

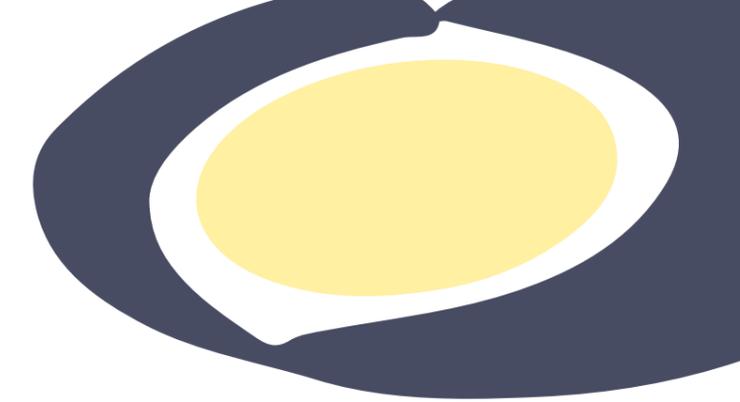


cooperativa
diapason

BILANCIO SOCIALE 2019

Quindicesima Edizione





BILANCIO SOCIALE 2019

Quindicesima Edizione

a cura di:

Area Comunicazione Diapason

con il supporto di:

Marco Rovati, prezioso tirocinante

Imane Mouslim, instancabile volontaria civile

con il contributo di:

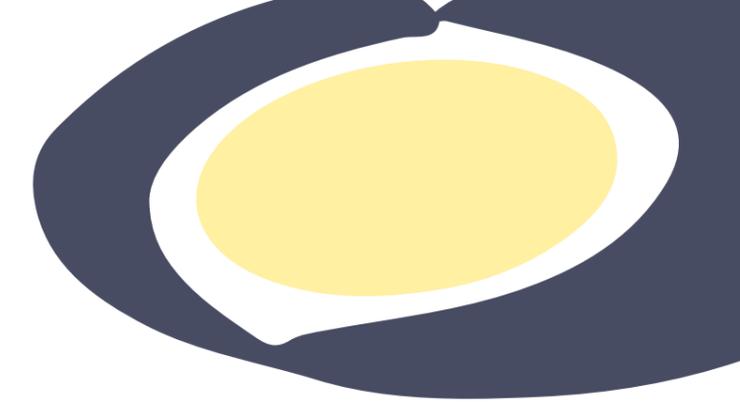
CdA, Direzione e Referenti d'Area; Coordinatrici e Coordinatori dei Servizi e Progetti della Cooperativa;

Operatrici e Operatori che quotidianamente rendono possibile il lavoro di cura e promozione;

infine, ma mai ultime, tutte le persone con cui lavoriamo, che ogni giorno ci insegnano il valore del nostro mestiere.

INDICE

1. IL BILANCIO SOCIALE: XV Edizione	pag. 5
2. LA MISSION DELLA COOPERATIVA.....	pag. 7
3. POLITICA DELLA QUALITÀ	pag. 11
4. LA RIORGANIZZAZIONE.....	pag. 15
5. DIAPASON NEL CONTRASTO ALLA POVERTÀ MINORILE.....	pag. 19
5.1 Risultati raggiunti con le famiglie	pag. 20
5.2 Risultati raggiunti con la rete	pag. 21
5.3 Indicatori di qualità	pag. 22
5.4 Criticità e soluzioni	pag. 23
6. LA BASE SOCIALE	pag. 25
5.1 La composizione	pag. 26
5.2 La cooperativa e i suoi lavoratori	pag. 26
5.3 Cooperativa Diapason: la mappa	pag. 28
7. UNA FOTOGRAFIA DEI PROGETTI NEL 2019	pag. 19
7.1 Area Milano	pag. 30
7.2 Area Monza e Brianza	pag. 68
8. COMUNICAZIONE E SOSTENIBILITÀ	pag. 103
9. IL PIANO FORMATIVO 2019	pag. 107
9.1 Direzioni di lavoro	pag. 108
9.2 Formazione	pag. 110
9.3 Supervisione	pag. 111
10. STAKEHOLDER	pag. 113
10.1 Il benessere dei soci e dei lavoratori	pag. 114
10.2 I nostri destinatari: questionari di gradimento	pag. 118
10.3 Una fotografia dei nostri destinatari	pag. 121
11. LA COOPERATIVA NELLA COOPERAZIONE	pag. 123
11.1 I tavoli territoriali e di coordinamento	pag. 124
11.2 Partnership e ATI	pag. 125
11.3 Il rapporto con il CNCA	pag. 127
12. TIROCINANTI E VOLONTARI	pag. 129
12.1 Tirocini Formativi e Alternanza Scuola Lavoro	pag. 130
12.2 Servizio Civile Nazionale e Gioventù in Azione	pag. 131
13. BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2019	pag. 133
13.1 Stato Patrimoniale 2019	pag. 134
13.2 Conto Economico 2019	pag. 135
13.3 Rendicontazione a valore aggiunto 2019	pag. 136



CAPITOLO 1 - BILANCIO SOCIALE XIV EDIZIONE a cura di Angela Galli

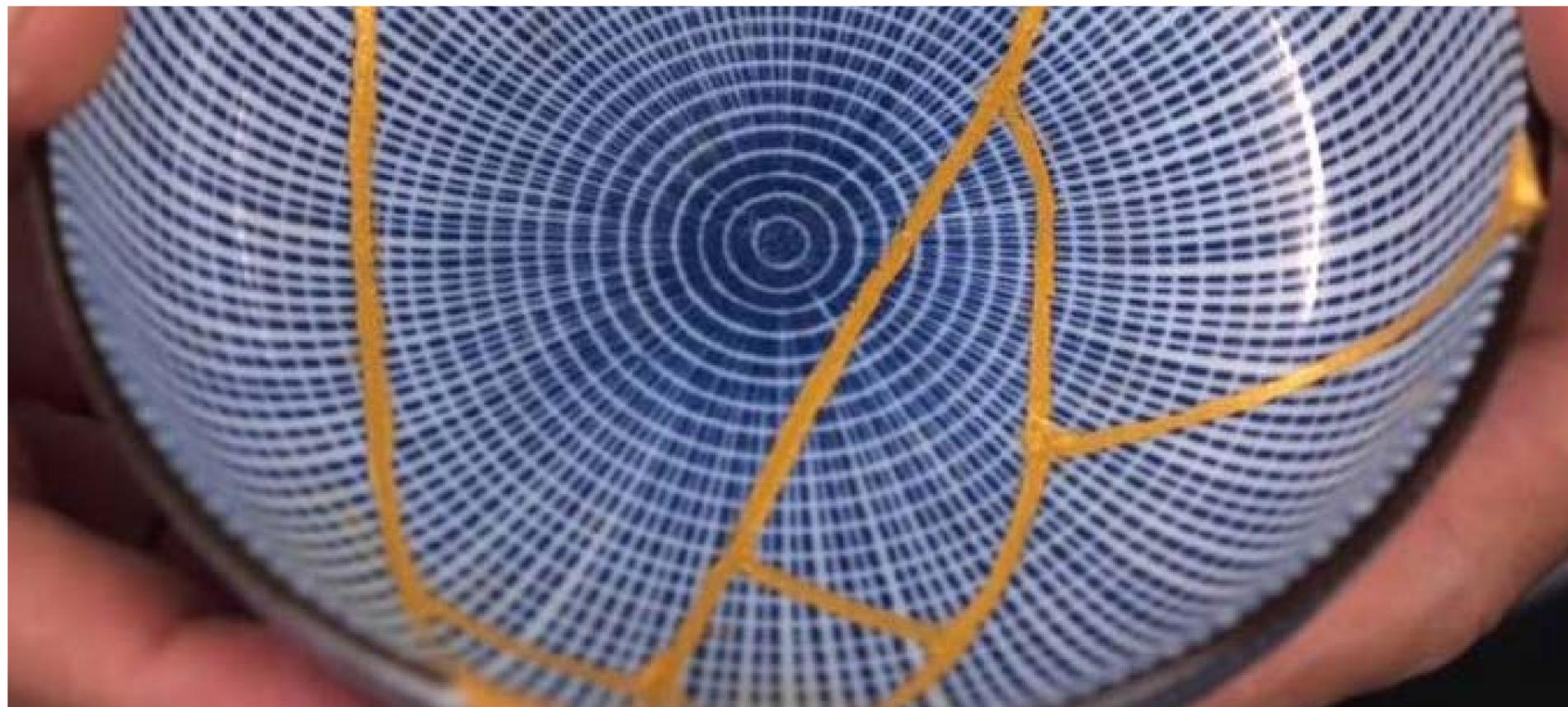
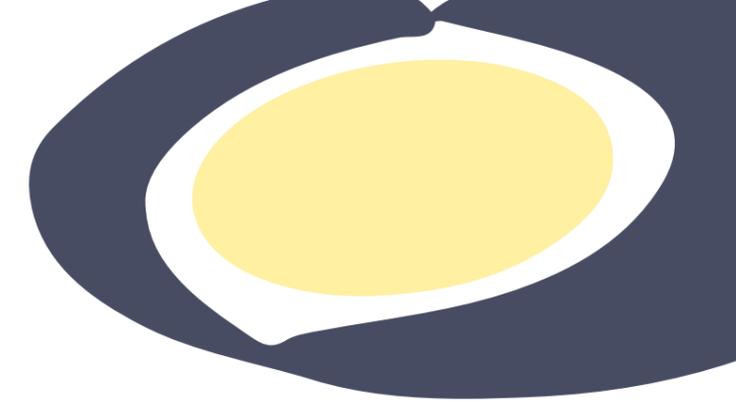
Siamo arrivati alla pubblicazione della XV edizione del Bilancio Sociale. Il lavoro di costruzione e successiva redazione di questo documento impegna l'organizzazione in **un processo di riflessione su di sé**.

In fisica la riflessione è un fenomeno per cui un'onda, che si propaga in un'area cambia direzione a causa di un impatto con un materiale riflettente. In acustica causa gli echi ed è utilizzata nei sonar.

In effetti direzione e risonanza sono elementi importanti per la maturità di un'organizzazione che si avvia a superare i 35 anni di esistenza. Il **bilancio sociale ci dà l'opportunità di guardarci**, di fotografare le nostre attività, i nostri soci lavoratori e nostri utenti. Ma anche **di valutare ed avviare processi di cambiamento** di direzione se necessario, alla tutela delle nostre finalità più importanti, la qualità delle offerte e la qualità delle condizioni di lavoro.

Con questo documento abbiamo inoltre l'obiettivo di **far risuonare nel lettore i nostri principi e il nostro impegno** descrivendo in modo sintetico quanto è stato fatto nel corso dell'anno per promuovere la nostra partecipazione alle attività nei territori.

Un ringraziamento sentito a tutti.



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, i gruppi, le comunità, i territori**, a partire da un definito impianto di valutazione e monitoraggio, capace di raccogliere esiti e percezioni dei differenti soggetti coinvolti.

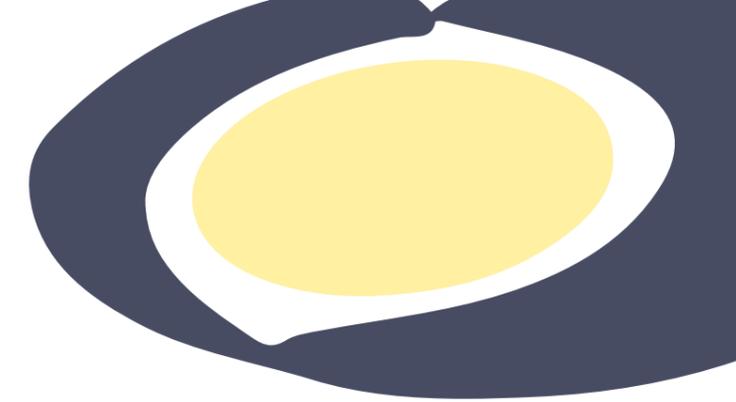
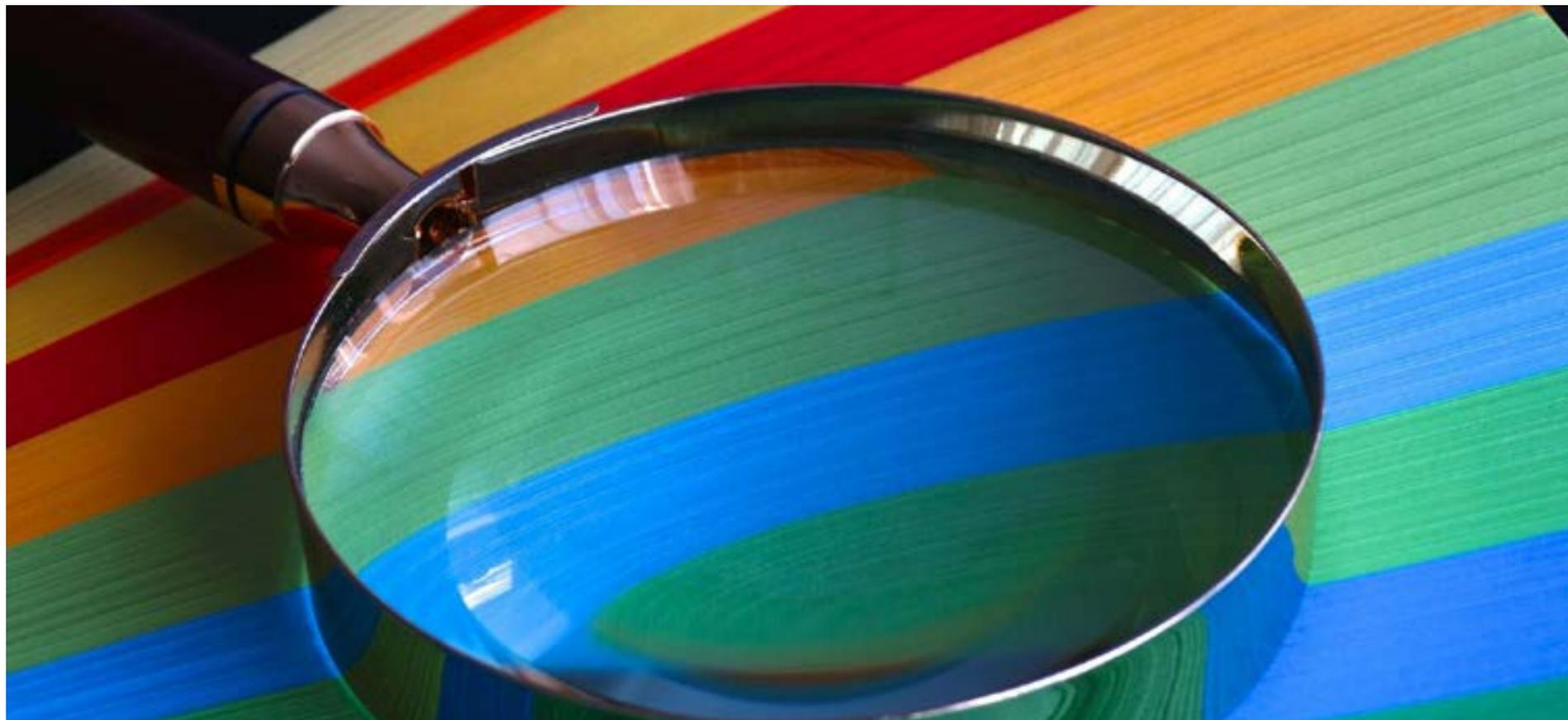
Vogliamo continuare a pensare che, **nel produrre cambiamento, noi si sia soggetti ma anche 'oggetti'**: che sia un modo per cambiare un po' il mondo in cui anche i nostri figli possano vivere meglio, i nostri amici possano lavorare meglio e noi si possa forse, 'invecchiare' meglio.

Progettiamo con la rete

Orientiamo le politiche sociali

Verifichiamo con i destinatari

Siamo parte del cambiamento



CAPITOLO 3 - POLITICA PER LA QUALITÀ

Le 5 azioni della Politica per la Qualità di Diapason sono:

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

La cooperativa si è data l'obiettivo di finalizzare gli sforzi di tutto il personale, interno ed esterno, ad un'attenta gestione delle questioni inerenti la politica di qualità anche nel rispetto di 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 si 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.

Le Azioni

Costrire un contesto Collaborativo

Attenzione alle storie Individuali

Elaborare Politiche Sociali Territoriali

Produrre capitale sociale

Diffondere il senso intervento sociale

Obiettivi Generali

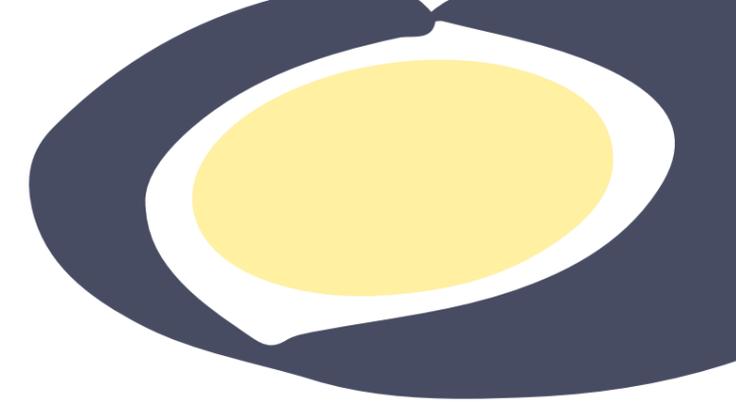
A partire dai principi espressi nella Politica della Qualità, Diapason definisce i propri Obiettivi Generali di Qualità:

- 1. Mantenere e/o aumentare il numero degli accordi contrattuali sottoscritti**, sulla base delle strategie aziendali, a cura di CDA e Direzione.
- 2. Pianificare il lavoro nei servizi con i singoli utenti, con i gruppi, le comunità ed i territori**, a partire da un definito impianto di progettazione, gestione verifica e valutazione, restituzione pubblica e riprogettazione a cura di COORD e OPER.
- 3. Curare la fase di selezione del personale** e dei consulenti nel rispetto dei requisiti/profili necessari e richiesti, garantendo un costante sostegno alla professione, a cura di PERS e FORM.
- 4. Garantire il regolare apporto di risorse economiche** alla struttura, a cura di AMM.
- 5. Costruire processi organizzativi "democratici"** (di appartenenza, partecipativi, decisionali, di riconoscimento economico e professionale), a cura del CDA, della Direzione e dei COORD.
- 6. Mantenere e sviluppare la collaborazione con altri Enti del Terzo Settore** e la partecipazione a tavoli territoriali, luoghi di coordinamento, eventi pubblici, a cura di COORD e OPER.

Obiettivi Specifici

Di anno in anno inoltre la cooperativa definisce Obiettivi Specifici di Qualità legati alla situazione contingente in cui si trova l'organizzazione nel complesso o una parte di essa. Per quanto riguarda il 2019:

- 1° Obiettivo:** adempiere a quanto prevede la legge 231/01 in termini di procedure, per rispondere a requisito richiesto dal comune di milano.
- 2° Obiettivo:** completare i passaggi rimasti inevasi circa il nuovo regolamento europeo in materia di Privacy (nomina dvo e analisi dei sistemi informatici).
- 3° Obiettivo:** monitorare l'evoluzione della riforma del terzo settore in costante aggiornamento ed adeguare lo statuto della cooperativa a quanto richiesto dal nuovo codice
- 4° Obiettivo:** procedere alla riformulazione dell'assetto organizzativo della cooperativa: costituzione area risorse umane e revisione del sistema di valutazione degli operatori e dei coordinatori.



CAPITOLO 4 - RIORGANIZZAZIONE

Il processo di riorganizzazione della Cooperativa è iniziato da tempo ed ha coinvolto vari livelli operativi, con percorsi di accompagnamento e di analisi interna, che hanno portato ad una prima fase di valutazione ed una successiva di ipotesi realizzativa.

Il tema portante è sempre stato quello di **umentare la connessione** tra le parti costitutive l'organizzazione **favorendo il confronto e l'apporto dei soci lavoratori ad ogni livello**, in modo da attivare **responsabilità e partecipazione** al governo dell'impresa.

Nell'anno 2019 il nuovo consiglio d'amministrazione ha lavorato in questa direzione accompagnando il processo di riorganizzazione attraverso riunioni congiunte con Direzione, Coordinatori e Referenti territoriali. I passaggi significativi sono stati condivisi nelle assemblee dei soci.

L'organizzazione interna alla cooperativa, si è andata a ridefinire attorno a processi e luoghi organizzativi che riassumiamo nei punti nella pagina seguente.

Le Funzioni

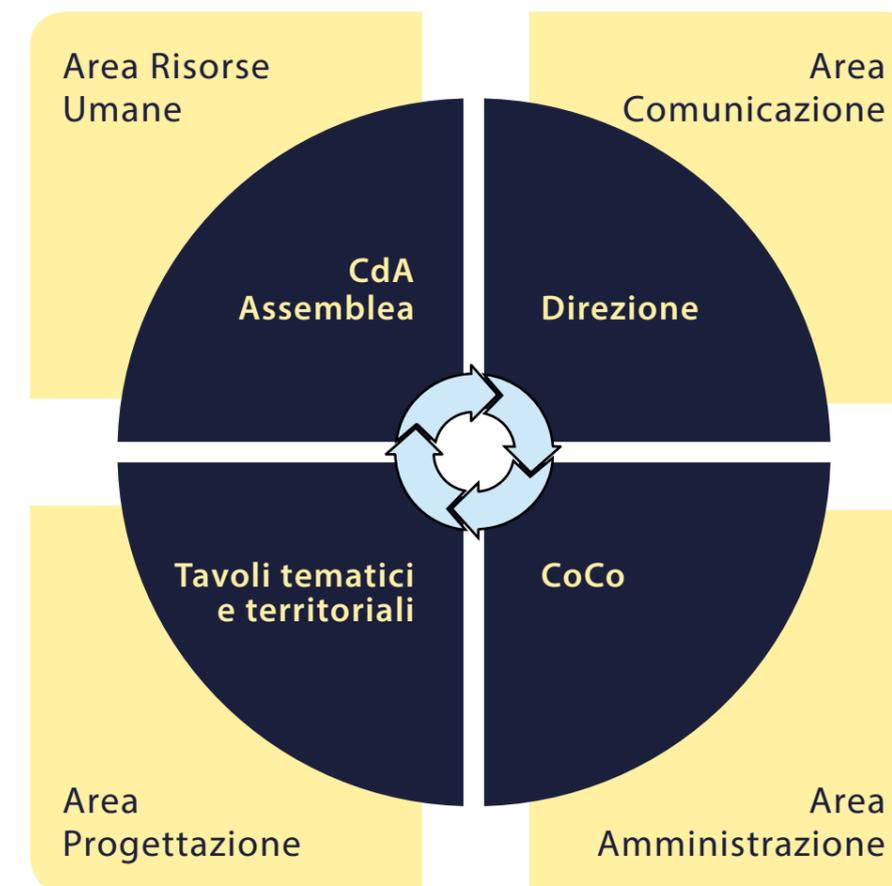


In questo quadro organizzativo a ciascun coordinatore e a ciascuna equipe di lavoro viene garantita una specifica connessione con la struttura organizzativa.

Un investimento importante che contraddistingue l'organizzazione Diapason è quello riservato all'AreaRU che nei progetti di riorganizzazione ha inglobato l'area Formazione Supervisione.

L'idea è quella di considerare le risorse umane non solo come un mezzo per realizzare i servizi o progetti ma anche come un fine per incarnare il valore sociale del nostro lavoro. Sostenere la qualità dell'offerta produttiva insieme a condizioni di lavoro sostenibili in mondo gestito da gare d'appalto e convenzioni complesse, è una sfida che la cooperativa Diapason raccoglie ogni anno mettendo in campo tutte le forze possibili rinnovando la propria competenza.

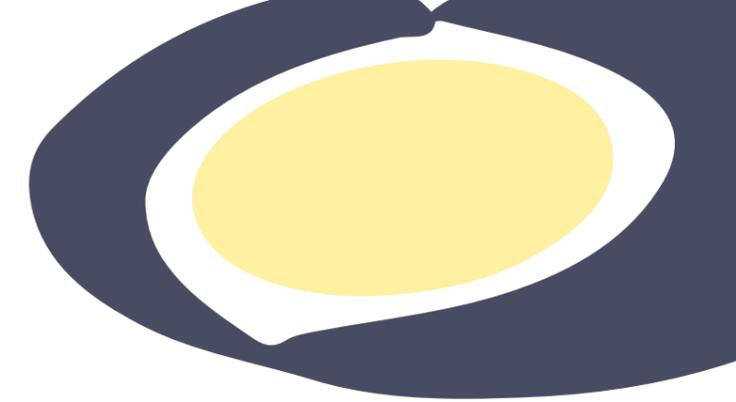
Le Connessioni



Per quanto riguarda le Aree di nuova costituzione come Comunicazione e Progettazione sono ancora in corso riflessioni per specificarne i compiti e i relativi investimenti.

Il percorso di riorganizzazione non si è concluso nel corso dell'anno ed è ripartito nel corso del 2020 con tavoli di approfondimento periodici che hanno

il compito di verificare e monitorare la sperimentazione del nuovo assetto.



CAPITOLO 5 - DIAPASON NEL CONTRASTO ALLA POVERTÀ MINORILE

Nel corso del 2019, accanto ai progetti di contrasto alla povertà educativa finanziati da Fondazione Con i Bambini e descritti nelle schede ad hoc (React e La Mia Scuola è Differente), si è avviato il Programma QuBi finanziato dalle Fondazioni Milanesi e finalizzati a fornire risorse economiche, alimentari, formative e occupazionali a famiglie con figli minori in condizioni di povertà economica, in 23 quartieri della Città.

Diapason è referente per il progetto Niguarda/Bicocca che rinforza e valorizza una rete di 25 enti pubblici e privati, professionali e volontari che da anni collabora in quel territorio.

Di seguito quattro schede illustrative estratte dal monitoraggio 2019 che ben inquadrano il programma in atto.

AZIONE 1. MEGLIO INSIEME

Accompagnamento delle famiglie povere con minori

Individuazione di famiglie e facilitazione accesso a risorse.

Le OP hanno orientato 125 famiglie verso risorse interne o esterne al progetto. Forte la collaborazione con i Centri d'Ascolto sulla maggior parte delle famiglie, coi Custodi sociali (12 famiglie), con Fiocchi in Ospedale (16 famiglie) e con progetti quali React e La mia scuola è differente.

Realizzazione occasioni socializzazione con partecipazione di volontari del q.re:

Mercatino tutto gratis che prevede la raccolta e la distribuzione di vestiti e accessori per bambini dai 0 ai 12 anni, Sportello di supporto alle famiglie per la richiesta della tessera ATM "Under 14" (settembre 2019).

Partecipazione a: Niguarda in Festa organizzata da Ascoat Niguarda (12 e 13 ottobre); Festa di inaugurazione Ciriè 9 Casa di quartiere (20 novembre); QuBi Winter Party – serata con mercatino di abiti e accessori second-hand presso Gelateria Artis (13 dicembre) Festa di Natale Scuola Cesari (21 dicembre);

Gruppi sportivi: calcio/pallavolo 11-17 anni organizzati da CRS, a cui hanno partecipato 20 ragazzi circa.

Costituzione di un gruppo di mutuo aiuto

AZIONE 2. NIGUARDA SOLIDALE

Sistema di aiuti sostenuto dalla comunità.

Attivazione di una rete solidale di produttori di beni e servizi.

È iniziata la collaborazione con il Progetto Uni for eyes, attivato dall'Università di Milano Bicocca, il Municipio 9, l'Ospedale Niguarda, 5 accessi gratuiti per visite oculistiche ed occhiali. Prosegue la collaborazione con il Poliambulatorio Jenner.

Fondo di Quartiere: fino ad agosto era stato utilizzato per 17 minori, tra settembre e dicembre sono stati concessi altri 52 contributi

Potenziamento attività di aiuto alimentare. L'incremento del pacco alimentare ha riguardato 127 famiglie, di cui 124 già conosciute dalle parrocchie, 3 inviate da QuBi. Per alcune famiglie è stato attivato un supporto di aiuti specifici per la cura del neonato grazie alla collaborazione con Casa di Redenzione e Fiocchi in Ospedale. È proseguita l'azione non prevista del Mercato Fuori Orario opportunità ad accesso libero per il recupero e la distribuzione gratuita di frutta e verdura invenduta presso il mercato di Via Val Maira del giovedì mattina.

AZIONE 3. IMPARA L'ARTE

Le competenze utili all'inserimento nel mondo del lavoro

Potenziamento delle competenze linguistiche: quest'anno si è scelto di orientare le mamme ad utilizzare questi corsi in modo da utilizzare le risorse economiche che vengono risparmiate per l'attivazione dello **Spazio Cucù**, uno spazio di gioco e incontro per le mamme e i loro bimbi da 0 a 5 anni.

Potenziamento del servizio di orientamento e ri-orientamento al lavoro: incontri con l'operatrice di orientamento al lavoro (sistemazione CV, ricerca annunci e invio candidature) per circa 15 persone di cui 1 inserimento lavorativo e 2 colloqui di lavoro con l'azienda.

Potenziamento del percorso employability: il progetto ha finanziato la ricerca di fondi realizzata da Mission Bambini per l'avvio di corsi di orientamento professionale e formativo con ragazzi Neet.

ATTIVITÀ 1. COSTITUZIONE DI DISPOSITIVI

finalizzati al buon funzionamento della rete

Costruzione della rete: prosegue la gestione della Rete, si rinsaldano in particolar modo le collaborazioni con Ascoat Niguarda, Centro Clinico Jenner, Atelier di Pensieri, CAG Marcelline, CAG e CAM Municipio 9, React, La mia scuola è differente, Zucche Ribelli, Orto Comune Niguarda, Ass. Ipazia, Ass. Medicinema, Mission Bambini, WeMi Ornato. Si formalizza l'ammissione nell'accordo di rete di Fondazione Maria Anna Sala e ASD In Crescita per la gestione dei gruppi di studio.

Si è inoltre stabilizzata la collaborazione con il SSTP di Via Giolli attraverso l'attivazione di una riunione bimestrale che si va ad aggiungere ai già numerosi contatti telefonici diretti.

ATTIVITÀ 2. COSTITUZIONE DI DISPOSITIVI

per la gestione delle azioni rivolte alle famiglie

Realizzazione dei tre Tavoli di coordinamento. Meglio insieme - Niguarda solidale - Impara l'arte.

5.3 INDICATORI DI QUALITÀ

INDICATORI	VALORE RAGGIUNTO
Minori in povertà raggiunti e/o gestiti in forma aggregata dalla rete	500 già conosciuti dai soggetti della rete, più 200 nuovi minori
Adulti in povertà raggiunti e/o gestiti in forma aggregata dalla rete	500 già conosciuti, più
125 beneficiari diretti + 100 che hanno preso parte agli eventi	
N° di famiglie non ancora seguite dal Servizio Sociale Professionale del Territorio (SSPT), informate, orientate e accompagnate alla rete dei servizi formali e informali	35
N° di famiglie che hanno trovato un aiuto grazie al progetto	125 a fine gennaio
Ampliamento della mappa relazionale, rilevata in entrata ed uscita su un gruppo campione di famiglie	Vedere tabella allegata sotto
N° di famiglie con minori che grazie al progetto hanno tamponato situazioni di emergenza economica o avuto accesso ad opportunità e risorse per i propri figli.	60 famiglie hanno ricevuto 1 o più contributi economici a favore dei figli nel 2019
N° di famiglie che hanno attivato forme di restituzione dell'aiuto ricevuto, in forma economica o con attività di volontariato Follow up (a 6 o 12 mesi) delle famiglie affiancate.	2 genitori
N° di percorsi formativi realizzati	4
N° di partecipanti ai corsi	21 L2 (primo semestre)
5 corso di Panificazione	
1 corso computer	
% di iscritti che hanno partecipato ai percorsi in maniera continuativa	90%
N° di NEET e di inoccupati minorenni intercettati	4
N° di NEET e di inoccupati minorenni coinvolti in percorsi di orientamento e/o bilancio competenze	1
N° di tirocini/inserimenti lavorativi attivati	3

5.4 CRITICITÀ E SOLUZIONI

Si sono constatate difficoltà di collaborazione legate alle differenze di premesse culturali tra servizio pubblico e volontariato cattolico.

- Dopo diverse occasioni di confronto tra partecipanti alla rete QuBì, è stata concordata la possibilità di realizzare incontri periodici tra il SSTP presente nel NIL e i coordinatori del Centri di Ascolto.

Non è stata prevista la possibilità di coinvolgere altri partner economici per attivare altre risposte ai bisogni emersi oltre a quelle previste inizialmente (es. mediatrici culturali, operatori per gruppi compiti etc.)

- E' stata realizzata una modifica del budget economico iniziale per realizzare i gruppi di studio per le superiori e per le medie.
- E' stata cambiata la destinazione di una piccola parte del budget per realizzare un gruppo mamma-bambino 0-5

Difficoltà a creare relazione di collaborazione con gli Istituti comprensivi scolastici della zona.

- Una soluzione è stata la partecipazione ad incontri indetti da altri progetti presso gli IC del territorio in modo da presentare loro il progetto

Nessuna segnalazione pervenuta da parte delle Scuole e Nidi di infanzia che accolgono minori provenienti da caseggiati dove si trovano famiglie in difficoltà.

- Sono state incontrate le educatrici su casi specifici, e non sulla presentazione generale del progetto QuBì.

Nonostante la presenza di NEET in quartiere, non si sono individuati per ora possibili partecipanti al corso organizzato da Mission Bambini.

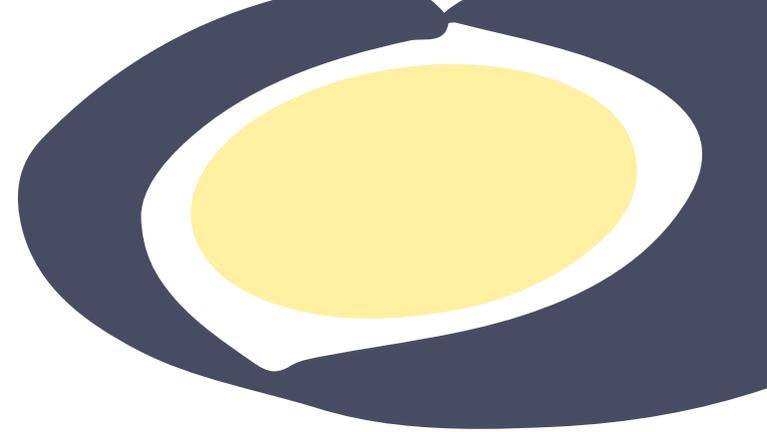
- La criticità rimane: si valuta come soluzione di allargare il raggio su cui far girare il volantino e le informazioni sui corsi proposti.

Assenza di soluzioni economiche per sostenere l'acquisto di apparecchi odontoiatrici.

- Inviare nuovamente le famiglie al SSTP o ai centri d'ascolto per la richiesta di un sostegno economico.

Ad oggi il progetto è più conosciuto ed utilizzato nei quartieri Niguarda e Prato Centenaro, sensibilmente meno nel quartiere Bicocca.

- È stato attivato proprio nel quartiere Bicocca il Gruppo di studio Superiori (ospitato presso la sede dei Custodi Sociali di Via Ponale).



6. LA BASE SOCIALE



6.1 LA COMPOSIZIONE

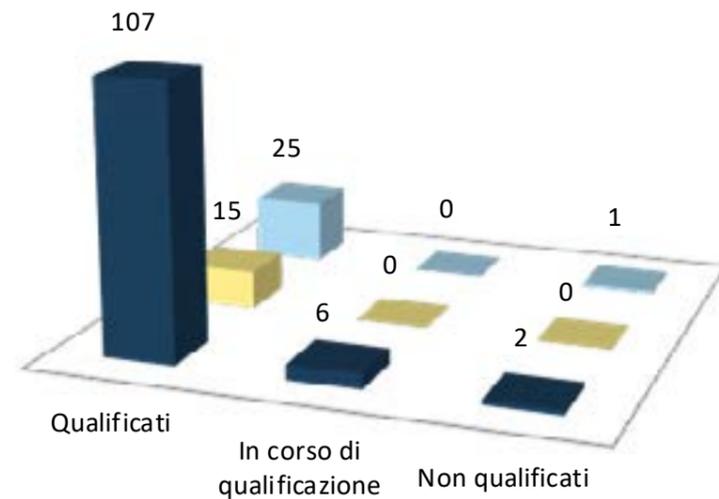
Nella tabella sotto riportata è specificato l'andamento della presenza in cooperativa di **soci** - lavoratori e non - e di **lavoratori non soci**. Inoltre è specificata la tipologia di **contratto dei lavoratori** soci e non.

SOCII				
	2019		2018	
Lavoratori	129	IVA 1	124	IVA 1
		Tempo Determinato 0		Tempo Determinato 0
		Tempo Indeterminato 128		Tempo Indeterminato 123
Non lavoratori	5		5	
LAVORATORI NON SOCI				
	22	IVA 7	26	IVA 10
		Tempo Determinato 15		Tempo Determinato 14
		Tempo Indeterminato 0		Tempo Indeterminato 2
TOTALE	156	al 31/12/2019	155	al 31/12/2018

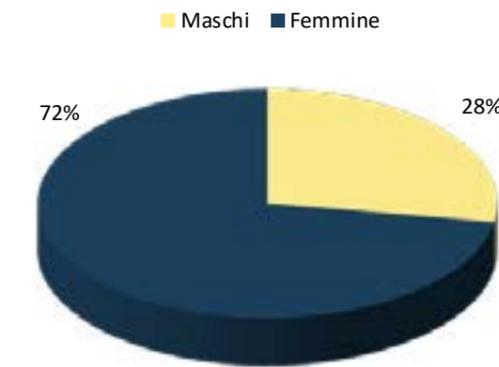
6.2 LA COOPERATIVA E I SUOI LAVORATORI

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

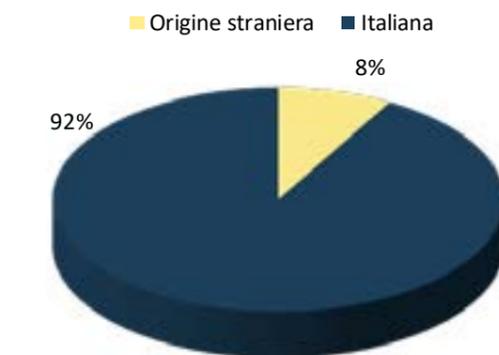
■ Laurea ■ Vecchi titoli ■ Istruzione secondaria



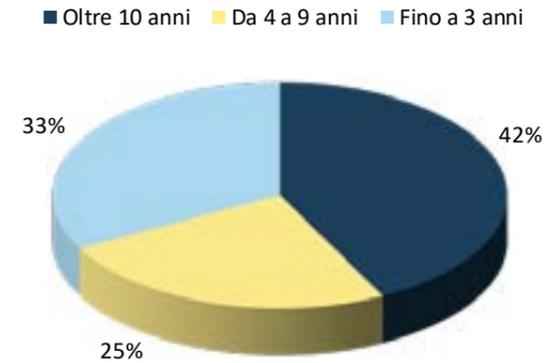
Composizione in base al genere



Composizione in base alla nazionalità



Composizione in base all'anzianità di servizio



I dati indicati nelle tabelle evidenziano una stabilità rispetto all'anno precedente.

Il leggero incremento del turnover rilevato nell'anno precedente permane ed è legato soprattutto a scelte di sviluppo professionale diverse rispetto alla nostra offerta lavorativa.

Si è rilevato durante l'anno 2019 una difficoltà maggiore nel percorso di selezione per profili con titoli specifici.

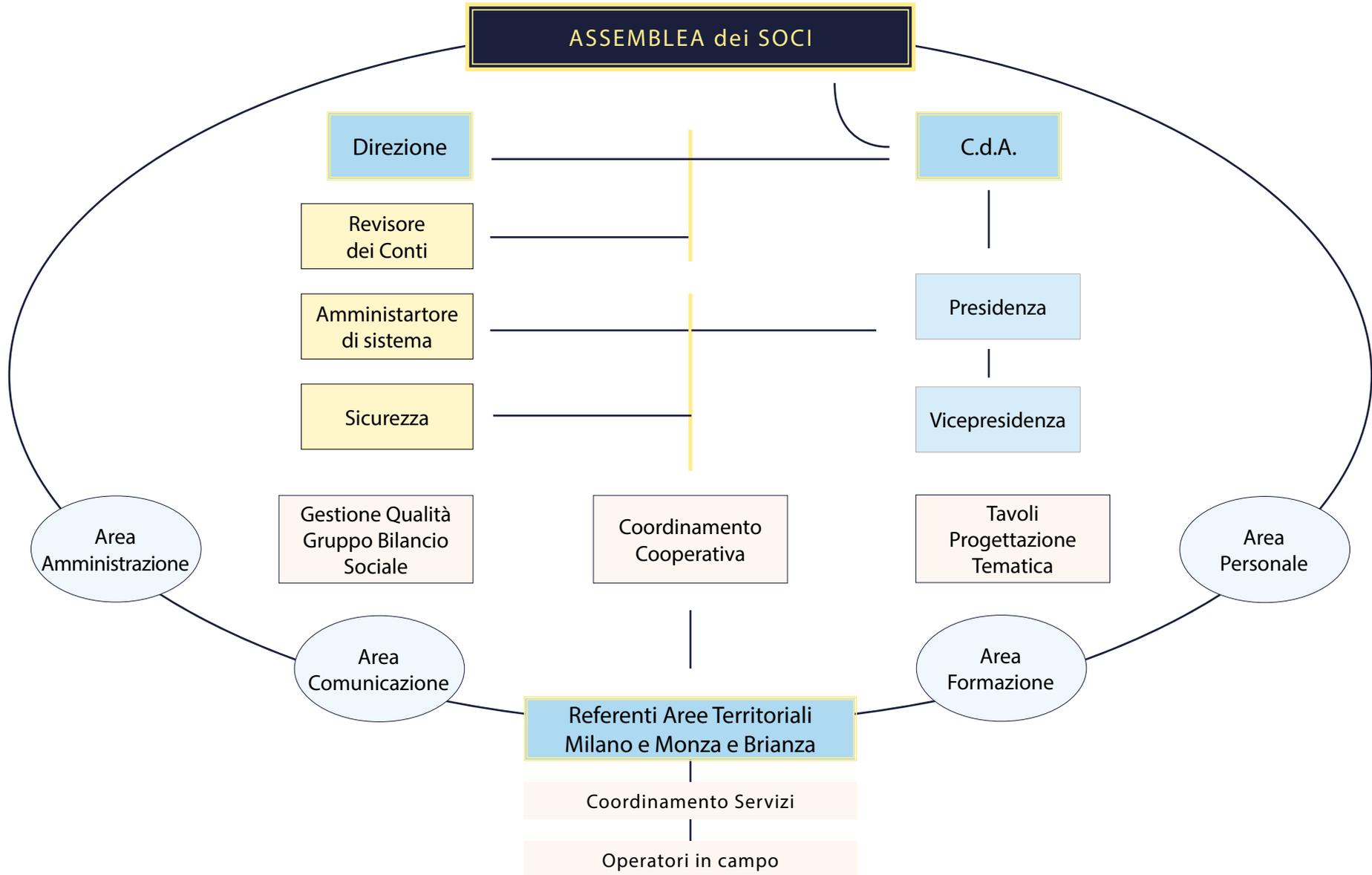
Questo elemento, e la fine del periodo transitorio per la riqualificazione del profilo di educatore previsto per fine anno 2020, preoccupa l'area personale a tal punto da adottare misure tali da mantenere l'investimento sulla funzione di selezione in modo costante e non solo in caso di necessità.

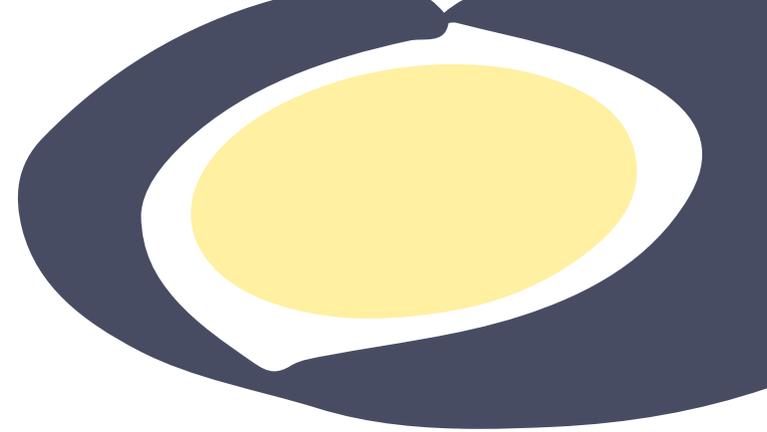
L'obiettivo di offrire contratti stabili ai lavoratori, soci e non, rimane fra gli impegni principali che l'area personale, in collaborazione con l'area formativa, si pone costruendo percorsi formativi e percorsi di sostegno ai lavoratori.

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 coordinatori;
- il rapporto con la cooperativa in generale.

6.3 LA MAPPA





CAPITOLO 7 - UNA FOTOGRAFIA DEI SERVIZI E PROGETTI DEL 2019

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
Affidi Familiari	ADM Desio
Assistenza Educativa Scolastica	AES Brianza
Azimut Zona 8	Camelot
Azimut Zona 9	IncontraGiovani Brugherio
CAD Zona 8	Millesoli
CAD Zona 9	Nuovo Giardino
Domiciliarità Educativa	Saltinbanco
Domiciliarità Socio Assistenziale	Tempo Insieme
Giunco	
Gruppo Indagini Centrali	
L2 Milano	
La Mia Scuola è Differente	
REACT	

7.1 AREA MILANO AFFIDI FAMILIARI

Sede

Diverse sedi, in base all'intervento

Periodo

Da gennaio a novembre: Ati con Comin come capofila
Da dicembre: nuovo accreditamento con CBM-Melograno come capofila e durata 2019/2022

Destinatari

Minori e famiglie inseriti in progetti di affido

Modalità di accesso

Su invio dei servizi sociali

Finalità e obiettivi

Accompagnamento del minore e della famiglia affidataria nel momento dell'accoglienza, sostegno nella costruzione del legame, affiancamento in caso di separazione fungendo da ponte verso le progettualità future, sostegno sul possibile carico sanitario del minore, accompagnamento allo Spazio Neutro.

Attività del servizio

Interventi educativi sui minori e sulle famiglie

Iniziative per il territorio

Sono previste anche attività e modalità di sensibilizzazione all'affido aperte alla città di Milano.

Equipe

L'equipe della Cooperativa Diapason è composta da 3 educatrici e 1 educatore.
L'Ati prevede poi la partecipazione di altre cooperative, della referente del Coordinamento Affidi, delle Assistenti Sociali che seguono i casi in carico.
Sono previste equipe e supervisioni mensili

Analisi dei rischi e opportunità

Punti di forza: buona rete nell'Ati e diversificate competenze presenti nell'equipe.
Punti di debolezza: possibili momenti di forte carico di richieste da soddisfare alternate da momenti di carico molto basso.
Azioni di miglioramento: la partecipazione del Coordinamento Affidi ai momenti di equipe e di supervisione.

Utenti e Volontari

Il servizio nel 2019 si è rivolto a: **14 minori; 10 giovani, 10 adulti**

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA - MILANO

Sede

Scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi.

Periodo

Anno scolastico

Destinatari

Il servizio si rivolge agli alunni disabili residenti nel Comune di Milano

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 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.**

Inoltre il servizio 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;
- **essere strettamente integrato con l'istituto Scolastico** frequentato dagli alunni disabili e con le altre agenzie educative del territorio;
- **essere espletato da personale qualificato.**

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

- **Didattici:** espandere e qualificare l'offerta complessiva del servizio, garantendo ai Dirigenti Scolastici uguali sistemi di accesso; valorizzare e sviluppare qualitativamente le risorse professionali educative presenti nel territorio cittadino a favore delle persone con disabilità; sostenere un miglioramento incrementale della valenza del servizio, evidenziando la qualità delle prestazioni e confrontando fra

- loro le performance ottenute da servizi omogenei e ottenute nel tempo dallo stesso servizio;
- **educativi:** assicurare e realizzare il diritto all'educazione e all'istruzione, costituzionalmente garantito, che non può essere impedito o affievolito da difficoltà nell'apprendimento né da altra problematicità derivante dalle disabilità
 - **di integrazione:** valorizzare e sviluppare le risorse della comunità orientandole alla qualificazione continua delle prestazioni educative e alla migliore soddisfazione possibile delle famiglie
 - **di sostegno alle famiglie:** assicurare ai nuclei familiari che hanno al loro interno soggetti in condizioni di disabilità di svantaggio un intervento di appoggio e di sostegno
 - **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.

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

- **assistenza educativa personalizzata** al soggetto disabile in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente e con l'insegnante di sostegno;
- **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;
- **formulazione di un progetto educativo complessivo** che tenga conto di tutto il sistema di relazioni;
- **assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale**, anche per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di sostegno alla comunicazione;
- **supporto e assistenza nell'area dell'autonomia** personale comprensiva di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;
- **supporto all'integrazione scolastica** dell'alunno nella vita di relazione;
- **assistenza educativa durante le attività extrascolastiche** e durante la **refezione**;
- **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.

Attività del servizio

Iniziative per il territorio

Equipe

Le feste e gli open day organizzati dagli istituti scolastici.

L'equipe è formata da una coordinatrice e da 32 educatori professionali.

Il lavoro di equipe (e il conseguente lavoro con gli alunni) 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)".

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 Utente: si continua a rilevare un elevato grado di soddisfazione degli interventi educativi sia da parte degli alunni sia da parte degli insegnanti.

Eventuali reclami: nessuno.

Le diverse equipe di lavoro, divise sia per istituti di appartenenza che per gradi scolastici, hanno svolto un ottimo 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: portare nelle scuole una cultura educativa e pedagogica che invece che focalizzare solo fragilità e problemi degli alunni e della classi espliciti e valorizzi anche competenze e risorse presenti; l'educatore come esperto di relazioni che, attraverso il suo lavoro, promuove e valorizza confronti e dinamiche positive in un'ottica di interscambio, collaborazione e corresponsabilità educativa tra diverse professionalità; l'educatore in classe aiuta e sostiene non solo gli alunni con certificazione ma anche il gruppo-classe tutto promuovendo un clima di benessere maggiore; promozione della scuola come luogo di inclusione per tutti; educatore come abile mediatore tra le istanze delle famiglie e quelle della

scuola con l'obiettivo di promuovere una alleanza necessari; 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; 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; 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 costante.

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: continuare a presidiare con costanza e pazienza i contatti con le figure scolastiche e il supporto pedagogico sopra citati; 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

Il servizio nel 2019 si è rivolto a: **101 minori; 100 adulti**

Utenti

Sede e Periodo

Destinatari

Modalità di accesso

Finalità e obiettivi

Attività del Servizio

Iniziative per il territorio

Equipe di lavoro

ARTIS LA PRIMA GELATERIA SOCIALE DI MILANO

Via Maestri del Lavoro, 4 Milano dal primo ottobre 2017

- soggetti fragili per formazione e inserimento lavorativo
- clientela del quartiere e della città
- associazioni culturali e iniziative di socialità
- Segnalazione e invio di servizi di inserimento lav. E coop. Sociali
- Libera – orari di apertura esercizio 7.30- 20.00, dal 1 giugno al 30 settembre 7.30-13.30-15.30 23.00 chiusura per riposo settimanale lunedì
- Progettazione e programmazione di rete

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

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.

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.)

5 soci lavoratori (di cui 1 svantaggiata)
1 dipendente svantaggiata (aiuto laboratorio)
2 tirocinanti richiedenti asilo (uno fino a 09/2019, l'altra dal 03 al 11/2019)
1 tirocinante svantaggiato (aiuto laboratorio – da novembre 2019)
Stagisti scuole professionali con progetti bimestrali
Stagisti del progetto diurno del Comune (adulti con disabilità)

Modalità di lavoro

Lavoratori occasionali a chiamata per banco gelateria (conisti)

Divisione dei 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).
Sostegno con ore volontarie di 3 soci della cooperativa.

Commenti Utente:

- 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.
- Giudizi e valutazioni numerose e molto positive su google (media 4,3).

Commenti Attività

Stabilizzazione delle proposte caratterizzanti e della linea di produzione e di vendita.

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.

Punti di forza

- Posizione strategica in zona residenziale senza altra concorrenza nelle immediate vicinanze.
- Luogo di riferimento per la cooperativa per eventi sociali: formazioni, assemblee, feste, eventi di raccolta fondi (prog. Amicittá).
- Miglioramenti sulla qualità del gelato e proposte correlate (stecchi, biscotti, ecc.).
- Fortuna nel aver trovato 4 ragazzi molto validi nell'aiuto alla vendita in alta stagione (2 occasionali e 2 stagisti richiedenti asilo).
- Vivacità sociale di Niguarda come quartiere.

Analisi dei rischi e opportunità

- Locale ampio con molte potenzialità.
- Ampia apertura, soci lavoratori con competenze sociali.

Punti di debolezza

- Scontrino medio molto basso a fronte di una frequentazione molto alta e permanenza dei clienti per lungo tempo nel locale.
- La grande richiesta della sala eventi per feste private (spesso non di clienti del quartiere) visti i prezzi "sociali" ha riempito ogni spazio nei weekend, togliendolo ai clienti occasionali e affollando la sala bar rendendo un ambiente caotico e poco confortevole.
- Le grandi potenzialità del locale generano aspettative molto alte, e si traducono in idee e proposte col rischio di non avere un'identità precisa.
- Forte correlazione con il meteo (es. mese di maggio 2019 molto freddo e piovoso ha generato ricavi minori del potenziale).
- Spopolamento del quartiere in occasione di ponti, festività e mese di agosto.
- Comunicazione e marketing molto "artigianale" basate sulla buona volontà e sulle competenze interne (ricerca Sogni più una risorsa in termini di riflessione che di strumenti pratici e operativi).

Azioni di miglioramento

- Continua ricerca di identità chiara per una comunicazione concentrata su gelateria sociale di alta qualità e prima a Milano come progetto sociale.
- Apertura a nuove realtà e opportunità legate a piccoli produttori: ospitalità all'Alveare di Niguarda e al sabato mattina mercatino dei produttori.
- Ricerca continua di equilibrio di sostenibilità tra inserimenti, tutoraggio e attività commerciale.
- Potenziamento del marketing esterno e interno, collaborazione con ricerca Sogni per dotarsi di strumenti operativi e pratici.

Proposte per "normalizzare" l'uso della sala eventi

- standardizzazione delle proposte troppo personalizzate, rendendo più pratica ed economica l'organizzazione.
- Limitazione degli spazi per le feste private, per consentire ai clienti abituali di frequentare anche nei pomeriggi dei weekend e per mantenere atmosfera e clima gradevole evitando situazioni caotiche.

CENTRO DIURNO AZIMUT ZONA 8 E 9 - MILANO

Sede

Zona 9: Via Amoretti, 14 - **Zona 8:** Via Volturmo 26

Periodo

I Centri Diurni Azimut, accreditati con il Comune di Milano, sono attivi 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 Servizio 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

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.

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Centro Diurno Azimut Zona 8 - Milano

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 Azimut è composta da 6 educatori professionali di cui uno svolge il ruolo di coordinatore.

L'equipe si incontra settimanalmente per:

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

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: nessuno.

Anche l'anno 2019 può essere suddiviso in due parti: nel corso del primo semestre infatti è proseguito il "blocco degli inserimenti" che aveva già contraddistinto l'anno precedente.

A questa situazione si è aggiunta una fatica nella tenuta del rapporto formale di collaborazione con i servizi invianti che, a seguito della riorganizzazione interna operata e con la suddivisione in 2 livelli del servizio ha modificato i riferimenti e le modalità consuete di lavoro senza la rielaborazione di un altro modello di funzionamento. Per far fronte a questa situazione siamo stati costretti ad operare una riorganizzazione interna del personale diminuendo l'equipe di una figura educativa.

Nella seconda parte dell'anno sono stati sbloccati gli inserimenti e abbiamo visto arrivare nuove richieste di inserimento.

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 invianti; 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: 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"; avvio del progetto Casa dell'Educazione con l'attivazione di un laboratorio spazio compiti all'interno del Progetto QuBi.

Il servizio nel 2019 si è rivolto a: **23 minori; 50 adulti** (31-60 anni) di cui 25 genitori degli utenti e 20 AS, insegnanti; **1 volontario** continuativo giovane (18-30 anni) reclutato nell'anno in corso

Utenti e Volontari

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;
- 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;
- attività di gruppo formative e "di parola";
- feste, cene, serate sia nella sede del centro che sul territorio.

Il CAD si raccorda regolarmente con i servizi territoriali per l'accoglienza e la valutazione/verifica delle persone frequentanti il centro.

Nel 2019 sono realizzate in collaborazione con altre realtà territoriali le seguenti attività:

- - **Settembre:** partecipazione e progettazione della prima "Giornata dello Sport" per i centri CSE-SFA-CAD in collaborazione con il Comune di Milano, presso Palazzetto Iseo;
- dicembre: partecipazione alla rassegna artistica CSE-SFA-CAD presso il Teatro Munari in occasione della Settimana della Disabilità del Comune di Milano.

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

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 mensile per 3 ore in forma plenaria assieme a quella del CAD CSA, 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. Gli operatori educativi inoltre si ritrovano con cadenza mensile per 2 ore per ulteriori approfondimenti relativi all'utenza e per gli aspetti di carattere organizzativo delle attività svolte.

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.

Commenti Attività: le attività svolte sono commentate in maniera positiva dagli ospiti del servizio, che

Iniziative sul territorio

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

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. Ulteriore particolarità è l'apertura prevalentemente mattutina del centro, che è aspetto singolare rispetto ad altri CAD. Questo aspetto, come è stato confermato più volte da interlocutori esterni, rende particolarmente attrattiva la frequenza al centro per persone altrimenti scoperte o escluse dalla frequenza ad altri servizi.

Eventuali reclami: nessuno.

Punti di forza: ambiente giovane, dinamico ed informale; accoglienza disponibile per tutti in un contesto curato e protetto; elevato livello di 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; capacità di definizione di progetti di frequenza personalizzati e specifici in base a determinate esigenze e problematiche.

Azioni di miglioramento: maggiore differenziazione di alcune proposte rivolgibili all'utenza in diversi momenti dell'anno, con particolare riferimento all'organizzazione di momenti di vacanza o soggiorni fuori città anche di più giorni, soprattutto durante il periodo estivo.

16 giovani; 5 adulti; 1 anziano.

1 giovane

Analisi dei rischi e opportunità

Utenti

Volontari

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 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;
- pranzi comunitari;

Iniziative sul territorio

Equipe

CAD e CSA - Milano

- organizzazione e condivisione di momenti di convivialità;
- ascolto individualizzato e gestione delle dinamiche relative alla condizione di disabilità;
- attività di danzaterapia (per alcuni ospiti);
- feste di compleanno e per ricorrenze particolari e tradizionali;
- raccordi con i servizi territoriali per l'accoglienza di persone con disabilità

Nel 2019 sono realizzate in collaborazione con altre realtà territoriali le seguenti attività:

- febbraio: un nutrito gruppo di ospiti ha potuto passare una mattinata diversa presso il Luna Park Sempione, in collaborazione con l'ufficio CSE SFA CAD del Comune di Milano;
- aprile-maggio: ingresso allo stadio Meazza per assistere ad alcune partite di Inter e Milan, in collaborazione con il Comune di Milano;
- maggio: incontro con un gruppo internazionale di studenti universitari per la presentazione delle attività del centro, in collaborazione con Spazio WeMI Ornato gestito da Cascina Biblioteca;
- Giugno: concerto del gruppo canto presso la Gelateria-Caffè Letterario Artis;
- dicembre: progettazione e partecipazione alla rassegna teatrale presso il Teatro Munari per la Settimana della Disabilità del Comune di Milano, con una performance di danza espressiva.
- Dal mese di marzo tutti i giovedì alcuni ospiti fanno attività di volontariato all'interno del Progetto Qubi (contrasto alla povertà) in collaborazione con l'Associazione Recup, recandosi al mercato di via Val Maira per la raccolta e redistribuzione di derrate invendute (frutta e verdure) dagli esercenti verso famiglie bisognose.
- dal mese di luglio si segnala la costante collaborazione con il progetto aMl città (contrasto al disagio psichico attraverso l'attivazione di budget di salute di comunità), con riferimento al sostegno degli 2 ospiti accolti nell'appartamento di via Hermada 14 (adiacente al CSA) per piccoli lavori domestici, condivisione di generi alimentari, accoglienza.

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

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 3 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 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 percepita all'interno del centro.

Commenti Attività: rispetto allo scorso anno, è migliorato il gradimento in relazione ad alcune attività, che sono state maggiormente diversificate e strutturate, con particolare riguardo alla possibilità di effettuare uscite sul territorio e di offrire proposte maggiormente appetibili anche per ospiti più giovani.

Innovazioni: l'aspetto di innovazione più rilevante del CSA si conferma essere l'integrazione del modulo di intervento CAD con le ore di gruppo CSA, che consente un importante arricchimento della proposta educativa e socioassistenziale rivolta alle persone frequentanti il centro. Questa strutturazione permette di avere un centro aperto tutti i giorni con orario continuato mantenendo al tempo stesso flessibilità e libertà di frequenza. 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 socioassistenziali 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: tendenza, da parte di alcuni ospiti, ad una modalità di frequenza spiccatamente statica e cronicizzata; età media degli ospiti in prevalenza elevata; difficoltà di coinvolgimento delle persone in attività ed orari fuori dall'ordinario.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi dei rischi e opportunità

Azioni di miglioramento: riorganizzazione dei contenuti e delle proposte delle attività che il centro rivolge all'utenza, sia quella già frequentante che quella "potenziale", con riferimento alla strutturazione di proposte definite e chiaramente presentabili e comunicabili, e identificabili in attivazioni concrete e di contrasto a staticità e sedentarietà.

10 giovani; 25 adulti; 7 anziani.

1 giovane.

Utenti

Volontari

SERVIZIO DOMICILIARITÀ EDUCATIVA – LINEA DI SERVIZIO 1

Sede

Zona 8: via Amoretti 14;
Zona 9: via Ciriè 9

Periodo

1 gennaio 2019 – 31 dicembre 2020
Avvio nuovo Elenco Accreditati 01.05.2019, ma con già attivazione nuove prassi di servizio gennaio 2019.

Destinatari

La linea educativa si rivolge a bambini, adolescenti, anziani, persone 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 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 quale *accompagnamento ai genitori teso*:

- 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 e specifiche 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

Attività del Servizio

Iniziative per il territorio

Servizio di domiciliarità educativa - Linea di servizio 1

- 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 tematici, ecc.

Rispetto a tali attività possono essere beneficiari anche altri soggetti del territorio oltre a quelli in carico.

Partecipazione attiva alla Festa del Vicinato in connessione coi custodi sociali;
gita a luglio aperte a amici e parenti delle situazioni seguite;
festa di Natale (20 dicembre 2019), aperta a familiari e amici.

Equipe

L'équipe di lavoro a dicembre 2019 risultava composto da 52 educatori e da tre coordinatori, Alessandro Ziliani, Paolo Redini e Sara Bezzi, il primo maggiormente referente della casistica di zona 9 e dei SSPT di via Consolini 24/e, via Aldini 77 e LTO di via Ogetti, il secondo dell'utenza facente riferimento al SSPT di via Colleoni 8 e la terza dell'utenza di zona 8 di F.Aquilone 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.

Commenti Utenza: stante la delicatezza del servizio e la peculiarità di essere invasivo della quotidianità e del domicilio, 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 espresse 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 e ha visto un incremento significativo di partecipanti.

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: nessuno.

Punti di forza: la continua richiesta da parte dei servizi di inserire nuovi casi, e la scelta premiante (almeno in zona 9) delle famiglie; un'ottima dinamicità rispetto a aperture e chiusure casistica; l'allargamento del gruppo di lavoro; la capacità del gruppo di lavoro di assorbire i nuovi ingressi e di metabolizzare il turn over /sebbene si registri una certa fatica negli ultimi mesi del 2019); 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 di riconoscimento ore per la stesura relazioni; 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 programmatoria; gestione complessiva del gruppo di lavoro affidata a un solo coordinatore, senza gerarchie; aumento significativo del turn over; difficoltà a reperire nuovi educatori.

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 a fronte di un contratto di ore che permetta la

Analisi rischi e opportunità

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

sopravvivenza economica; 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.

Utenti
Minori in età prescolare: 21 di cui 8 stranieri e 3 disabili; minori in età scolare 153 di cui 42 stranieri e 9 disabili; giovani (18-30 anni) 15 di cui 4 stranieri e 9 disabili; adulti (31-60 anni) 306 di cui 6 disabili, 200 genitori di utenti e 100 insegnanti/AS

Sede

Il servizio nel 2019 ha svolto prestazioni domiciliari a favore dei cittadini dei municipi 8 e 9 del Comune di Milano.

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

Periodo

La RTA Diapason Aquilone, accreditata da gennaio 2015, nel 2019 ha rinnovato l'accreditamento solo per il Municipio 9 del comune di Milano. Il nuovo contratto è entrato in atto da maggio 2019.

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. 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 che altrimenti dovrebbero ricorrere a sistemi di cura molto più gravosi – sia personalmente che economicamente; prevenire o accompagnare, 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

Gli **obiettivi** specifici del Servizio Socio Assistenziale sono:
accompagnare al mantenimento del più alto livello possibile di autonomia delle persone, costruendo

Attività del Servizio

insieme a loro percorsi che diano risposta ai bisogni assistenziali favorire la socializzazione, attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali.

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: la coordinatrice/coordinatore si reca insieme all'operatore incaricato (talvolta anche con la presenza dell'assistente sociale) presso il domicilio della persona interessata per presentare l'operatore e concordare le attività ed i tempi del servizio, facendo riferimento a quanto concordato nel PID.

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

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

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

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

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

- aiuto per il governo della casa;
- accompagnamento per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, piccole commissioni;

- pulizia straordinaria e interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico (possono coinvolgere più operatori)
- 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

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.

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 2019 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

Dal 2016 sono presenti due coordinatori, responsabili tecnici del gruppo di lavoro degli operatori A.S.A. :

- 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;

Iniziativa per il territorio

Equipe

- 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 attualmente è composta in media da 13 operatori, di cui 7 lavorano per il servizio da più di 8 anni e 2 sono stati assunti nell'autunno 2016.

Gli operatori: realizzano tutti i servizi socio assistenziali previsti secondo i tempi e le attività stabiliti nel P.I.D. della persona interessata; partecipano agli incontri di équipe quindicinali, collaborando attivamente all'organizzazione del servizio e aggiornando periodicamente i colleghi sull'andamento di ogni servizio; redigono almeno settimanalmente un quaderno presente a casa dei propri utenti; partecipano agli incontri di formazione e/o supervisione aggiornano costantemente le coordinatrici sull'andamento degli interventi realizzati e comunicano tempestivamente eventuali situazioni di criticità; realizzano le attività di "Sportello" e il "progetto gruppi CSA" con specifiche attività animative e di socializzazione presso la sede di via Ornato 7.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Attività: Sportello: da gennaio a novembre 2019 sono state trattate più di 1518 pratiche su richiesta di 302 utenti, di cui 40 provenienti dal servizio di assistenza domiciliare, il resto diviso tra persone inviate dalle assistenti sociali referenti e utenti a libero accesso.

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: SAD: quest'anno è stato incrementato notevolmente l'utilizzo dei gruppi di What's App per l'organizzazione dei servizi e per il passaggio di comunicazioni sia tra operatori che svolgono servizi per lo stesso utente, sia per l'équipe.

CSA: l'integrazione tra le risorse del servizio CAD e i progetti di gruppo della Domiciliarità consente di

mantenere un'elevata apertura ricettiva verso il territorio cittadino e locale e permette di progettare attività inedite d'inclusione sociale per gli ospiti coinvolti(Mercato fuori orario).

Eventuali reclami: nessuno.

Punti di forza: l'anzianità degli operatori, unita alla preparazione professionale sono garanzia di esperienza e qualità del servizio; la collaborazione tra le équipes di Diapason e Aquilone, permette la gestione di situazioni particolari e nei momenti di difficoltà organizzativa e facilita la gestione dei servizi nei giorni festivi; la condivisione di alcuni operatori col servizio dei custodi sociali, permette di integrare i monte ore degli operatori e di valorizzare le loro competenze

Punti di debolezza: sempre più scarsi gli invii da parte dei servizi (nel 2019 a fronte di 39 chiusure sono stati attivati solo 13 nuovi interventi); difficoltà a gestire l'organizzazione nei momenti di sovraccarico di richieste di servizi, ma anche nei momenti di scarsità di incarichi; la dimensione ridotta dell'équipe rende difficile la gestione delle ferie e delle malattie; difficoltà a conciliare gli orari in cui sono richiesti i servizi con le disponibilità degli operatori, in particolare per i servizi nel fine settimana, soprattutto la domenica, nei festivi, la mattina presto e negli orari serali; gli interventi richiesti sono ritenuti poco professionalizzanti dagli operatori (molte sono le richieste di igiene ambientale); gli operatori lamentano una mancanza di organizzazione da parte del coordinamento che non comunica tempestivamente a tutti gli utenti i cambi di orari e le sostituzioni. La scarsità di incarichi unita alla richiesta di orari e compiti sgraditi solleva il malumore dell'équipe che ne ritiene responsabile il coordinamento.

Azioni di miglioramento: sensibilizzare i servizi sociali ad avviare nuovi interventi. Integrare il monte ore degli operatori con incarichi su altri servizi/progetti; gestire in maniera più efficace l'avvicendamento per ferie degli operatori; riformulare accordi specifici con ogni operatore per la copertura delle esigenze del servizio, assieme all'Area Personale; integrare il monte ore con servizi più gratificanti (come è stato fatto quest'anno con il CAD Ottovolante e con i Custodi Sociali; dedicare un tempo specifico settimanale per la realizzazione delle comunicazioni agli utenti, meglio il venerdì pomeriggio, incaricando se possibile un operatore; coinvolgere gli operatori nella costruzione dei programmi.

5 minori; 5 giovani; 33 adulti; 53 anziani

2 giovani reclutati lo scorso anno

Analisi rischi e opportunità

Utenti

Volontari

GIUNCO

Sede

Via Ugo Foscolo, 5, Milano.

Periodo

1° appalto dal 2017 al 2019;
2° appalto dal 1 dicembre 2019 al 1 dicembre 2022.

Destinatari

Destinatari delle attività sono i minori da 0 a 18 anni ed in particolare i loro adulti di riferimento.

Modalità di accesso

Invio da parte del servizio sociale territoriale di II livello.

Finalità e obiettivi

Trattamento dell'alta conflittualità genitoriale al fine di migliorare la cogenitorialità nelle situazioni di separazione.

Attività del Servizio

Colloqui congiunti con genitori, genitori e figli, colloqui con famiglie allargate, gestione di interventi di gruppo, incontri di rete, riunioni di équipe, supervisione e formazione.

Equipe

L'équipe di lavoro è formata da 2 assistenti sociali, 2 psicologhe e 1 coordinatrice dipendenti dell'ATI. Le équipe di lavoro sono quindicinali e una volta al mese si usufruisce della supervisione. Durante l'anno vengono effettuati anche incontri di formazione, come previsto dal bando.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Innovazioni: Il modello di lavoro è specifico per la tipologia di utenza ed è trattato in via sperimentale. L'équipe del servizio insieme ai referenti comunali e ad un formatore metodologo, sta procedendo alla costruzione delle linee guida del servizio.

Eventuali reclami: nessuno.

Analisi rischi e opportunità

Punti di forza: la coprogettazione di un servizio nell'ambito della tutela minori, l'équipe multidisciplinare, la collaborazione con l'ASST, la formazione e la supervisione continua. Equipe numericamente ridotta che facilita la costruzione di linguaggio comune.

Punti di debolezza: la rendicontazione a prestazione che limita le ore di elaborazione.

Azioni di miglioramento: controllo bimestrale dell'andamento economico, intervenire con accorgimenti qualora emergessero perdite economiche.

GRUPPO INDAGINI SOCIALI

Sede e Periodo

Viale Zara 100 e Via Dogana 2 da 01/07/2016 al 30/11/ 2019 e dal 1/12/19 al 30/11/2022

Destinatari

Famiglie e minori con richiesta di indagine psico-sociale

Modalità di accesso

Autorità Giudiziarie (Procura c/o TM, Tribunale per i Minorenni, T.O. IX sez, GT)

Finalità e obiettivi

Gli operatori valutano, su richiesta delle Magistrature, se sussistono elementi di pregiudizio per i minori oggetto di indagine psicosociale.

Attività del Servizio

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

Equipe

L'equipe di lavoro sono formate da assistenti sociali e educatori del Comune e da assistenti sociali e psicologi dell'Ati. Sono presenti due coordinatrici, una del Comune e una dell'Ati. Le equipe di lavoro sono quindicinali e una volta al mese le due equipe usufruiscono della supervisione. Durante l'anno vengono effettuati anche incontri di formazione, come previsto dal bando. Nell'anno 2019 sono state svolte due formazioni : una giuridica e una sugli strumenti di Pippi.

Analisi rischi e opportunità

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

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

Punti di debolezza: la strutturazione del budget

Azioni di miglioramento: controllo bimestrale dell'andamento economico, intervenire con accorgimenti qualora emergessero perdite economiche.

PROGETTO "MILANO L2" - FAMI

Sede

Via Ciriè, 9 - Via T. Mann c/o Scuola Elementare S. Pertini

Periodo

Giugno 2019-giugno 2021

Destinatari

Minori stranieri e donne straniere con bimbi 0-3 anni

Modalità di accesso

Su iscrizione per i minori - Libero/su iscrizione per le donne

Finalità e obiettivi

"Il progetto intende potenziare la formazione civica e linguistica a Milano, grazie all'offerta aggiuntiva, specializzata e sperimentale, rivolta a target vulnerabili. Il progetto intende inoltre rispondere in modo efficace ai bisogni formativi e di integrazione di donne, minori neoarrivati, ricongiunti e MSNA" (dal progetto)

Attività del Servizio

Corsi e Laboratori di italiano L2 con Spazio Bimbi 0-3 anni

Equipe

L'equipe è composta da 2 insegnanti facilitatrici, 2 educatrici per lo Spazio Bimbi, una figura che si occupa dei diversi laboratori, 2 volontari.

Non ci sono specifici momenti di equipe ma momenti di confronto, al termine di ciascun incontro o in maniera periodica tra le insegnanti e le educatrici dello spazio bimbi e tra le insegnanti stesse.

Commenti Utenza: l'utenza sembra molto soddisfatta dei percorsi svolti. Non è stato possibile fornire il questionario del Bilancio Sociale causa diverse tempistiche dei corsi.

Punti di forza: buona motivazione del gruppo al proposta.

Punti di debolezza: la poca costanza delle presenze ai corsi, soprattutto quelli per le donne, dovute alle malattie dei bambini o al calendario scolastico.

10 minori; 10 giovani; 10 adulti

2 giovani

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Utenti

Volontari

LA MIA SCUOLA È DIFFERENTE

Sede

Padova, Torino e Milano.
A Milano Diapason realizza le sue attività presso I.C. Pertini e via Ponale 66 (Qu.ri Niguarda e Bicocca)

Periodo

15 febbraio 2019 – 14 febbraio 2022

Destinatari

Studenti di età compresa tra i 5 e i 14 anni. Destinatari indiretti del progetto sono da considerarsi: Associazioni Genitori; soggetti della rete e volontari nei quartieri/scuole di riferimento; aziende

Modalità di accesso

Spontaneo o su invio della scuola (attività gratuite salvo in alcuni casi rimborso spese simbolico)

Finalità e obiettivi

Il progetto intende promuovere negli alunni di 16 scuole del nord Italia le competenze tecnologiche, scientifiche e culturali, indispensabili al positivo inserimento nello specifico contesto di vita e proiettate verso i mestieri del futuro

Attività del Servizio

“Scuola 2.0”: percorsi di progettazione partecipata per 5 plessi degli IC partner, coordinati dal Politecnico di Milano, per riqualificare spazi dentro e fuori la scuola. L'azione sarà programmata in primavera e realizzata da settembre

“Laboratorio di Scuola Aperta”: gruppi di lavoro aperti al territorio che, a partire dai bisogni rilevati, progettano attività sul modello “scuola aperta” sperimentato dal Comune di Milano. Prevista l'attivazione di percorsi formativi di fundraising e sostenibilità.

“Risorse di famiglia”: interventi rivolti alle famiglie per rinforzare la partecipazione dei genitori alla vita della scuola non solo come fruitori di servizi ma come membri attivi della comunità.

“La mia scuola non va in vacanza”: coordinamento delle attività educative nei periodi di chiusura delle scuole e realizzazione di campus con taglio laboratoriale tecnologico/scientifico.

“La mia comunità è la mia scuola”: realizzazione di laboratori esperienziali sul territorio finalizzati a rafforzare il legame fra scuola e comunità e promuovere percorsi di cittadinanza attiva.

Per quanto riguarda le azioni e le attività sviluppate da Diapason nel 2019 segnaliamo in particolare:

“Laboratorio di Scuola Aperta”: laboratorio di italiano L2, con spazio bimbi annesso, rivolto alle mamme e donne del quartiere; laboratorio di teatro; gruppo preparazione esame per la patente

La Mia Scuola è Differente

“Risorse di famiglia”: attività di doposcuola 2 pomeriggi alla settimana; laboratorio di italiano L2 per neo arrivati; gruppo di cucito e ricamo una mattina a settimana, corso di arabo per adulti e bambini/ragazzi; serate formative per i genitori; percorso di supervisione per i docenti della primaria

“La mia scuola non va in vacanza”: campus scientifici tecnologici per gli alunni della primaria realizzati nei periodi di vacanza scolastica (pasqua, luglio, settembre, dicembre)

“La mia comunità è la mia scuola”: conoscenza del quartiere e di utilizzo di strumenti informatici.

Realizzato a novembre evento di quartiere **“Dolcetto o scherzetto?”** in collaborazione con **REACT**

Il gruppo di lavoro è composto da una coordinatrice, educatrici professionali, facilitatrici linguistiche, tecnici esperti per la realizzazione di laboratori scientifici, mediatrici linguistico culturali, formatrice e psicologa

Commenti Utenza: hanno partecipato alle attività proposte numerosi alunni delle scuole primarie, in percentuale prevalente di origine straniera. Alle attività rivolte agli adulti alcune hanno attirato prevalentemente genitori italiani (serate formative), altre genitori stranieri (gruppo cucito e ricamo, laboratorio italiano, corso di arabo, gruppo patente). Grazie alle attività proposte siamo entrati in contatto con diverse famiglie in condizioni di povertà economica che abbiamo potuto indirizzare a servizi e progetti che in modo specifico si occupano di questa problematica.

Commenti Attività: alcune attività hanno incontrato un particolare interesse da parte delle famiglie, in particolare i campus che rispondono al bisogno di collocare i figli durante le vacanze scolastiche. L'apprezzamento per questa attività è stato espresso anche dai docenti che hanno raccolto dai loro alunni commenti entusiasti per le esperienze proposte.

Innovazioni: il progetto è innovativo sotto diversi punti di vista. A titolo di esempio citiamo il “Tavolo Ben-essere in rete”, all'interno dell'azione “Risorse di famiglia”, che offre ai docenti un luogo in cui portare situazioni di fragilità incontrate e per le quali la rete nel suo insieme riesce a proporre soluzioni, prima che il problema si acutizzi.

Punti di forza: il progetto può impiegare risorse economiche ed umane in modo abbastanza flessibile; può fare affidamento su una rete ampia in cui è possibile il confronto con soggetti diversi portatori di

Iniziative per il territorio

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

La Mia Scuola è Differente

competenze ed esperienze in grado di suggerire soluzioni innovative; il progetto è complementare al progetto REACT, che si rivolge alla fascia della secondaria di primo grado; nel progetto sono stati coinvolti diversi volontari del quartiere (7) e studenti di alternanza scuola lavoro del liceo linguistico Galvani (5)

Punti di debolezza: l'istituzione scolastica, partner fondamentale per la riuscita delle diverse azioni e attività, a volte fatica a interfacciarsi con un progetto così articolato e complesso

Azioni di miglioramento: previsti incontri di raccordo mensili con la scuola e l'ampliamento dei soggetti interni alla scuola coinvolti nella definizione e realizzazione delle attività; previsto maggiore coinvolgimento delle associazioni genitori

Utenti

64 minori; 40 adulti; 2 anziani

Volontari

7 giovani; 1 adulto; 4 anziani

PROGETTO REACT - Reti per Educare gli Adolescenti attraverso la Comunità e il Territorio

Sede

Milano; Torino; Roma; Aversa; Palermo; Cagliari. A Milano Diapason realizza le sue attività presso I.C. Pertini e via padre Luigi Monti 66 (Qu.ri Niguarda e Bicocca)

Periodo

Settembre 2018 – settembre 2021

Destinatari

Il progetto complessivamente intende raggiungere: 3.250 adolescenti (età 11-17). Sono da considerarsi destinatari indiretti 1.770 genitori e 690 docenti

Modalità di accesso

Spontaneo o su invio della scuola (attività gratuite salvo in alcuni casi rimborso spese simbolico)

Finalità e obiettivi

Contribuire a favorire l'inclusione e il benessere degli adolescenti che vivono in contesti a rischio di povertà educativa, caratterizzati da scarse opportunità formative e socializzanti e assenza di modelli positivi di riferimento, con attenzione aggiuntiva per i soggetti già a maggior rischio di dispersione scolastica.

Attività del Servizio

Il modello di intervento promuove la scuola come luogo di partecipazione e di collaborazione tra agenti educanti, in particolare tra genitori e docenti, facendo leva su azioni che promuovono la compresenza, la coprogettazione e la condivisione di spazi fisici e di riflessione.

L'azione corale degli attori del progetto, coordinati dal Community Worker, punta a superare la diffidenza verso la scuola attraverso modalità non formali/formali di interazione:

Laboratori con gli adolescenti, i docenti e gli operatori del terzo settore (progettazione e game design/ giochi interattivi di divulgazione scientifica, in cui sono i ragazzi a mettersi in gioco come protagonisti delle attività che proporranno poi alla comunità)

Sportelli orientamento;

Incontri di sensibilizzazione rivolti ai genitori;

Incontri strutturati delle famiglie con scuola, operatori e persone prossime al nucleo familiare, per co-progettare percorsi personalizzati (modello FGC);

Formazione docenti su linguaggi e metodologie didattiche innovative;

Seminari e formazione facilitatori e portavoce volontari.

Laboratori con gli adolescenti: organizzati nel corso dell'anno diversi laboratori creativi e un gioco a squadra che ha coinvolto tutto l'I.C. Pertini

Centro territoriale aperto 4 pomeriggi alla settimana con 6 turni di spazio compito

Sportelli orientamento: realizzati con tutte le classi terze

Incontri di sensibilizzazione rivolti ai genitori: realizzate 4 serate formative su tematiche quali dipendenze, gestione delle regole, affettività e sessualità,

Formazione docenti su linguaggi e metodologie didattiche innovative: realizzato percorso per un gruppo di docenti della scuola

Seminari e formazione facilitatori e portavoce volontari sul modello delle Family Group Conference (FGC) aperto al territorio (operatori, docenti e volontari)

Realizzato a novembre evento di quartiere "**Dolcetto o scherzetto?**" in collaborazione con **La mia scuola è differente!**

Il gruppo di lavoro è composto da una coordinatrice, 2 educatrici/ori professionali, 1 community worker; 1 case manager, 1 formatrice e 1 psicologa, 2 docenti.

Commenti Utenza: hanno partecipato alle attività proposte numerosi alunni delle scuole secondarie di primo grado, in percentuale prevalente di origine straniera. Grazie alle attività proposte siamo entrati in contatto con diverse famiglie in condizioni di povertà economica che abbiamo potuto indirizzare a servizi e progetti che in modo specifico si occupano di questa problematica.

Commenti Attività: alcune attività hanno incontrato un particolare interesse da parte delle famiglie, in particolare lo spazio studio che risponde al bisogno di supportare i figli nei compiti pomeridiani. L'apprezzamento per questa attività è stato espresso anche dai docenti che hanno osservati dei miglioramenti in chi frequenta regolarmente il Centro. Molte famiglie hanno partecipato agli incontri formativi organizzati nel corso dell'anno. L'attività più apprezzata dai partecipanti è stata la settimana di campus in Trentino alla quale hanno partecipato una dozzina di ragazze e ragazzi iscritti al centro.

Innovazioni: il progetto è innovativo sotto diversi punti di vista. In particolare la figura del Case Manager consente un appoggio individualizzato alle famiglie e ai ragazzi.

Analisi rischi e opportunità

Utenti

Punti di forza: il progetto può fare affidamento su una rete ampia in cui è possibile il confronto con soggetti diversi portatori di competenze ed esperienze in grado di suggerire soluzioni innovative; il progetto è complementare al progetto "La mia scuola è differente!", che si rivolge alla fascia della primaria; nel progetto sono stati coinvolti diversi volontari del quartiere (5) e studenti di alternanza scuola lavoro del liceo linguistico Galvani (10)

Punti di debolezza: l'istituzione scolastica, partner fondamentale per la riuscita delle diverse azioni e attività, a volte fatica a interfacciarsi con un progetto così articolato e complesso

Azioni di miglioramento: intensificazione degli incontri di raccordo con la dirigente

Minori in età scolare: 54

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

7.2 AREA MONZA E BRIANZA ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA MINORI

Sede

Distretto di Desio

Periodo

Albo accreditamento: nuovo accreditamento. Si è concluso il precedente in data 30.06.2019 e dal 01 luglio 2019 è in vigore quello attuale valido fino al 30.06.2021

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

Preso 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.

Attività del Servizio

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Assistenza Domiciliare Educativa Minori

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) 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...)

1 coordinatrice e, nell'arco del 2019, si sono alternati 6 educatori con differenti carichi di lavoro.

L'equipe si riunisce circa 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.

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 opposività tale da non rendere possibile il lavoro educativo.

Generalmente i 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 abbastanza 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.

Innovazioni: Non è stato possibile replicare e riorganizzare un progetto trasversale sulla base dell'esperienza positiva del 2018 che unisse diversi minori dei diversi nuclei seguiti.

Analisi rischi e opportunità

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 a causa dei differenti incarichi lavorativi di ciascun membro del gruppo. 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). L'aspetto negativo che ne emerge è la difficoltà di trovare occasioni in cui "vivere" la sede della cooperativa, particolare non trascurabile soprattutto per delle nuove educatrici.

Difficoltà nella sostituzione / ricerca degli educatori.

Le caratteristiche delle città dell'ambito servito, 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.

Azioni di miglioramento: maggiore capacità di assorbire i nuovi casi proposti riuscendo a trovare operatori disponibili che garantiscano continuità di lavoro; maggior collaborazione, coinvolgimento e passaggio di informazioni tra il servizio sociale inviante e il servizio di ADM; condivisione di alcune strategie e alcune prassi con il servizio sociale (es durante l'attivazione casi, verifiche con i genitori,...); più puntuale produzione dei PEI e delle relazioni a prescindere dalle concrete richieste del servizio sociale.

26 minori; 2 giovani; 35 adulti; 2 anziani

Utenti

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Sede

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 frequentate dai bambini-alunni residenti presso l'Ambito di Carate Brianza o di Monza.

Fin dal primo anno di accreditamento il comune di Lissone usufruisce del nostro Servizio.

Con settembre 2018 si sono aggiunte singole attivazioni da altri tre Comuni (Besana in Brianza, Biassono, Monza).

Periodo

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

Attualmente l'accREDITAMENTO ha valenza 1/09/2019-31/08/2022 presso l'Ambito di Carate Brianza e Monza.

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.

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 convalidate 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 in uno dei due Ambiti, frequentanti servizi educativi e/o scolastici dal nido alla scuola secondaria di secondo grado, che siano in possesso di una certificazione di disabilità e relativa diagnosi funzionale (DF), 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.

Modalità di accesso

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

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 comunica l'entità dei PUV da rendere operativi (numero di incarichi che vengono affidati e corrispondente numero di ore settimanali).

Durante la fase di avvio e nel corso dell'a.s., la pedagoga/referente del Servizio Sociale comunale e la coordinatrice della Cooperativa realizzano raccordi per ricevere le informazioni necessarie all'attuazione dell'intervento e per aggiornare circa l'andamento dello stesso.

Le **finalità** del Servizio AES sono volte a favorire il potenziale della persona, tendere alla sua concreta integrazione (Legge 104/92) e inclusione in ambito scolastico e sociale (ONU, 2006). Tale cornice è garantita e realizzata dal personale educativo attraverso l'assistenza educativa stessa, col supporto e monitoraggio psicopedagogico costante della coordinatrice.

Specifici **obiettivi** del servizio sono:

- 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, la valorizzazione degli apprendimenti possibili, l'affiancamento nel supporto didattico dei bambini-alunni in collaborazione con il personale educativo-docente, anche attraverso l'applicazione di metodologie attive;
- contribuire all'accrescimento dell'autonomia personale e sociale degli alunni, valorizzandone le competenze.

L'assistenza educativa scolastica ad personam viene svolta in orario scolastico entro gli ambienti propri delle scuole/strutture educative. Gli interventi si articolano, a livello generale, all'interno delle aree della comunicazione-relazione, della socialità, dell'autonomia, dell'apprendimento, della stimolazione sensoriale, dell'orientamento/accompagnamento lavorativo partendo dagli specifici bisogni e dalle proprie competenze individuali di bambini-ragazzi-adolescenti inserendosi in un processo evolutivo e relazionale che ha come sfondo costante l'attenzione e l'intenzionalità educativa da parte di ogni educatore.

Finalità e obiettivi

Attività del Servizio

È prevista la 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.

Ad integrazione del lavoro, per ogni bambino-alunno seguito con AES vengono redatti documenti secondo modulistica della Cooperativa o della Scuola di riferimento quali:

- 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.

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.

È possibile la partecipazione degli educatori ad eventuali feste organizzate dalla scuola di riferimento.

Nel periodo gennaio-giugno 2019 sono presenti 14 educatori e la coordinatrice per 37 bambini-alunni in carico; nel periodo settembre-dicembre 2019 presenti 16 educatori e la coordinatrice per 43 bambini-alunni in carico.

Realizzate équipe di due ore ciascuna: 4 nel periodo gennaio-giugno 2019 e 3 in settembre-dicembre 2019, 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 nel rispetto degli standard. Per lo stesso motivo alle équipe sono invitati gli operatori che non partecipano ad altre 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.

Équipe eterogenea formata da colleghi storici maggiormente in grado di gestire in modo autonomo la quotidianità dell'intervento mantenendo raccordi costanti con la coordinatrice; e colleghi nuovi per il servizio, qualcuno anche per la Cooperativa, che hanno costantemente cercato raccordi e supporto per eventuali passaggi con la coordinatrice permettendo l'evolversi degli interventi.

Iniziative per il territorio

Equipe

Difficoltà di mantenimento degli abbinamenti nel periodo di ottobre-novembre 2019 in seguito a improvvisa dipartita di una educatrice senza preavviso e preoccupante irreperibilità di un possibile nuovo operatore selezionato che ha portato alla scelta di realizzare modifiche organizzative ragionando prevalentemente su personale interno alla Cooperativa.

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 équipes è 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/la scuola, le aree di intervento), situazioni specifiche (affondo su singole situazioni); si realizzano aggiornamenti su tematiche generali della Cooperativa (come ad esempio proposte formative).

La maggior parte degli operatori dell'équipe lavora anche presso altri servizi della Diapason Cooperativa, su territori non sempre limitrofi (Monza, Muggiò ma anche Milano).

Permane la necessità di realizzare équipes in orari tardivi della giornata per permetterne la partecipazione. Calendarizzazione delle équipes raggiunta a inizio d'anno, in condivisione e in funzione dell'attuale ritmicità delle équipes 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 il Centro Polifunzionale per la Famiglia (CPF) di Macherio.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Commenti Utenza: in generale gli alunni-bambini affidati instaurano relazioni di fiducia con le figure educative incaricate e ne richiedono la continuità di presenza per l'anno successivo. Richieste di continuità educativa sono arrivate anche da alcuni genitori, che nel corso dell'anno si è potuto incontrare e conoscere in occasione di colloqui. I Servizi Sociali che nel 2019 hanno richiesto il nostro servizio hanno confermato e richiesto le stesse figure educative già conosciute.

Punti di forza: aumento dei bambini-alunni affidati rispetto al precedente anno anche grazie alle risposte positive che siamo riusciti a dare al comune di Lissone per richieste di supporto educativo al centro estivo 2019 con bambini dell'infanzia; permanenza delle richieste avviate nel 2018; mantenimento dell'aggiornamento sulle situazioni tra le referenti comunali preposte e la coordinatrice del servizio; attenzione e disponibilità a costanti raccordi tra la coordinatrice e gli educatori per passaggi di informazioni, aggiornamenti, supporto psicopedagogico in merito a situazioni e contesti di lavoro; abilità degli educatori nel sapersi inserire e ambientare all'interno della struttura organizzativa scolastica, spesso molto rigida, da cui ne sono conseguiti miglior clima nel contesto di lavoro e maggiore possibilità di realizzare azioni educative, e non solo supporto didattico, nel lavoro diretto coi bambini-alunni in carico; percezione ricevuta di essere vissuti come risorsa non solo per il singolo bambino-alunno, ma anche per il gruppo classe e/o la scuola, che permette di rafforzare il lavoro a favore dell'inclusione; le riunioni di équipe vissute come risorsa per il singolo e il gruppo.

Punti di debolezza: aspetti strutturali del servizio definiti dagli "Standard" di riferimento quali la retribuzione delle sole ore dirette, fatturabili solo se l'alunno è presente con la conseguente fluttuazione e precarietà dell'incarico, oltre che instabilità del fatturato preventivabile; i costi indiretti, tra cui il pasto nelle mense, che sono a carico della Cooperativa; rigidità strutturali del contesto scolastico, in particolare in occasione dell'organizzazione oraria settimanale; il turn over degli educatori che può verificarsi ad inizio anno scolastico in conseguenza alle condizioni possibili dell'incarico affidabile; possibili richieste o necessità di sostituzione e relativa mancanza di personale disponibile esterno all'équipe.

Azioni di miglioramento: mantenimento dei raccordi con le referenti comunali per un aggiornamento sulle specifiche situazioni in carico e un confronto sulla qualità del lavoro educativo erogato; costante

disponibilità ad incontri con Servizio Sociale e famiglie dei minori-alunni affidati; mantenimento della possibilità di raccordi quotidiani con i colleghi educatori operativi nei vari contesti scolastici ed educativi così da garantire e mantenere il senso del Servizio in gestione, oltre che sostenere il ruolo dei colleghi (specificità di funzioni e compiti in rapporto al contesto lavorativo e al tipo di caratteristiche del minore affidato); preparazione degli incontri di équipe; organizzazione di almeno un incontro a fine anno scolastico con i Comuni in cui siamo operativi per raccogliere le ipotesi di affidamento incarico del successivo anno scolastico; mantenimento dell'organizzazione inerente le sostituzioni grazie a disponibilità interne all'équipe; inserire nel documento scritto "Progetto Educativo Individualizzato" un obiettivo educativo condiviso direttamente col bambino-alunno.

Utenti

33 minori; 150 adulti.

Sede

Periodo

Destinatari

Modalità di accesso

Finalità e obiettivi

Attività del Servizio

CAMELOT: SPORTELLO DI ASCOLTO PSICOPEDAGOGICO

Spazi messi a disposizione all'interno delle scuole dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII".

Servizio attivo nel corso dell'anno scolastico, generalmente da ottobre a maggio.

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".

L'accesso allo sportello avviene tramite numero telefonico attivo dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio a cui risponde direttamente la psicopedagoga.

Scopo ultimo è quello di promuovere e sostenere il ben-essere di ogni persona, sia adulta che minorenni, oltre che di supportare la centralità della comunicazione e relazione Scuola-Famiglia come sistema all'interno del quale ogni singolo bambino-ragazzo-studente, ma anche adulto-genitore-docente, compie rilevanti passaggi evolutivi e professionali.

Gli obiettivi caratterizzanti il Progetto "Camelot" sono i seguenti:

- 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 scolare 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.

Lo sportello di ascolto psicopedagogico è un luogo in cui è possibile 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.

È gratuito e attivo nel corso dell'anno scolastico. La durata della consulenza è limitata ad alcuni incontri.

Iniziative per il territorio

Equipe

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.

Il Progetto viene gestito da una sola operatrice che:

- internamente a Diapason, riferisce al Referente d'area territoriale o ad eventuale altro responsabile in funzione della tematica;
- esternamente a Diapason, riferisce alla Responsabile dell'area minori del Servizio sociale di Besana in Brianza, al Dirigente scolastico dell'IC, ai referenti di plesso/ referente delle scuole d'infanzia.

Costante disponibilità a raccordi con dirigente scolastico e assistente sociale.

L'operatrice è presente presso la Scuola a cadenza almeno bimensile. A seconda della disponibilità degli spazi scolastici utilizzabili, gli incontri di sportello si realizzano durante la mattina e un lunedì pomeriggio al mese in concomitanza della programmazione dei docenti delle scuole primarie e dell'infanzia.

A conclusione di anno scolastico viene steso un report dell'attività svolta inoltrato ai referenti istituzionali (Scuola e Servizio Sociale).

Commenti Utenza: l'organizzazione avuta per realizzare il Progetto ha raccolto il consenso di chi ne ha usufruito attraverso costanti apprezzamenti. Permangono i rimandi positivi circa la presenza di un progetto di ascolto per gli adulti e le modalità di attuazione realizzate; la gratuità di tale progetto; in particolare verso il vissuto di ascolto ricevuto, oltre che la possibilità di ricevere informazioni ed eventuali indicazioni inerenti la propria situazione.

Commenti Attività: molti docenti hanno richiesto un incremento di tale servizio a loro disposizione, qualcuno proponendo anche possibili osservazioni durante i momenti di lezione.

Eventuali reclami: nessuno.

Punti di forza: la quantità di richieste che arrivano nel corso dell'anno; il vissuto positivo da parte di chi ne ha usufruito che porta a ricontattare l'operatrice del Progetto anche dopo anni, al verificarsi di nuove necessità di ascolto; il lavoro di raccordo col corpo docente referente dei vari plessi; la disponibilità a raggiungere i docenti della primaria presso le loro sedi di lavoro; la struttura organizzativa del Progetto; la relazione sintetica del lavoro svolto durante l'anno inoltrato al referente comunale e al dirigente scolastico; il contatto fornito coi Servizi territoriali, in primis il Servizio Sociale di Besana in Brianza.

Punti di debolezza: la mancanza di spazi disponibili per gli sportelli genitori presso la sede di una delle due scuole primarie; la lontananza territoriale delle scuole dell'infanzia paritarie; l'assenza di contatti diretti da parte delle insegnanti delle scuole infanzia paritarie probabilmente dovuta alle difficoltà logistiche (sedi territorialmente molto dislocate)

Azioni di miglioramento: il mantenimento di frequenti raccordi con le referenti dei vari plessi scolastici per aggiornare circa l'andamento del Progetto e facilitare l'organizzazione di raccordi su specifiche situazioni; con le figure istituzionali, assistente sociale del Comune e Dirigente/Vicaria, per aggiornare circa l'avvio l'eventuale andamento e la chiusura del Progetto; continuare a stendere relazione sintetica del lavoro svolto durante l'anno scolastico inoltrandolo sia al referente comunale e al dirigente scolastico; l'attenzione a raccogliere eventuali suggerimenti per possibili evoluzioni future del Progetto Camelot

Utenti

65 adulti

INCONTRAGIOVANI

Sede

La sede del servizio è in viale Lombardia, 214 - Brugherio

Periodo

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. Gli orari di apertura sono: tutti i giorni dalle 16.00 alle 19.00 e il lunedì sera dalle 21.00 alle 24.00. Per progetti specifici, per lo studio o, ricerche e compiti è possibile utilizzare gli spazi dalle 15.00. 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.

Modalità di accesso

Libero e gratuito

Finalità e obiettivi

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

Attività del Servizio

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

IncontraGiovani

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.

Iniziative per il territorio

GENNAIO - Giornata della Memoria - Testimone Sopravvissuto - Un viaggio virtuale-interattivo per rivivere la drammatica esperienza dei campi di sterminio nazisti attraverso letture ed esperienze reali.

APRILE - Cena gemellaggio - Abbiamo organizzato una cena, con i ragazzi e le ragazze dell'IG per un gruppo di giovani del paese di Le Puy En Velay gemellato con Brugherio

MAGGIO/GIUGNO:

Pop-Up Calcio a 5 - Torneo di calcio a 5 tra squadre di provenienza multiculturale e "Terzo Tempo" con cena per tutti i giocatori, organizzatori e spettatori.

Festa dei popoli e delle culture - Quest'anno abbiamo proposto di realizzare un nostro menù da affiancare ai piatti cucinati dalle donne arabe. E' nato così il menù "OLE' OLE" definito e creato insieme a Marta giovane volontaria SVE (Servizio Volontariato Europeo) proveniente dalla Spagna. L'impegno si è concretizzato nella preparazione di un menù etnico, nell'organizzazione e gestione generale della cucina, e nel servizio ai tavoli. La partecipazione dei giovani è stata numerosa (25 coinvolti).

Notte Magica in Biblioteca - Questa edizione ha visto la realizzazione di una nuova storia costruita con i giovani dell'IG, con nuovi personaggi, letture e giochi ispirata alla saga di Herry Potter ; per 40 bambini di quinta elementare. L'iniziativa è stata progettata in collaborazione con la Biblioteca e il gruppo dei lettori della biblioteca, i Sopravoce.

DA GIUGNO A 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 giochi in scatola presso l'IG, gestiti con la collaborazione dei giovani che lo frequentano.

OTTOBRE:

Festa patronale - Quest'anno abbiamo proposto uno spettacolo di burattini per bambini "Lucilla e il Mostro" di cui abbiamo realizzato 2 rappresentazioni per un totale di circa 80 bambini nella piazza centrale di Brugherio.

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, molto atteso e partecipato, costruito con le realtà del territorio che possono approfittare dell'occasione per promuoversi. Quest'anno abbiamo superato le 3000 presenze!

NOVEMBRE:

Giornata Internazionale contro la violenza sulle Donne - L'IncontraGiovani fin dalla sua nascita organizza eventi e attività di sensibilizzazione sul tema delle pari opportunità e della violenza di genere quest'anno ha organizzato:

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.

Pari opportunità - 4 incontri rivolti ai giovani sul tema delle pari opportunità gestiti in collaborazione con l'associazione nazionale Maschile Plurale

Festa dei 18enni - Quest'anno la festa è stata organizzata, per la prima volta, negli spazi dell'IncontraGiovani. Per la preparazione dell'incontro abbiamo diffuso un questionario, "Spazio 2001", 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, informazioni utilizzate per fare due chiacchiere con il Sindaco Marco Troiano durante la festa.

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

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 .

Commenti Utenza: questo è stato un anno in cui i giovani e le giovani del servizio hanno partecipato attivamente alla progettazione e alla realizzazione di molti importanti eventi che abbiamo proposto al territorio. Eventualmente molto importanti e molto partecipati, che hanno dato all'IncontraGiovani e ai ragazzi stessi una buona visibilità; sui social media, sul giornale locale e durante gli eventi stessi.

Commenti Attività: abbiamo rinnovato e riprogettato alcune delle attività storiche del servizio: Booknight, Festa del Patrono e negli ultimi mesi dell'anno abbiamo iniziato un percorso di riflessione anche per modificare l'evento da proporre per la Giornata della memoria.

Innovazioni: vedi sopra.

Eventuali reclami: nessuno.

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 ampia e funzionale che ha reso possibile un notevole sviluppo dei progetti realizzabili al suo interno anche da parte di altri soggetti; apertura 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 la nostra organizzazione alle nuove richieste previste dall'appalto (educativa di strada e spazio informativo); La richiesta della nuova figura educativa (azione migliorativa prevista per la scorsa annualità) è venuta meno anche per la mancanza di un referente che potesse supportare la richiesta con la dirigente, anch'essa, tra l'altro, appena insediata; bassi numeri di preadolescenti; durata appalto limitata ad un anno e mezzo; mancanza di un referente tecnico del comune; questioni sicurezza e responsabilità che spesso frenano o impediscono la realizzazione di alcuni progetti sull'autonomia e la responsabilità da proporre ai giovani.

Azioni di miglioramento: un grande aiuto in questo senso ci verrà dai volontari del servizio civile che saranno 2 (in attività anche in altri servizi della cooperativa); abbiamo realizzato alcuni progetti col fine di una promozione mirata del servizio ai preadolescenti, anche in collaborazione con la Biblioteca (momento aggregativo proposto ad un gruppo di ragazze in biblioteca, spazio giochi); 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; questo punto diventa sempre più faticoso da affrontare, soprattutto quando si insediano nuovi dirigenti, in genere molto più fiscali sulle questioni sicurezza e responsabilità. Per l'evento di Halloween abbiamo dovuto noi redarre un piano sicurezza da proporre al comune. Per altri eventi da proporre negli spazi dell'IG abbiamo dovuto essere sempre presenti con unica funzione di sorveglianti.

60 minori; 120 giovani; 150 adulti; 8 anziani

10 giovani; 5 adulti; 1 anziano

Utenti

Volontari

COMUNITÀ MILLESOLI

Sede

Via Torti, 20

Periodo

Comunità aperta e operativa dal 2000.

Destinatari

Ragazzi e ragazze dai 13 ai 18 anni, allontanati dal nucleo familiare d'origine con decreto del Tribunale per i Minorenni; in alcuni specifici casi ragazzi/e in prosieguo amministrativo.

Modalità di accesso

Contatto diretto con il coordinatore della Comunità 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 rispetto a specifiche convenzioni.

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 presso altre realtà.

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 nelle 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 per il territorio

Equipe

Ogni due mesi circa: incontri di coordinamento delle Comunità Educative Monzese - 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) e tirocinanti universitari.

Sono state effettuate riunioni settimanali d'equipe per condividere, concordare e coordinare gli interventi educativi e progetti dei ragazzi, per ragionare rispetto a situazioni organizzative e/o particolari. Mensilmente parte della mattina destinata alle riunioni di equipe è stata sostituita da incontri di supervisione dove vengono discussi casi, dinamiche di gruppi o tematiche condivise in base alla necessità del momento. Nel 2019 vi è stato un cambio nella figura del supervisore.

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 nel 2014 dalla stessa cooperativa, sostituito nel mese di novembre 2019 da un altro operatore con esperienza in altre strutture comunitarie; un educatore con esperienza in altri ambiti educativi della Cooperativa, sostituito a fine anno da un'educatrice con esperienza presso altri contesti residenziali per adolescenti; un'educatrice part time con esperienza in altri settori educativi sostituita da un'educatrice con contratto di apprendistato di alta formazione e ricerca in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano – Bicocca; una coordinatrice con esperienza in altre strutture comunitarie; l'addetta ai servizi generali che è parte integrante dell'equipe e partecipa, quando possibile, sia alle riunioni settimanali che alla supervisione.

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 è stata sempre a pieno regime. Vi è stato un ricambio importante di ragazzi a causa di: conclusione di progetti programmati; per non idoneità rispetto alla tipologia di utenza, emersa in corso di progetto; accoglienza di richieste in pronto intervento. A fine anno 2019 il gruppo dei ragazzi/e si è rinnovato quasi completamente. Tutte le dimissioni sono state condivise

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

con i Servizi Sociali per conclusione/cambio del progetto. Sette ragazzi sono rientrati in famiglia; due ormai maggiorenni sono stati ricollocati, in prosieguo amministrativo, in strutture per l'autonomia/progetti specifici. Per due ragazzi vi è stato il bisogno di un ricollocamento presso Comunità Terapeutiche. Un ragazzo maggiorenne collocato temporaneamente in misura alternativa al carcere è stato trasferito fuori regione dall'Ussm di riferimento. Due ragazze collocate per brevissimo tempo sono state dimesse a seguito di allontanamento volontario e successiva denuncia alle Forze dell'Ordine.

Fino al mese di maggio/giugno la comunità è riuscita a fare un buon lavoro educativo col gruppo dei ragazzi, pur con qualche problematica relativa a singole e specifiche caratteristiche degli stessi; dai mesi successivi, purtroppo, vi è stato un lavoro importante ed impegnativo da parte di tutta l'equipe nella gestione del gruppo dei ragazzi, tipologia di utenza rivelatasi molto difficoltosa.

I ragazzi, durante l'anno, sono comunque stati parte attiva dei progetti educativi; sono stati sempre coinvolti nei vari passaggi e nelle relazioni con i Servizi Sociali/altri attori del progetto. Rispetto alle frequenti tematiche adolescenziali che spesso siamo costretti ad affrontare vi sono stati interventi specifici con alcuni ragazzi maggiormente a rischio: uso sostanze/abuso giochi elettronici/utilizzo del cellulare.

Commenti Attività: La Comunità per scelta non ha attività/laboratori strutturati e organizzati. Anche quest'anno i ragazzi ospiti, oltre al percorso scolastico o attività di tirocinio/stage lavorativi, in base al senso del proprio progetto hanno partecipato ad attività specifiche strutturate e organizzate con o senza educatori quali uscite, gite fuori porta, vacanze estive e invernali. Una prima settimana di vacanza comunitaria è avvenuta nel mese di luglio all'Isola d'Elba, 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. Collaborazione anche per metà dell'anno scolastico 2019 con un Centro di Formazione Professionale del lecchese per un percorso scolastico in regime di convitto.

Abbiamo sperimentato un inserimento, in collaborazione con l'Associazione I Tetragonauti, di un ragazzo maggiorenne, proveniente dal circuito penale sardo, in misura alternativa al carcere.

Buona collaborazione con alcune Neuropsichiatrie territoriali per la gestione di casi border.

Buoni i contatti con la Questura di Monza per situazioni particolari.

Durante l'anno abbiamo accolto ragazzi in pronto intervento, inviati dal Comune di Monza.

Eventuali reclami: nessuno.

Punti di forza: avendo effettuato lavori di ristrutturazione all'intero della struttura, la prima parte dell'anno l'equipe ha lavorato molto con i ragazzi sulla cura degli spazi e ad un'attenzione maggiore rispetto ad un quotidiano comunitario, con l'intento di far interiorizzare un buon impegno e riguardo degli ambienti personali e comuni della 'casa'. Il coinvolgimento degli stessi ragazzi è stato fondamentale per alleggerire anche l'impegno a volte notevole delle figure educative, dando a queste ultime la possibilità di concentrarsi maggiormente sull'emergenze comunitarie.

Abbiamo lavorato sul supporto della figura educativa e sul carico operativo sia rispetto alla fatica quotidiana sia alla gestione dei casi complessi. Il supporto mensile del supervisore e la possibilità di usufruire di supervisioni personali ha decisamente alleggerito gli stessi operatori. Vi è stato un importante lavoro sull'equipe a supporto di momenti impegnativi anche da parte del coordinatore e della Cooperativa: momenti di condivisione/spazi di ascolto.

Quanto sopra ha agevolato anche la gestione di casi complessi, sia maggiormente devianti sia situazioni con particolarità psichiatriche, che, pur permanendo a tratti molto impegnativi, sono stati gestiti con una progettualità di senso e accompagnamento educativo, grazie anche alle buone collaborazioni sempre mantenute con i Servizi Sociali e le Neuropsichiatrie di riferimento.

Vi è stato quest'anno un confronto (tavoli di coordinamento territoriali) con i diversi servizi territoriali monzesi della Cooperativa, o delle diverse realtà monzesi rispetto a situazioni specifiche. Per esempio rispetto a problematiche comuni (es. problematiche adolescenziali, formazioni, rapporti con il comune di Monza). Maggiore partecipazione, avendo in carico forse casi più complessi, dei Servizi Sociali con frequenti momenti di incontro tra Assistente Sociale e ospite.

Punti di debolezza: quest'anno è emersa la difficoltà di calendarizzazione nell'anno delle dimissioni e dei rispettivi ingressi. Molti progetti, che prevedevano un'uscita dalla Comunità ed un rientro a casa o in altra struttura, sono stati chiusi nello stesso periodo dell'anno. Questo ha purtroppo fatto emergere la necessità di coprire nel breve i posti liberi in comunità rendendo meno selettiva la scelta degli ingressi sia rispetto a tempi sia a caratteristiche di utenza.

Un altro punto di debolezza riguarda i tempi di dimissione dei progetti ritenuti non idonei dopo un periodo di osservazione; purtroppo la difficile ricerca da parte dei Servizi Sociali di altre strutture più adatte per esempio o di soluzioni alternative alla comunità rende tale tempo di permanenza molto difficoltoso sia per i ragazzi stessi sia per le figure educative.

Azioni di miglioramento: è importante lavorare bene sulla previsione della durata dei progetti educativi, programmarli al meglio per evitare quanto accaduto quest'anno. Condividere i tempi di uscita con i Servizi Sociali in modo tale da calendarizzarli con il tentativo di distribuirli nell'anno.

Provare a diminuire i tempi di dimissione ovvero dalla comunicazione ufficiale al Servizio Sociale per non-idoneità del progetto, all'uscita effettiva del ragazzo dalla struttura; tentare strategie differenti oltre ai frequenti solleciti: per esempio coinvolgimento del Tribunale per i Minorenni in caso di difficoltà con i Servizi Inviati.

Continuare a migliorare la selezione delle richieste di inserimento reperendo maggiore documentazione e informazioni del/della ragazzo/a per il quale è richiesto il collocamento, ipotizzare più di un incontro con i Servizi Sociali o con le importanti figure di riferimento del possibile utente.

20 minori; 3 giovani

2 volontari

Utenti

Volontari

UN NUOVO GIARDINO

Sede

Macherio, via Visconti di Modrone 43

Periodo

Il servizio è nato nel 2001, gestito sempre da Diapason, attualmente fa parte dei Servizi Associati dell'Ambito di Carate. Termine del Bando 2021

Destinatari

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

Modalità di accesso

Gli utenti vengono inviati al Servizio dai Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, nella maggior parte dei casi per ottemperare alle disposizioni di decreti ed ordinanze relativi alla accertata limitazione delle competenze genitoriali o alla disposizione di valutazione delle stesse.

Si può accedere al servizio anche aderendo spontaneamente al percorso su proposta da parte dei Servizi Sociali, infine l'invio può arrivare direttamente dall'Autorità Giudiziaria (casistiche molto rare)

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

Finalità e obiettivi

Un Nuovo Giardino ha la **finalità** di *permettere, sostenere e incentivare la relazione genitoriale*, attraverso la realizzazione di percorsi d'incontri protetti in luogo neutro tra minori ed i loro genitori od altri adulti significativi. Gli **obiettivi** del servizio variano in base a bisogni, risorse e difficoltà delle persone direttamente coinvolte nell'intervento, ma si possono riassumere in quattro categorie: *osservazione, mantenimento, incentivazione e autonomizzazione della relazione*.

Attività del Servizio

La funzione di Un Nuovo Giardino si esplica attraverso la tutela, l'accompagnamento, l'osservazione e lo sviluppo della relazione tra minore ed il genitore incontrante (o con altre figure parentali significative). Il Servizio sostiene gli adulti nel loro ruolo educativo, coinvolgendoli nella condivisione del progetto e

Un Nuovo Giardino

degli obiettivi ed accompagnandoli in un percorso di ridefinizione e rimodulazione della loro relazione con il minore.

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

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

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

Ogni intervento con gli utenti prevede

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

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

- telefonate protette
- visite in carcere o in ospedale
- visite con due operatrici in situazioni ad elevata conflittualità
- visite con due operatrici in presenza di relazioni di tipo simbiotico tra minore e genitore affidatario
- visite in affiancamento ad operatori di assistenza domiciliare, in fase di chiusura del percorso
- visite fuori dalla sede del servizio in fase di liberalizzazione della relazione e di chiusura dell'intervento

Gli unici contatti col territorio sono quelli con i servizi sociali ed altri servizi specialistici

Iniziative per il territorio

Equipe

Composta da tre operatrici e una coordinatrice che si occupa anche della gestione diretta di alcuni casi. La coordinatrice odierna - con laurea in Psicologia-, gestisce il servizio da luglio 2018. L'equipe si incontra settimanalmente per 2 ore per lavorare sulla progettazione e sul monitoraggio dei casi in carico e per costruire l'organizzazione pratica degli interventi. Le operatrici gestiscono direttamente gli interventi a favore di minori e adulti in tutte le fasi, dalla progettazione alla realizzazione del percorso, gestendo anche in parte direttamente i rapporti coi Servizi Sociali. Le operatrici usufruiscono di supervisione specifica per il ruolo ricoperto. La coordinatrice è responsabile del Servizio, ne cura l'organizzazione e la gestione, mantiene rapporti con i servizi sociali rispetto alla gestione singoli casi; ha funzioni di raccordo organizzativo e gestionale, gestisce le presentazioni e la presa in carico dei casi inviati, coordina le riunioni d'equipe, la progettazione e la verifica del servizio, collabora con L'Ufficio di Piano per monitorare e verificare l'andamento del Servizi e partecipa alle Equipe Minori dell'ufficio di piano con le referenti delle tutele dell'ambito. La segretaria, si occupa dell'archiviazione del materiale nelle cartelle dei minori, dell'invio dei calendari degli incontri protetti ai referenti istituzionali, raccoglie i dati che vengono poi utilizzati per realizzare le verifiche del servizio.

Commenti Utenza: si stanno somministrando i questionari.

Commenti Attività: Nel 2019 sono stati gestiti 65 casi, 19 attivati nel corso dell'anno 2019, e gli altri in carico dagli anni precedenti.

3 delle situazioni inviate nell'anno non sono effettivamente partite.

19 percorsi si sono conclusi nel corso dell'anno 2019: 6 per raggiunta autonomia nella relazione o inizio di un intervento ADM, 4 per interruzione dei rapporti, gli altri per motivi diversi (trasferimento del genitore o del minore, altre progettualità con il servizio).

Innovazioni: Maggior numero di incontri protetti sul territorio, pur mantenendo la necessità di una progettualità che miri alla conclusione del percorso in spazio neutro.

Eventuali reclami: nessuno.

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

Buona collaborazione con quasi tutti i servizi sociali invianti.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Punti di debolezza: difficoltà di mantenere una propria autonomia di servizio a causa delle pressioni che arrivano da più parti (servizi referenti, avvocati, CTU, CTP, giudici).

Richiesta sempre maggiore di modificare l'organizzazione odierna prevedendo uscite sul territorio non solo in fase di autonomizzazione delle visite.

Fatica ad assorbire tutti i casi inviati; rispetto alle ore preventivate se ne svolgono molte di più e si fatica a trovare una situazione condivisa con i comuni del territorio per arginare il problema. Spesso per le situazioni nuove presentate sono richiesti (dal tribunale) incontri settimanali senza che questi siano l'esito di un buon percorso o dell'avvicinarsi dell'autonomia.

Azioni di miglioramento: aumentare la co-progettazione sia con i servizi sia con gli utenti. Capire insieme ai servizi come rispondere alle esigenze dei tribunali (specialmente ordinario) mantenendo la specificità e il senso del servizio.

75 minori; 12 giovani; 110 adulti; 15 anziani

Utenti

SALTINBANCO

Sede

Via Veronese 1, Monza

Periodo

Data prima convenzione: anno 2006
Scadenza albo fornitori: 28/02/2021, con revisione annuale dei requisiti di idoneità.

Destinatari

Servizio educativo diurno: 9-18 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 un centro diurno e interventi educativi domiciliari. Il primo, attraverso la proposta di diverse tipologie di intervento (gruppo, momenti individuali, lavoro di rete, lavoro integrato con il servizio sociale) intende offrire ai minori uno spazio educativo, tutelato dalla presenza di figure educative adulte, dove poter accompagnare e sostenere i minori in una fase particolare del loro percorso di crescita, rappresentato dal passaggio tra scuola primaria e secondaria di primo grado, dalla preadolescenza e dall'adolescenza.

Gli obiettivi specifici di lavoro con il minore riguardano:

- sviluppo di competenze relazionali con coetanei e adulti 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.

Attività del Servizio

Iniziative per il territorio

Equipe

Saltinbanco

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

Partecipazione a:

- Festa del quartiere Regina Pacis-S. Donato a settembre 2019.
- Gara canora "I'm the voice" a dicembre.
- "Testimoni, sopravvissuti" presso il servizio Incontragiovani di Brugherio, in occasione della Giornata della Memoria.
- Pulizie di primavera (aprile 2019).
- Collaborazione con il Centro Orientamento Famiglia (COF), consultorio accreditato di Monza per un percorso sulle emozioni rivolto all'intero gruppo di ragazzi/ e ed un breve percorso sull'educazione all'affettività/ sessualità rivolto alle ragazze.
- Festa di Carnevale presso l'oratorio di Regina Pacis.
- Vacanza al mare a Riccione (1-5luglio) rivolta a tutto il gruppo dei ragazzi.

Nel corso del 2019 l'equipe educativa era composta da due educatrici a 30 ore (entrambe sul centro diurno), un educatore impegnato presso il centro diurno e in adm (28 ore), un'educatrice che si occupava solo di interventi domiciliari (20 ore) ed un coordinatore a 15. A settembre l'educatrice, dedicata interamente all'adm, è stata sostituita da una nuova collega.

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 del centro diurno prevede inoltre la realizzazione di uno staff settimanale. Nello svolgimento delle attività, gli educatori sono stati affiancati dalla figura di una volontaria civile e, per quanto riguarda i momenti compiti, anche dalle studentesse dell'alternanza scuola lavoro.

Commenti Utenti: i commenti dei ragazzi circa la semiresidenzialità sono sostanzialmente positivi: la maggior parte esprimono soddisfazione per il rapporto con i coetanei e soprattutto con gli educatori. Esprimono apprezzamento per le attività proposte e sarebbero favorevoli anche ad invitare un amico a partecipare. Emerge in molto la consapevolezza di un luogo educativo, in cui poter essere aiutati e potersi esprimere liberamente.

Emergono alcuni suggerimenti e desideri 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); azione di fund raising (vendita di biscotti preparati dai ragazzi stessi e coinvolgimento dei genitori nella vendita) che ha permesso di raccogliere una buona somma di denaro, utilizzata poi per le attività e vacanze estive e per altre esigenze del servizio.

Eventuali reclami: nessuno.

Punti di forza: equipe educativa integrata tra servizio educativo diurno e interventi domiciliari; inserimento positivo della nuova figura educativa da settembre; equipe con operatori esperti e molto attivi e propositivi circa nuove attività e collaborazioni; centro diurno a pieno regime circa il numero di ragazzi/e accolti; 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

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

extra per svolgere meglio alcune attività ed offrire maggiori possibilità a minori e famiglie.

Con l'entrata in vigore dell'Albo Fornitori ci sono state alcune novità:

- allargamento della fascia di età (dai 9 anni fino ai 18),
- accoglienza di un ragazzo sottoposto a procedimento penale con relativa messa alla prova;
- all'occorrenza possibilità di sostegno psicologico per gli utenti da parte di operatori della cooperativa;
- dal punto di vista economico, riconoscimento da parte del Comune di una quota dedicata agli accompagnamenti dei minori (concordati con il servizio sociale) e di una dedicata alle attività estive.

Punti di debolezza: equipe di lavoro che si è modificata nel corso dell'anno con conseguente fatica e necessità di ri-costruire 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 stesso; mancata.

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); avviata nel corso dell'anno la partecipazione al bando Monza Family del Comune di Monza per integrare le risorse a disposizione del centro diurno e nello stesso tempo poter offrire proposte più mirate agli adolescenti.

Utenti

22 minori; 35 adulti

Volontari

4 reclutati lo scorso anno

TEMPO INSIEME

Sede

Monza, Via Veronese 1

Periodo

Servizio in convenzione da settembre 2018 a luglio 2021

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
- 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
- Alimentare il costante dialogo e confronto con le scuole del quartiere e con l'ufficio comunale di riferimento
- Migliorare il raccordo fra il ragazzo/o, la famiglia e la scuola
- Affiancare le famiglie nelle fasi delicate di crescita dei figli (età 11-16 anni)
- Attivare azioni di cittadinanza attiva e inclusione nel quartiere di competenza

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.

Attività del Servizio

Iniziative per il territorio

Tempo Insieme

Aperto 5 giorni alla settimana per un totale di 15 ore.

Attività proposte durante le 15 ore di apertura del servizio:

- 5 spazi compiti (9 ore alla settimana)
 - Lunedì dalle 14:30 alle 16:30
 - Martedì 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

Da settembre 2018 aggiunta della quinta apertura (martedì dalle 14.00 alle 16.00) con il co-finanziamento di Fondazione Monza e Brianza, progetto Terzo Tempo

- 2 spazi dedicati alle attività laboratoriali/creative (3 ore alla settimana)
 - Lunedì e Mercoledì dalle 16:30 alle 18:00
- 2 spazi di aggregazione ludica/sportiva (2 ore a settimana)
 - Giovedì dalle 14.00 alle 15.00
 - Venerdì dalle 16:30 alle 17:30

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.

GENNAIO - **Cena solidale** di sostegno al progetto Terzo Tempo presso l'Osteria Visconti.

MARZO

Festa di Carnevale a Tempo Insieme con Dj Set, trucchi e balli di gruppo.

Giochi senza frontiere incontro genitori/figli con sfide sportive, ludiche e di ingegno

"Per non dimenticare" evento di commemorazione dei martiri di Via Pellico presso la Scuola Bellani in collaborazione con ANPI.

APRILE - Pulizie di primavera con abbellimento della sede di Via Veronese e del piccolo orto nei giardini di Via Buonarroti.

MAGGIO/GIUGNO/LUGLIO

IntimaMente laboratorio su affettività ed emozioni con esperti del settore

Animazione e Dj Set per la festa finale della scuola Bellani di Monza

Open Day per le famiglie di quinta elementare della scuola Buonarroti

Festa della Scuola Buonarroti con stand di Tempo Insieme

Animazione, Service e DJ Set per la festa finale del liceo artistico "Nanni Valentini" di Monza

Aperitivo di fine anno per ragazzi e famiglie del centro e di terzo tempo con mostra delle attività e preparazione di cocktail analcolici

Festa d'estate presso la sede del servizio con DJ SET e aperitivo

SETTEMBRE - Evento cittadino alla cascina del sole del parco di Monza. Animazione con service, Dj set e concerto live

Festa di quartiere presso i giardini di Via Buonarroti. Animazione con karaoke, giochi di strada e musica.

OTTOBRE

Campus di orientamento scolastico alla scuola Confalonieri di Monza. Stand informativo sui percorsi di orientamento dei CASE di Monza.

Festa di Halloween presso Tempo Insieme con Dj Set, trucchi e merenda.

NOVEMBRE/DICEMBRE

Serata "Over" dedicata ai ragazzi più grandi di Tempo Insieme con pizza e tavola rotonda.

School Orienteering presso la scuola Bellani di Monza. 2 serate di orientamento aperte a genitori e ragazzi di terza media.

I'm the voice presso il Teatro Binario 7 di Monza. Serata canora dedicata ai ragazzi dei CASE di Monza.

Festa di Natale a Tempo Insieme con tombola, musica, buffet e balli di gruppo aperta a tutti i ragazzi.

Equipe formata da 3 educatori, di cui 1 con funzione di coordinamento con riunioni di due ore ogni due settimane. Il gruppo di lavoro si è ampliato quantitativamente e qualitativamente grazie alla presenza costante e continua di 1 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.

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Utenti

Volontari

Commenti Utente: Durante il 2018 l'utenza è continuata a crescere con nuove iscrizioni soprattutto per la fascia dei ragazzi delle superiori. E' aumentata la presenza del genere femminile. C'è apprezzamento da parte delle famiglie e dei ragazzi del servizio offerto.

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

Innovazioni: Offerta del servizio di orientamento scolastico per le classi terze con due serate rivolte ai genitori e ai ragazzi della scuola secondaria di primo grado "Foscolo" di Monza".

Nuova partnership con "Un ponte per..." e ass. "Parada" con la realizzazione del laboratorio di circo sociale. Continua l'implementazione delle aperture grazie al co-finanziamento di Fondazione Monza e Brianza a favore della prevenzione della dispersione scolastica, progetto Terzo Tempo.

Eventuali reclami: nessuno.

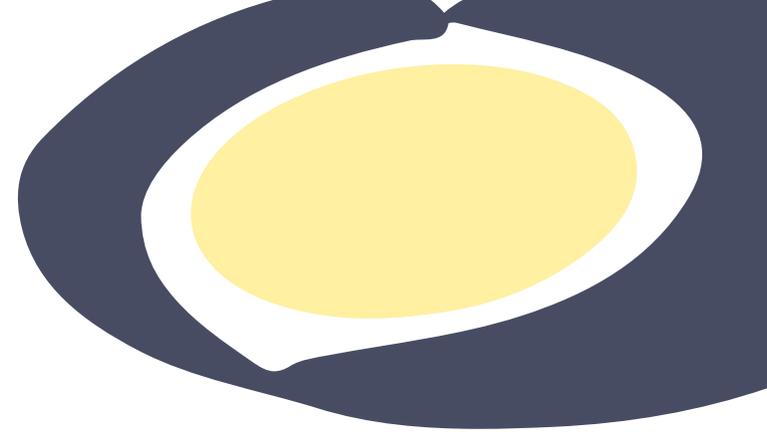
Punti di forza: radicamento sul territorio e conoscenza/collaborazione con la rete di riferimento (scuole di vario grado, centro civico, oratorio, associazioni sportive); incontri diretti con i docenti della scuola media Bellani che rendono il lavoro più efficace; collaborazione con un gruppo di volontari motivati e competenti; confronto pedagogico e logistico durante le equipe grazie alla presenza di educatori esperti e competenti; alto coinvolgimento nel numero di persone alle attività proposte.

Punti di debolezza: gli spazi del Servizio non consentono la compresenza di più proposte contemporaneamente, questo richiede continue scelte organizzative sulle proposte che non consente la convivenza di grandi gruppi eterogenei. Aumento delle aperture e delle richieste di affiancamento a situazioni di fragilità senza l'incremento di ore di back-office necessarie alla cura dei processi.

Azioni di miglioramento: migliorare l'offerta rivolta ai volontari: nella ricerca e nel supporto formativo. Inserimento di un nuovo percorso di gruppo a carattere laboratoriale finalizzato alla crescita in età adolescenziale.

578 minori; 90 giovani; 130 adulti; 8 anziani

13 giovani; 1 adulto; 2 anziani



CAPITOLO 8 - COMUNICAZIONE E SOSTENIBILITÀ

L'Area è attualmente composta da una persona, Elena Masiello, che in base alle necessità e indicazioni di CdA e Direzione si interfaccia con i coordinatori e i vari coordinatori della Cooperativa.

La presenza costante dell'Area Comunicazione e dell'Area Formazione all'interno della Cabina di Regia della Ricerca Sogni ha permesso di **innescare un atteggiamento diverso in Diapason rispetto al tema della comunicazione che ora inizia a essere percepita come:**

- **parte intrinseca del lavoro educativo.** Fare cultura, educazione, formazione è comunicare cultura, educazione, contenuti formativi. E, se la comunicazione non è efficace, anche tutto il resto perde di valore.
- **Interculturale.** La comunicazione è un ponte tra culture differenti, non solo straniere, ma appartenenti a diversi contesti culturali. Porre l'attenzione a come comunicare il lavoro educativo parlando

un linguaggio in grado di essere capito dagli interlocutori, senza nascondersi dietro a tecnicismi e orpelli.

- **Multimediale.** Si possono utilizzare moltissimi canali e strumenti, comunicativi, differenti. Naturalmente un canale importante è quello virtuale, che oggi attraversa l'esperienza di tutti, senza però dimenticarci dell'utilità delle relazioni o dei documenti scritti.

Grazie al lavoro in sinergia con l'Area Formazione sono stati realizzati due percorsi formativi che hanno permesso ai lavoratori Diapason di sperimentare e realizzare moltissimi prodotti in grado di comunicare in modo innovativo l'agire educativo; ma soprattutto lo hanno sperimentato in modo maggiormente consapevole, intenzionale ed efficace.

Dai questionari di soddisfazione dei lavoratori di quest'anno è emerso un **netto aumento delle valutazioni molto positive** rispetto alla qualità, puntualità e chiarezza delle informazioni che ricevono da parte della Cooperativa.

Rispetto all'anno scorso è stato **incrementato notevolmente l'utilizzo dei social e di strumenti di messaggistica istantanea come whatsapp**. Negli anni precedenti il passaggio di informazioni avveniva principalmente tramite mail e incontri di equipe. Dal 2019 la creazione da parte dell'Area Comunicazione di un Broadcast dei Coordinatori permette una diffusione maggiore anche della vita quotidiana dei vari servizi e progetti a volte molto lontani tra loro.

È aumentato anche l'utilizzo del sito e della pagina Facebook. Nel 2020 si prevede l'introduzione di un **profilo instagram** che permetterà un'connessione maggiore con altri servizi e reti del territorio.

In una logica di comunicazione come strumento educativo e di partecipazione il lavoro dell'AC nel 2019 si è focalizzato sulla diffusione e disseminazione di strumenti e modalità da utilizzare direttamente dagli operatori nella vita quotidiana dei Servizi e Progetti.

La Fiera dei Sogni

Sabato 26 giugno 2019 - Artis la Gelateria Sociale di Diapason.

L'idea alla base di questo evento dedicato a tutte le colleghe e i colleghi di Diapason è stato quello di raccontare, disseminare e mostrare diversi modi di raccontare e documentare il lavoro educativo.

Sono stati organizzati 7 tavoli dove a rotazione i gruppi di "visitatori" interagivano, scegliendo 4 delle attività proposte:

VICINATI: raccontare il senso dell'accoglienza diffusa a casa del gruppo di lavoro del Focus Integrazione

INTER-CROSS: esplicitare le competenze crossmediali e interculturali degli operatori a cura del gruppo Comunità di Pratiche.

PROSPETTIVE ACCIDENTALI: rinnovare il ruolo del coordinamento in Diapason, a cura dei formatori del percorso.

ARTis EXPERIENCE: comunicare un'impresa di qualità, a cura del Focus Group Artis.

CI METTO LA FACCIA: costruire fund raising dal basso a cura dell'Area Comunicazione e Sostenibilità.

PRONTI, VIA!: preparare, fare e dire l'uscita di un giovane dalla Comunità di Accoglienza, a cura del Focus Group Millesoli.

Sono stati individuati due ulteriori spazi di raccolta e riflessione:

IL MURO DEL PIANTO: luogo dedicato alla raccolta delle criticità e ostacoli della comunicazione;

PADLET SOGNI per raccontare l'evento e raccogliere il materiale

La Fiera dei Sogni è stato un'ottima occasione per diffondere le sperimentazioni degli ultimi anni. La partecipazione alla serata non è stata massiccia, ma sicuramente è stata un'esperienza profonda, piacevole e molto coinvolgente, che la quasi totalità dei partecipanti ha ritenuto assolutamente positiva e da riproporre, magari in un periodo migliore - il caldo e l'orario hanno probabilmente limitato la partecipazione.

Cooperativa DiapaSON anch'io

Nel 2019 è stata avviata la Campagna "**cooperativa diapaSON anch'io**" per destinare il 5x1000 a Diapason. La campagna oltre ad avere l'obiettivo di incrementare la destinazione del 5x1000 alla cooperativa, ha voluto sollecitare la partecipazione e la vicinanza dei soci e dei lavoratori.

La proposta è stata realizzata attraverso una cornice riportante lo slogan, una frase che rappresenta il lavoro educativo, i dati per devolvere 5x1000 e la possibilità di inserire all'interno una propria fotografia. Circa 30 soci hanno partecipato alla campagna, diffondendo la propria immagine sui social, tramite mail o condividendola tramite chat.

Purtroppo ad oggi non ci è dato avere un riscontro effettivo della campagna in termini economici, ma sicuramente la partecipazione da parte dei colleghi è stata alta e **in qualche modo ha contribuito a incrementare la partecipazione e la vicinanza alla cooperativa.**

Osservazioni Generali

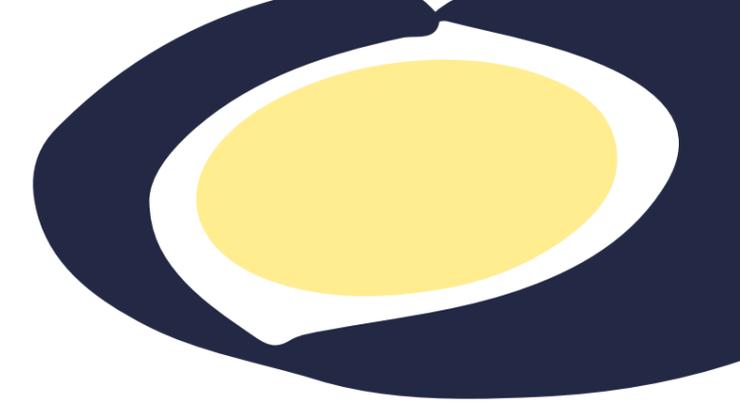
Al di là dell'evento, in generale in Diapason, c'è ancora la tendenza a considerare la comunicazione come un impegno ulteriore, altro, che porta via energie, che debba essere delegata all'AC o a professionisti del settore.

In parte questa ipotesi potrebbe essere corretta, ma dipende dalla finalità che si vuole raggiungere: un conto è raccontare la quotidianità del nostro lavoro al territorio, alle persone con le quali lavoriamo altro è una campagna pubblicitaria su larga scala.

La scelta di Diapason di non rivolgersi ad un professionista per iniziare a occuparsi di comunicazione in un'ottica educativa va nella direzione di considerarla come uno strumento del nostro lavoro, in grado di creare comunità, sostenendo la cultura della solidarietà e della prossimità.

C'è ancora l'idea di "non essere capaci" o che sia superfluo, ma il lavoro costante in sinergia tra aree e l'ampliamento del gruppo di lavoro potrebbero continuare a favorire gli apprendimenti positivi di quest'anno.

L'attenzione a creare e mantenere costanti le connessioni tra le diverse aree della cooperativa e il confronto costante con l'AF sono due elementi sui quali continuare ad investire e sviluppare per poter ampliare e migliorare il lavoro dell'AC.



CAPITOLO 9 - PIANO FORMATIVO 2019

Il gruppo di lavoro dell'Area Formazione nel 2019 è stato formato da solo 3 componenti, invece che 4.

Le discontinuità, causate da problemi di salute dei componenti del gruppo, ha influito significativamente sull'andamento dei processi lavorativi. Rispetto al 2018 sono un po' calati anche l'energia e l'investimento, seppure il ruolo del gruppo continui a essere prezioso per la sua funzione di rielaborazione.

Occorre continuare a puntare per valorizzare la visione più variegata che il gruppo può dare e per contenere la solitudine progettuale e operativa di chi ha il compito di referente. **Una serie di fattori porta questo gruppo a concludere con questa forma, il suo percorso.**

È una buona occasione di rivitalizzazione e varrà la pena provare a lasciare in eredità alcuni elementi di valore, coltivati negli anni, tanto quanto lasciare con coraggio che vengano portate anche altre possibilità, da sviluppare col tempo.

Le direzioni di lavoro prevalenti del 2019 sono state:

- L'impegno come Area nella Cabina di Regia della Ricerca Sogni
- Lo sviluppo di proposte formative rivolte alle scuole
- La partecipazione all'avvio del movimento MIFIDO

78
Partecipanti
alle Formazioni

Valutazione dei Partecipanti

A	B	C	D
36	36	4	2

Ricerca Sogni

L'impegno come Area nella Cabina di Regia della Ricerca Sogni ha fortemente condizionato la scelta di convogliare parte del Piano Formativo sugli obiettivi individuati.

La partecipazione alla Cabina di Regia è stata continuativa durante tutto l'anno e ha permesso un raccordo sempre più stretto con l'Area Comunicazione e pian piano anche con CdA e Direzione, rappresentati da Angela Galli e Paolo Cattaneo.

La condivisione di direzioni di lavoro, seppur con le caratteristiche specifiche di ogni area, è un obiettivo da mettere sempre più al centro di questo raccordo, in modo da poter costruire strategie e interventi sempre più specifici e condivisi.

In particolare, il lavoro con Elena Masiello, per ora unica rappresentante dell'Area Comunicazione, è stato di grande utilità, dandoci ulteriore occasione reciproca di portare più cura e attenzione a come raccontiamo e documentiamo il lavoro educativo.

Per quanto riguarda gli apprendimenti ad oggi scaturiti dalla Ricerca Sogni si rimanda a pagina 103

Proposte formative per le scuole

Nel 2019 c'è stato un investimento specifico rispetto alla formazione nell'ambito scolastico, che resta un ambito privilegiato per raggiungere bambini e ragazzi, insegnanti e famiglie. Abbiamo **sviluppato ulteriormente alcuni Percorsi Formativi** già sperimentati nel tempo che ora siamo in grado di proporre anche ad altri Istituti Scolastici. **Abbiamo valorizzato le professionalità di alcuni lavoratori**, che hanno qualità ed esperienza per sviluppare la funzione di formare.

Cristina Piolini ha realizzato dei percorsi relativi alla tematica del **Bullismo e Cyber Bullismo** (*Jonathan e gli altri*); ha poi realizzato un **Percorso Motivazionale e Formativo per volontari** dell'Associazione NoWalls, aprendo un canale che potrà svilupparsi ulteriormente, viste le valutazioni positive.

Roberta Fornasari ha realizzato un **Percorso Formativo** rivolto ai **docenti** e centrato sulle **dinamiche relazionali dentro la scuola** (*Fotoritratto, selfie e autoscatto*).

Alessandra Di Minno ha realizzato **Percorso di Formazione sulle Soft skill rivolto a docenti** di materia, insegnanti di sostegno e **educatori scolastici**, ora al vaglio presso una seconda scuola. (*Soft skill - la scuola al passo coi tempi*).

Movimento MIFIDO e Gruppo TEK

In concomitanza con la fase esplosiva delle vicende di Bibbiano, che hanno coinvolto il sistema dei servizi della tutela nella Regione Emilia Romagna, ma in qualche modo l'intero sistema della tutela, siamo stati chiamati a fare parte del **Movimento MIFIDO**. A capo di questa proposta Franca Manoukian e Gino Mazzoli.

La Referente dell'AF ha partecipato ad alcuni incontri a Reggio Emilia, portando l'esperienza di tutela di Diapason e collaborando a produrre pensieri e interventi concreti finalizzati a dare valore al sistema della tutela, senza per questo negare aspetti di fragilità e criticità. Il gruppo MIFIDO ha una chat che permette un contatto quasi quotidiano, di scambio di opinioni, letture, eventi.

La partecipazione a questi gruppi ha una valenza positiva sotto diversi aspetti: tessere reti di relazioni, contribuire e beneficiare di spinte culturali di nostro interesse e mantenere una immagine di Diapason come realtà seria, presente, che ha un sapere, da costruito negli anni, da condividere.

Un esempio analogo è il **Gruppo TAK**, nato a fine 2018 attorno alla tematica dell'impatto delle nuove tecnologie nei servizi e nei contesti sociali ed educativi. Anche il gruppo TAK ha una chat attiva, all'interno della quale si condividono riflessioni e spunti.

COMUNITÀ DI PRATICHE, condotto da Maggi e Marangi.

La Comunità di Pratiche si è posta i seguenti obiettivi:

- far emergere e sviluppare le competenze dell'educatore/operatore crossmediale e interculturale
- analizzare e promuovere pratiche di narrazione per lo sviluppo delle competenze
- contaminare tutti gli operatori della cooperativa su tali pratiche
- identificare e sviluppare modelli organizzativi e metodi operativi che facilitino la replicabilità di quanto sperimentato

La valutazione a cura dei partecipanti: 3 A e 4 B.

Dalla Comunità di Pratiche è stata organizzata la Fiera dei Sogni, con installazioni multimediali che hanno accompagnato i partecipanti a esplorare il lavoro della Ricerca Sogni. In seguito all'evento Alessandra Bulzomì e Carlo Palmiero hanno partecipato, con la loro installazione, al primo seminario organizzato da *La mia Scuola è Differente!* a Padova.

COME TE NESSUNO MAI, condotto da Sarno e Baldanza.

Prima esperienza con i due formatori, che hanno proposto il tema del "dopo" e della valutazione degli esiti degli interventi educativi, utilizzando come strumento la rappresentazione teatrale che ha permesso di mostrare e analizzare le proprie strategie educative, individuarne di nuove, lasciando andare preconcetti culturali che limitano la potenza del gesto educativo.

La valutazione a cura dei partecipanti: 5 A e 3 B.

La valutazione dei formatori è conservata nella cartellina dedicata all'interno del Faldone 2019.

EMBODY 2 La relazione sicura, con Di Minno, Piolini, Imbimbo.

Il percorso, riprendendo la prima edizione del 2019, si è soffermato sull'importanza di curare le condizioni nella relazione che trasmettano sicurezza e permettano l'espressione libera, il cambiamento, la crescita relazionale. La metodologia utilizzata è stata ancora di tipo teorico- esperienziale- corporeo.

La valutazione a cura dei partecipanti: 8 A e 12 B.

EMBODY 2 per gli ASA, con Di Minno, Piolini, Imbimbo.

La versione di Embodiment è stata adattata alle esigenze specifiche dei colleghi ASA, che hanno quotidianamente a che fare con persone fragili, per cui il senso di sicurezza diventa ancor più fondamentale. La scelta di questi ultimi due anni di fare percorso ad hoc per i colleghi ASA sembra essere molto apprezzata: sentono di essere riconosciuti nella loro specificità e si offre loro una conoscenza e degli input adatti al loro lavoro quotidiano.

La valutazione a cura dei partecipanti: 6 A e 1 B.

FORMAREperFORMARSI: condotto da Di Tommaso.

Un percorso base sulle problematiche principali, le metodologie e gli strumenti della formazione, a partire dalle prime esperienze sul campo dei partecipanti. Un'occasione per nutrire le competenze di colleghi che hanno voglia di investire in ambito formativo, essendo questa una direzione dell'area.

La valutazione a cura dei partecipanti: 8 A e 1 B.

PROSPETTIVE ACCIDENTALI: condotto da Premoli e Di Minno.

Hanno partecipato 30 colleghi circa: i coordinatori attuali ed educatori che potenzialmente potrebbero in futuro assumere questo ruolo.

Il percorso è nato come Ricerca-Formazione, puntando a valorizzare la produzione "dal basso" da una parte e, dall'altra, a esplorare altri "mondi professionali", anche distanti, che potessero offrire suggestioni sull'interpretazione della leadership.

Il gruppo è stato diviso in 6 sottogruppi, ciascuno dei quali ha avuto il compito di realizzare e documentare un'intervista a un personaggio (Mauro Bombacigno, di Paris Bàs – Angela Marchisio, di NoWalls – Elio De Capitani e Cesin Crippa del Teatro Elfo Puccini - Igor Suran di Rosa Park – Helen Nonini Brand Advisor - Fabrizio Cadei Hotel Principe di Savoia.

Dal lavoro di elaborazione delle interviste sono state individuate 11 Prospettive da cui osservare e interpretare il ruolo di coordinamento.

La valutazione a cura dei partecipanti: 6 A, 15 B, 4C, 2D.

LE FORMAZIONI ESTERNE realizzate da alcuni operatori per loro richiesta o dentro le ATI o progetti che prevedevano una formazione specifica obbligatoria, sono state mappate. e nel caso del convegno di Animazione Sociale - "Ricostruire fiducia", dal 6 all'8 Dicembre 2019 a Torino - abbiamo sperimentato l'utilizzo della scheda di raccolta dei contenuti, con la funzione di riuscire a condividere in Diapason. È in corso la raccolta ed elaborazione del materiale raccolto dai partecipanti, cui seguirà una riflessione in Area per decidere come condividerlo in modo più esteso.

PERCORSO MILLESOLI

È stato ripreso il modello pedagogico di Millesoli come lente attraverso cui fare un'analisi dei "casi" portati, attraverso un approccio di supervisione pedagogica.

Tra i contenuti emersi è tornato più volte il sentimento di essere poco ascoltati nelle proprie richieste organizzative dalla cooperativa.

È stato analizzato l'andamento del gruppo ragazzi e dell'équipe, all'interno della quale si è verificato nel 2019 un intenso turn over.

Un elemento emergente è la tipologia dei ragazzi che entrano: spesso altamente problematici, non di rado con dipendenze importanti o disturbi di personalità, portano bisogni complessi che interrogano sull'adeguatezza di una struttura strettamente educativa e non terapeutica.

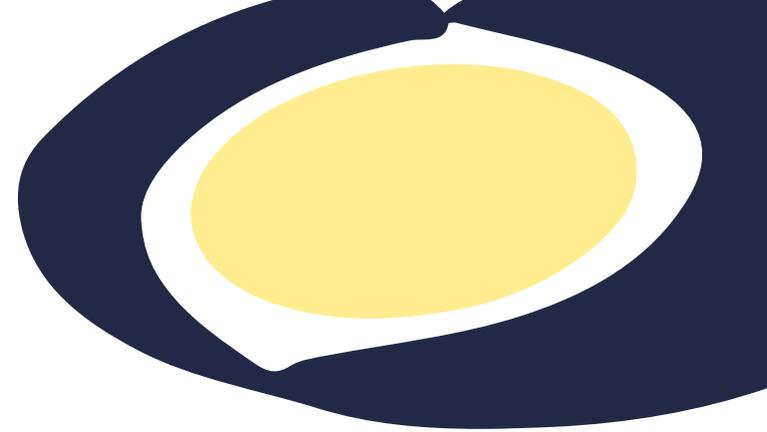
Dalle supervisioni individuali degli operatori della Comunità Millesoli è emerso un alto livello di sofferenza individuale e come gruppo di lavoro. Sembra essere tutto molto orientato all'emergenza e alle necessarie reazioni all'emergenza.

ALTRI PERCORSI

Per tutti gli altri servizi l'AF ha deciso di svoltare verso una nuova modalità, meglio esposta nel PF 2020: dare possibilità ai servizi di fare richiesta, come singola équipe o come aggregati di équipe piccole, a seconda del bisogno e lungo tutto l'anno.

SUPERVISIONE INDIVIDUALE.

Nel 2019 sono stati realizzati 15 incontri di Supervisione individuale.



CAPITOLO 10 - 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 2019 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. 89**
- 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° 303**

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)

Dati generali

1. Con quale fascia d'età ho lavorato quest'anno?*	
Adolescenti	74%
Bambini	66%
Adulti	61%
Giovani	30%
Anziani	15%

2. In quali ambiti di intervento ho lavorato quest'anno?*	
Tutela	61%
Promozione e prevenzione in ambito scolastico	39%
Disabilità	37%
Promozione e prevenzione in ambito extra-scolastico	24%
Coesione Sociale	19%
Intercultura	17%
Aree organizzative	12%
Cultura	2%

3. Rispetto al/agli ambiti di intervento in cui ho lavorato sono soddisfatto ...	
Molto	49%
Abbastanza	44%
Poco	7%

4. Nel 2019 ho lavorato ...	
In 2 progetti/servizi	42%
In un solo progetto	31%
In 3 progetti/servizi	19%
In più di 3 progetti/servizi	8%

Aumenta il lavoro con gli adulti da 47% a 61%

Aumenta il lavoro Promozione e prevenzione in ambito extra-scolastico da 15% a 24%

Aumenta il lavoro In 2 progetti/servizi da 35% al 42%

Comunicazioni e Informazioni

1. Come ricevi le comunicazioni interne della Cooperativa?*	
Mail	90%
Equipe	59%
Whatsapp	50%
Assemblea dei soci	35%
Passaparola	31%
Altri gruppi di lavoro	22%
Facebook	4%
Sito	1%
Gecos	1%

2. Quanto sei soddisfatto rispetto alla modalità in cui ricevi informazioni?	
Abbastanza	55%
Poco	25%
Molto	20%
Per niente	0%

3. Quanto sei soddisfatto rispetto alla quantità di informazioni che ricevi?	
Abbastanza	55%
Poco	24%
Molto	20%
Per niente	1%

4. Quanto sei soddisfatto alla puntualità, con cui ricevi informazioni?	
Abbastanza	54%
Molto	31%
Poco	14%
Per niente	1%

5. Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza, chiarezza delle informazioni che ricevi?	
Abbastanza	49%
Molto	34%
Poco	16%
Per niente	1%

Le valutazioni in generale sulla comunicazione sono migliori rispetto al 2018, in particolare aumenta la soddisfazione in merito:

alla modalità dal 10% al 20%

alla quantità dal 9% al 20%

alla chiarezza dal 16% al 34%

La Cooperativa

1. Nel corso dell'anno attraverso quali canali hai partecipato ai processi decisionali della Cooperativa?	
Non ho partecipato	30%
Assemblee dei soci	27%
Riunioni d'equipe	27%
Tavoli o gruppi di lavoro	16%
In altro modo	3,1%

2. Sei soddisfatto del tuo livello di coinvolgimento nel processo decisionale che riguarda la Cooperativa nel suo insieme?	
Abbastanza	60%
Poco	26%
Molto	12%
Per Niente	2%

3. Sei soddisfatto del grado di coesione e collaborazione interno all'organizzazione?	
Abbastanza	52%
Molto	22%
Poco	14%
Non lo so	12%

4. Quanto ti senti appartenente alla Cooperativa?	
Abbastanza	46%
Molto	39%
Poco	15%
Per niente	0%

Aumenta la NON partecipazione ai processi decisionali della cooperativa da 21% al 30%

Aumenta la soddisfazione sul coinvolgimento nei processi decisionali della cooperativa da 63% al 72%

Diminuiscono le insoddisfazioni in merito al grado di coesione dell'organizzazione da 35% al 26%

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	51%
Molto	39%
Poco	10%

2. Sei soddisfatto del grado di coesione e collaborazione interno al/i tuo/i gruppo/i di lavoro?	
Abbastanza	52%
Molto	42%
Poco	6%

3. quanto ti senti appartenente al/ai tuo/oi servizio/i	
Molto	53%
Abbastanza	43%
Poco	4%

4. Lavori presso una sede gestita da Diapason?	
si	60%
no	40%

5. se sì, sei soddisfatto dell'ambiente di lavoro (struttura, strumentazione)	
Abbastanza	55%
Poco	32%
Per Niente	7%
Molto	6%

I dati in merito al lavoro all'interno dei servizi rimangono stabili

Rimane alto il dato sull'insoddisfazione circa le sedi dei servizi 32%

Formazione e Supervisione

1. Nel corso dell'anno hai usufruito di momenti di formazione?	
Sì	77%
No	23%

1.1 Se Sì, quanto sei soddisfatto da punto di vista qualitativo?	
Abbastanza	63%
Molto	30%
Per Niente	5%
Poco	2%

2. Nel corso dell'anno hai usufruito di momenti di supervisione?	
No	60%
Sì	40%

2.1 Se Sì, quanto sei soddisfatto da punto di vista qualitativo?	
Abbastanza	63%
Molto	30%
Per Niente	5%
Poco	2%

Approfondimenti
a pagina xx

Valutazione e Autovalutazione

1. Ti sembrano adeguate le modalità di valutazione esercitate sul tuo lavoro?	
Abbastanza	51%
Poco	20%
Molto	16%
Non lo so	12%
Per niente	1%

2. Se pensi alla valutazione del tuo lavoro quanto ti vengono in mente: i tuoi colleghi	
Abbastanza	50%
Molto	32%
Poco	17%
Per Niente	1%

2.1 il/i tuo/tuoi coordinatore/i	
Molto	52%
Abbastanza	35%
Poco	10%
Per niente	3%

2.2 l'Area Personale	
Abbastanza	36%
Poco	34%
Molto	16%
Per niente	14%

2.3 L'autovalutazione	
Abbastanza	52%
Molto	35%
Poco	13%

3. Sei soddisfatto delle mansioni che svolgi nel tuo lavoro?	
Abbastanza	53%
Molto	37%
Poco	10%
Per niente	1%

4. Sei soddisfatto del tuo monte ore complessivo?	
Abbastanza	62%
Molto	31%
Per niente	4%
Poco	3%

5. Sei soddisfatto della tua organizzazione oraria?	
Abbastanza	55%
Molto	30%
Poco	12%
Per Niente	3%

Incremento Area Personale come soggetto di valutazione dal 45% al 52%

6. Sei soddisfatto del grado di autonomia nel tuo lavoro?	
Molto	64%
Abbastanza	34%
Poco	2%

7. Sei soddisfatto del grado di responsabilità che hai assunto?	
Molto	49%
Abbastanza	45%
Poco	5%
Per niente	1%

8. Sei soddisfatto delle occasioni di crescita professionale offerte dalla cooperativa?	
Molto	43%
Abbastanza	41%
Poco	16%

Aumento delle valutazioni positive sul monte ore dall'82% al 93%

Notevole soddisfazione per le occasioni di crescita offerte dalla cooperativa dal 23% al 43%

9. Sei soddisfatto di come l'organizzazione cerca di tutelare i lavoratori?	
Abbastanza	57%
Molto	23%
Poco	18%
Per Niente	2%

10. Sei soddisfatto delle modalità di relazione con i tuoi diversi referenti?	
Abbastanza	51%
Molto	39%
Poco	10%

11. Sei soddisfatto dell'attenzione di Diapason rispetto alle tue esigenze personali?	
Abbastanza	46%
Molto	43%
Poco	11%

Le valutazioni negative rispetto all'attenzione alle esigenze personali dei lavoratori diminuiscono dal 17% al 11%

...e per finire

13. Quanto tempo non retribuito hai dedicato nel 2019 volontariamente alla cooperativa?	
Molte (oltre 30 ore anno)	35%
Non saprei	24%
Abbastanza (da 10 a 30 ore anno)	21%
Poche ore (fino a 10 anno)	20%

14. Consigliaresti a un educatore/ASA/psicologo di inviare il suo CV in Diapason?	
Dipende... se è bravo sì	55%
Sicuramente Sì	43%
Sicuramente No	2%

15. Tra 5 anni pensi che lavorerai ancora in Diapason	
Spero di Sì	56%
Non Saprei	40%
Spero di No	4%

Osservazioni Generali

Rispetto ai destinatari degli interventi i dati del 74% adolescenti e il 66% bambini, combinato al dato del 61% di Servizi rivolti alla tutela, conferma uno dei pilastri su cui si fonda la professionalità di Diapason. Si conferma la percentuale di Progetti di Coesione Sociale al 19%, 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. In aumento il lavoro con gli adulti (+14%).

Rispetto al 2018 diminuisce del 3,7% il numero di coloro che lavorano in più di 3 servizi, ma aumenta del 6,9% la percentuale di lavoratori impegnati in 2 servizi e aumenta del 5,2% la percentuale di chi lavora in 3 servizi. La percentuale che lavora in un solo progetto diminuisce dell'8,4%.

Questi dati, in continua evoluzione negli ultimi anni, confermano la tendenza alla frammentazione, come caratteristica del lavoro sociale ed educativo.

10.2 I NOSTRI CLIENTI: QUESTIONARI DI GRADIMENTO

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 i cui destinatari sono inviati dai **Servizi Sociali**.

Il Gruppo ha realizzato uno strumento in grado di valutare la soddisfazione dei destinatari a livello generale, individuando **Aree Trasversali** di valutazione: **Soddisfazione Generale**, **Sede del Servizio**, - anche se alcuni servizi non ne usufruiscono - **Attività Proposte**, **Relazione con i Coetanei**, - anche in questo caso per alcuni servizi non è previsto questo aspetto - **Relazione con gli Operatori**. Il Questionario viene poi personalizzato dai Servizi per approfondire alcuni aspetti più caratteristici.

In tal modo il questionario di gradimento è diventato uno strumento efficace per **raccogliere e confrontare i dati a livello generale**, ma anche per **valutare le singolarità dei servizi specifici**.

Un esempio sono le domande aperte sulle attività che sono piaciute maggiormente o le proposte per migliorare l'offerta.

Il questionario di gradimento: **"InPocheParoleDacciUnaMano"** è realizzato in **forma anonima** e da quest'anno è disponibile, oltre che nel **modello cartaceo**, anche in **forma digitale** attraverso la piattaforma di Google Dive Moduli, questa novità, apprezzata soprattutto dalle ragazze e dai ragazzi, ha permesso di **migliorare l'efficacia** e ha incrementato il numero delle compilazioni - da circa 200 del 2018 si è passati a **303 nel 2019**.

Di seguito le tabelle riassuntive, dove e un'analisi dei risultati.

Legenda:

A = molto; B = abbastanza, C = poco, D = per niente

Soddisfazione Generale

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Desio	26			7	19
AES Milano	20			8	12
Azimut Zona 8-9	23			5	18
Domiciliarità Educativa	34	2		15	17
Millesoli	8	1	2	4	1
SaltinBanco	22		1	4	17
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	34		2	12	20
TOTALE	167	3	5	55	104

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12		1	3	8
Camelot	25			1	24
IncontraGiovani	24			4	20
Scuola Differente!	28		1	5	22
React	30		1	4	25
Tempo Insieme	17				17
TOTALE	136	0	3	17	116

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali					
	303	1%	3%	24%	73%

Sede del Servizio - Progetto

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Desio	26		2	7	17
AES Milano	20			5	15
Azimut Zona 8-9	23		1	6	16
Domiciliarità Educativa	34	2	4	9	19
Millesoli	8	1	2	5	
SaltinBanco	22		3	3	16
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	0				
TOTALE	133	3	12	35	83

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12			6	6
Camelot	25			5	20
IncontraGiovani	24			6	18
Scuola Differente!	28			5	23
React	30		1	10	19
Tempo Insieme	17			4	13
TOTALE	136	0	1	36	99

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali					
	269	1%	5%	26%	68%

Attività Proposte

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Desio	26			5	21
AES Milano	20			6	14
Azimut Zona 8-9	23		1	7	15
Domiciliarità Educativa	34		2	10	22
Millesoli	8	1	1	5	1
SaltinBanco	22		4	3	15
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	34		4	10	20
TOTALE	167	1	12	46	108

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12			7	5
Camelot	25			7	18
IncontraGiovani	24			2	22
Scuola Differente!	28		1	4	23
React	30		1	8	22
Tempo Insieme	17		1	8	8
TOTALE	136	0	3	35	98

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali					
	303	0%	5%	27%	68%

Relazioni con i Coetanei

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Desio	26		2	5	19
AES Milano	20		1	6	13
Azimut Zona 8-9	23			2	21
Domiciliarità Educativa	34		3	16	15
Millesoli	8		2	3	3
SaltinBanco	22		4	1	17
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	0				
TOTALE	133	0	12	33	88

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12			5	7
Camelot	0				
IncontraGiovani	24			13	11
Scuola Differente!	28		1	8	19
React	30		1	7	22
Tempo Insieme	17		1	7	9
TOTALE	111	0	5	38	68

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali					
	244	0%	6%	30%	64%

Nuove amicizie

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Desio	26		1	3	22
AES Milano	20		1	3	16
Azimut Zona 8-9	23		3	3	17
Domiciliarità Educativa	34		3	20	11
Millesoli	8		1	7	
SaltinBanco	22		3	1	18
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	0				
TOTALE	133	0	12	37	84

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12				12
Camelot	0				
IncontraGiovani	24		2	8	14
Scuola Differente!	28		1	3	24
React	30		1	5	24
Tempo Insieme	17			6	11
TOTALE	111	0	4	22	85

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali					
	244	0%	7%	24%	69%

Rapporto con gli operatori

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Desio	26			5	21
AES Milano	20			4	16
Azimut Zona 8-9	23			3	20
Domiciliarità Educativa	34	1	2	9	22
Millesoli	8		4	4	
SaltinBanco	22		2	2	18
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	0				
TOTALE	133	1	8	27	97

Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12			2	10
Camelot	25			1	24
IncontraGiovani	24			2	22
Scuola Differente!	28		1	5	22
React	30			4	26
Tempo Insieme	17			3	14
TOTALE	136	0	1	17	118

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali					
	269	0%	3%	17%	80%

Nel 2019 sono stati raccolti 303 questionari di gradimento.

La valutazione generale è molto buona, solo il 4% registra valori negativi. Tali valutazioni nella maggior parte dei casi sono esplicitate nella difficoltà per alcuni ragazzi di tollerare le regole e le restrizioni inevitabili nella relazione con l'educatore: ad esempio "Ci sono troppe regole, voglio stare con i miei amici tutto il giorno a fare TikTok"

Anche il dato sulle attività riporta lo stesso deficit, alla domanda specifica: "C'è qualche attività che non ti è piaciuta per niente?" nelle valutazioni negative si registrano affermazioni simili a questa: "Vorrei fare meno compiti e chiacchierare di più con le amiche del Centro"

Complessivamente la valutazione da parte dei destinatari dei Servizi e Progetti è buona: il 97% ha valutato positivamente la relazione con gli operatori.

AREA MILANO	Minori > 6 anni	Minori < 6 anni	Giovani	Adulti	Anziani	Volontari
Affidi Familiari	10	4	10	10	-	-
Assistenza Educativa Scolastica	1	110	-	100	-	-
Azimut	-	26	1	50	-	1
CAD Zona 8	-	-	19	5	1	3
CAD Zona 9	-	-	10	25	7	1
Domiciliarità Educativa	21	153	15	306	-	-
Domiciliarità Socio Assistenziale	-	5	5	33	53	2
Giunco	-	-	-	56*	-	-
Gruppo Indagini Centrali	-	-	-	1070*	-	-
L2 Milano	10	-	10	10	-	2
La Mia Scuola è Differente	4	60	7	40	2	12
REACT	-	54	-	-	-	-

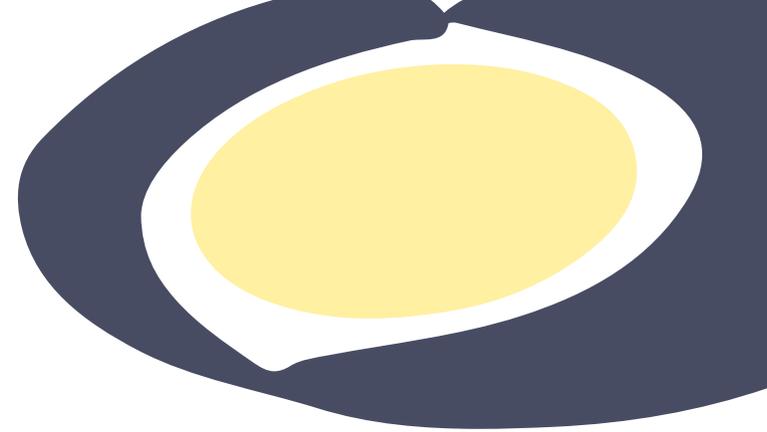
AREA MONZA BRIANZA	Minori > 6 anni	Minori < 6 anni	Giovani	Adulti	Anziani	Volontari
ADM Desio	8	18	2	35	2	-
AES Brianza	6	37	-	150	-	-
Camelot	-	-	-	65	-	-
Incontra Giovani Brugherio	-	60	130	150	8	16
Millesoli	-	20	3	-	-	2
Nuovo Giardino	24	51	12	110	15	-
Saltinbanco	2	20	4	35	-	4
Tempo Insieme	8	570	103	130	8	33

La tabella sottostante raccoglie le somme delle persone raggiunte dai nostri servizi.

I dati relativi ai servizi *Giunco* e *Indagini Sociali* fanno riferimento ai nuclei famigliari - rispettivamente 56 e 1074 - non è quindi possibile scorporare il numero di minori, giovani o anziani presenti all'interno dei singoli nuclei. Quindi il totale di minori e adulti è inferiore al reale, in quanto all'interno di un nucleo familiare si ipotizza che ci sia almeno un adulto e almeno un minore.

Oltre a ciò l'incremento del numero di adulti seguiti, o entrati in contatto con i Servizi e i Progetti di Diapason, è probabilmente dovuto all'avvio di progetti che hanno come destinatari principali i genitori di minori. Ad esempio, le serate di ascolto, sostegno e promozione delle capacità genitoriali organizzate da *La Mia Scuola è Differente e React*.

	Minori > 6 anni		Minori <6 anni		Giovani (18-30 anni)		Adulti (30-60 anni)		Anziani (più 60 anni)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
TOTALE	121	94	1257	2324*	269	331	1302	2380*	35	76
di cui stranieri	60	46	1000	493	69	126	129	189	6	10
di cui disabili	9	14	379	182	101	42	90	69	8	7
di cui genitori	--	--	--	--	8	6	577	535	0	--
di cui AS, insegnanti	--	--	--	--	--	--	316	472	--	--
Volontari	--	--	--	--	--	62	--	7	--	7



CAP 11 - 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.

Le nuove esperienze avviate nel corso del 2019 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.

Segnaliamo nelle pagine successive le esperienze più significative a cui Diapason partecipa, sottolineando il riconoscimento di Diapason come interlocutore privilegiato, competente e come risorsa importante per il lavoro di rete che 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.

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 per l'accoglienza e l'inclusione di immigrati**
- **Rete del progetto React** di contrasto alla povertà educativa

- **Tavolo "Nove +"** delle organizzazioni della zona 9: sostegno alle scuole, alle famiglie e agli adolescenti in uscita dai percorsi scolastici
- **Reti territoriali QuBi** per il contrasto alla povertà minorile, nei quartieri di Niguarda, Dergano, Affori, Comasina/Bruzzano

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**

Collaborazioni ancora in corso

- **Indagini sociali** di Milano: ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo
- **Andata e Ritorno:** accordo di Rete con La Grande Casa e Comin della federazione lombarda del CNCA;
- **Socialità di quartiere,** a sostegno dei centri Diurni: ATI con Comin, La Strada, Sir, Sei in Compagnia, Zerocinque, Fanciullezza.
- **Tutta nostra la città.** Giovani CreAttori di opportunità" Accordo di partenariato con Associazione Liberi Svincoli e Associazione Antonia Vita (scadenza gennaio 2021)
- **Misura per Misura- Atto primo** Integrazione a scuola e lotta alla dispersione, nell'ambito del FAMI. ATS con Istituti Mosè Bianchi, Carlo Porta, Olivetti, Henseberger, Istituti comprensivi di via Correggio, S. Fruttuoso, Fraternalità Capitanio, Associazione Arca di Noè, Spazio Giovani, Consorzio Comunità Brianza.
- **Centro Polivalente per la Famiglia** di Macherio: ATI "Gradisol" con le cooperative sociali La Grande Casa e Solaris, per la ATI con la cooperativa La Grande Casa per la gestione dei Servizi di Tutela del Distretto di Carate.
- **Centro Diurno Primo Piano** a Bovisio Masciago: ATI con le cooperative La Grande Casa e il Torpedone.
- **Servizio Educativo Minori** dell'Azienda TECUM di Mariano Comense ATI con Progetto Sociale.

Nuove collaborazioni avviate nel 2019

- **Segretariato Sociale** per il Comune di Milano: ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo, Azione Solidale
- **Trattamento delle conflittualità e maltrattamenti** del Comune di Milano: ATI con Comin e Nivalis
- **Pronto Intervento** per il Comune di Milano: ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo, Azione Solidale per la gestione del servizio di
- **Servizio REI** il Comune di Milano: ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Ael.
- **Progetto QuBi Niguarda,** contrasto alla povertà minorile: accordo di Rete con 26 partner.
- **Progetto React,** azioni di contrasto alla povertà educativa minorile: accordo di Rete Nazionale con 7 partner di 6 regioni.
- **Servizi di Tutela** del Distretto di Carate: ATI con La Grande Casa
- **Centro Diurno Primo Piano** a Bovisio Masciago: ATI con le cooperative La Grande Casa e il Torpedone.

Collaborazioni concluse

- **HubDesio** chiusura progetto a febbraio 2019: ATI con le cooperative La Grande Casa e il Torpedone.
- **Ritorno a Scuola** sostegno dei progetti sulla dispersione scolastica per il Comune di Milano: conclusione dell'ATI con Agenzia Codici e altre 12 organizzazioni per chiusura progetto a giugno 2019.
- **Accoglienza diffusa di profughi in CAS** a Milano per chiusura progetto al 30 giugno 2019: ATI con Impresa di Rete Passepartout
- **Associazione Consorzio Cantiere Cuccagna** per il recupero architettonico e sociale della Cascina Cuccagna sita in via Cuccagna a Milano. ATI con le Cooperative Sociali Comunità Progetto, Farsi Prossimo, TerreDiMezzo, le cooperative Cuccagna, Circom, CDIE e Smemoranda, le associazioni Esterni, Canto Sospeso e ChiamaMilano. Diapason si è dimessa non avendo più alcun interesse, progetto, servizio in quella parte della città, scegliendo di continuare ad investire solo nell'area nord di Milano per progetti di forte valenza territoriale come la Cuccagna intende essere.
- **Valorizzazione delle risorse:** conclusione dell'ATI con Comin, Consorzio Sis, Spazio Aperto Servizi, IRS per la realizzazione del progetto confluito nell'ATI di nuova costituzione **Indagini Sociali**
- **Servizio Affidi e dello Spazio Neutro** del Distretto di Carate: conclusione dell'ATI con la cooperativa La Grande Casa confluito nell'ATI per i **Servizi di Tutela del Caratese**.

Considerazioni



Prosegue l'investimento di Diapason all'interno del CNCA, Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza, 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 Clelia Buccella, Valentina Calvi e Paolo Redini;
- l'impegno nel gruppo Accoglienza Migranti che ha coinvolto Paolo Cattaneo nella sua veste di presidente Regionale, Alessio Andreotti e Maria Nicolai
- l'impegno nel Gruppo Politiche Giovanili Nazionale che ha coinvolto Cristina Piolini
- 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

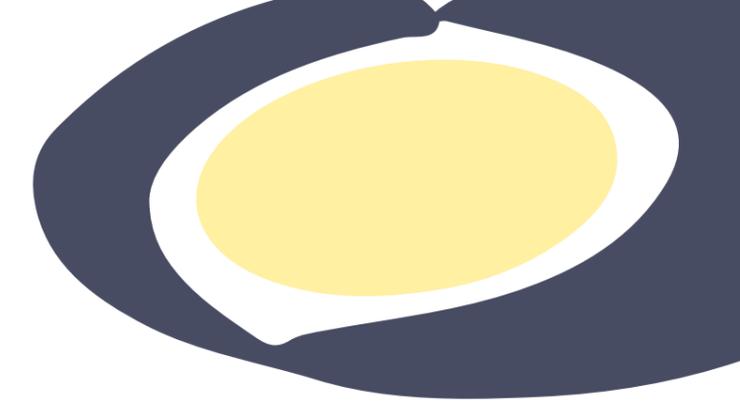
Partecipare alla vita CNCA ed esprimerne la presidenza regionale, ha significato per la Cooperativa **rafforzare indirettamente relazioni con il terzo settore e con le istituzioni**.

In particolare il lavoro con Regione Lombardia sull'ampiamiento delle unità di offerta sociali e la partecipazione al direttivo del forum del Terzo settore della città di Milano, hanno garantito visibilità e protagonismo non tanto del buon nome della cooperativa, ma quanto di una **impostazione culturale e sociale che condividiamo con le diverse organizzazioni aderenti al CNCA Lombardia**.

Una impostazione culturale del sociale ulteriormente emersa nella primavera del 2019 quando, a seguito del **Bando della Prefettura di Milano per l'accoglienza straordinaria dei richiedenti asilo**, Diapason insieme ad altre 4 cooperative aderenti al CNCA Lombardia ha deciso di non partecipare e di fare ricorso contro la prefettura e il ministero. Il bando a nostro avviso sviliva non solo l'aspetto gestionale delle strutture, ma la stessa relazione umana e professionale che caratterizza il nostro lavoro di affiancamento alle persone.

Proprio per sganciarsi da questo modo di intendere l'accoglienza dei richiedenti asilo, si è inoltre avviato negli ultimi mesi una riflessione interna al CNCA per l'avvio di un progetto di **"Corridoi Umanitari" in collaborazione con una ONG e UNHCR**; un lavoro che nel 2020 potrebbe trovare una direzione operativa.

L'aspetto critico o meglio la questione su cui porre maggior attenzione nella nostra partecipazione alla vita del CNCA riguarda la nostra capacità di **mettere in gioco** in questa stimolante relazione, **il contributo di molti più colleghi**, magari anche più giovani con sguardi, esperienze e paradigmi diversi da quelli dei "vecchi" operatori.



CAPITOLO 12 - 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.



Tirocini formativi

Nel corso del 2019 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 **5 percorsi di tirocinio individuale** per educatori (triennio) e realizzazione di **2 incontri** con altrettante classi di **“Propedeutica al Tirocinio”**, con la gestione di 4 percorsi di tirocinio individuale per educatori con la **Facoltà di Medicina/scienze dell’Educazione dell’Università Statale di Milano/Don Gnocchi**
- gestione di **1 percorso 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 Milano Bicocca**

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

- **l’individuazione di un professionista di riferimento** (educatore, assistente sociale, psicologo) 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

Dal 2016 è attiva la collaborazione con l’**Istituto di Istruzione Superiore Galvani di Milano** per l’accoglienza di studenti di 3° e 4° superiore presso i progetti Nove + e React. Sono stati coinvolti 15 ragazze e ragazzi che hanno supportato gli educatori nelle attività di aiuto compiti e nell’organizzazione di giochi in inglese e 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 presso i servizi Saltinbanco e Tempo Insieme. Sono stati coinvolti 9 ragazze e ragazzi che hanno supportato gli educatori nelle attività di sostegno scolastico.

Servizio Civile Nazionale

Nel 2019 Diapason ha beneficiato della presenza di **6 volontari civili** (quattro donne e due uomini) 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, la sede di via Doberdo.

Durante tutto l’anno sono stati accompagnati attraverso:

- la presenza quotidiana degli educatori;
- la presenza durante gli incontri di équipe del coordinatore;
- incontri ogni tre settimane di supervisione in gruppo con Alessandra Di Minno.

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.

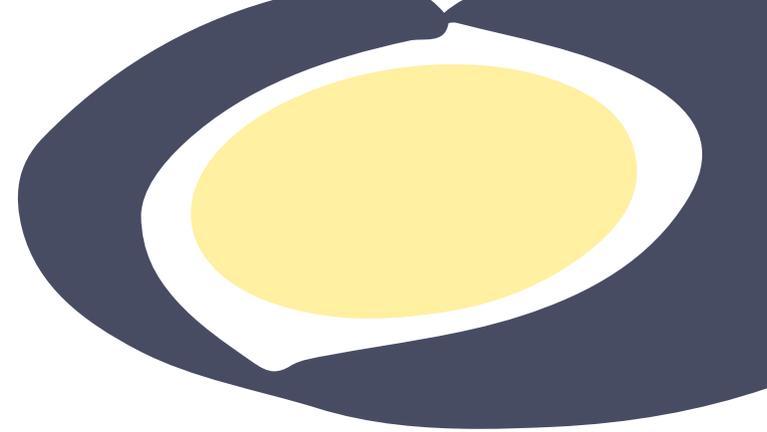
Nell’agosto 2014 ci siamo accreditati nel nuovo programma Erasmus Plus per poter continuare ad occuparci del Servizio Volontario Europeo, che consente a un giovane dai 18 ai 30 anni di svolgere attività di volontariato in un paese straniero per un periodo di tempo limitato, compreso tra i 6 e i 12 mesi.

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 2019, a chiusura del progetto realizzato nel primo semestre che ha visto ospitare una giovane spagnola, la cooperativa non ha più potuto procedere ad una nuova progettazione a causa dell’avvenuta scadenza dell’accreditamento con il ministero, che ha reso necessario l’avvio di una nuova fase di qualificazione dell’ente.

A dicembre 2019 tale prassi non era ancora conclusa.



CAPITOLO 13. BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2019



13.1 STATO PATRIMONIALE

Stato patrimoniale	31-12-2019	31-12-2018
Attivo		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	3.066	4.254
II - Immobilizzazioni materiali	429.090	434.789
III - Immobilizzazioni finanziarie	1.851	1.851
Totale immobilizzazioni (B)	434.007	440.894
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	6.798	6.539
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.982.263	1.765.772
esigibili oltre l'esercizio successivo	9.099	5.975
Totale crediti	1.991.362	1.771.747
IV - Disponibilità liquide	981.705	1.244.890
Totale attivo circolante (C)	2.979.865	3.023.176
D) Ratei e risconti	81.020	41.811
Totale attivo	3.494.892	3.505.881

Stato patrimoniale	31-12-2019	31-12-2018
Passivo		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	50.920	50.662
IV - Riserva legale	83.297	71.937
V - Riserve statutarie	211.531	186.161
VI - Altre riserve	2.029	2.028
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	38.465	37.866
Totale patrimonio netto	386.242	348.654
B) Fondi per rischi e oneri	141.141	149.358
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.122.558	1.109.410
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.084.657	1.137.272
esigibili oltre l'esercizio successivo	138.233	155.296
Totale debiti	1.222.890	1.292.568
E) Ratei e risconti	622.061	605.891
Totale passivo	3.494.892	3.505.881

13.2 CONTO ECONOMICO

Conto economico	31-12-2019	31-12-2018
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.373.554	3.601.672
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	432.996	183.980
altri	19.389	14.288
Totale altri ricavi e proventi	452.385	198.268
Totale valore della produzione	3.825.939	3.799.940
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	138.185	149.607
7) per servizi	554.587	573.696
8) per godimento di beni di terzi	148.660	145.048
9) per il personale		
a) salari e stipendi	2.084.881	2.060.881
b) oneri sociali	552.010	551.275
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	189.310	203.923
c) trattamento di fine rapporto	151.365	161.605
e) altri costi	37.945	42.318
Totale costi per il personale	2.826.201	2.816.079

10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	26.344	20.560
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	2.288	2.288
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	24.056	18.272
Totale ammortamenti e svalutazioni	26.344	20.560
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(259)	(6.539)
12) accantonamenti per rischi	17.908	5.000
14) oneri diversi di gestione	59.055	45.340
Totale costi della produzione	3.770.681	3.748.791
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	55.258	51.149
C) Proventi e oneri finanziari		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	221	222
Totale proventi diversi dai precedenti	221	222
Totale altri proventi finanziari	221	222
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	17.014	13.505
Totale interessi e altri oneri finanziari	17.014	13.505
Totale proventi e oneri finanziari	(16.793)	(13.283)
(15 + 16 - 17 + - 17-bis)		
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	38.465	37.866
21) Utile (perdita) dell'esercizio	38.465	37.866

13.3 RENDICONTAZIONE A VALORE AGGIUNTO - ANNO 2019

VALORE PRODUZIONE LORDO		3.821.825 €
costi esterni: merci c/ acquisti	-144.724 €	
costi per servizi	-463.735 €	
altri costi	-26.364 €	
costi godimento beni	-148.660 €	
oneri diversi di gestione	-8.074 €	-791.557 €
VALORE AGGIUNTO LORDO CARATTERISTICO		3.030.268 €
proventi finanziari	221 €	
gestione straordinaria : sopravven attive	9.793 €	
oneri straordinari	-9.904 €	110 €
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		3.030.378 €
AMMORTAMENTI	-26.344 €	
accantonamenti	-17.908 €	
VALORE AGGIUNTO NETTO = RICCHEZZA PRODOTTA		2.986.126 €
PRELIEVO ricchezza dalla comunita'		
contributi pubblici generici		
contributi fronte di investimenti		
liberalità / donazioni	1.119 €	1.119 €
TOTALE RICCHEZZA		2.987.245 €

DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA		
Personale ordinario	2.114.621 €	
Contributi personale	552.010 €	
Collaboratori soci e non	43.372 €	
Servizi ai lavoratori (formazione e prev compl)	53.848 €	
emolumenti amministratori	0 €	
accantonamenti tfr e fondi prev	151.365 €	
totale distrib alle persone operanti in coop		2.915.216 €
ai soci finanziatori	16.522 €	
alla comunità : volontari	500 €	
al no profit	12.580 €	
ente pubblico	3.469 €	
ai finanziatori	492 €	33.563 €
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA		2.948.779 €
avanzo di esercizio a riserva indivisibile		38.466 €

