una forte responsabilizzazione da parte della stessa a garantire la Qualità dei diversi interventi; ciò va perseguito anche rispettando tutte le Leggi, le Normative, i regolamenti e le norme tecniche vigenti che regolano il settore di appartenenza della nostra organizzazione, con l'efficienza dei processi e con la ricerca prioritaria della sicurezza e dell'affidabilità di ogni servizio erogato.

A tal fine, **la cooperativa s'impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e nella guida di tutte le attività che influenzano la Qualità di ogni servizio**, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti, la precisazione degli specifici obiettivi dei singoli Operatori e dei singoli servizi e la costante verifica periodica, nell'ambito dei riesami della Direzione e con la supervisione del proprio Comitato della Qualità, dei risultati ottenuti, tesa ad un continuo miglioramento dell'efficacia del proprio Sistema di gestione per la Qualità.





## CAPITOLO 4 - RIORGANIZZAZIONE

**Il tema della connessione tra le parti** all'interno dell'organizzazione di Diapason è **divenuto centrale** negli ultimi anni, non solo a seguito di sollecitazioni esterne - un quadro generale del sistema di welfare che ha visto mutare i paradigmi culturali politici e istituzionali mettendoci di fronte ad una complessità con cui continuamente confrontarsi – ma anche a partire da istanze organizzative che ci chiamato a ridisegnare l'assetto interno, in modo tale che **responsabilità e partecipazione nel governo dell'impresa e nella produzione culturale divengano sempre più compito diffuso ed integrato tra le parti.**

L'anno 2018 è stato caratterizzato da un significativo lavoro di riflessione sul tema della riorganizzazione della Cooperativa.

Per accompagnarci nel percorso è stato nominato un **consulente esterno**, il dott. M. Brunod, con il quale sono stati fatti una **decina di incontri** alla presenza di **un gruppo composto da dirigenti, responsabili d'area e coordinatori.**

Arrivati alla scadenza del mandato triennale del CDA uscente, **il gruppo ha condiviso con l'assemblea dei soci** il nuovo assetto organizzativo.

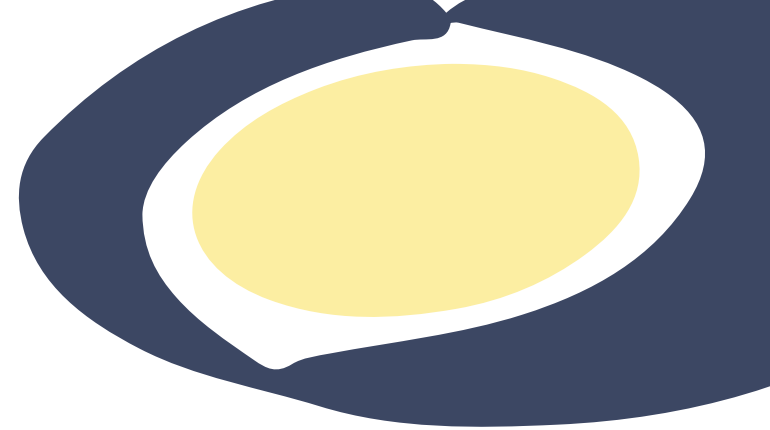
Nel mese di maggio è stato eletto il **nuovo consiglio di amministrazione.**

L'organizzazione interna alla cooperativa, si è andata a ridefinire attorno a processi e luoghi organizzativi che riassumiamo nello schema sottostante:

Funzione Strategico Politica	Funzione Tecnica Amministrativa	Funzione Produttiva Elaborativa
Assemblea dei soci	Direzione	Aree territoriali (Milano, Monza e Brianza)
Consiglio di Amministrazione	Area amministrativa	Aree tematiche (Tutela, Disabilità, Politiche Giovanili, Stranieri)
Coordinamento coordinatori	Area risorse umane	Coordinatori e operatori
Responsabili aree territoriali	Area comunicazione e fund raising	

In questo quadro organizzativo a ciascun coordinatore e a ciascuna équipe di lavoro viene **garantita una specifica connessione con la struttura organizzativa**.

Il percorso di riorganizzazione non si è concluso nel corso dell'anno ed è ripartito nel corso del 2019 con **tavoli di approfondimento periodici che hanno il compito di verificare e monitorare la sperimentazione del nuovo assetto**.



## 5. LA BASE SOCIALE

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato rinnovato e nominato a maggio 2018 e attualmente è composto da 4 soci :

- Angela Galli presidente della cooperativa , psicologa e socia dal 1995;
- Elisabetta Cargnelutti vicepresidente della cooperativa, coordinatrice e socia dal 2001;
- Anna Luna Nistri consigliera, educatrice e socia dal 2014;
- Alessio Andreotti consigliere, coordinatore e socio dal 2015;

Il CdA, nel corso dell'intero anno, si è riunito quindicinalmente per un totale di 21 appuntamenti.

Nel 2018 l'Assemblea dei Soci si è riunita 3 volte ed in due casi ha previsto la partecipazione anche dei lavoratori non soci, nel percorso che ha portato alla riorganizzazione della cooperativa e al rinnovo delle cariche sociali.

- 29 maggio 2018, presenti 86/132 soci, pari a 65,15 %: approvazione Bilancio Consuntivo 2017 e Bilancio Sociale 2017, rinnovo Cariche Sociali e Nomina Revisore Legale;

- 17 aprile 2018 presenti 90 tra soci e lavoratori, pari a circa il 65 %;
- 10 maggio 2018 presenti 64 tra soci e lavoratori, pari a circa il 45 %;
- 29 maggio 2018 presenti 86/131 soci, pari a 65% dei soci;

La partecipazione alle assemblee ha avuto risultati molto positivi, poiché tutti gli appuntamenti erano connessi al triennale rinnovo delle cariche sociali che quest'anno, oltre alla elezione del CDA (previsto nell'appuntamento del 29 maggio) ha anche significato rivedere l'assetto organizzativo di Diapason con la nascita della Direzione e con la costruzione di un percorso partecipato che ha coinvolto dapprima un gruppo ristretto di soci e quindi la totalità dei soci e dei lavoratori.

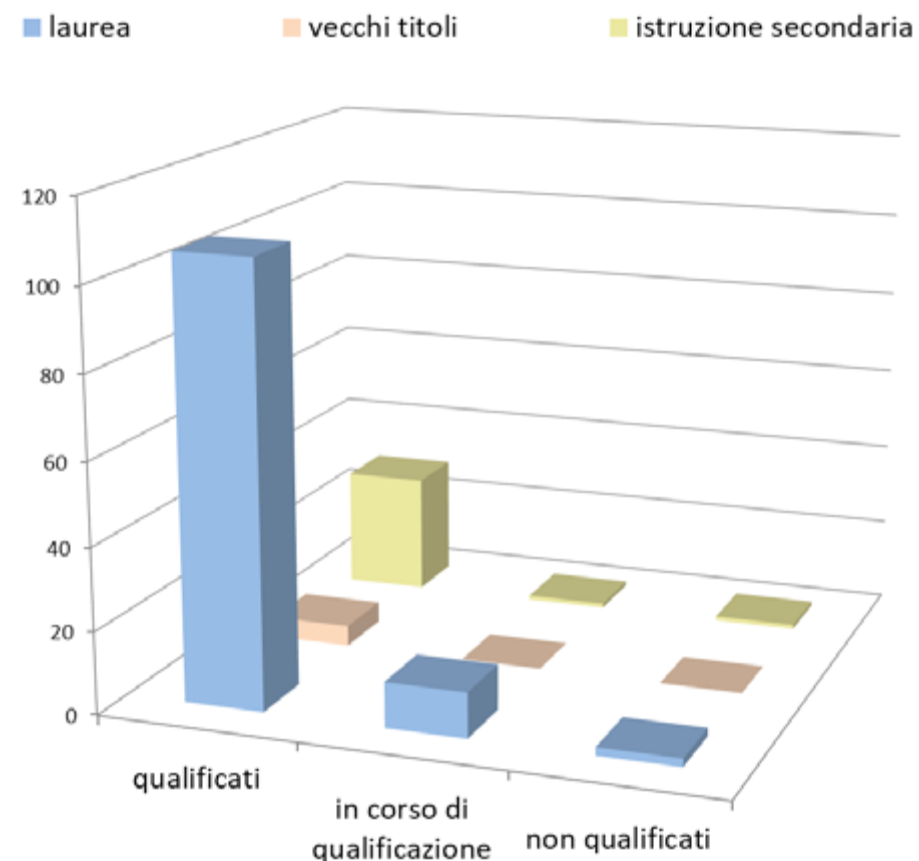
## 5.1 LA COMPOSIZIONE

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 31/12/2018 Soci che partecipano unicamente come finanziatori

SOCI				
	2017		2018	
Lavoratori	127	IVA 1	124	IVA 1
		Tempo Determinato 0		Tempo Determinato 0
		Tempo Indeterminato 126		Tempo Indeterminato 123
Non lavoratori	3		5	
LAVORATORI NON SOCI				
	34	IVA 10	26	IVA 10
		Tempo Determinato 17		Tempo Determinato 14
		Tempo Indeterminato 7		Tempo Indeterminato 2
<b>TOTALE</b>	<b>164</b>		<b>155</b>	

## 5.2 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.



I dati indicati nelle tabelle evidenziano una contrazione rispetto agli anni precedenti dovuta alla chiusura di due commesse avvenute nell'anno 2018. In concomitanza si è verificato anche un leggero incremento del turnover legato soprattutto a scelte di sviluppo professionale diverse rispetto alla nostra offerta lavorativa.

L'obiettivo di offrire contratti stabili ai lavoratori, soci e non, rimane fra gli impegni principali che l'area personale, in collaborazione con l'area formativa, si pone costruendo percorsi formativi e percorsi di sostegno ai lavoratori.

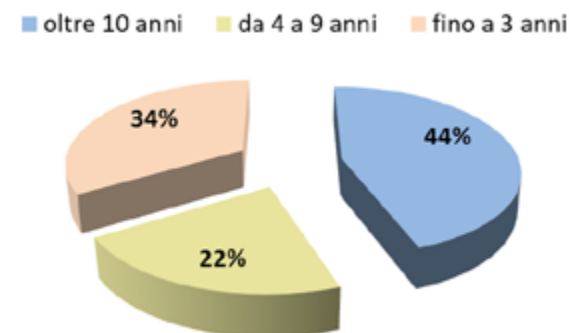
In particolare l'area personale, attraverso colloqui periodici e incontri con equipe e coordinatori, ha curato:

- 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:

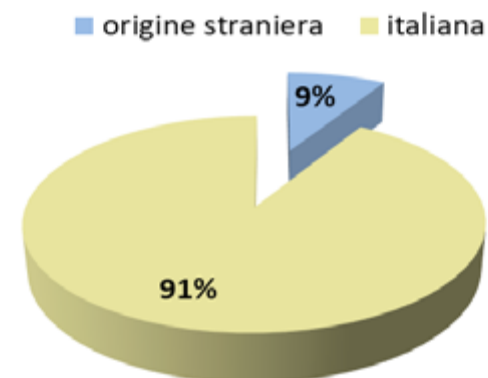
Durante l'anno 2018 si è affrontato il tema della riqualificazione degli educatori ormai in servizio da anni senza profilo curriculare adeguato ai sensi della L. 205/ 2017.

Nel biennio 2019-2020 l'area personale adotterà iniziative a sostegno di tutti gli educatori coinvolti nella conclusione dei loro percorsi formativi.

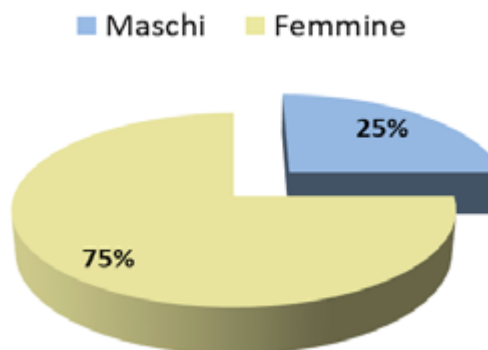
Composizione in base all'anzianità di servizio.



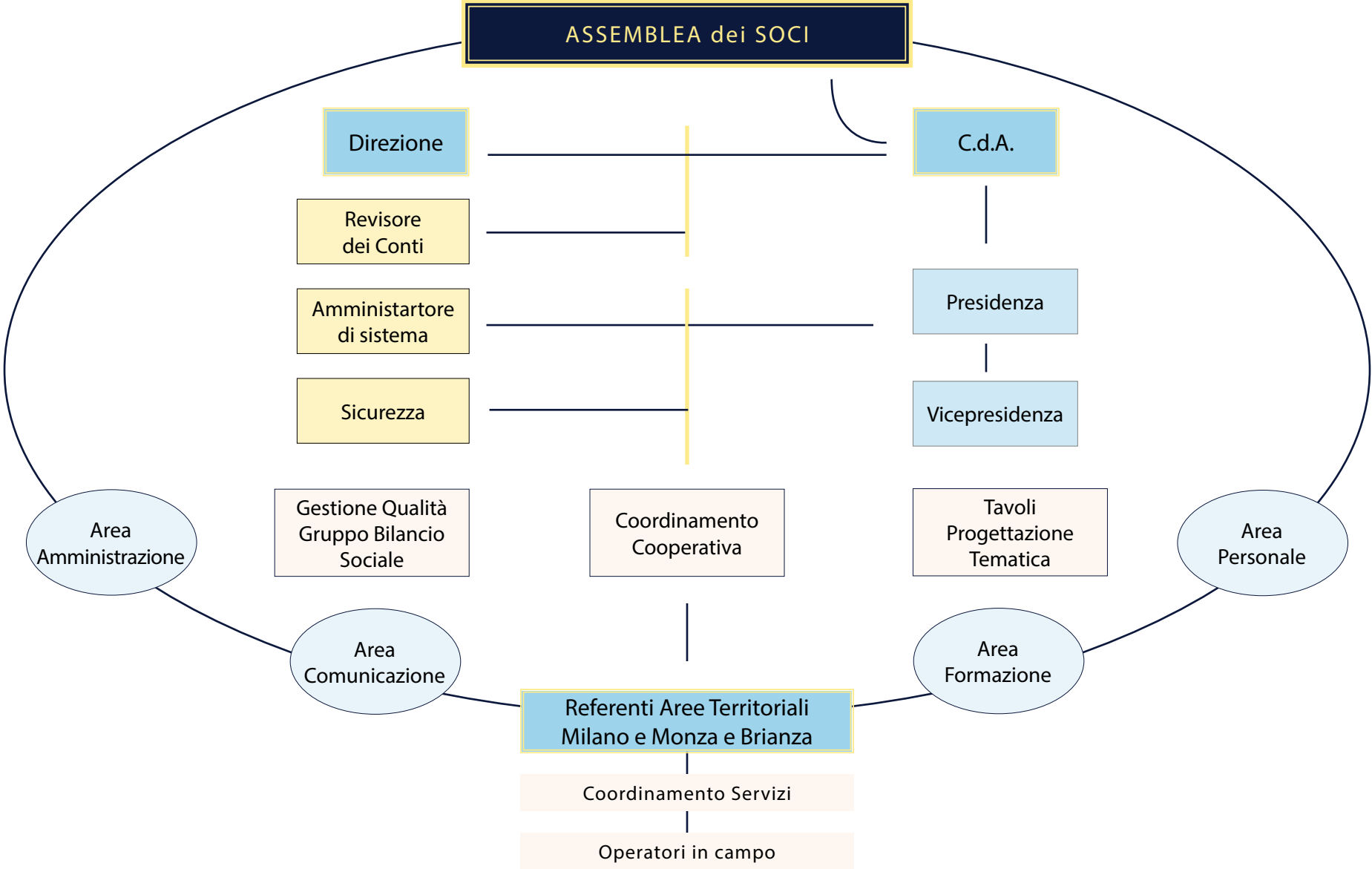
Composizione in base alla nazionalità.



Composizione in base al genere.



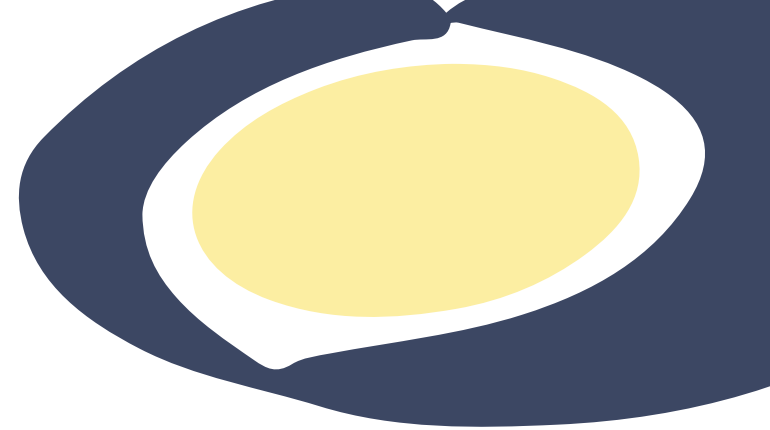
# 5.3 COOPERATIVA DIAPASON: LA MAPPA











## CAPITOLO 6 - UNA FOTOGRAFIA DEI SERVIZI E PROGETTI DEL 2018

Nelle pagine seguenti verrà presentato l'andamento dei vari servizi e progetti di Diapason realizzati durante l'anno 2018.

Le schede di presentazione descriveranno: il luogo e il periodo di svolgimento; i destinatari, le modalità di accesso, le finalità e gli obiettivi le attività del Servizio, le iniziative realizzate sul e per il territorio, la composizione e le modalità di lavoro delle Equipe. Verranno valutati inoltre gli aspetti che hanno caratterizzato il Servizio e effettuata l'analisi dei rischi e delle opportunità. Infine verranno evidenziati il numero di utenti raggiunti e volontari Impiegati.

Di seguito i Servizi e Progetti presentati nel seguente documento

MILANO	MONZA E BRIANZA
Assistenza Educativa Scolastica	ADM Desio
Artis	AES Lissone
Azimut Zona 8	AES Monza
Azimut Zona 9	Comunità Millesoli
CAD CSA	Incontra Giovani
CAD ottovolante	Saltimbanco
CAS	Sportello Camelot
Frequenza 200 - REACT	Tempo insieme
Gruppo Indagini Centrali	
Nove+	
Ser. Domiciliarità Socio Assistenziale	
Ser. Domiciliarità Socio Educativo	

## 6.1 AREA MILANO

### ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA - MILANO

Servizio di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi.

#### Sede

Le scuole in cui svolgiamo il servizio

#### 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

Il servizio è ispirato ai seguenti **principi**:

- deve 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 è lo sviluppo delle potenzialità degli alunni con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione attraverso un percorso di integrazione scolastica;
- deve rispondere ai criteri di corretta gestione, deve essere efficace ed efficiente, ovvero capace di raggiungere gli obiettivi preposti con il minor dispendio di risorse;
- deve essere strettamente integrato con l'istituto Scolastico frequentato dagli alunni disabili e con le altre agenzie educative del territorio;
- deve essere espletato da personale qualificato.

**Gli obiettivi** dell'assistenza scolastica sono così individuati:

- a. didattici: espandere e qualificare l'offerta complessiva del servizio, garantendo ai Dirigenti Scolastici uguali sistemi di accesso; valorizzare e sviluppare qualitativamente le risorse professionali educative presenti nel territorio cittadino a favore delle persone con disabilità; sostenere un miglioramento incrementale della valenza del servizio, evidenziando la qualità delle prestazioni e confrontando fra loro le performance ottenute da servizi omogenei e le performance ottenute nel tempo dallo stesso servizio;
- b. 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
- c. di integrazione: valorizzare e sviluppare le risorse della comunità orientandole alla qualificazione continua delle prestazioni educative e alla migliore soddisfazione possibile delle famiglie
- d. di 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
- e. di 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.

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

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

8. intervento educativo e di assistenza durante la refezione;
9. partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe o sezione, con i servizi sanitari e con la famiglia e collaborazione nella predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI) e nelle relative verifiche.

## Equipe di lavoro

L'equipe è formata da una coordinatrice e da 29 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)".

L'equipe ha svolto un buon lavoro di riflessioni sia teoriche che pratiche sugli interventi attivati, attuando collaborazione, scambi di idee e di risorse e un alto livello di disponibilità rispetto alle richieste della scuola e degli insegnanti, soprattutto in relazione al lavoro con la classe o con altri alunni uniti al gruppo di lavoro degli utenti dell'assistenza educativa scolastica. Le criticità sono legate in alcuni casi al basso monte ore a disposizione per i singoli alunni che implica una progettualità più ridotta.

**Punti di forza:** confronto valido con i colleghi su strategie e metodologie da utilizzare, scambi di informazioni e comunicazioni che agevolano il lavoro.

**Punti di debolezza:** scarsità di tempo per approfondire la casistica seguita.

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

**Eventuali reclami:** No

**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

**Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio.**

**Analisi dei rischi e opportunità**

- 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 locale

Punti di debolezza:

- Cambio annuale e ricorrente degli insegnanti, delle funzioni strumentali e delle figure dirigenziali che affatica ogni volta (ai diversi livelli interlocutori) 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 risponde 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. Supporto al ruolo
- 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 1; 100 Minori in età scolare di cui 30 stranieri; 70 Giovani (18-30 anni); 130 Adulti (31-60 anni) Di cui 30 genitori di utenti e 100 tra insegnanti e Assistenti Sociali

## ARTIS LA PRIMA GELATERIA SOCIALE DI MILANO

### Sede

Via Maestri del Lavoro, 4 Milano

### Periodo

01.10.2017

### Destinatari

Soggetti fragili per formazione e inserimento lavorativo  
Clientela del quartiere e della città  
Associazioni culturali e iniziative di socialità

### Modalità di accesso

Segnalazione e invio di servizi di inserimento lav. E coop. Sociali  
Libera – orari di apertura esercizio  
Progettazione e programmazione di rete

### Finalità e obiettivi

ARTIS è un luogo di lavoro finalizzato all'inserimento occupazionale di soggetti fragili e svantaggiati attraverso un esercizio commerciale (gelateria sociale) che raggiunga un equilibrio di sostenibilità economica e lavorativa

### Attività del Servizio

Vendita di "cose buone e genuine" e di un gelato che tenda all'eccellenza prodotto nel nostro laboratorio, frutto della ricerca e del lavoro artigianale, in uno spazio bello, curato e accogliente, aperto alla socialità e alle iniziative culturali del quartiere e della città.  
Disponibilità dello spazio eventi per feste e ricorrenze private.

### Iniziative per il territorio

Presentazione di libri e incontri culturali  
Mostre di pittura e fotografia  
Serate artistiche (musica live, teatro, cineforum)  
Laboratori per scuole e cittadini di pasticceria, gelato, e collaborazione con Orto Comune Niguarda (smielatura, laboratori di cucina, degustazione the', ecc.)

### Equipe di lavoro

3 soci lavoratori  
1 apprendista (progetto duale scuola e lavoro con CAPAC)  
1 dipendente svantaggiata (aiuto laboratorio – assente per malattia per 9 mesi)



1 dipendente svantaggiata (aiuto bar, tirocinio fino a ottobre 2018)

1 tirocinante svantaggiata (aiuto laboratorio – da maggio 2018)

1 tirocinante richiedente asilo (da ottobre 2018)

Stagisti scuole professionali con progetti bimestrali

Stagisti del progetto diurno del Comune (adulti con disabilità)

Lavoratori occasionali a chiamata per banco gelateria (conisti)

Divisione ruoli tra soci lavoratori (2 prioritariamente dedicati a bar e eventi, 1 a laboratorio e gelato)

Turnazione sulle 6 aperture settimanali, con raddoppi nei giorni più intensi di lavoro (weekend, festivi e in occasione di feste e eventi)

Esclusione di recupero ore e straordinari, ore in eccesso non conteggiate ma considerate ore volontarie

Sostegno con ore volontarie di 3 soci della cooperativa

## **Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio**

### **Commenti Utenza:**

- gradimento dei prodotti (gelato, colazioni, ecc.)
- soddisfazione nella gestione dello spazio (accoglienza, pulizia, orari, ecc.)
- gradimento della disponibilità spazio per eventi pubblici e feste private

### **Commenti Attività**

Dopo primi mesi di avvio / passaggio vecchia gestione 2018 in progressiva crescita di proposte, e progressivo miglioramento di organizzazione, produzione e qualità dei prodotti offerti

### **Innovazioni**

- Proposte nel periodo invernale (bassa stagione)
- Calendario serate a tema pubbliche (cinema, musica, teatro, cultura)
- Brunch domenicale
- Gusti gelato novità e ricerca di materie prime sempre migliori in termini qualità.
- Eventuali reclami
- La clientela vorrebbe apertura 7/7

## **Analisi dei rischi e opportunità**

### **Punti di forza**

- presidio unico di socialità nel quartiere
- Residenti e clienti affezionati. Molti anziani, famiglie giovani con bimbi, quartiere periferico ma con case nuove o ristrutturate di recente
- Vivacità sociale di Niguarda come quartiere
- Locale ampio, con molte potenzialità

### **Punti di debolezza**

- Forte dipendenza dalle stagioni e, nelle stagioni dal meteo
- Ricavi molto legati alla vendita del gelato che aumenta considerevolmente scontrino medio e cassetto quotidiano
- Viste le grandi potenzialità del locale degli spazi aspettative molto alte, idee varie e proposte e fatica a tenere un'identità precisa
- Opportunismo di scuole professionali e servizi a inserire soggetti fragili molto compromessi equivocando la missione sociale e dimenticando la sostenibilità di esercizio commerciale "vero" ( vs. Bar dell'oratorio)

### **Azioni di miglioramento**

- Definizione identità e comunicazione concentrata su "gelateria sociale" di alta qualità e prima a milano come progetto sociale
- Proposte in bassa stagione per sopperire a dipendenza dal meteo
- Maggiore selezione di inserimenti svantaggiati anche in stage formativi

## CENTRO DIURNO AZIMUT ZONA 8 - MILANO

### Sede

Via Amoretti 14

### Periodo

Data di inizio (eventuale data di conclusione) del Servizio - Progetto

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' attivo in via Amoretti dal 1999.

### Destinatari

Minori 11-18 anni

### Modalità di accesso

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

### Finalità e obiettivi

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 del Servizio

Accanto alle attività individuali che educatore e minore realizzano nel rapporto 1:1, Azimut 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

## Equipe di lavoro

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

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

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

Modalità di lavoro: 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.

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

**Punti di debolezza:** 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:** avvio collaborazione nella rete progettuale del Progetto QuBi

**Eventuali reclami:** no

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio.

## Analisi dei rischi e opportunità

Il 2018 è stato un anno molto particolare perché ha incrociato, nella parte iniziale, una improvvisa richiesta di inserimenti, in particolare dal Servizio Sociale di 1 livello, che hanno portato il Centro Diurno alla capienza massima di 25 utenti e reso necessario il supporto di un nuovo educatore. Nella seconda parte dell'anno invece abbiamo vissuto i riflessi negativi del processo di accreditamento del servizio, da tempo auspicato, che ha prodotto inaspettatamente un blocco agli inserimenti e, a seguito di dimissioni programmate all'interno del percorso del Centro Diurno, riportato il numero dei minori inseriti intorno ai 18/20 minori. Risulta evidente a questo punto quanto sia necessario "uscire" al più presto da questa situazione per consentire al Centro Diurno di proseguire nella sua "normale" attività. Il gruppo dei minori inseriti contempla un'equa ripartizione tra preadolescenti, adolescenti e gruppo femminile.

### 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"
- 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 di 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

- Confronto con il Comune per investire maggiormente sull'unità di offerta rappresentata dai Centri Diurni Minori
- 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; 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"

25 minori; 50 adulti (31-60 anni) di cui 25 genitori degli utenti e 10 AS, insegnanti;

1 volontario continuativo giovane (18-30 anni) reclutato nell'anno in corso

**Utenti raggiunti**

**Volontari Impiegati**

## CENTRO DIURNO AZIMUT ZONA 9 - MILANO

### Sede

Via Volturno 26

### 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.

### Destinatari

Minori 11-18 anni

### Modalità di accesso

L'accesso ad Azimut avviene su 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 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

**Iniziative  
per il territorio**

**Equipe di lavoro**

**Aspetti che hanno  
caratterizzato il Servizio.**

**Analisi dei rischi  
e opportunità**

**Lavoro con le famiglie**

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

A tale scopo le attività previste sono:

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

In estate apertura del Centro agli amici dei ragazzi e/o a studenti del territorio per svolgere gruppo-compiti

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

Modalità di lavoro; 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.

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

**Punti di debolezza:** 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 Utenti:** 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 +, AGEVOLANDO e A GONFIE VELE  
Eventuali reclami: no

L'equipe ha vissuto negli ultimi mesi del 2018 un serio ridimensionamento dovuto sia a scelte professionali e di vita diverse (uno dei colleghi si è trasferito in un'altra regione) sia a una drastica riduzione dei ragazzi in carico, anche a causa di un "blocco degli inserimenti" attivo da maggio 2018 e non ancora conclusosi. Questa situazione come si può ben capire genera sofferenza e fatica non solo alla sostenibilità del servizio ma comincia anche a minare la stessa identità del centro diurno, basato sulle presenze dei ragazzi e sull'investimento gruppale per svolgere le attività idonee. Ci auguriamo dunque una rapida ripresa degli inserimenti per continuare a lavorare con la serietà e la qualità che da sempre garantiamo ai nostri ragazzi, alle loro famiglie e ai servizi stessi.

## 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

- Confronto con il Comune per investire maggiormente sull'unità di offerta rappresentata dai Centri Diurni Minori
- 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; 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 TOT: 15, Di cui stranieri: N: 5 e 1 disabili; Giovani (18-30 anni): 2 Di cui stranieri: N: 1, Adulti (31-60 anni)TOT: 45 Di cui stranieri:N: 12 Di cui genitori di utenti: N: 25

1 Giovane volontario reclutato l'anno scorso.

**Utenti raggiunti**

**Volontari Impiegati**

## CAD e CSA - Milano

### Sede

Via Ornato 7, 20162 Milano

### Periodo

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

### Destinatari

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

### Modalità di accesso

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

### Finalità e obiettivi

Accogliere ed offrire a persone adulte con disabilità attività socializzanti, di aggregazione, di condivisione, convivialità, formative 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 socioassistenziale, 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 possono non prevedere il supporto continuativo e costante da parte di un operatore;
- attività animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolte ad adulti con disabilità, come antidoto alla cronicizzazione e alla solitudine.

Nello specifico vengono quindi proposti e realizzati:

- Attività laboratoriali: espressive, manuali, creative, artistiche, di movimento e di cucina;
- gruppo canto e gruppo autonomia;
- uscite sul territorio cittadino ed extraurbano;
- attività ludiche;

## Iniziative sul 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 2018 sono realizzate in collaborazione con altre realtà territoriali le seguenti attività:

- febbraio-marzo: gruppo di lavoro sul Bilancio Partecipativo del Comune di Milano
- aprile: Festa di Primavera in collaborazione con il Consiglio di Quartiere
- Giugno: concerto del gruppo canto presso Orto Comune Nigurda in collaborazione con Orchestra AllegroModerato
- Giugno: concerto del gruppo canto e presenza alla festa dei Custodi Sociali del municipio 9
- Giugno: partecipazione all'evento "Insieme senza Muri" presso Parco Sempione in adesione all'invito dell'Assessorato alle Politiche Sociali

## Equipe di lavoro

L'equipe del CAD CSA è composta da un coordinatore, due educatrici e sei operatori socioassistenziali.

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 ore - rispetto al normale modulo orario CAD (25 ore). In questo modo, il centro è aperto da lunedì a venerdì con orario continuato dalle 9,30 alle 17.

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.

**Commenti Utenti:** dall'analisi dei questionari di customer satisfaction, è emerso un gradimento elevato da parte della maggioranza (90% circa) degli ospiti in relazione alla loro partecipazione al CSA. In particolare, emergono positivamente il rapporto con gli altri ospiti (definiti generalmente "amici") e con gli operatori, oltre al gradimento delle attività proposte e soprattutto della forte dimensione familiare

**Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio.**

**Analisi dei rischi e opportunità**

percepita all'interno del centro.

**Commenti Attività:** rispetto allo scorso, emergono ancora delle criticità in relazione ad alcune attività, che diversi ospiti gradirebbero fossero più diversificate e strutturate, con particolare riguardo alla possibilità di effettuare uscite sul territorio e di e, in generale, di sentirsi coinvolti nella scelta delle proposte.

**Innovazioni:** l'aspetto di innovazione più rilevante del CSA si ritrova maggiormente nell'integrazione del modulo di intervento CAD con le ore di gruppo CSA, che consente un importante arricchimento della proposta educativa e socio-assistenziale rivolta alle persone frequentanti il centro. Inoltre, il CSA mantiene un'elevata apertura ricettiva verso il territorio cittadino e locale, che consente di progettare attività inedite per gli ospiti coinvolti.

**Eventuali reclami:** nessuno

**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:**

- Impedimenti organizzativi per la realizzazione di uscite sul territorio
- Elevata staticità di alcuni ospiti
- Tendenza alla cronicizzazione di alcuni ospiti
- Età media delle persone tendenzialmente elevata
- Difficoltà di coinvolgimento delle persone in attività ed orari fuori dall'ordinario

**Azioni di miglioramento:**

- Incremento delle proposte in collaborazione con altre realtà del territorio, anche come punto di accoglienza;
- Utilizzo di risorse territoriali facilmente raggiungibili a piedi e da tutti (Gelateria Artis, Ortocomune, Hangar Bicocca)

## Utenti raggiunti

- Differenziazione delle attività indifferentemente dagli operatori presenti presso la struttura

Utenti raggiunti nel corso dell'anno solare 20...

10 giovani (18-30 anni) di cui 2 stranieri e 10 disabili; 22 adulti (31-60 anni) di cui 1 straniero e 22 disabili  
4 anziani (più di 60 anni) di cui 1 straniero e 4 disabili;

## Volontari Impiegati

2 volontari giovani (18-30 anni) reclutati nell'anno in corso

## CAD OTTOVOLANTE - MILANO

### Sede

Via Amoretti, 14 – 20157 Milano

### Periodo

Il CAD OTTOVOLANTE è un servizio in accreditamento con il Comune di Milano, avviato nel 2016 come CAD nel Municipio 8.

### Destinatari

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

### Modalità di accesso

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

### Finalità e obiettivi

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

### Attività del Servizio

Attività peculiari del servizio sono:

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

Nello specifico vengono quindi proposti e realizzati:

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

## Iniziative sul 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 2018 sono realizzate in collaborazione con altre realtà territoriali le seguenti attività:

- marzo 2018: contributo alla realizzazione della giornata territoriale per il Forum delle Politiche Sociali – 7° edizione;
- maggio 2018: partecipazione alla festa dei custodi sociali del municipio 8;
- giugno 2018: partecipazione all'evento "Insieme senza muri" presso il Parco Sempione.

## Equipe di lavoro

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

Personale educativo: Luana Bizzi, Luca Baldan.

ASA: Claudia Durante, Marlon Prieto, Rigobert Kougoum.

Coordinamento: Luca Baldan

I turni di presenza al CAD OTTOVOLANTE 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. Sono anche possibili turni coperti da un solo operatore coadiuvato dalla presenza di volontari civili adeguatamente formati.

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 elevato da parte della stragrande maggioranza degli ospiti rispetto la partecipazione al CAD. In particolare, emergono positivamente il rapporto con gli altri ospiti ("amici"), con gli operatori, il gradimento delle attività proposte e la forte dimensione giovanile e dinamica percepita con la frequentazione del centro.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio.



**Analisi dei rischi  
e opportunità**

**Utenti raggiunti**

**Volontari Impiegati**

**Commenti Attività:** le attività svolte sono commentate in maniera positiva dagli ospiti del servizio, che riconoscono la varietà dei contenuti e la continua ricerca, condivisa con l'utenza, di proposte inedite ed interessanti.

**Innovazioni:** l'aspetto di innovazione più rilevante del CAD OTTOVOLANTE si ritrova nell'offerta flessibile messa a disposizione dei suoi ospiti, che possono modulare in maniera personalizzata la propria presenza al centro integrandola con altri impegni di vario tipo. In particolare, la dimensione giovane e dinamica del servizio e delle sue proposte permette di attivare risorse e aspetti di resilienza negli ospiti che partecipano alle attività del centro.

**Eventuali reclami:** nessuno

Punti di forza

- Ambiente giovane e giovanile, dinamico ed informale
- Accoglienza garantita per tutti in un contesto curato e protetto
- Collaborazione con il territorio e capacità di connessione con le varie realtà presenti
- Capacità di ascolto personalizzato e di cura della persona
- Organizzazione flessibile e dinamica
- 

**Azioni di miglioramento:**

- Definizione di una maggiore conoscenza del servizio all'interno del contesto cittadino relativo al lavoro con la disabilità e da parte delle altre realtà esistenti;
- Incremento delle proposte strutturate "professionalizzanti" rivolte all'utenza

14 giovani (18-30 anni) di cui 2 stranieri e 14 disabili; 5 adulti (31-60 anni) di cui 5 disabili; 1 anziano (più di 61 anni) di cui 1 disabile;

1 giovane (18-30 anni)

## CAS Centro Accoglienza Straordinaria, accoglienza profughi e richiedenti protezione giuridica

### Sede

Via Hermada 14 - Milano Appartamenti 152 e 153

### Periodo

Luglio 2017 fino al 30 giugno 2019

### Destinatari

Richiedenti asilo e protezione

### Modalità di accesso

L'accesso al CAS avviene su invio della Prefettura di Milano e del Comune di Milano titolare della gara per l'affidamento del servizio.

### Finalità e obiettivi

Il CAS Centro di Accoglienza Straordinaria accoglie adulti e nuclei familiari all'interno del percorso di accoglienza predisposto dal Ministero degli Interni relativo al riconoscimento della protezione giuridica di profughi e richiedenti asilo.

### Attività del Servizio

- Presa in carico degli ospiti, fornitura di kit igienico sanitario, spesa settimanale, pocket money e spese mediche.
- Rilascio di documentazione, permesso di soggiorno, codice fiscale, tessera sanitaria, carta d'identità, accompagnamento e preparazione all'audizione della commissione territoriale

### Equipe di lavoro

L'equipe del servizio è composto da 2 educatori professionali di cui uno svolge il ruolo di referente. L'equipe si incontra settimanalmente per:

- programmazione e monitoraggio costante delle attività
- gestione delle necessità settimanali e degli accompagnamenti

Punti di forza:

- ascolto, supporto, avvio di percorsi di autonomia
- Punti di debolezza:
- il sistema di accoglienza ha incontrato nel corso del 2018 profondi cambiamenti normativi relativi alla pubblicazione del "cosidetto" Decreto Sicurezza che ha reso necessaria una riflessione interna e con il partner dell'ATI Passepartout, sulla sussistenza delle condizioni per proseguire nel lavoro di accoglienza.

## **Analisi dei rischi e opportunità**

Il Servizio avviato a luglio 2017 ha visto nella parte finale dell'anno 2018 la necessità di un confronto e di fare una scelta operativa che si è resa necessaria a seguito della pubblicazione del "cosidetto" Decreto Sicurezza.

Si è reso necessario un confronto interno e l'avvio di un percorso di che ha coinvolto inizialmente alcune realtà a noi vicine e un gruppo interno a Confcooperative e Legacoop.

A Marzo 2019 abbiamo deciso di non partecipare alle nuove gare bandite dalla Prefettura, di fare, insieme ad altre 4 cooperative, ricorso al TAR del Lazio. Abbiamo deciso di accogliere la richiesta di proroga al 30 giugno 2019 che la Prefettura di Milano ci ha richiesto.

### **Punti di forza**

In ATI con Passepartout abbiamo offerto un modello di accoglienza basato sul concetto di accoglienza diffusa che consentiva l'accoglienza degli ospiti in appartamenti diffusi sul territorio milanese per consentire una presa in carico più precisa e puntuale e l'avvio di percorsi di autonomia.

### **Punti di debolezza**

In generale il percorso di riconoscimento dello status giuridico avviene in tempi medi di 2/3 anni. Questo non favorisce l'avvio di percorso di autonomia lasciando gli ospiti in attesa di passaggi burocratici che condizionano percorsi di studio e conoscenza della lingua, inserimento nel mondo del lavoro e autonomia abitativa.

## **Utenti raggiunti**

Adulti stranieri (31-60 anni); Minori stranieri in età prescolare TOT: 3, di cui disabili: N: 1

1 Giovane Volontario (18-30 anni) impiegato nel servizio, reclutato quest'anno che ha prestato servizio in modo continuativo.

## FREQUENZA 200

### 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 della scuola 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

- 12 aprile 2018 Laboratorio di cioccolatini
- 30 marzo 2018 Caccia alle uova al parco Nord con le famiglie in collaborazione con Nove+
- 6 maggio 2018 Pranzo comunitario con le famiglie del Centro e del quartiere in collaborazione con Nove+
- 16 giugno 2018 Festa di fine anno aperta al quartiere

## 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. Nel secondo anno di progetto è cresciuto il coinvolgimento delle famiglie, in particolare in occasione degli incontri organizzati il sabato mattina sui temi "brutti voti" e "ansia da esame di terza media". I genitori contribuiscono al progetto occupandosi di acquistare il necessario per la merenda dei ragazzi.

**Commenti Attività:** Le attività sono sempre molto partecipate dai ragazzi. Fondamentale è il raccordo costante con la scuola. Nella seconda metà dell'anno scolastico 2017/2018 è proseguita la collaborazione con l'istituto e il Liceo Galvani che hanno inviato numerosi studenti in alternanza scuola lavoro

**Innovazioni:** a giugno 2018 il progetto si è concluso, ma molte delle attività avviate sono proseguite e sono state implementate grazie al finanziamento del progetto REACT (bando Adolescenza di Con I Bambini) avviato a settembre 2018.

**Eventuali reclami:** nessun reclamo ricevuto

## Analisi dei rischi e opportunità

**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:** vedi progetto REACT

## Utenti raggiunti

Minori in età scolare TOT 40 Di cui stranieri: N: 30; Adulti (31-60 anni)TOT 45, Di cui stranieri:N: 30; Di cui genitori di utenti: N: 40, Di cui AS, Insegnanti N: 5

## Volontari Impiegati

Volontari impiegati nel servizio TOT: 25 Continuativi N: 20 e Occasionali N:5  
Reclutati nell'anno in corso N: 10, Giovani (18-30 anni) N: 17 Anziani (più di 61 anni) N: 3

## GRUPPO INDAGINI CENTRALE MILANO

### Sede

Viale Zara 100 e Via Dogana, 2

### Periodo

1 Luglio 2016 - 30 giugno 2019

### Destinatari

Famiglie e minori con richiesta di Indagine psico-sociale

### Modalità di accesso

Autorità Giudiziaria ( Procura c/o TM, TM, T.O. , Giuduce Tutelare)

### Finalità e obiettivi

Gli operatori valutano, su mandato della Magistratura, se sussistono elementi di pregiudizio per il minore oggetto di indagine psico sociale utilizzando colloqui con le famiglie , incontri di rete, visita domiciliare.

### Attività del Servizio

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. I 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

## NOVE+ - COESIONE SOCIALE - MILANO

### Sede

Via Volturmo 22 e p.zza S. Giuseppe/via Ponale 66

### 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

Il progetto è caratterizzato da molteplici attività per il territorio:

- Ottobre 2018 avvio laboratorio italiano L2 con spazio bimbi presso I.C. Pertini
- Ottobre 2018 avvio laboratorio Rap In Lab presso sede Informagiovani del Comune di Milano

### Iniziative per il territorio



- 30 marzo 2018 laboratorio di uova di Pasqua aperto al quartiere in via Volturmo
- 6 aprile 2018 Caccia alle uova di Pasqua nei giardini di via Ponale aperta al quartiere in collaborazione con Frequenza 200
- 6 Maggio 2018: pranzo comunitario aperto alle donne del quartiere in collaborazione col progetto Frequenza200
- 27 maggio partecipazione a Festa di Primavera Nove+ con laboratori e banchetto manufatti dei laboratori creativi
- 9 giugno 2018 partecipazione a Festa di Niguarda con esibizione Rap In Lab e banchetto manufatti dei laboratori creativi
- 16 giugno partecipazione a festa finale F200 con esibizione Rap In Lab
- 23 giugno partecipazione a pranzo di sensibilizzazione sul tema dell'accoglienza in piazza del Cannone con un gruppo di famiglie di origine straniera
- Giungo, luglio e agosto "Aforismi in panchina"
- 31 ottobre 2018 "Dolcetto o scherzetto?" in via Ponale/Suzzani in collaborazione con REACT e i commercianti del quartiere
- 18 dicembre 2018 aperitivo Natalizio in via Ponale aperto al quartiere

## **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

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e opportunità

## Utenti raggiunti

## Volontari Impiegati

**Commenti Utenza:** alle attività di progetto partecipano in prevalenza donne, molte 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.

**Innovazioni:** rispetto all'anno precedente nessuno

**Eventuali reclami:** nessun reclamo ricevuto

**Punti di forza:** l'ampiezza e varietà del gruppo di partner, l'aver 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 a pensare come le sedi a nostra disposizione possano diventare spazi di comunità

Minori in età prescolare TOT: 20 Di cui stranieri: N: 20; Minori in età scolare TOT: 10 Di cui stranieri: N: 10; Giovani (18-30 anni) TOT: 30 Di cui stranieri: N: 15; Adulti (31-60 anni) TOT: 30 Di cui stranieri: N: 20 Di cui genitori di utenti: N: 5; Anziani (più di 61 anni) TOT: 10 Di cui stranieri: N: 5

Volontari impiegati nel servizio Continuativi N:12 Reclutati nell'anno in corso N: 2 Giovani (18-30 anni) N: 3 Adulti (31-60 anni) N: 2 Anziani (più di 61 anni) N: 7

## SERVIZIO DOMICILIARITÀ SOCIO ASSISTENZIALE - Equipe RTA Diapason Aquilone

### Sede

in Via Ornato 7 (equipe Diapason) e in Piazza Bruzzano 8 (equipe Aquilone)

### Periodo

La RTA Diapason Aquilone è accreditata da gennaio 2015 per le zone 8 e 9. Il Servizio di Assistenza Domiciliare di Diapason è attivo dal 2000. 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

### 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:** prevede l'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:** è possibile richiedere il servizio a pagamento.

### Finalità e obiettivi

Le finalità generali del sistema della Domiciliarità sono:

- sostenere la permanenza a casa propria di soggetti fragili e meno fragili che altrimenti rischiano di dover ricorrere a sistemi di cura molto più gravosi – sia personalmente che economicamente;
- prevenire o accompagnare, nel contempo, per tutti i cittadini che intenderanno usufruirne, situazioni anche temporanee di crisi o disagio dovute a fisiologici passaggi di vita che privi di sistemi di aiuto quotidiano possono risultare difficili da affrontare o risolvere per i singoli e per le famiglie

## Attività del Servizio

### Gli obiettivi specifici del Servizio Socio Assistenziale 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.

### Iter di presa in carico

- **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 non inferiore ai 2 mesi) 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

**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.

**Le 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 socioassistenziale, 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 possono non prevedere il supporto continuativo e costante da parte di un operatore;
- attività animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolte ad adulti con disabilità, come antidoto alla cronicizzazione e alla solitudine.

**Nello specifico vengono quindi proposti e realizzati:**

- Attività laboratoriali: espressive, manuali, creative, artistiche, di movimento e di cucina;
- gruppo canto e gruppo autonomia;
- uscite sul territorio cittadino ed extraurbano;
- attività ludiche;
- 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;

**Attività di "Sportello"**, finalizzato 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 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 nell'interfacciarsi con gli sportelli per l'espletamento di pratiche burocratiche; disbrigo e consulenza delle pratiche amministrative e burocratiche relative, ad esempio, a richiesta di invalidità, prenotazione visite specialistiche, richiesta di sussidi e ausili dedicati, compilazione ISEE e modulistica varia.

## Iniziative sul territorio

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 2018 sono realizzate in collaborazione con altre realtà territoriali le seguenti attività:

- febbraio-marzo: gruppo di lavoro sul Bilancio Partecipativo del Comune di Milano
- aprile: Festa di Primavera in collaborazione con il Consiglio di Quartiere
- Giugno: concerto del gruppo canto presso Orto Comune Nigurda in collaborazione con Orchestra AllegroModerato
- Giugno: concerto del gruppo canto e presenza alla festa dei Custodi Sociali del municipio 9
- Giugno: partecipazione all'evento "Insieme senza Muri" presso Parco Sempione in adesione all'invito dell'Assessorato alle Politiche Sociali

## Equipe di lavoro

Dal 2016 sono presenti due **coordinatori**, 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 coi 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 in media da 14 operatori, di cui 7 lavorano per il servizio da più di 8 anni e 2 sono stati assunti nell'autunno 2016. Nel corso dell'anno si sono aggiunti 2 operatori con funzione di sostituzione.

Gli operatori:

- realizzano tutti i servizi socio assistenziali previsti secondo i tempi e le attività stabiliti nel P.I.D.;
- partecipano agli incontri di équipe quindicinali, collaborando attivamente all'organizzazione del servizio e aggiornando periodicamente i colleghi sull'andamento di ogni servizio;

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

- partecipano agli incontri di formazione e/o supervisione, aggiornano 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.

**Commenti Sportello:** nel 2018 sono state trattate più di 1329 pratiche su richiesta di 247 utenti, di cui 38 provenienti dal servizio di assistenza domiciliare, il resto diviso tra persone inviate dalle assistenti sociali referenti e utenti a libero accesso.

**Commenti 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, che arricchisce l'offerta del centro di via Ornato, 7 permettendo una apertura oraria settimanale di 37,5 ore, che sono moltissime per un centro rivolto specificamente a persone con disabilità.

**Innovazioni Sportello:** dal 2017 è anche a disposizione di utenti privati, modalità confermata in parte anche nel 2018.

**Innovazioni SAD:** realizzazioni di servizio nei giorni festivi e di domenica

**Innovazioni CSA:** L'aspetto di innovazione più rilevante si ritrova maggiormente nell'integrazione del modulo di intervento CAD con le ore di gruppo CSA, che consente un importante arricchimento della proposta educativa e socio-assistenziale rivolta alle persone frequentanti il centro. Inoltre, il CSA mantiene un'elevata apertura ricettiva verso il territorio cittadino e locale, che consente di progettare attività inedite per gli ospiti coinvolti.

**Eventuali reclami:** non ci sono reclami nel 2018

### Punti di forza

- L'anzianità degli operatori, unita alla preparazione professionale sono garanzia di esperienza e qualità;
- L'affiatamento tra operatori rende l'equipe coesa ed aumenta la disponibilità al sostegno reciproco;
- La collaborazione tra le équipes socio-assistenziali di Diapason ed Aquilone, permette la gestione di situazioni particolari e nei momenti di difficoltà organizzativa;

## Analisi dei rischi e opportunità



**Punti di debolezza:**

- Eventuale mancanza o scarsità 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.); la dimensione ridotta dell'equipe rende difficile la gestione delle ferie e delle malattie
- Difficoltà a conciliare gli orari in cui sono richiesti i servizi con le disponibilità delle operatrici e degli operatori, difficoltà a gestire i servizi nel fine settimana, soprattutto la domenica, nei festivi e negli orari serali
- Gli interventi richiesti sono ritenuti poco professionalizzanti dagli operatori (molte sono le richieste di igiene ambientale).

**Azioni di miglioramento**

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

6 minori di cui 4 stranieri e 6 disabili; 16 giovani (18-30) di cui 3 stranieri e 16 disabili; 69 adulti (31-60 anni) di cui 1 straniero e 69 disabili; 47 anziani (più di 61 anni) di cui 1 straniero e 5 disabili.

2 giovani (18-30 anni) reclutati nell'anno in corso

**Utenti raggiunti**

**Volontari Impiegati**

## SERVIZIO DOMICILIARITÀ SOCIO EDUCATIVA - MILANO

### Sede

Zona 8: via Amoretti 14, Milano - Zona 9: via Ciriè 9, Milano

### Periodo

1 gennaio 2015 – 30 aprile 2019 - Avvio nuovo Elenco Accreditati 1.5.2019 con scadenza 31 dicembre 2020

### 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 il gestore scelto dalla famiglia (o scelta dall'ente comunale stesso nelle situazioni dove un decreto dell'autorità giudiziaria lo prevede fino al 1.1.2019, dopo tale data è sempre la famiglia a scegliere l'ente gestore) per proporre la situazione da affiancare.

La famiglia solvente contatta direttamente la cooperativa scelta nell'elenco degli enti gestori accreditati.

### 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.

**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. Rispetto a tali attività possono essere beneficiari anche altri soggetti del territorio oltre ai destinatari.

## Iniziative sul il territorio

- Maggio 2018 - Partecipazione attiva alla Festa del Vicinato in connessione coi custodi sociali nei caseggiati ERP Villani Giuffré
- Luglio 2018 - Gita aperte a amici e parenti delle situazioni seguite
- Dicembre 2018 - Festa di Natale aperta a familiari e amici

## Equipe di lavoro

L'équipe di lavoro a dicembre 2018 risultava composto da 50 educatori e da tre coordinatori, Alessandro Ziliani, Paolo Redini e Sara Bezzi, il primo maggiormente referente della casistica di zona 9 e del SSPT e LTO di via Ogetti, il secondo dell'utenza facente riferimento al SSPT di via Colleoni 8 e la terza di parte dell'utenza di zona 8 e di parte dell'utenza di 1° livello di zona 9 e del gruppo Ricreativamente.

Dato l'elevato numero di operatori, l'organizzazione del lavoro ha previsto una prima parte di condivisione delle prassi, informazioni e comunicazioni in plenaria, seguito da una suddivisione in 2/3 sotto équipe distinte per permettere una più efficace discussione delle situazioni in carico; inoltre il gruppo Ricreativamente ha costituito una quarta équipe a se stante al fine di poter trattare con continuità il gruppo di fruitori in termini di organizzazione, complessità delle problematiche e progettualità specifica.

La suddivisione in 2/3 gruppi di lavoro, che si formavano a seconda degli interessi e del coinvolgimento nelle problematiche e nella casistica dei singoli educatori, è stato funzionale a costruire una cultura del servizio condivisa e, soprattutto, ad avere un controllo ed un'elaborazione mirati sui progetti educativi (individuali e/o di gruppo) del maggior numero di situazioni possibili e, infine, per dare spazio sufficiente a tutti di espressione nelle discussioni. L'équipe ha mantenuto un assetto in plenaria quando l'ordine del giorno ha riguardato aspetti relativi all'organizzazione, alla valutazione, alla formazione, alla costituzione e al monitoraggio di attività di grande gruppo (estivi, festa di Natale) e a tematiche trasversali. In occasione della supervisione si sono invece formati due gruppi distinti fissi.

Il lavoro di équipe è proseguito come lo scorso anno con incontri settimanali di 2h il giovedì mattina. Anche per le équipe auto formative plenarie che hanno riguardato tematiche emergenti: educazione alla sessualità; gestione conflittualità tra genitori e disturbo dello spettro autistico.

**Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio**

**Commenti Utenza:** stante la delicatezza del servizio e il suo carattere strutturale invasivo della quotidianità, 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.

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 le piscine e le gite; meno partecipata degli altri anni la Festa di Natale dato il cambio orario e organizzazione (merenda e tombolate invece che cena e tombolata).

Apprezzati i momenti di gruppo, soprattutto quelli più stabili e continuativi: gruppo adolescenti del giovedì; i gruppi laboratoriali in Amoretti o Spazio Baluardo; il gruppo del mercoledì in Ciriè.

Il Laboratorio di Terapia Occupazionale di Ogetti ha avuto commenti positivi dal gruppo anziani e dagli operatori comunali presenti.

**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 porti a un aiuto concreto si sono sperimentate forme anomale (rispetto al servizio) quali sorta di educativa di strada, 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.

Rispetto al sostegno e facilitazione agli incontri parentali, dopo fallimenti o dimissioni dal servizio di SN, hanno rappresentato un notevole incremento e una ridefinizione di modalità e tempistiche sperimentali in un'ottica trasformativa dei rapporti conflittuali familiari e delle relazioni parente-figlio/a.

Eventuali reclami: non sono stati registrati reclami.

**Punti di forza:** la continua richiesta da parte dei servizi di inserire nuovi casi, sia come prima in graduatoria che come libera scelta; un'ottima dinamicità rispetto a aperture e chiusure casistica; l'allargamento del

**Analisi rischi e opportunità.**

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 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; 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 solo coordinatore, senza gerarchie.

**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 dove discutere anche di una possibile divisione di équipe (zona 8 e 9); almeno 2 momenti all'anno con i coordinatori su centro di costo (con dati alla mano corretti e verificabili) e progettualità futura con almeno un membro del cda e della direzione.

192 minori di cui 61 stranieri e 27 disabili - 11 giovani (18-30 anni) di cui 6 stranieri e 10 disabili - 406 adulti (31-60 anni) di cui 6 disabili, 300 genitori di utenti e 100 AS, insegnanti, specialisti.

Utenti raggiunti

## 6.2 AREA MONZA

### Assistenza Domiciliare Educativa Minori - Distretto di Desio

#### Sede

Il Servizio si svolge presso il domicilio delle famiglie e sul territorio

#### Periodo

Albo accreditamento: 01 luglio 2016 valido fino al 30.06.2019

#### Destinatari

Minori e le loro famiglie

#### Modalità di accesso

I servizi sociali contattano la cooperativa scelta tra le possibili accreditate e propongono il progetto ai genitori dei minori coinvolti.

#### Finalità e obiettivi

Presa in carico di tutto il nucleo familiare che si trova in situazioni di fragilità per supportare sia i minori che i loro adulti di riferimento. Per ogni minore affiancato vengono definiti e condivisi degli obiettivi individuali, relazionali cercando di far emergere e sfruttare le risorse sia interne che esterne alla famiglia.

Nello specifico gli obiettivi che si perseguono sono:

- progettare ed attuare interventi individualizzati atti a valorizzare le capacità e le competenze del minore al fine di sviluppare le potenzialità dello stesso;
- favorire la permanenza in famiglia di minori che vivano in contesti psico-socioeducativi e culturali svantaggiati;
- migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare, aiutando i genitori a riscoprire e ad attivare le loro eventuali potenzialità, al fine di promuovere una crescita armonica dei propri figli, nonché di coadiuvare gli stessi genitori nelle azioni di recupero delle proprie funzioni educative e delle responsabilità nello svolgere tali funzioni, favorendo anche la positiva collaborazione con tutte le istituzioni e le realtà territoriali che si occupano di minori;
- promuovere un processo di cambiamento reale della famiglia e concorrere a rendere autonomo il nucleo familiare stesso;
- favorire l'integrazione e la socializzazione dei minori nel proprio ambiente di vita, attraverso l'accesso alle strutture educative presenti sul territorio.

Il lavoro è sempre svolto in sinergia con quello portato avanti dal Servizio Sociale referente e si ricerca il confronto con i vari professionisti/specialisti che seguono il minore e la sua famiglia (insegnanti, psicologi)

## Attività del Servizio

Servizio di ADM viene svolto principalmente presso il domicilio del minore e sul territorio circostante mantenendo un rapporto individualizzato uno a uno educatore-minore. Viene offerto un sostegno a tutto il nucleo familiare analizzando i bisogni specifici per creare un progetto di intervento individualizzato e a misura di ogni specifica situazione.

Uno spazio importante è riservato, almeno inizialmente, all'aiuto scolastico soprattutto come prima modalità per entrare in relazione con il minore e la sua famiglia creando poi una relazione che fungerà da base per la proposta di attività e obiettivi più ampi e diversificati. L'educatore sprona il minore, ma anche la sua famiglia, verso le risorse presenti sul territorio per offrire esperienze differenti che generalmente la famiglia non è solita utilizzare (associazioni sportive, oratori...)

## Equipe di lavoro

1 coordinatrice, Sala Arianna, e 5 educatori con differenti carichi di lavoro.

L'equipe si riunisce ogni 15 giorni per 1 ora e mezza e durante l'incontro generalmente:

- si affrontano aspetti prettamente organizzativi
- si discute dei singoli casi con relativo aggiornamento e approfondimento
- si trattano temi trasversali che possono accumulare casi differenti.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio.

**Commenti Utenza:** dai rimandi ricevuti emerge come la maggioranza dei minori riconosca l'utilità degli interventi e abbia instaurato una buona relazione con gli educatori anche se i minori in età adolescenziale mostrano più ambivalenza e faticano a riconoscerne l'importanza.

I famigliari non sempre sono riusciti a fare lo stesso ma non si è registrata una vera e propria oppositività tale da non rendere possibile il lavoro educativo.

Solo in una situazione, in accordo con il servizio Sociale, si è scelto di interrompere l'intervento non essendo uno dei due genitori più d'accordo con la sua prosecuzione.

Gli altri genitori hanno invece colto l'opportunità che la presenza dell'educatore può rappresentare per i propri figli - ma anche per se stessi - e si sono mostrati generalmente collaboranti e disponibili.

**Commenti Attività:** le attività proposte sono state accolte in modo positivo anche perché solitamente presentate, concordate e progettate insieme ai genitori cercando una collaborazione e una condivisione di obiettivi. generalmente l'intervento è sul singolo nucleo, ma si è svolto un progetto di gruppo che è stato molto apprezzato.



## Analisi dei rischi e opportunità

**Innovazioni:** nell'anno 2018 è stato proposto un percorso trasversale (Progetto Alieno) che accumulava alcuni dei minori seguiti per un totale di 5 bambini tra i 5-9 anni. Il progetto, nato da un lavoro pensato e sviluppato all'interno del percorso di studi di una delle educatrici (master di specializzazione con Università degli Studi Milano Bicocca) è stato presentato al servizio sociale e poi alle famiglie interessate ed è stato realizzato nei mesi di aprile-maggio-giugno 2018 prevedendo incontri di gruppo in diversi luoghi della città e anche un momento conclusivo di condivisione con i genitori dei bambini. Tutto il materiale di progettazione, realizzazione e verifica in merito al progetto è conservato in cooperativa.

**Eventuali reclami:** non sono emersi reclami

### Punti di forza

- Si è sempre riusciti a rispondere alle diverse esigenze (giorni, orari,..) delle varie famiglie di utenti trovando soluzioni adeguate.
- Si riconosce al gruppo di lavoro una notevole flessibilità e disponibilità nel lavoro con le famiglie e con il Servizio Sociale; emerge un atteggiamento positivo di confronto sia tra di loro che con la coordinatrice; il gruppo di lavoro è affiatato, ben disposto all'ascolto, all'aiuto reciproco e desideroso di crescere professionalmente.
- La mancanza di una sede "obbliga" le educatrici a porre enfasi sulle risorse del territorio portando questo sapere alle famiglie seguite.

### Punti di debolezza

Non avere una sede a volte comporta qualche difficoltà e alcune limitazioni che però sono sempre state gestite in un'ottica positiva.

Difficoltà nel trovare un momento per le equipe. Per ovviare a questa criticità si è deciso di svolgere le equipe nella sede del CPF di Macherio e non presso la cooperativa per permettere a tutti di muoversi agevolmente tra i diversi incarichi che si svolgono fuori Milano (Muggiò, Lissone, Macherio); tutto ciò però inficia sul senso di appartenenza a Diapason, soprattutto per delle nuove educatrici.

Per gran parte dell'anno il gruppo di lavoro è stato costante e compatto; prima dell'estate si è anche aggiunto un educatore maschio riuscendo così a rispondere ad una richiesta specifica del servizio sociale. Ad ottobre un infortunio improvviso ha richiesto la sostituzione di una educatrice che gestiva due nuclei. Poco dopo, a dicembre, anche una seconda educatrice ha lasciato il lavoro per sue scelte professionali.

In queste due situazioni le sostituzioni sono state molto difficoltose non riuscendo a trovare personale che potesse assorbire queste ore. Per alcune situazioni non è stato possibile mantenere l'incarico. La presenza di un solo educatore maschio con una disponibilità di tempo assai limitata ha comportato l'impossibilità di accogliere alcune richieste di attivazione.

Le nuove richieste di attivazioni continuano ad essere sporadiche ed imprevedibili. La possibilità di gestire sia le eventuali sostituzioni che le nuove prese in carico è però resa difficile a causa delle poche ore proposte (mediamente gli interventi richiesti sono di 2, massimo 4 ore settimanali). I casi in carico sono stati quindi suddivisi su più operatori e questo comporta un gruppo di lavoro più numeroso, frammentato, con ogni educatore che si occupa di un solo o di pochi casi. La loro partecipazione all'equipe è molto sporadica e viene sopperita da contatti diretti con la coordinatrice, ma questa dinamica non aiuta a sentirsi gruppo.

Le caratteristiche della città di Muggiò, e di tutti i paesi del territorio circostante, rendono praticamente necessario l'uso dell'auto per il trasporto dei minori. Anche i servizi sociali hanno esplicitamente sottolineato l'importanza che, al bisogno, le educatrici possano accompagnare i minori o i genitori a degli appuntamenti importanti (es presso la UONPIA- non più presente in città ma ubicata ora all'ospedale di Desio), ma anche agli eventuali impegni sportivi/scolastici/ricreativi.

Per quanto si incentivi l'utilizzo dei mezzi pubblici è però difficile conciliare questo con il monte ore settimanale delle operatrici.

#### Azioni di miglioramento

- Maggior collaborazione, coinvolgimento e passaggio di informazioni tra il servizio sociale inviante e l'ADM
- Condivisione di alcune strategie e prassi con il servizio sociale (es attivazione, verifiche con i genitori,...)
- Più puntuale produzione dei PEI e delle relazioni a prescindere dalle concrete richieste del servizio sociale.

25 minori di cui 3 stranieri; 1 Giovane (18-31); 30 adulti (31-60) di cui: 2 stranieri, 20 genitori di utenti e 10 tra Assistenti Sociali e insegnanti; 2 anziani (più 60 anni)

### Sede

Accreditamento sul Territorio Ambito Carate B.za-Seregno-Monza. Fin dal primo anno il comune di Lissone usufruisce del Servizio. Con settembre 2018, oltre alle richieste provenienti dal Servizio Sociale di Lissone, arrivano richieste singole da altri tre Comuni (Besana Brianza, Biassono, Monza). Le sedi di lavoro per gli educatori preposti sono le strutture educative, per la prima e seconda infanzia, e le scuole territoriali fino alle secondarie di secondo grado.

### Periodo

Il servizio di AES è attivo dall' a.s. 2010/11 secondo la formula voucher (PUV timbrato dal Comune con firma dei genitori che affidano il servizio di AES ad una specifica cooperativa, scelta tra le organizzazioni accreditate nell'Ambito territoriale di competenza).

Accreditamento valido fino al 31/08/2019 per l'Ambito di Carate Brianza, Monza e Seregno.

A partire da settembre 2017 i PUV a favore di alunni frequentanti le scuole secondarie di II grado vengono finanziati con fondi della Regione Lombardia.

Il Servizio ha un'apertura coincidente con il calendario dell'istituzione scolastica o della struttura educativa in cui il bambino-ragazzo-adolescente è inserito, per un numero di settimane che dipende da ciò che è segnato sul PUV stesso, compilato dal Servizio Sociale del Comune di residenza, sulla base delle necessità riferite nei documenti diagnostici (certificazione di disabilità, diagnosi funzionale) e delle disponibilità economiche avvalorate in sede di bilancio dall'Ente locale.

Il PUV per le scuole secondarie di secondo grado ha valore per un massimo di 34 settimane/anno e viene compilato comunque dal Comune di residenza su mandato della Regione Lombardia.

### Destinatari

Bambini/alunni residenti nell'Ambito, 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, secondo i parametri della normativa vigente. Nella DF deve essere specificata la richiesta di supporto educativo a scuola per gli aspetti inerenti l'autonomia oltre che per le relazioni comunicative e sociali.

I familiari/tutori legali dei bambini/alunni per i quali è richiesta la prestazione presentano richiesta di AES all'Amministrazione del Comune di residenza oppure alla Regione Lombardia secondo le tempistiche dell'Ente.

## Modalità di accesso

Il Comune istituisce le domande e ne formula un Piano di utilizzo Voucher, quindi propone ai familiari l'elenco delle Organizzazioni cooperative accreditate per la realizzazione del servizio (in alcuni Comuni propone la scelta); all'Organizzazione scelta comunica l'entità dei PUV da rendere operativi (numero di incarichi che vengono affidati e corrispondente numero di ore settimanali).

Durante tutta la fase di avvio, la pedagoga del Servizio Sociale comunale e la coordinatrice della Cooperativa realizzano primi raccordi per ricevere le informazioni necessarie all'attuazione dell'intervento.

## Finalità e obiettivi

Favorire il processo di inclusione scolastica e sociale dei bambini-alunni con disabilità certificata in collaborazione col Servizio Sociale territoriale, garantendo così il diritto allo studio.

Garantire la socializzazione e l'affiancamento nel supporto didattico dei bambini-alunni in collaborazione con il personale educativo-docente, anche attraverso l'applicazione di metodologie attive.

Supportare e sviluppare l'autonomia dei bambini-alunni, valorizzando le loro capacità e competenze relazionali e comunicative.

## 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-relazione, della socialità, dell'autonomia, dell'apprendimento, della stimolazione sensoriale, dell'orientamento/accompagnamento lavorativo partendo dagli specifici bisogni individuali e/o speciali dei bambini-ragazzi-adolescenti affidati.

Partecipazione a incontri di programmazione con i docenti di sostegno e/o di classe-sezione, a incontri con specialisti/Servizio sociale, a colloqui con i familiari.

Stesura di documenti secondo modulistica della Cooperativa o della Scuola entro cui si realizza l'intervento. In particolare si stende per ogni bambino-alunno:

- un documento avente elementi di osservazione iniziale ed obiettivi educativi in linea col Piano Educativo Individualizzato, da allegare/inserire direttamente nel PEI della Scuola secondo quanto reso possibile dall'istituzione scolastica/educativa stessa.
- un documento di valutazione finale dell'intervento.

## **Equipe di lavoro**

I documenti redatti vengono inoltrati al Servizio Sociale di competenza, messi a disposizione della Scuola e condivisi nei contenuti con almeno un docente di riferimento. I familiari possono riceverne copia su conferma da parte del Servizio Sociale territorialmente competente.

Composizione dell'équipe:

nel periodo gennaio-giugno 2018 sono presenti 12 educatori e la coordinatrice per 22 bambini-alunni in carico; nel periodo settembre-dicembre 2018 presenti 14 educatori e la coordinatrice per 37 casi bambini-alunni.

Realizzate équipe di due ore ciascuna: 4 nel periodo gennaio-giugno 2018 e 1 in settembre-dicembre 2018 con cadenza almeno bimestrale come richiesto da accreditamento. La scelta della riduzione da équipe mensili a 7 équipe all'anno è continuata in funzione delle necessità di sostenibilità economica del Servizio. Per lo stesso motivo alle équipe sono invitati gli operatori che non partecipano ad équipe di servizi della Cooperativa oppure gli operatori per i quali è ritenuta opportuna la partecipazione sulla base di una valutazione condivisa tra coordinatrice-area personale- operatore stesso.

Nel corso dell'anno vengono realizzati momenti di raccordo telefonico/colloqui con la coordinatrice rispetto alle singole situazioni.

Col mese di settembre 2018 il gruppo di lavoro si arricchisce di sei nuovi operatori, ma con la fine di dicembre tre operatori lasciano il Servizio per trasferimenti (altra Cooperativa/Regione/missione in Africa), ne consegue un riassetto degli abbinamenti tenendo presenti disponibilità operatori, necessità organizzative e sostenibilità del servizio (aspetti economici, contrattuali)

Nel gruppo di lavoro si supporta e sviluppa una competenza nel campo dell'AES: il supporto ai colleghi avviene attraverso spazi individuali con la coordinatrice, confronti e approfondimenti in équipe. In generale, il clima nelle équipe è sempre di ascolto e accoglienza delle difficoltà portate e provate da ogni collega, spesso correlate a caratteristiche intrinseche del servizio stesso. Vengono approfondite tematiche trasversali (come il rapporto coi servizi sociali), situazioni specifiche (affondo su singole situazioni); si realizzano aggiornamenti su tematiche generali della Cooperativa (come ad esempio proposte formative).

## **Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio**

Tutti gli operatori dell'équipe lavorano presso altri servizi, in prevalenza gestiti direttamente dalla Diapason Cooperativa o da altre Organizzazioni-cooperative in ATI con Diapason, su territori non sempre limitrofi (Monza, ma anche Milano).

Necessità di realizzare équipe in orari tardivi della giornata per permetterne la partecipazione.

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 raccordandosi con l'area personale quando necessario; del monitoraggio riguardante la reportistica del servizio e delle rendicontazioni mensili; degli aspetti organizzativi e pedagogici riguardanti i progetti educativi realizzati dai colleghi. Mantiene i contatti con i referenti comunali e, dove necessario, con le Scuole.

La sede degli incontri di équipe è stata la sede del Centro polifunzionale per la Famiglia (CPF) di Macherio.

Strumenti di monitoraggio degli interventi di AES necessari:

- foglio presenze mensile proposto dall'Ufficio di Piano firmato da operatore e scuola, inviato al Servizio Sociale di competenza e utilizzato anche come foglio ore interno alla Cooperativa;
- con ottobre 2018, compilazione del foglio presenze all'interno del sistema "Gecos";
- in accordo coi Servizi Sociali non vengono redatti i "moduli di variazione intervento" o "mancato intervento svolto", che fino al 2017 venivano compilati e inviati per ogni singola eventualità; si informano comunque i Servizi sociali di eventuali variazioni o necessità di sostituzione attraverso contatti telefonici oppure per e-mail;
- documento "Elementi Osservativi e Progettuali" ove non venga inserito l'apporto dell'educatore direttamente nel PEI della Scuola;
- cartella cartacea per ogni singolo minore seguito dall'AES in cui sono riportati alcuni documenti in originale o copia;
- documento di "valutazione finale intervento" per ogni caso in carico;
- modulo "Riepilogo mensile voucher AES" da inoltrare al Servizio sociale: a seguito della conferma, viene emessa relativa fatturazione. Le tempistiche sono stabilite in accordo con ogni Servizio sociale (mensili per Lissone e Besana Brianza, trimestrali per Biassono, annuali per Monza)

## Analisi dei rischi e opportunità

### Punti di forza

- Aumento dei bambini-alunni affidati rispetto al precedente anno.
- Richieste arrivate anche da altri Comuni e, in un caso, direttamente da un genitore.
- Mantenimento dell'aggiornamento sulle situazioni con la pedagoga del Comune di Lissone.
- Équipe formata da colleghi storici capaci di gestire l'andamento del percorso educativo, a cui si sono aggiunti nuovi colleghi, alcuni già operativi in altri servizi di scolastica di Diapason (Monza e Milano).
- Positive capacità di sapersi inserire e ambientare all'interno della struttura organizzativa scolastica, spesso molto rigida, da parte dei colleghi educatori da cui ne discendono miglior clima nel contesto di lavoro e maggiore possibilità di realizzare azioni educative, e non solo supporto didattico, nel lavoro diretto coi bambini-alunni seguiti.

### 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 sia agli standards da mantenere (controlli, variazioni di orario, monitoraggi) da accreditamento, sia alle restrizioni in fatto di possibili recuperi ore.
- Riduzione dei partecipanti e del numero di équipe per sostenibilità rispetto ai costi di gestione.
- Rigidità strutturali del contesto scolastico che risultano faticose, in particolare all'inizio dell'avvio in occasione dell'organizzazione oraria.

69 minori di cui 25 stranieri

## Utenti raggiunti

### Sede

Il Servizio educativo è realizzato in differenti contesti educativi e scolastici del comune di Monza: nidi, scuole d'infanzia paritarie e statali, scuole primarie e secondarie di primo grado; domicilio; oratori.

### Periodo

Servizio in appalto, da gennaio 2012 a dicembre 2018. Con luglio 2018 ricevuta conferma di ulteriore proroga fino a fine anno (con ottobre 2018 ricevuta proroga fino a dicembre; con luglio scadenza terzo anno di proroga).

Gestione in ATI tra le cooperative Cogess (capofila), Diapason e Solaris.

### 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 certificazione di disabilità (con richiamo alle normative vigenti, in particolare L.104/1992)

Dal 2015/16 l'intervento presso il CSEp di Villasanta viene scorporato dalla gestione dell'ATI.

### Modalità di accesso

Segnalazione e individuazione dei soggetti fruitori 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. La programmazione degli interventi da attivare con settembre 2018 viene inviata al responsabile tecnico dell'ATI coi primi di agosto.

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 della situazione da affiancare, previo accordo con le referenti psicopedagogiche del Comune.

### Finalità e obiettivi

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.

Nello specifico:

- strutturare percorsi educativi, flessibili e adattabili, volti all'inclusione dell'alunno con disabilità nel gruppo dei pari, in sinergia con le richieste didattiche previste nel personalizzato percorso di studi;
- sostenere l'alunno nell'acquisizione dei possibili obiettivi formativi previsti e condivisi nel piano educativo individualizzato e/o nel piano formativo personalizzato;
- costituire spazi di confronto e mediazione tra pari che, attraverso lo strumento dei laboratori e/o



## Attività del Servizio

dell'eventuale supporto maggiormente individualizzato, facilitino interazioni come anche acquisizione di conoscenze strumentali (specifiche per l'ambito didattico) e competenze emotivo-relazionali.

Il Servizio è da attuarsi nel contesto delle strutture educative e scolastiche della città di Monza (asili nido, scuole dell'infanzia, scuole primarie, scuole secondarie di primo grado, oratori) e, in linea di continuità educativa, presso il domicilio e/o tramite attività territoriali. Le attività sono dunque 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).

Ogni educatore, per ogni bambino-alunno con certificazione di disabilità, definisce un progetto educativo attraverso l'individuazione di attività e strategie più opportune per il raggiungimento degli obiettivi condivisi. In particolare all'interno delle scuole primarie-secondarie di primo grado è richiesta la strutturazione di un affiancamento educativo attraverso la metodologie della "scuola potenziata" volta a valorizzare le competenze presenti e a sviluppare le capacità meno presenti o residue attraverso dei laboratori da realizzare con un piccolo gruppo di bambini, in cui sia presente il bambino-alunno in carico. Agli educatori è richiesto un raccordo da mantenere coi docenti-altre figure educative presenti nel contesto e di riferimento per il minore segnalato.

## Iniziativa sul territorio

Evento a favore dell'inclusione sociale "Entra in gioco" presso Parco di Monza sabato 22/09/2018. 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. Presenti numerose associazioni di volontariato del territorio. Regia organizzativa da parte dell'Ufficio Disabili Minori con cui si sono realizzati incontri in corso d'anno.

## Equipe di lavoro

Il Servizio prevede un'équipe dei coordinatori (uno per ogni Cooperativa) che si incontra periodicamente (una volta ogni due mesi circa) per la pianificazione, la condivisione e la co-gestione generale di tematiche educative-pedagogiche-organizzative inerenti il quotidiano svolgimento del Servizio; per la pianificazione e condivisione di tematiche rispetto alle quali interloquire coi vari responsabili del Comune. Alle équipe è presente il responsabile tecnico della cooperativa capofila.

**Ogni coordinatore:**

- è referente per le scuole in cui sono inseriti i suoi operatori, non si è più programmata una suddivisione del lavoro tra le tre Cooperative rispetto agli ambiti (nido, scuole infanzia paritarie/poli, scuole primarie e secondarie). Nello specifico gli operatori di Diapason sono presenti nelle scuole dell'infanzia paritarie e nelle scuole primarie e secondarie di primo grado. Eccezione rimane il lavoro presso la scuola statale Modigliani e il Cartoccino, all'interno della quale da settembre 2018 non è più realizzato il Progetto Benessere. Diapason rimane referente del lavoro svolto negli oratori durante le settimane di oratorio feriale (giugno-luglio 2018).
- 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; con i rispettivi responsabili degli Uffici predetti.
- si occupa della gestione amministrativa e del personale, della reportistica di servizio e delle rendicontazioni; è riferimento degli interventi educativi d'ambito loro assegnati, ne cura progettualità e realizzazione in funzione della coerenza e della rispondenza al mandato ricevuto; si raccorda con gli altri coordinatori di Cooperativa, coi referenti comunali e territoriali.

Il Servizio prevede per gli educatori un'équipe mensile di due ore ciascuna.

Gli educatori dell'équipe Diapason sono 20, suddivisi in due gruppi a seconda della fascia d'età per cui l'incarico è prevalente (3-6/6-14 anni).

**Il gruppo di lavoro educativo è composto da:**

- educatrici con storica competenza in ambito educativo e scolastico a favore dell'inclusione da tempo operative sul territorio di Monza che tendono a lavorare e gestire i propri compiti in autonomia
- persone con competenze educative rivolte al lavoro con piccoli gruppi o gruppi classe, con competenze grafico-pittoriche-artistiche
- 5 operatori nuovi per il territorio di Monza.

Durante questo anno solare evidenzia consistenti fatiche dovute alle incertezze sul futuro del Servizio causate da rinvio e poca chiarezza circa i tempi di uscita del nuovo bando per affidamento del Servizio stesso.

**Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio.**

**Si rilevano:**

- complessità citata dalle educatrici nel doversi rapportare per una stessa situazione a più interlocutori che spesso non sono in sintonia (citato corpo docente e consulente orientamento pedagogico comunale di riferimento);
- difficoltà al reinserimento in nuovo contesto lavorativo conseguente alla riorganizzazione del Servizio ricevuta dal Comune che ha visto le tre Organizzazioni programmare gli incarichi in funzione delle richieste del Comune, le esigenze delle Scuole, le caratteristiche contrattuali del personale educativo; la riprogrammazione o nuova programmazione di interventi è avvenuta anche durante il corso dell'anno (non vi è un'unica programmazione che si attiva con settembre, bensì anche nei mesi a seguire possono giungere richieste di modifica o implementazione di incarichi da parte degli Uffici comunali committenti);
- lavoro serrato coi referenti comunali con definizione in tempi spesso ristretti;
- necessità di raccordo serrato tra le tre cooperative per restituire al Comune una coesione dell'ATI.
- Richiesta da parte dei due Uffici committenti del Comune, e a volte anche da alcune Scuole, di realizzare momenti di formazione in orario extra scolastico

**Punti di forza**

- Momenti di confronto e approfondimento organizzati, ma anche cercati dagli operatori stessi, all'interno delle équipes su situazioni specifiche (casi affidati).
- Positivo clima di confronto all'interno dell'équipe che viene sentito e verbalizzato dai colleghi.
- Collaborazione con gli altri operatori della rete (dalla coordinatrice alle altre colleghe, dalla maestra alla cop referente);
- 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

**Analisi dei rischi e opportunità  
Utenti raggiunti  
Volontari Impiegati**

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.
- Preoccupazione circa il futuro del "Servizio educativo per l'integrazione sociale e scolastica dei minori disabili" e preoccupazione per la propria situazione lavorativa come educatori della scolastica, causate dall'attesa del nuovo bando per l'affidamento del Servizio stesso e dalle ipotesi di variazione di gestione accennate dalle nuove figure politiche di riferimento.

125 minori di cui 83 stranieri; 135 adulti (31-60 anni) di cui 30 tra Assistenti Sociali e insegnanti.

**Utenti raggiunti**

## COMUNITÀ 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 per i Minorenni

### 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. Vi è una retta giornaliera variabile in base al Comune di Residenza.

### Finalità e obiettivi

Millesoli è una comunità residenziale mista che accoglie ragazzi/e adolescenti con 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 una 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, quando richiesti 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.

## Iniziative sul territorio

### Equipe di lavoro

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).

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 in altri servizi della Cooperativa ed occupata presso tale servizio da ottobre 2017.

Un'educatrice con esperienza ex volontaria civile in altri servizi della Cooperativa. Un educatore ex tirocinante assunto al termine del percorso di tirocinio dalla cooperativa, un educatore con esperienza in altri ambiti educativi sostituito un nuovo educatore, nell'ottobre 2018, con esperienza anche lui occupato prima 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. Una coordinatrice 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.

**Commenti Utenza** - La Comunità durante l'anno non è stata sempre a pieno regime. Nell'anno vi è stato un ricambio abbastanza frequente, sono state cinque le dimissioni e tre gli ingressi. Tutte le dimissioni sono state condivise con i Servizi Sociali per conclusione/cambio del progetto. Due ragazzi sono rientrati in famiglia, altri due ormai maggiorenni e da molto tempo collocati presso la Comunità Millesoli sono stati ricollocati, in prosieguo amministrativo, in strutture per l'autonomia/progetto CAM bed and breakfast. Vi è stato un inserimento di una ragazza in prosieguo amministrativo, e due ragazzi adolescenti. E' stato un buon anno di lavoro dove si è riusciti ad investire sui singoli progetti e costruire le dimissioni/passaggi previsti con senso. I ragazzi durante l'anno sono stati parte attiva dei progetti educativi; coinvolti nei vari

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

passaggi; rispetto alle frequenti tematiche adolescenziali che spesso siamo costretti ad affrontare vi sono stati interventi specifici con alcuni ragazzi maggiormente a rischio.

**Commenti Attività** - La Comunità per scelta non ha attività/laboratori strutturati e organizzati. Anche quest'anno i ragazzi ospiti oltre alla scuola, in base al senso del proprio progetto hanno partecipato ad attività specifiche strutturate con le differenti agenzie esterne. L'età dei ragazzi lascia loro anche l'autonomia per poter organizzare il loro tempo in base all'interesse. 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 è avvenuta al termine delle lezioni scolastiche in estate, al mare, e una seconda settimana, a fine estate, dove il gruppo anche quest'anno è stato impegnato in un'esperienza in barca a vela.

**Innovazioni** - La comunità ha mantenuto un 'accordo/convenzione' con una palestra di Villasanta. Attivo anche nel 2018 il percorso scolastico presso il Cfp del lecchese (Casargo) in regime di convitto. Abbiamo sperimentato un inserimento con relativo progetto educativo di una ragazza maggiorenne. Buona collaborazione con il Serd territoriale e con la Questura di Monza per situazioni particolari. Sono stati effettuati dei lavori di manutenzione e ristrutturazione all'interno della struttura.

**Eventuali reclami** - Non presenza di reclami da parte di esterni.  
Analisi rischi e opportunità.

Punti di forza

- Gestione di tematiche adolescenziali quali approfondimento rispetto all'uso di sostanze stupefacenti (collaborazione con il Serd), gestioni abbandoni scolastici/attivazione di progetti alternativi.
- Rapporti con la Neuropsichiatria e il Cps; lavoro di rete con clinici specifici rispetto a due casi particolari.
- 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. Buona collaborazione con i Servizi Sociali affidatari dei minori.

#### Punti di debolezza

- Rimane lo stress della figura educativa (rispetto alla valutazione di 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; attenzione ad agiti autolesivi e atteggiamenti maggiormente psichiatrici).
- 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

Necessità di reperire una buona rosa di educatori per facilitare le emergenze legate alla turnistica. Migliorare e dedicarsi maggiormente alle relazioni con le Agenzie Esterne soprattutto territoriali. Lavoro di rete con i differenti Servizi della nostra Cooperativa sul territorio monzese sia per confronto e supporto rispetto a situazioni particolari. Necessità di richiedere ai Servizi Inviati approfondite notizie delle famiglie di origine per valutare gli investimenti nell'eventuale progetto. Strutturare maggiormente il lavoro quotidiano anche con il coinvolgimento dei ragazzi ospiti della casa. Migliorare la comunicazione con i Servizi Sociali e i vari attori del progetto soprattutto puntare ad un maggior coinvolgimento degli Assistenti Sociali negli incontri con gli ospiti stessi.

Minori in età scolare: 9 di cui stranieri:3; Giovani (18-30 anni): 3

Utenti raggiunti



## INCONTRAGIOVANI - Brugherio

### Sede

Viale Lombardia, 214 - Brugherio

### Periodo

Servizio gestito da Diapasopn dal 2008. Il nuovo appalto fa riferimento al periodo settembre 2018 - febbraio 2020 con possibilità di proroga.

### Destinatari

Il Nuovo appalto ha definito una fascia di riferimento che va dai 13 ai 30 anni.

### Modalità di accesso

Libero e gratuito. Gli orari di apertura sono: tutti i giorni dalle 16 alle 19 e il lunedì sera dalle 21 alle 24. Per progetti specifici, per lo studio o, ricerche e compiti è possibile utilizzare gli spazi dalle 15. Ragazze, ragazzi e giovani dagli 13 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. L'IncontraGiovani è dunque uno spazio accessibile, flessibile, non solo rivolto a ragazze, ragazzi e giovani ma a disposizione di tutti, un luogo che "Incontra" l'intera comunità, all'interno del quale si possano sperimentare nuove forme di condivisione.

### 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 coinvolgono altre realtà del territorio (associazioni, biblioteca, scuole, ...) e spesso si inseriscono in percorsi più ampi che fanno 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.

Nei pomeriggi di apertura si dedica spesso un po' di tempo alla preparazione delle iniziative che vengono poi realizzate sul territorio; i locali sono spesso a disposizione per chi desidera studiare o fare compiti o ricerche e, se richiesto, gli operatori e i volontari sono a disposizione per un sostegno.

Momenti di confronto su tematiche di vario genere, attualità, futuro (lavoro, scuola, nuove attività, viaggi) sono frequenti anche se non programmati con giorni e orari prestabiliti.

Viene dedicato, su richiesta, uno spazio alla compilazione di curriculum dei giovani che si preparano ad avvicinarsi al mondo del lavoro. Abbiamo una cartella con numerosi curriculum che vengono periodicamente aggiornati.

Da quest'anno il servizio realizza anche interventi di educativa di strada sul territorio in alcune compagnie, nel periodo estivo.

**SGUARDI CORAGGIOSI** | L'IncontraGiovani ha ospitato un ciclo di incontri utili a sviluppare uno sguardo nuovo e critico verso immagini, parole e narrazioni che ogni giorno costruiscono e rinforzano un immaginario sociale e culturale fuorviante che ci impedisce di riconoscere il nesso profondo tra violenza e rappresentazioni stereotipate del maschile e del femminile.

- Mercoledì 10 gennaio – Relazioni pericolose: pubblicità, canzoni, videogiochi: violenza maschile contro le donne. Riflessioni sulle rappresentazioni della violenza di genere nella canzone italiana, nei videogiochi e nella pubblicità.
- Martedì 6 febbraio – Altre immagini di sé: come si racconta la violenza nelle nostre relazioni di vita quotidiana, quali immagini di sé e dell'altra portano gli uomini nelle relazioni con le donne.
- Martedì 20 febbraio – Che genere di notizia: errori, "scivoloni", pregiudizi e stereotipi che riguardano le donne nel giornalismo italiano.

**GIORNATA DELLA MEMORIA - TESTIMONE SOPRAVVISSUTO** sabato 27 e domenica 28 gennaio. Un percorso virtuale-interattivo in cui tramite parole, suoni ed immagini si vive un breve viaggio attraverso la drammatica esperienza dei campi di sterminio nazisti.

**FESTA DEI POPOLI E DELLE CULTURE** abbiamo partecipato organizzando:

- Dal 4 al 12 Maggio - **Pop-Up Calcio a 5** Amichevoli di calcio tra squadre di provenienza multiculturale e ideazione e realizzazione Ticket to Kiev: gioco in scatola multiculturale basato sulle storie e i racconti dei giovani di origine straniera che frequentano il Servizio.
- Sabato 12 maggio - **Stand IncontraGiovani** durante la Festa e proposte animative con Ticket to Kiev; premiazione pubblica PopUp; Esibizione rapper.

**BOOKNIGHT** Venerdì 8 Giugno. Una notte in biblioteca con letture, giochi di ruolo, enigmi, video e un sonno, tutti insieme, come sotto una grande tenda di storie, fantasia e immaginazione; per 40 bambini di quinta elementare. L'iniziativa è stata progettata con i giovani dell'IG in collaborazione con la Biblioteca e il gruppo dei lettori della biblioteca, i Sopravoce.

Giugno, luglio, agosto, settembre - **CRESS ALL'IG**. Abbiamo collaborato con il Centro Estivo Comunale, con quello organizzato dall'oratorio e con quello proposto dal G.S,A (Gruppo sportivo Atletica) proponendo pomeriggi di gioco presso l'IG gestiti con la collaborazione dei giovani che lo frequentano.

**MERCOLEDÌ DI LUGLIO - GIOCHI SOTTO LE STELLE** attività serali in Piazza Roma. L'IG propone: giochi da Tavolo. Alcuni ragazzi e ragazze dell'IG ci hanno aiutato nella gestione dei giochi.

**DOMENICA 14 OTTOBRE - FESTA PATRONALE** La Festa del Patrono è sempre un'occasione per presentare il servizio e le sue iniziative alla cittadinanza. Abbiamo proposto dei laboratori rivolti ai più giovani e gestiti in parte dai ragazzi dell'IG, abbiamo promosso le prossime iniziative, in particolare la festa di Halloween cercando anche associazioni e persone che avessero voglia di collaborare nel realizzarla.

**MERCOLEDÌ 31 OTTOBRE – FESTA DI HALLOWEEN - LUNA PARK DEGLI SPIRITI**. Una serata di animazione, giochi, spettacoli a tema Halloween. L'evento ha lo scopo di offrire alla città un bel momento di aggregazione e creare, per le realtà del territorio, un'occasione per potersi impegnare, essere

protagonisti, promuovere la propria realtà e condividere, conoscere e organizzare insieme un evento molto atteso e partecipato.

25 novembre – **GIORNATA INTERNAZIONALE CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE**

L'IncontraGiovani che fin dalla sua nascita organizza eventi e attività di sensibilizzazione sul tema delle pari opportunità e della violenza di genere quest'anno ha organizzato e partecipato a 3 iniziative:

**Domenica 18 novembre – In Marcia con Polly:** Una marcia non competitiva per le vie della città con l'obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza sul tema della violenza di genere.

**Domenica 25 novembre - Brianza col Talent.** Uno spettacolo teatrale realizzato da una compagnia di giovani attrici (Le Mucche Grosse) per far riflettere sul ruolo della donna all'interno dei mass media raccontando la relazione tra il corpo femminile e l'uso mediatico che ne viene fatto.

**Dal 14 al 24 novembre - Infopoint.** Allestimento delle vetrine delle farmacie comunali di Brugherio e il Cinema San Giuseppe con materiale informativo sul tema della violenza sulle donne.

**DOMENICA 16 DICEMBRE - FESTA DEI 18ENNI.** Organizzazione della festa dei 18enni di Brugherio. Per la preparazione dell'incontro abbiamo preparato un questionario, "Spazio 2000", con la collaborazione dei giovani consiglieri del comune di Brugherio; scopo del questionario è stato quello di raccogliere le idee, i pensieri e le proposte dei giovani cittadini brugheresi ed è servito da stimolo per fare due chiacchiere con il Sindaco Marco Troiano durante la festa dedicata ai 18enni. .

## Equipe di lavoro

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

**Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio**

**Commenti Utenza:** il periodo estivo è stato caratterizzato da un calo dei frequentatori, calo fisiologico già osservato anche in passato, ma che quest'anno è stato maggiore e più prolungato nel tempo. Il lavoro di promozione realizzato nelle scuole medie ha favorito un aumento della frequenza di nuovi ragazzi e ragazze.

**Innovazioni:** il nuovo appalto prevede interventi di educativa di strada e uno spazio informativo rivolto ai giovani

**Eventuali reclami:** nessuno

**Analisi dei rischi e opportunità**

**Punti di forza:**

- equipe composta da 2 maschi e una femmina, tale quindi da esprimere nel lavoro le peculiarità dei due generi;
- esperienza pluriennale di lavoro nelle politiche giovanili degli operatori;
- continuità lavorativa nel servizio degli operatori;
- esperienze lavorative altre degli operatori che hanno supportato, integrato, sviluppato il lavoro nel servizio;
- sede molto più ampia prevista dal nuovo appalto che ha reso possibile un notevole sviluppo dei progetti realizzabili al suo interno anche da parte di altri soggetti;
- apertura più estesa (5 giorni alla settimana e una serata), che consente una maggior differenziazione dei progetti e una maggior continuità di presenza sul territorio;
- parco pubblico collegato al servizio che consente di realizzare attività all'aria aperta, di tipo sportivo e sociale (orto sociale);
- buon radicamento sul territorio e nella rete delle realtà socio culturali della città.

**Punti di debolezza:**

- adattare l'organizzazione alle nuove richieste previste dall'appalto (educativa di strada e spazio informativo);
- diminuzione dell'utenza nel periodo estivo ed autunnale;
- durata appalto limitata ad un anno e mezzo ;
- mancanza di un referente tecnico del comune.

**Azioni di miglioramento**

- abbiamo richiesto la possibilità di inserire nell'equipe una nuova figura educativa che consenta una maggiore elasticità al gruppo di lavoro nella gestione delle uscite e delle aperture del servizio;
- l'attività di promozione fatta nelle scuole, grazie anche alla realizzazione del progetto IntimaMente in tutte le terze medie, ha portato ad un aumento della frequenza di ragazzi e ragazze;
- sono numerose le attività che realizziamo in stretta collaborazione con il comune e i contatti con i funzionari sono molto frequenti e positivi. Quindi anche senza un referente lavoriamo bene con l'amministrazione.

82 minori di cui 30 stranieri c.ca; 130 giovani (18-30 anni) di cui 20 stranieri; 8 anziani (più di 60 anni)

9 volontari giovani (18-30 anni) e 4 volontari adulti (31-60 anni) di cui 3 reclutati nell'anno in corso, 10 occasionali e 3 continuativi.

**Utenti raggiunti**

**Volontari Impiegati**

## SALTINBANCO Monza

### Sede

Via Veronese 1, Monza

### Periodo

Data prima convenzione: anno 2006. Servizio educativo regolato da convenzione annuale 2017-2018 con Il Comune di Monza. 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).

### Destinatari

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

Semiresidenzialità: 11-16 anni

Interventi educativi domiciliari: 0-18 anni

### 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 semiresidenzialità** si articola 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 2018.
- Gara canora "I'm the voice" a novembre 2018.
- "Testimone Sopravvissuto" presso il servizio Incontragiovani di Brugherio, in occasione della Giornata della Memoria.
- Pulizie di primavera ad aprile 2018.
- Collaborazione con il Centro Orientamento Famiglia (COF), consultorio accreditato per offrire ad un



## Equipe di lavoro

gruppo di ragazzi adolescenti un breve percorso sull'educazione all'affettività/sexualità presso il loro centro.

- Festa di Carnevale presso l'oratorio di Regina Pacis.
- Vacanza al mare a Riccione (2-6 luglio) rivolta a tutto il gruppo dei ragazzi.

L'equipe fino a maggio 2018 era composta da un'educatrice e un educatore a 30 ore, da un'educatrice che lavorava sia in semiresidenzialità che in adm (tot 28 ore), da un educatore che si occupava solo di interventi domiciliari (20 ore) ed un coordinatore a 15. A maggio è avvenuto un passaggio di consegne tra due educatrici.

Da settembre l'equipe si è ulteriormente modificata con il ritorno dalla maternità di una collega; attualmente comprende due educatrici a 30 ore, un educatore a 30 (parte sulla semiresidenzialità e parte sull'adm), un'educatrice 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 prevede inoltre la realizzazione di uno staff settimanale.

**Commenti Utenza:** 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. Ricontrano 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, la vacanza; anche i compiti (tranne rari casi) vengono valutati positivamente in quanto occasione di ricevere aiuto.

### **Innovazioni:**

- Confermata l'apertura verso le attività sul territorio, attraverso lo svolgimento di numerose attività e collaborazioni (vedi iniziative sul e con il territorio).

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e opportunità

- 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.

**Punti di forza:** Equipe educativa integrata tra semiresidenzialità e adm; inserimento positivo della nuova figura educativa che si è occupata da maggio a luglio dell'adm e della semiresidenzialità; per il secondo anno numero massimo di utenti previsti dalla convenzione; 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 svolgere meglio alcune attività ed offrire maggiori possibilità a minori e famiglie.

**Punti di debolezza:** Equipe di lavoro che si è modificata due volte nel corso dell'anno con conseguente fatica e necessità di ri-trovare nuovi equilibri; lavoro integrato con il servizio sociale sempre più frammentato e precario, fortemente dipendente dalle competenze delle singole assistenti sociali ma che non viene regolato da una regia più generale interna al servizio sociale; mancata partecipazione a bandi esistenti per integrare le risorse economiche a disposizione; convenzione annuale che regola la gestione del servizio puntualmente firmata ad anno ormai inoltrato; 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.

23 minori di cui 5 stranieri e 1 disabile; 36 adulti (31-60 anni) di cui 36 genitori.  
3 volontari continuativi reclutati nell'anno in corso

Utenti raggiunti  
Volontari Impiegati

## Sportello di Ascolto PsicoPedagogico CAMELOT - Besana Brianza

Progetto annuale di consulenza psicopedagogica svolto sul territorio di Besana Brianza, avviato in funzione dei finanziamenti ricevuti:

- da aprile 2013 a fine maggio 2014 con finanziamento dell'Ente Locale;
- da novembre 2014 fino a maggio 2015 con finanziamento dell'Ente Locale;
- a.s. 2015/16, 2016/17 e 2017/18 con finanziamento Ente Locale, Fondazione Monza e Brianza attraverso progetto "Good Morning Brianza" e compartecipazione della Diapason.

### Sede

Spazi messi a disposizione all'interno delle scuole dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII"; sede privilegiata per i colloqui coi genitori è la scuola secondaria di primo grado.

### Periodo

Servizio attivo nel corso dell'anno scolastico, generalmente da ottobre a maggio. Contatti diretti per l'avvio si hanno con l'assistente sociale dell'area minori, il dirigente scolastico dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" e i docenti referenti dei vari plessi dell'Istituto, il 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 tramite numero telefonico attivo dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio a cui risponde direttamente la psicopedagogista.

### Finalità e obiettivi

- accogliere esigenze di ascolto e supporto rispetto a problematiche riferibili alla relazione educativa con bambini-ragazzi (figli o alunni) oppure alla relazione con altri adulti (partner/docenti/genitori/Scuola/Famiglia);
- fornire indicazioni inerenti difficoltà o disturbi che si osservano nell'ambito scolastico o familiare;
- cogliere elementi che comportino la necessità di un orientamento verso servizi specialistici di secondo livello o altri servizi territoriali qualora si rilevasse l'opportunità di prese in carico specialistiche;
- sostenere una efficace comunicazione tra "spazio scuola" e "spazio casa", come anche una adeguata sinergia educativa tra le diverse istituzioni, tenendo al centro il benessere del minore e promuovendo una prevenzione del disagio.

## Attività del Servizio

### Iniziative sul territorio

### Equipe di lavoro

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

### Analisi dei rischi e opportunità

Lo Sportello è gratuito e attivo nel corso dell'anno scolastico. La durata della consulenza è limitata ad alcuni incontri. 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 dall'infanzia alla preadolescenza/adolescenza.

Diapason partecipa alle iniziative di fundraising promosse dal progetto distrettuale "Good Morning Brianza", quali raccolta fondi per le festività natalizie e pasquali, corsa podistica in occasione di Halloween.

Progetto gestito da una sola operatrice che:

- internamente a Diapason, riferisce al Referente d'area;
- esternamente a Diapason, riferisce all'assistente sociale dell'area minori, al Dirigente scolastico e a eventuali referenti di plesso, alla referente delle scuole d'infanzia.
- Costante disponibilità a raccordi con dirigente scolastico e assistente sociale.

L'operatrice è presente circa tre volte al mese. A seconda della disponibilità degli spazi scolastici utilizzabili, in generale gli incontri di sportello si realizzano durante la mattina; viene messo a disposizione un lunedì pomeriggio al mese in concomitanza della programmazione dei docenti delle scuole.

**Commenti Utenza:** in generale, si ricevono conferme di gradimento circa il servizio offerto sia da parte dei genitori che dei docenti.

**Innovazioni:** realizzazione di un incontro di plenaria a favore dei genitori della scuola dell'infanzia statale in occasione di una riunione organizzata dalla Scuola in vista del nuovo ingresso a settembre 2018: tale incontro ha visto la partecipazione di circa una quarantina di genitori i cui figli iniziano il percorso educativo a partire da settembre.

**Eventuali reclami:** non presenti

### Punti di forza

- la quantità di richieste che arrivano nel corso dell'anno
- il lavoro di raccordo col corpo docente
- la disponibilità a raggiungere i docenti della primaria presso le loro sedi di lavoro
- la struttura organizzativa

## Utenti raggiunti

### Punti di debolezza

- viene richiesta la possibilità di realizzare osservazioni entro le sezioni dell'infanzia
- non avere sempre spazi disponibili presso la sede di una delle due scuole primarie
- non essere riusciti ad avere un raccordo con tutte le maestre delle scuole dell'infanzia territoriali per difficoltà logistiche (sedi delle scuole territorialmente molto dislocate).

93 Adulti (31-60 anni) di cui 70 genitori di utenti e 23 insegnanti.

## TEMPO INSIEME, Centro di Animazione Socio-Educativo "Oltre i compiti" - Monza

### Sede

Monza, Via Veronese 1

### Periodo

Servizio in convenzione da dicembre 2014 ad agosto 2017 con aggiunta di un anno di proroga (fine luglio 2018).

Da settembre 2019 nuovo aggiudicamento in convenzione triennale.

### Destinatari

Ragazze e ragazzi dagli 11 ai 16 anni

### Modalità di accesso

Contratto di convenzione con il Comune di Monza. Accesso spontaneo, libero e gratuito

### Finalità e 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 ragazza/o, la famiglia e la scuola
- Attivare azioni di cittadinanza attiva e inclusione nel quartiere di competenza

### Attività del Servizio

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.

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, 7 ore alla settimana); lunedì dalle 14:30

alle 16:30

Mercoledì dalle 14:30 alle 16:30; Giovedì dalle 15.00 alle 16.00, 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 alle 15, Venerdì dalle 16:30 alle 17:30

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.

31 gennaio: "Festa di saluto alla biblioteca Cedrina" festeggiamo la biblioteca di quartiere

24 febbraio: Cineforum aperto al quartiere

25 marzo: torneo di calcio presso Campo comune Cederna

28 marzo: incontro coi genitori sul tema affettività e sessualità per il progetto IntimaMente

14 e 15 aprile: "Pulizie di primavera" abbellimento della sede, piantumazione orto dei giardini di via Buonarroti

22 aprile: "GIC Jam2" jam session con writers e rappers di Monza

19 maggio: aperitivo aperto alle famiglie e al territorio di incontro e restituzione del lavoro svolto nell'anno

20 maggio: inaugurazione del percorso sensoriale presso Campo Comune Cederna e tornei di calcio

29 giugno: festa estiva per ragazzi

30 giugno: festa di saluto al progetto Campo Comune Cederna animazione, tornei sportivi e musica

5 luglio: gita alla Presolana con bob estivo in collaborazione con il c.a.s.e. Pavoni

22 settembre: Entra in gioco, evento sull'inclusione Parco di Monza

23 settembre: Festa di quartiere presso i Giardini di via Buonarroti

20 ottobre: Campus di orientamento per la terza media presso la scuola Confalonieri Centro

**Iniziative  
per il territorio**

9, 23, 30 novembre e 13 dicembre: School Orienteering aperto a famiglie e ragazzi di terza media  
31 ottobre: Festa di Halloween  
6 dicembre: "I'm the voice" Concorso canoro presso il teatro Binario 7 con tutti i C.a.s.e. di Monza  
21 dicembre: Festa di Natale

### Equipe

Equipe formata da 3 educatori, di cui 1 con funzione di coordinamento con riunioni di 2 ore ogni 2 settimane. Il gruppo di lavoro si è ampliato quantitativamente e qualitativamente grazie alla presenza costante e continua di 1 volontario del Servizio Civile e 1 volontaria SVE (Servizio Volontario Europeo). Inoltre partecipano alle attività del servizio anche un numero sostanzioso di volontari e volontarie tra cui ragazzi e ragazze del progetto di alternanza scuola /lavoro

### 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. Azione implementata nel corso dell'anno.
- 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

**Azioni di miglioramento** - Valorizzare maggiormente e rendere più visibili le attività interne come laboratori e gli eventi pubblici

### Utenti raggiunti

Minori in età prescolare TOT 10 Di cui stranieri: N: 5; Minori in età scolare TOT 550 Di cui stranieri: N: 300 Di cui disabili: N: 10; Giovani (18-30 anni) TOT 90 Di cui stranieri: N: 45 Di cui disabili: N: 3; Adulti (31-60 anni) TOT 120 Di cui stranieri: N: 70 Di cui genitori di utenti: N: 40 Di cui AS, Insegnanti, N: 30; Anziani (più di 61 anni) TOT 10

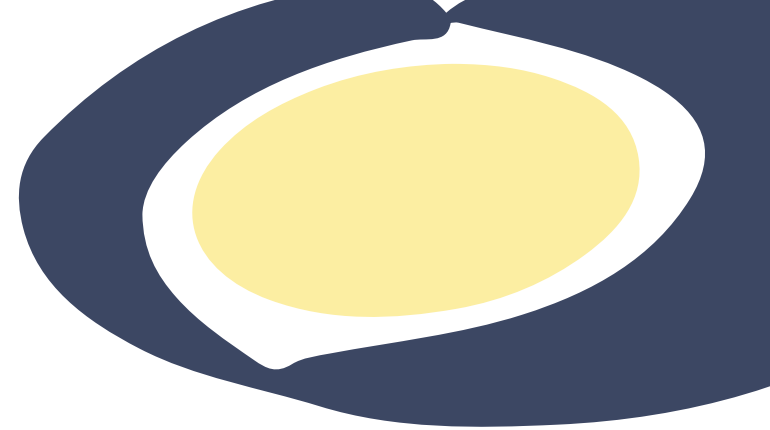
### Volontari Impiegati

Volontari impiegati nel servizio 16: 4 Occasionali - 12 Continuativi









## CAPITOLO 7 - RICERCA SOGNI documentazione e narrazione dell'agire educativo.

Su mandato e con la collaborazione di Diapason, l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, in particolare il Centro di Ricerca sulle Relazioni Interculturali, nei primi mesi del 2018 è stata avviata la Ricerca "SOGLI: il valore dell'agire educativo, forme creative e innovative di sostenibilità e narrazione." La finalità principale della ricerca sarà quella di sperimentare nei prossimi 3 anni forme innovative di documentazione narrativa dell'agire educativo a supporto e per promuovere una comunicazione più efficace e sviluppare nuove forme di sostenibilità.

Il progetto di ricerca si basa su alcune considerazioni:

- le cooperative sociali hanno bisogno di aprirsi a logiche di fund raising e visibilità sociale;
- i bandi e le gare d'appalto premiano il risparmio e mettono in competizione realtà territoriali con organizzazioni più grandi;
- diventa primario garantire, sviluppare e comunicare la qualità e dimostrare la sostenibilità dell'agire educativo;
- la documentazione narrativa può diventare un paradigma

funzionale alla sostenibilità.

La ricerca prevede l'attivazione e il coinvolgimento diretto con intensità differente di alcuni soggetti specifici di Diapason:

- **Cabina di Regia** della ricerca attivata per l'impianto generale della ricerca, per lo sviluppo delle azioni e la formulazione e sintesi dei risultati. **Tutti gli operatori della cooperativa verranno** attivati indirettamente per informazioni e aggiornamenti sulla ricerca, per contributi generali e per beneficiare degli sviluppi a ricerca conclusa.
- **Il Coordinamento Coordinatori** dei servizi per l'approfondimento della raccolta dati, come snodo di disseminazione e implementazione dei risultati.

Vengono individuati **tre servizi di Diapason**, per l'approfondimento e lo sviluppo delle azioni di ricerca: la Comunità alloggio Millesoli, Appartamenti per i richiedenti asilo e Artis Gelateria e Caffè letterario.

### 7.1 Una nuova area: finalità e obiettivi

Dal Bilancio Sociale 2017, attraverso i questionari di soddisfazione dei lavoratori, è emerso che la maggior parte ritengono sia necessario incrementare e migliorare la Comunicazione interna alla Cooperativa sia in termini di efficacia comunicativa che di contenuti per facilitare l'appartenenza e il modo in cui si "vive" l'organizzazione.

Altro elemento che ha orientato un investimento da parte di Diapason è la progressiva riduzione dei finanziamenti da parte del Pubblico verso servizi e progetti storici in cui la Cooperativa opera.

Per queste ragioni e grazie alla Ricerca SOGNI realizzata in collaborazione con Università Cattolica di Milano è nata all'interno di Diapason una nuova area dedicata alla comunicazione e alla sostenibilità.

#### Le finalità principali:

- promuovere e diffondere la filosofia che c'è alla base di Diapason;
- incrementare il senso di appartenenza delle lavoratrici e lavoratori;
- ricercare e sperimentare nuove forme di sostenibilità

#### Obiettivi generali:

- diffondere l'idea delle comunità educanti e lavoro sociale;
- sostenere il lavoro quotidiano delle lavoratrici e dei lavoratori;
- sviluppare maggiori connessioni e possibilità di interazione tra il lavoro dei diversi organi dirigenziali della Cooperativa e la base;
- fidelizzare le persone che già conoscono Diapason;
- sperimentare azioni di fundraising;
- sostenere la promozione della cooperativa verso nuovi e potenziali finanziatori.

### 7.2 ...i primi passi

Diapason ha scelto di non affidarsi a professionisti della comunicazione e fundraising esterni, ma di individuare tra i propri soci una figura che per interesse, passione e storia professionale potesse rappresentare la Cooperativa e avesse il desiderio di sperimentarsi in una nuova professione.

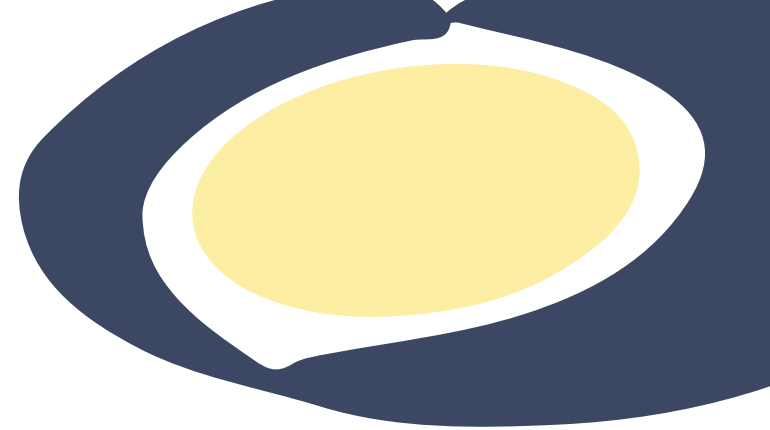
L'Area è attualmente composta da una persona che in base alle attività si interfaccia con i vari referenti della Cooperativa. Le principali attività della prima metà dell'anno sono state indirizzate verso la ricerca che ha supportato la raccolta e l'analisi dello stato dell'arte in merito alla documentazione, comunicazione e fundraising in Diapason attraverso la realizzazione di questionari ed interviste ad hoc. In seguito è stata avviata una consulenza sugli strumenti di comunicazione e sono stati sperimentati in diversi contesti nuovi strumenti di documentazioni e fundraisind (Padlet, Video a sostegno di progetti mirati, richieste di sostegno,...)

Durante il primo anno di lavoro l'area comunicazione e sostenibilità ha curato, ideato e realizzato graficamente diversi lavori tra cui:

- la promozione delle proposte formative rivolte ai soci e non solo;
- il Bilancio Sociale 2017 con una nuova grafica e in formato digitale in modo da poter essere pubblicata e presentata all'interno del sito;
- diversi prodotti per Artis, la gelateria sociale;
- alcune raccolte fondi di piccole dimensioni in favore della Comunità Millesoli.







## CAPITOLO 8 - PIANO FORMATIVO 2018

Formazioni aperte anche agli esterni e utilizzo del Padlet come Bacheca Virtuale per informare, condividere, documentare, ai fini di una maggiore disseminazione delle esperienze fatte. Queste alcune delle novità dell'anno 2018, che inizia all'insegna di una **maggiore apertura e di una più ampia condivisione interna di quanto accade nell'organizzazione attorno all'area della Formazione**. Tutto questo è stato illustrato in ogni singola équipe di lavoro così da chiarire, quanto possibile, e favorire l'utilizzo dei nuovi strumenti.

**L'esito è stato buono:** sono arrivati una decina di esterni ai nostri percorsi formativi e gli operatori hanno utilizzato Padlet con facilità, l'archivio delle formazioni è tutt'ora attivo. La gelateria Artis è stata la location di tre dei nostri percorsi, rivelandosi un'ottima risorsa in termini di spazio, economicità, accoglienza e funzionalità. Un esempio di interconnessione interna e una possibilità da aprire agli esterni che vogliono usarla nello stesso modo: non pagando l'uso della sala ma diventando clienti del bar.

Altro punto interessante e da segnalare è stato un **intenzionale maggior collegamento tra** la prima parte dell'anno, dedicata

alla **formazione**, e la seconda, dedicata alla **supervisione**. Per favorire una migliore integrazione e condivisione tra colleghi degli apprendimenti formativi, la supervisione è stata impostata in modo da riprendere alcuni contenuti e ri-osservarli con la lente specifica della supervisione. La forma tradizionale della supervisione ha lasciato maggiore spazio ai contributi dei colleghi, mettendoli in condizione di recuperare apprendimenti e fissarli meglio, traducendoli in modo da renderli comprensibili anche a coloro che non avevano fatto lo stesso percorso.

L'Area Formazione ha fatto parte della **Cabina di Regia della Ricerca Sogni**. Un investimento importante, che sta condizionando una parte significativa dell'attività dell'Area, impegnata a costruire proposte formative coerenti ai temi della comunicazione e sostenibilità e a contribuire alla diffusione di cross-medialità e interculturalità.

La nascita stessa dell'**Area Comunicazione e Sostenibilità** ha avuto un impatto importante, generando una buona collaborazione tra le due aree e una maggiore attenzione alle modalità comunicative.

## 8.1 FORMAZIONE

**LA FORMAZIONE 2018** si è articolata in quattro percorsi interni cui gli operatori hanno aderito per scelta personale, condivisa con il proprio gruppo di lavoro. Come accade ogni anno la scelta dei percorsi e degli argomenti toccati nasceva da un'analisi dei bisogni organizzativi da parte dell'AreaF condivisa, in un secondo momento, con il CdA e con i coordinatori.

**DIREZIONI (IM)POSSIBILI: epistemologie attenzioni metodologiche per chi progetta** - Il percorso è stato aperto da un seminario a cura di Franca Manoukian presso la Camera del Lavoro, aperto a tutti. L'avventura del progettare richiede, oggi più che mai, nuovi stimoli e prospettive, per interagire in modo generativo con le complessità di persone e contesti.

Successivamente hanno lavorato in parallelo un gruppo di coordinatori con Franca Manoukian e Barbara Di Tommaso per condividere e rinforzare le competenze progettuali su più piani, micro e macrosociali e andando a stimolare processi di pensiero individuali e collettivi da cui possano scaturire ipotesi di intervento congruenti e sostenibili. Un gruppo di educatori ha lavorato con Paolo Tartaglione a partire dal vertice osservativo del "dopo di noi", il per favorire una più consapevole e aperta progettazione del "prima", guidati da alcune domande: Ma sono davvero così chiari agli operatori sociali gli obiettivi su cui lavorare? Qual è il punto di equilibrio tra esigenze di protezione e spinta verso l'autonomia? Il Territorio è teatro di pericoli o di opportunità?

**EMBODY: contributo delle neuroscienze alle relazioni di aiuto.** Percorso condotto da Alessandra Di Minno, Cristina Piolini e Francesca Imbimbo che mette in luce nuova la stretta correlazione

tra la nostra biologia corporea e l'intersoggettività, condizione ineludibile e fondante degli esseri viventi. L'intento di "incarnare" le nostre professioni, lasciando andare la deriva di separare i nostri corpi e le nostre menti per conoscere cosa accade nei nostri "sistemi complessi" quando siamo in relazione. Un percorso che ha alternato momento di lezione teorica, attivazioni ed esperienze, case study con metodo attivo.

**DOCUMENT@ZIONI: fare memoria del quotidiano come opportunità comunicativa e relazionale** - Percorso condotto da Michele Marangi mirato a fornire le competenze di base non solo tecnologiche, ma anche linguistiche, estetiche, narrative e funzionali ad accrescere la capacità degli educatori di utilizzare i vari dispositivi mediali in modo sempre più coerente e strategico nei percorsi di documentazione.

**NATIVI DIGITALI: adolescenti e media education tra identità personale e dimensione relazionale** - Percorso condotto da Michele Marangi mirato a sviluppare le competenze degli educatori per utilizzare l'approccio della Media Education in ambito pedagogico con l'obiettivo primario di agevolare la progettazione e la realizzazione di interventi efficaci e verificabili, anche integrando progetti già esistenti, sperimentando operativamente le potenzialità dei formati digitali e offrendo ai partecipanti le competenze di base per realizzare autonomamente attività nei contesti operativi.

Le valutazioni dei percorsi sono state tutte molto buone.



## 8.2 SUPERVISIONE

**Le SUPERVISIONI DI GRUPPO** si sono concentrate nella seconda parte dell'anno, in autunno e inverno.

La comunità Millesoli ha concluso con la supervisione mensile di Alessandra Di Minno, sospendendo per alcuni mesi per aderire agli incontri condotti da Barbara Di Tommaso, rivolti, per la prima volta, a tutti i progetti/servizi che operano nel territorio monzese.

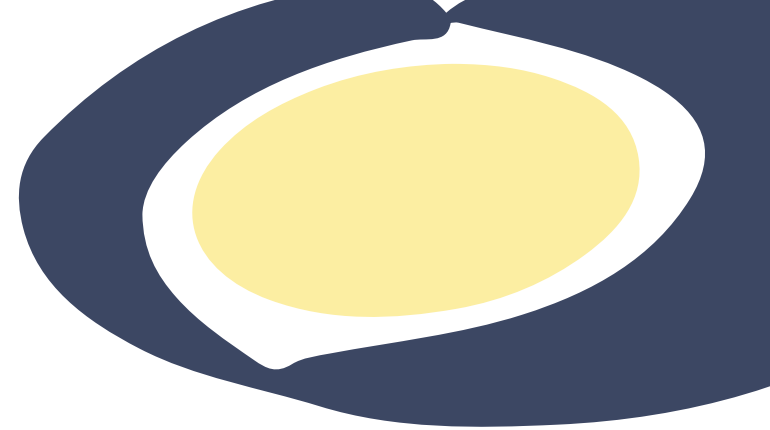
Il senso era quello di rafforzare le dimensioni della territorialità e stimolare buone sinergie e scambi tra gli operatori. Il risultato è stato buono, apprezzato e concreto: si sono mossi dei passi concreti nella direzione intrapresa, anche in autonomia a fine percorso.

Gli operatori del servizio Domiciliarità, suddivisi in due sottogruppo dato il numero elevato, hanno fatto il loro percorso condotto da Alessandra Di Minno.

E così i due Azimut, con Alessandro Ziliani.

Con il gruppo degli Asa è stata Francesca Imbimbo a fare, per la prima volta in Diapason, supervisione.





## CAPITOLO 9 - STAKEHOLDER

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

Nel corso del 2018 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. 96**
- 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 di tot n° 214**

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)
- La richiesta di coordinare e partecipare a tavoli di interlocuzione tecnica e politica nella costruzione anche operativa dei piani locali di welfare.(questa l'ho aggiunta io da "cooperazione)

## 9.1 IL BENESSERE DEI SOCI E LAVORATORI

### Dati generali

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

2. Sono...	
Socio lavoratore	81,9%
Lavoratore non socio	10,6%
Socio	7,4%

3. Lavoro in cooperativa	
Da 10 a 20 anni	35,1%
Da 3 a 10 anni	31,9%
Da più di 6 mesi, ma meno di 3 anni	21,3%
Da meno di sei mesi	6,4%
Da oltre 20 anni	5,3%

4. In passato ho lavorato o attualmente lavoro per altre cooperative sociali	
No	53,8%
Sì	46,2%

5. Con quale fascia d'età ho lavorato quest'anno?*	
Adolescenti	71,4%
Bambini	62,6%
Adulti	47,3%
Giovani	34,1%
Anziani	12,1

\*data la frammentazione dei lavoratori su più servizi la somma delle percentuali non risulterà 100%.

6. In quali ambiti di intervento ho lavorato quest'anno?	
Tutela	66,3%
Promozione e prevenzione in ambito scolastico	38%
Disabilità	32,6%
Coesione Sociale	19,6%
Promozione e prevenzione in ambito extra-scolastico	15,2%
Intercultura	13%
Aree organizzative	7,6%
Cultura	2,2%

7. Rispetto al/agli ambiti di intervento in cui ho lavorato sono soddisfatto ...	
Abbastanza	54,3%
Molto	40,4%
Poco	5,3%

9. Nel 2018 ho lavorato ...	
In un solo progetto	39,4%
In 2 progetti/servizi	35,1%
In 3 progetti/servizi	13,8%
In più di 3 progetti/servizi	11,7%

## Comunicazioni e Informazioni

1. Come ricevi le comunicazioni interne della Cooperativa?\*

Mail	88,4%
Equipe	63,2%
Passaparola	33,7%
Assemblea dei soci	27,4%
Altri gruppi di lavoro	18,9%
Facebook	7,4%
Sito	2,1%

\*la domanda dava la possibilità di scegliere molteplici risposte, la somma delle percentuali non risulterà 100%.

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

Abbastanza	68,4%
Poco	20%
Molto	10,5%
Per niente	1,1%

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

Abbastanza	66,3%
Poco	23,2%
Molto	9,5%
Per niente	1%

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

Abbastanza	57,9%
Molto	23,2%
Poco	18,9%
Per niente	0%

5. Quanto sei soddisfatto rispetto alla puntualità con cui ricevi le informazioni

Abbastanza	61,1%
Poco	21,1%
Molto	16,8%
Per niente	1%

## La Cooperativa

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

Assemblee dei soci	31,6%
Riunioni d'equipe	28,4%
Non ho partecipato	21,10%
Tavoli o gruppi di lavoro	15,8%
In altro modo	3,1%

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

Abbastanza	53,8%
Poco	30,1%
Molto	10,8%
Per Niente	5,3%

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

Abbastanza	50,5%
Poco	17,9%
Non lo so	15,8%
Molto	14,7%
Per Niente	1,1%

4. Quanto ti senti appartenente alla Cooperativa?

Abbastanza	44%
Molto	33,7%
Poco	17,9%
Per niente	1,1%

## Servizi e Progetti

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

Abbastanza	45,7%
Molto	44,7%
Poco	8,5%
Per Niente	1,1%

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

Abbastanza	47,9%
Molto	47,9%
Poco	4,3%

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

Molto	60,6%
Abbastanza	33%
Poco	5,3%
Per Niente	1,1%

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

Abbastanza	58,6%
Poco	27,6%
Molto	10,3%
Per Niente	3,4%

5. Lavori presso una sede gestita da Diapason?

No	52,1%
Sì	47,9%

## Formazione e Supervisione

1. Sei soddisfatto del percorso professionale che stai compiendo?

Molto	45,3%
Abbastanza	41,1%
Poco	11,5%

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

Sì	76,8%
No	23,2%

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

Abbastanza	47,9%
Molto	45,2%
Poco	5,5%
Per Niente	1,4%

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

Sì	59,3%
No	40,7%

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

Abbastanza	56,4%
Molto	38,2%
Poco	3,6%
Per Niente	1,8%

## Valutazione e Autovalutazione

1. Ti sembrano adeguate le modalità di valutazione esercitate sul tuo lavoro?	
Abbastanza	57,7%
Poco	15,1%
Non lo so	15,1%
Molto	12,9%

2. Se pensi alla valutazione del tuo lavoro quanto ti vengono in mente: i tuoi colleghi	
Abbastanza	44,7%
Molto	40,4%
Poco	11,7%
Per Niente	3,2%

2.1 il/i tuo/tuoi coordinatore/i	
Molto	50,6%
Abbastanza	39,3%
Poco	7,9%
Per niente	2,2%

2.2 L'Area Personale	
Poco	34,4%
Abbastanza	32,3%
Per niente	20,4%
Molto	12,9%

2.3 L'autovalutazione	
Abbastanza	52,1%
Molto	26,6%
Poco	18,1%
Per niente	3,2%

3. Sei soddisfatto delle mansioni che svolgi nel tuo lavoro?	
Abbastanza	53,8%
Molto	35,5%
Poco	9,7%
Per niente	1,1%

4. Sei soddisfatto del tuo monte ore complessivo?	
Abbastanza	54,3%
Molto	28,7%
Poco	17%

6. Sei soddisfatto della tua organizzazione oraria?	
Abbastanza	57,9%
Molto	25,3%
Poco	14,7%
Per Niente	2,1%

7. Sei soddisfatto del grado di autonomia nel tuo lavoro?	
Molto	70%
Abbastanza	30%

8. Sei soddisfatto del grado di responsabilità che hai assunto?	
Molto	59%
Abbastanza	32%
Poco	9%

9. Sei soddisfatto delle occasioni di crescita professionale offerte dalla cooperativa?	
Abbastanza	43%
Molto	23,7%
Poco	19,4%
Non lo so	7,4%
Per Niente	6,5%

10. Sei soddisfatto di come l'organizzazione cerca di tutelare i lavoratori?	
Abbastanza	54,7%
Molto	29,5%
Poco	13,7%
Per Niente	2,1%

11. Sei soddisfatto delle modalità di relazione con i tuoi diversi referenti?	
Abbastanza	56,8%
Molto	35,8%
Poco	7,4%

12. Sei soddisfatto dell'attenzione di Diapason rispetto alle tue esigenze personali?	
Molto	46,3%
Abbastanza	32,9%
Poco	14,9%
Per Niente	2,1%

## ...e per finire

13. Quanto tempo non retribuito hai dedicato nel 2018 volontariamente alla cooperativa?	
Molte (oltre 30 ore anno)	37%
Abbastanza (da 10 a 30 ore anno)	23,9%
Non saprei	25%
Poche ore (fino a 10 anno)	14,1%

14. Consigliaresti a un educatore/ASA/psicologo di inviare il suo CV in Diapason?	
Dipende... se è bravo sì	57,4%
Sicuramente Sì	41,5%
Sicuramente No	1,1%

15. Tra 5 anni pensi che lavorerai ancora in Diapason	
Spero di Sì	61,1%
Non Saprei	35,8%
Spero di No	3,2%

## Osservazioni Conclusive

**Il 40% di coloro che hanno compilato il questionario lavora in Diapason da più di 10 anni.** il dato rileva la tenuta dell'organizzazione e dei singoli, in un contesto che si fa sempre più complesso e frammentato.

Rispetto ai destinatari degli interventi i dati del **71% adolescenti e il 62% bambini**, combinato al dato del **66% di Servizi rivolti alla tutela**, conferma uno dei pilastri su cui si fonda la professionalità di Diapason.

In netto aumento i progetti di **Coesione Sociale che passano dal 4% del 2017 al 20% circa del 2018.** il dato probabilmente rispecchia la tendenza delle istituzioni private e non di investire in interventi che riguardano la socialità di quartiere e le comunità educanti in un ottica di progettazioni partecipate.

Continua a salire il numero delle **persone che lavorano in più di 3 servizi-progetti +5.2%, ma anche gli impiegati in un solo servizio + 4,3% rispetto al 2017.** Non sono comunque dati significativi e si conferma la tendenza alla frammentazione come caratteristica del lavoro sociale ed educativo. **Si conferma l'impiego principale dei lavoratori nel lavoro con adolescenti e bambini.**

I lavoratori hanno iniziato a utilizzare altri canali come **Facebook e il Sito** per rimanere aggiornati sulla vita di Diapason. I dati sulla **partecipazione e l'appartenenza alla Cooperativa sono positivi** anche rispetto all'anno 2017. Il percorso di riorganizzazione e l'elezione del nuovo CdA ha sicuramente avvicinato la base alle diverse aree.

**Il lavoro all'interno dei servizi e progetti è valutato molto positivamente:** più del 90% dei lavoratori che hanno compilato il questionario da rimandi molto positivi in merito all'appartenenza, alla collaborazione e coesione.



## 9.2 I NOSTRI CLIENTI - questionario di soddisfazione

Il gruppo del bilancio sociale ha deciso di concentrare l'attenzione sulla soddisfazione dei destinatari diretti, sia che si tratti di servizi ad accesso "spontaneo", sia che si tratti di servizi ad accesso "vincolato".

Si è scelto di utilizzare a tale scopo diversi questionari che prevedevano sia risposte chiuse, sia risposte aperte. I questionari sono stati adattati ed eventualmente ampliati con domande ad hoc in base alla particolarità di ciascun servizio e/o all'interesse delle équipes ad approfondire alcuni aspetti. Gli educatori hanno chiesto ai propri utenti di compilare il questionario in forma anonima.

Di seguito vengono riportati i dati quantitativi sull'utenza raggiunta nel 2018 e una sintesi dei risultati emersi dall'indagine sulla soddisfazione degli utenti, evidenziandone le voci comuni ai questionari per facilitare l'analisi e lasciando alle varie équipes di riferimento la valutazione sulle domande di approfondimento laddove presenti.

Soddisfazione Generale					
Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
AES Milano	51	2	2	13	34
Azimut Zona 9	7	0	0	7	0
Serv Dom Soc Ass	31	0	0	0	31
Serv Dom Soc Ed	53	4	3	22	24
ADM Desio	12	1	1	2	8
Nuovo Giardino	25	5	0	3	17
Saltimbanco ADM	6	0	1	2	3
Saltimbanco	21	1	1	6	13
Millesoli	8	0	3	5	0
<b>TOTALE</b>	<b>214</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>60</b>	<b>130</b>
Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD CSA	31	0	2	7	22
Cad Ottovolante	15	0	0	2	13
Freq 200 Orienta	25	2	5	5	13
Freq 200 L2	9	0	1	1	7
Incontra Giovani	35	0	0	9	26
Tempo Insieme	40	0	0	10	30
Sportello Besana	20	1	1	8	10
<b>TOTALE</b>	<b>170</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>121</b>
Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali	369	5%	5%	25%	65%

Sede del Servizio - Progetto					
Invio Servizi Sociali					
	TOT				
*AES Milano	-	-	-	-	-
Azimut Zona 9	7	0	1	5	1
Serv Dom Soc Ass	31	2	1	13	15
Serv Dom Soc Ed	30	4	5	7	14
*ADM Desio	-	-	-	-	-
Nuovo Giardino	25	1	0	14	10
Saltimbanco ADM	1	0	0	1	0
Saltimbanco	21	1	1	7	12
Millesoli	8	0	3	4	1
<b>TOTALE</b>	<b>123</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>51</b>	<b>53</b>
Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD CSA	31	2	1	13	15
Cad Ottovolante	15	0	0	6	9
*Freq 200 Orienta	-	-	-	-	-
*Freq 200 L2	9	0	1	5	3
Incontra Giovani	35	0	0	3	32
Tempo Insieme	40	0	0	12	28
Sportello Besana	20	1	1	8	10
<b>TOTALE</b>	<b>150</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>97</b>
Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali	273	4%	5%	36%	55%

\*servizi senza una sede

## Attività Proposte

### Invio Servizi Sociali

	TOT				
AES Milano	51	3	7	19	22
Azimut Zona 9	7	1	2	4	0
Serv Dom Soc Ass	31	0	0	5	26
Serv Dom Soc Ed	53	2	1	14	36
ADM Desio	12	0	1	1	10
Nuovo Giardino	25	0	1	5	19
Saltimbanco ADM	6	0	0	2	4
Saltimbanco	21	1	3	4	13
Millesoli	7	3	0	4	1
<b>TOTALE</b>	<b>175</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>58</b>	<b>131</b>

### Accesso spontaneo

	TOT	D	C	B	A
CAD CSA	31	0	6	8	17
Cad Ottovolante	15	1	0	5	9
Freq 200 Orienta	25	0	1	8	16
Freq 200 L2	9	0	0	0	9
Incontra Giovani	35	0	0	7	28
Tempo Insieme	40	0	0	11	29
Sportello Besana	20	0	2	8	10
<b>TOTALE</b>	<b>175</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>118</b>

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali 388 3% 6% 27% 64%

## Relazioni con i Coetanei

### Invio Servizi Sociali

	TOT				
AES Milano	51	2	8	17	24
Azimut Zona 9	7	0	1	2	4
Serv Dom Soc Ass	31	0	3	4	24
Serv Dom Soc Ed	39	4	6	10	19
ADM Desio	12	1	1	3	7
Nuovo Giardino	-	-	-	-	-
Saltimbanco ADM	6	0	1	2	3
Saltimbanco	21	0	1	8	12
Millesoli	8	1	0	5	2
<b>TOTALE</b>	<b>175</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>51</b>	<b>95</b>

### Accesso spontaneo

	TOT	D	C	B	A
CAD CSA	31	0	3	4	24
Cad Ottovolante	15	0	0	4	11
Freq 200 Orienta	-	-	-	-	-
Freq 200 L2	9	0	0	2	7
Incontra Giovani	35	0	0	7	28
Tempo Insieme	40	0	0	5	35
Sportello Besana	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>105</b>

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali 305 3% 8% 24% 66%

## Nuove amicizie

### Invio Servizi Sociali

	TOT				
AES Milano	-	-	-	-	-
Azimut Zona 9	7	0	2	3	2
Serv Dom Soc Ass	-	-	-	-	-
Serv Dom Soc Ed	49	11	9	11	18
ADM Desio	12	1	1	3	7
Nuovo Giardino	-	-	-	-	-
Saltimbanco ADM	6	0	1	2	3
Saltimbanco	21	0	2	7	12
Millesoli	8	0	1	4	3
<b>TOTALE</b>	<b>103</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>45</b>

### Accesso spontaneo

	TOT	D	C	B	A
CAD CSA	31	0	6	4	21
Cad Ottovolante	15	0	1	3	11
Freq 200 Orienta	-	-	-	-	-
Freq 200 L2	9	0	0	2	7
Incontra Giovani	35	0	0	20	15
Tempo Insieme	40	0	0	10	30
Sportello Besana	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>39</b>	<b>84</b>

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali 233 5% 10% 30% 55%

## Rapporto con le operatrici

### Invio Servizi Sociali

	TOT				
AES Milano	51	1	3	10	37
Azimut Zona 9	7	1	0	2	4
Serv Dom Soc Ass	31	1	1	10	19
Serv Dom Soc Ed	53	3	1	7	42
ADM Desio	12	0	0	4	8
Nuovo Giardino	25	0	1	5	19
Saltimbanco ADM	6	0	1	1	4
Saltimbanco	21	0	2	7	12
Millesoli	8	0	1	4	3
<b>TOTALE</b>	<b>214</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>148</b>

### Accesso spontaneo

	TOT	D	C	B	A
CAD CSA	31	1	0	8	22
Cad Ottovolante	15	1	0	1	13
Freq 200 Orienta	25	2	2	11	10
Freq 200 L2	9	0	0	1	8
Incontra Giovani	35	0	0	2	33
Sportello Besana	20	1	1	9	9
Tempo Insieme	40	0	0	0	40
<b>TOTALE</b>	<b>175</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>135</b>

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali 389 3% 3% 21% 73%

## Osservazioni

Sono stati sottoposti a valutazione 214 questionari e i risultati ottenuti nella media sono positivi, tra 85% e il 94% degli utenti ha espresso valori tra l'abbastanza e il buono.

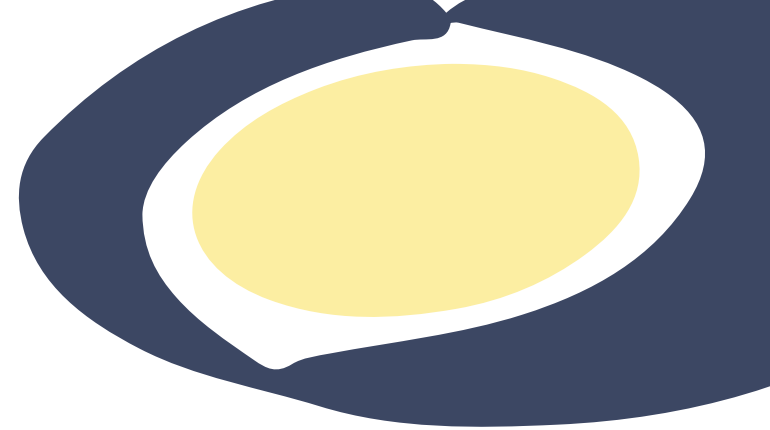
Si nota comunque una lieve differenza di valutazione tra i servizi ad accesso spontaneo, che hanno tutti valori più alti e i servizi ad accesso tramite segnalazione da parte dei servizi sociali. Tra questi ultimi il caso del Servizio Domiciliarità Socio Educativa rappresenta bene le difficoltà di alcune famiglie ad avere un educatore presso il domicilio, che per alcuni è vissuto come un estraneo e un controllo imposto dal servizio sociale.

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 2018: 2984.

	Minori in età prescolare	Minori in età scolare	Giovani (18-30 anni)	Adulti (30-60 anni)	Anziani (più 60 anni)
	121	1257	269	1302	35
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	





## CAP 10 - LA COOPERATIVA NELLA COOPERAZIONE

Negli ultimi anni il lavoro con le reti territoriali e di servizi è divenuto sempre più indispensabile: non solo una metodologia di lavoro, una possibilità per integrare ed integrarsi nelle pratiche e nei saperi, ma anche una necessità definita dal quadro normativo e dalla sfida ai nuovi bisogni sociali.

Segnaliamo nelle pagine successive le esperienze più significative a cui Diapason partecipa, sottolineando le nuove esperienze avviate nel corso del 2018 che riguardano in particolar modo le nuove reti cittadine e nazionali di contrasto alla povertà educativa ed alla povertà minorile, in cui la cooperativa assume anche la funzione di referente/capofila.

### Coordinamento e reti del Comune di Milano

- Forum Terzo Settore Città di Milano
- Gruppo Operativo Centrale MiLab 0-18
- Gruppo di Raccordo Minori. Coordinamento cittadino delle organizzazioni a tutela dei minori
- PiDiDa Lombardia: Tavolo di confronto e coordinamento per la promozione e tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza in Italia e nel mondo.
- Coordinamento cittadino Servizi Domiciliari
- Coordinamento cittadino Centri Educativi Diurni per Minori
- Coordinamento cittadino Assistenza Educativa Scolastica
- Coordinamento cittadino Enti Gestori Servizi diurni per la disabilità
- Sottotavolo disabilità del Piano di zona e Polo Nord Disabilità
- Tavolo Minori e Famiglia Quarto Oggiaro
- Tavolotto. Rete degli enti gestori e dei servizi pubblici della zona 8 rivolti alla disabilità
- Rete degli enti che lavorano per l'accoglienza e l'inclusione di immigrati
- Reti territoriali QuBi per il contrasto alla povertà minorile, nei quartieri di Niguarda, Dergano, Affori, Comasina/Bruzzano
- 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
- Rete del progetto React di contrasto alla povertà educativa

## Coordinamento e reti di Monza e Brianza

- Forum Terzo Settore Monza e Brianza
- Piano di zona Ambito di Monza 2017-2019. Partecipazione al Tavolo di Sistema: organo consultivo che raccoglie membri del terzo settore e dell'Ufficio di Piano dell'Ambito di Monza
- Coordinamento delle Comunità Educative per Minori del territorio di Monza (CEMM)
- Coordinamento dei servizi di Semiresidenzialità/ADM di Monza
- Piano di zona Ambito di Carate 2017-2019. Partecipazione al Tavolo di Sistema: organo consultivo che raccoglie membri del terzo settore e dell'Ufficio di Piano dell'Ambito di Monza
- Tavoli tecnici del piano di zona di Carate: partecipazione a Tavolo Minori e Tavolo Disabilità

## Considerazioni

Uno degli elementi di novità significativa del 2018 è la partecipazione di Diapason alle reti territoriali di contrasto della povertà minorile nei Progetti QuBi e React.

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

- al Forum del Terzo Settore, come referenti eletti dalle realtà territoriali dei tre ambiti in cui siamo maggiormente presenti;
- nei coordinamenti promossi, richiesti e/o sostenuti dagli enti locali che rappresentano i luoghi di interlocuzione tecnica e politica nella costruzione anche operativa dei piani locali di welfare.

## 10.2 PARTNERSHIP E ATI - Associazioni Temporanee di Impresa

- 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 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
- ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo, Azione Solidale per la gestione del servizio di Pronto Intervento per il Comune di Milano
- ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Ael per la gestione del Servizio REI per il Comune di Milano
- ATI con Comin, La Strada, Sir, Sei in Compagnia, Zerocinque, Fanciullezza per la realizzazione delle attività di "Socialità di quartiere" a sostegno dei centri Diurni
- Accordo di Rete con 26 partner per la realizzazione delle azioni di contrasto alla povertà minorile nel progetto QuBi Niguarda
- Accordo di Rete Nazionale con 7 partner di 6 regioni distinte per la realizzazione delle azioni di contrasto alla povertà educativa nel progetto React
- ATI con Impresa di Rete Passepartout per la gestione del Servizio di accoglienza diffusa di profughi in CAS a Milano
- Accordo di partenariato con Associazione Liberi Svincoli e

Associazione Antonia Vita per la realizzazione del progetto "Tutta nostra la città. Giovani CreAttori di opportunità" (scadenza gennaio 2021)

- ATS con Istituti Mosè Bianchi, Carlo Porta, Olivetti, Hensemberger, Istituti comprensivi di via Correggio, S. Fruttuoso, Fraternità Capitanio, 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). Nuova collaborazione con Scuola Media Sabin (S. Fruttuoso), oltre a scuola media Bellani
- 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 dei Servizi di Tutela del Distretto di Carate
- ATI con le cooperative La Grande Casa e il Torpedone per la gestione del Centro Diurno Primo Piano a Bovisio Masciago
- ATI con Progetto Sociale per la gestione del Servizio Educativo Minori dell'Azienda TECUM di Mariano Comense
- ATS con Istituti Mosè Bianchi, Carlo Porta, Olivetti, Hensemberger, Istituti comprensivi di via Correggio, S. Fruttuoso, Fraternità Capitanio, 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



### Considerazioni

Il consolidarsi di un rapporto importante con un gruppo variabile di cooperative milanesi con cui in questi ultimi anni abbiamo costruito le risposte ai bandi proposti dal Comune di Milano per il sostegno e l'integrazione dei servizi sociali territoriali e dei servizi specialistici, ha rappresentato un modo diverso di segnare la nostra funzione e responsabilità pubblica accanto agli enti locali.

Vi è poi una curiosa coincidenza circa gli oggetti delle due ATI più numerose che coinvolgono Diapason tanto a Milano quanto a Monza: il tema della povertà educativa, della triangolazione scuola - famiglia - territorio, del contrasto alla dispersione ed inadempienza scolastica. Queste tematiche negli ultimi anni stanno divenendo attenzione diffusa e trasversale tanto nella dimensione locale che nella dimensione nazionale ed il contributo, la collaborazione, la coprogettazione di diversi soggetti - terzo settore, istituzioni scolastiche, enti locali - nel trattare queste questioni diviene un approccio metodologico che pensiamo possa portare a risultati diversi nei processi e nelle risposte messe in campo.

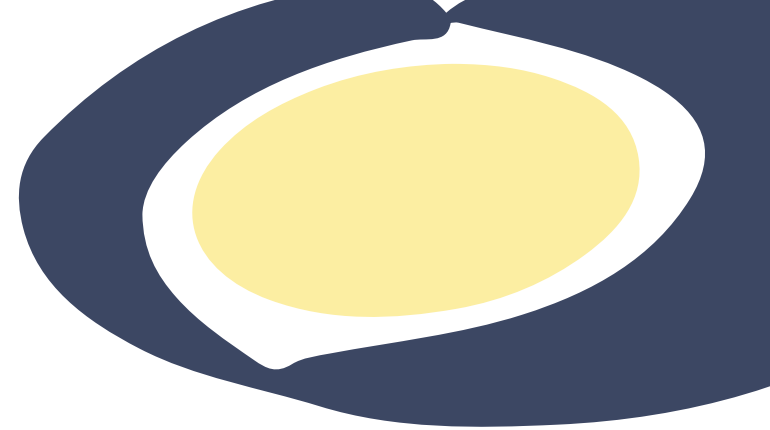
### IL RAPPORTO CON IL CNCA

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 del CNCA Lombardia e di membro del Consiglio Nazionale;
- l'impegno nel Gruppo Infanzia Adolescenza e Famiglie che ha coinvolto in particolare Clelia Buccella, Valentina Calvi, Gabriele Gaudenzi e Paolo Redini;
- l'impegno nel gruppo Accoglienza Migranti che ha coinvolto Paolo Cattaneo nella sua veste di presidente Regionale e Alessio Andreotti
- l'impegno nel Gruppo Politiche Giovanili Nazionale
- i seminari su "accoglienza migranti", "democrazia organizzativa", "agricoltura sociale", "maschile femminile in educazione" che hanno visto la partecipazione di Paolo Cattaneo, Elena Cova, Alessio Andreotti, Maria Nicolai, Francesca Ratti, Silvia Riboldi, Martin Cestari.





## CAPITOLO 11 - 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.

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

## 11.1 TIROCINI FORMATIVI E ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

### Tirocini formativi

Nel corso del 2018 è proseguita la collaborazione con le Università di Milano per la realizzazione dei tirocini formativi; in particolare si sono realizzate le seguenti attività:

- gestione di 6 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 3 percorsi di tirocinio individuale per educatori con la Facoltà di Medicina/scienze dell'Educazione dell'Università Statale di Milano/Don Gnocchi
- gestione di 2 percorsi di tirocinio individuale con la Facoltà di Scienze dell'Educazione e 1 con la Facoltà di Psicologia dell'Università Cattolica.
- gestione di 1 percorso di tirocinio individuale per Assistente Sociale della Facoltà di Scienze Sociali dell'Università di Bari.

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

- l'individuazione di una figura professionale che affianchi il tirocinante nel percorso, garantendo incontri settimanali di confronto;
- 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 copresenza con gli educatori/assistenti sociali;
- il confronto con i responsabili della Cooperativa, in merito agli aspetti gestionali, organizzativi e di senso complessivo.

### Alternanza scuola lavoro

Dall'anno scolastico 2017/2018 Diapason è convenzionata con il **Liceo Linguistico Galvani di Milano** per l'avvio di percorsi di alternanza scuola lavoro. Nel corso del 2018 sono stati accolti complessivamente 30 studenti di cui 15 nel 2017/2018 e 17 nel 2018/2019.

Tali studenti si sono messi alla prova, nell'ambito del progetti Nove+ e Frequenza 200, nelle seguenti attività rivolte a bambini della scuola primaria e a ragazzi delle scuole secondarie di primo grado:

- sostegno nello studio pomeridiano
- progettazione e conduzione di attività per aumentare la conoscenza della lingua e della cultura francese

Dal 2016 è attiva la collaborazione con il **Liceo Classico e Musicale Zucchi di Monza** per l'accoglienza di studenti di 3° e 4° superiore. Nel 2018 le tirocinanti si sono sperimentate nelle attività di sostegno allo studio rivolte alle ragazze e ai ragazzi delle scuole medie presso i servizi Saltinbanco e Tempo Insieme. Sono state 3 studentesse e 1 studente.

Fino a giugno 2018 accoglienza di 4 studenti del **Liceo Artistico Nanni Valentini e dell'Istituto Mapelli di Monza** a supporto del progetto "Giovani in campo. Sport, natura e cultura a Cederna".

## 11.2 SERVIZIO CIVILE NAZIONALE E GIOVANETÙ IN AZIONE

### Servizio Civile Nazionale

Nel 2018 Diapason ha beneficiato della presenza di quattro volontari civili (tre donne e un uomo) che per dodici mesi hanno dedicato trenta ore settimanali.

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 Centro Educativo React.

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 una tra loro è diventata nostra collega.

### Servizio Volontario Europeo

Erasmus Plus è il programma dell'Unione europea per l'Istruzione, la Formazione, la Gioventù e lo Sport 2014-2020.

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

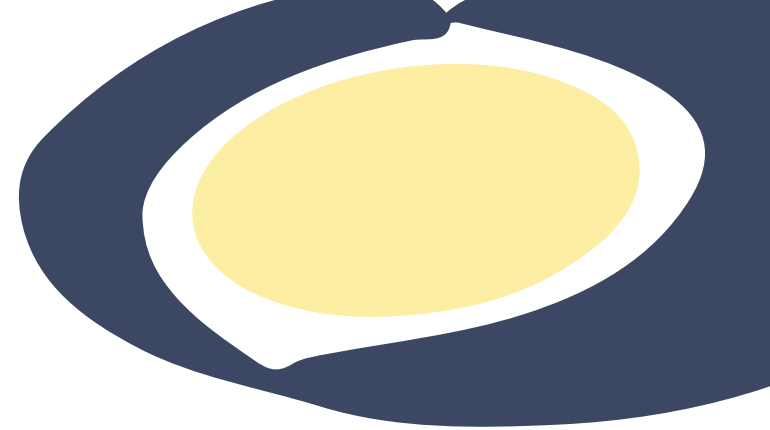
Nell'agosto 2014 ci siamo accreditati nel nuovo programma Erasmus Plus per poter continuare ad occuparci del Servizio Volontario Europeo, che consente a un giovane dai 18 ai 30 anni di svolgere attività di volontariato in un paese straniero per un periodo di tempo limitato, normalmente compreso tra i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

Diapason può ospitare 2 volontari contemporaneamente presso la Comunità Millesoli a Monza. I volontari svolgono quindi la maggior parte delle loro attività presso questo servizio. Supportano inoltre, per garantire pluralità di esperienze, altri servizi sul territorio della provincia di Monza e Brianza gestiti sempre da Diapason; 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 2018, dopo una pausa iniziale necessaria alla stesura di un progetto maggiormente innovativo, accogliamo, dal settembre 2018 Marta, volontaria spagnola.





## CAPITOLO 12 - BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2018

## 12.1 STATO PATRIMONIALE

### BILANCIO CEE DAL 1/1/2018 al 31/12/2018

STATO PATRIMONIALE ATTIVO	31-12-2018	31-12-2017
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	4.254	5.804
II - Immobilizzazioni materiali	434.789	436.449
III - Immobilizzazioni finanziarie	1.851	1.851
Totale immobilizzazioni (B)	440.894	444.104
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	6.539	-
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.765.772	1.586.507
esigibili oltre l'esercizio successivo	5.975	5.975
Totale crediti	1.771.747	1.592.482
IV - Disponibilità liquide	1.244.890	1.258.939
Totale attivo circolante (C)	3.023.176	2.851.421
D) Ratei e risconti	41.811	42.208
Totale attivo	3.505.881	3.337.733

STATO PATRIMONIALE PASSIVO	31-12-2018	31-12-2017
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	50.662	50.713
IV - Riserva legale	71.937	67.330
V - Riserve statutarie	186.161	175.871
VI - Altre riserve	2.028	2.028
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	37.866	15.358
Totale patrimonio netto	348.654	311.300
B) Fondi per rischi e oneri	149.358	124.809
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.109.410	1.030.162
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.137.272	1.029.364
esigibili oltre l'esercizio successivo	155.296	172.311
Totale debiti	1.292.568	1.201.675
E) Ratei e risconti	605.891	669.787
Totale passivo	3.505.881	3.337.733



## 12.2 CONTO ECONOMICO

Conto economico	31-12-2018	31-12-2017			31-12-2018	31-12-2017
A) Valore della produzione						
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.601.672	3.476.603				
5) altri ricavi e proventi						
contributi in conto esercizio	183.980	280.665				
altri	14.288	23.770				
Totale altri ricavi e proventi	198.268	304.435				
Totale valore della produzione	3.799.940	3.781.038				
B) Costi della produzione						
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	149.607	76.013				
7) per servizi	573.696	540.181				
8) per godimento di beni di terzi	145.048	97.946				
9) per il personale						
a) salari e stipendi	2.060.881	2.167.482				
b) oneri sociali	551.275	581.944				
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	203.923	212.467				
c) trattamento di fine rapporto	161.605	150.515				
e) altri costi	42.318	61.952				
Totale costi per il personale	2.816.079	2.961.893				
10) ammortamenti e svalutazioni						
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	20.560	17.706				
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	2.288	1.759				
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	18.272	15.947				
Totale ammortamenti e svalutazioni	20.560	17.706				
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(6.539)	-				
12) accantonamenti per rischi	5.000	4.000				
14) oneri diversi di gestione	45.340	58.945				
Totale costi della produzione	3.748.791	3.756.684				
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	51.149	24.354				
C) Proventi e oneri finanziari						
16) altri proventi finanziari						
d) proventi diversi dai precedenti						
altri	222	248				
Totale proventi diversi dai precedenti	222	248				
Totale altri proventi finanziari	222	248				
17) interessi e altri oneri finanziari						
altri	13.505	9.244				
Totale interessi e altri oneri finanziari	13.505	9.244				
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(13.283)	(8.996)				
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	37.866	15.358				
21) Utile (perdita) dell'esercizio	37.866	15.358				

## 12.3 RENDICONTAZIONE A VALORE AGGIUNTO ANNO 2018

<b>VALORE PRODUZIONE LORDO</b>		<b>3.789.047 €</b>		<b>DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>		
costi esterni: merci c/ acquisti	-149.607 €			Personale ordinario	2.094.362 €	
costi per servizi	-507.411 €			Contributi personale	551.275 €	
altri costi	-8.412 €			Collaboratori soci e non	36.737 €	
costi godimento beni	-145.048 €			Servizi ai lavoratori (formazione e prev compl)	48.777 €	
oneri diversi di gestione	-9.794 €	-820.272 €		emolumenti amministratori	0 €	
				accantonamenti tfr e fondi prev	161.605 €	
<b>VALORE AGGIUNTO LORDO CARATTERISTICO</b>		<b>2.968.775 €</b>		<b>totale alle persone operanti in coop</b>		<b>2.892.756 €</b>
proventi finanziari	222 €					
gestione straordinaria : sopravven attive	6.443 €			ai soci finanziatori	12.985 €	
oneri straordinari	-2.543 €	4.122 €		alla comunita ': volontari	1.033 €	
				al no profit	7.082 €	
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		<b>2.972.897 €</b>		ente pubblico	6.084 €	
Ammortamenti	-20.560 €			ai finanziatori	519 €	27.703 €
accantonamenti	-5.000 €					
<b>VALORE AGGIUNTO NETTO = RICCHEZZA PRODOTTA</b>		<b>2.947.337 €</b>		<b>totale ricchezza distribuita</b>		<b>2.920.460 €</b>
PRELIEVO ricchezza dalla comunita'						
contributi pubblici generici						
contributi fronte di investimenti						
liberalità / donazioni	10.989 €	10.989 €				
<b>totale ricchezza</b>		<b>2.958.326 €</b>		<b>avanzo di esercizio a riserva indivisibile</b>		<b>37.866 €</b>