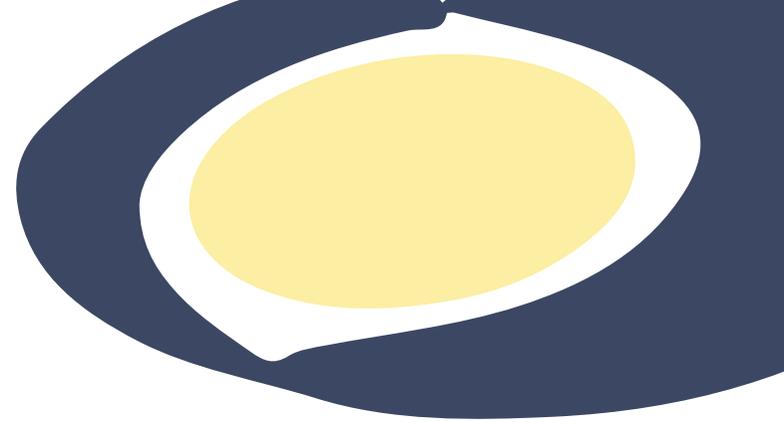




cooperativa
diapason

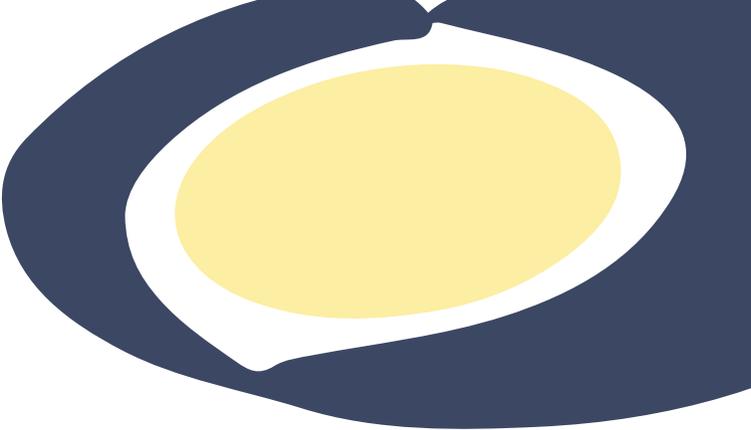
BILANCIO SOCIALE 2020





INDICE

1. IL BILANCIO SOCIALE: XV Edizione	pag. 3
2. A MISSION DELLA COOPERATIVA	pag. 5
3. POLITICA DELLA QUALITÀ	pag. 9
3.1 Valutazione obiettivi 2018 2019	pag. 10
3.2 Obiettivi 2019 2020	pag. 11
4. DIAPASON NELLA PANDEMIA.....	pag. 13
5. LA BASE SOCIALE	pag. 25
5.1 La cooperativa e i suoi lavoratori	pag. 26
5.2 La composizione della Base Sociale	pag. 27
5.3 Cooperativa Diapason: la mappa	pag. 28
6. UNA FOTOGRAFIA DEI PROGETTI NEL 2020.....	pag. 29
7.1 Area Milano	pag. 30
7.2 Area Monza e Brianza	pag. 76
7. COMUNICAZIONE E SOSTENIBILITÀ	pag. 107
8. IL PIANO FORMATIVO 2020	pag. 111
8.1 Contrasto e contenimento diffusione del Covid-19	pag. 112
8.2 Formazione	pag. 113
9.3 Supervisione	pag. 114
9. STAKEHOLDER	pag. 115
10.1 Il benessere dei soci e dei lavoratori	pag. 116
10.2 I nostri destinatari: questionari di gradimento	pag. 120
10.3 Una fotografia dei nostri destinatari	pag. 123
10. LA COOPERATIVA NELLA COOPERAZIONE	pag. 125
10.1 I tavoli territoriali e di coordinamento	pag. 126
10.2 Partnership e ATI	pag. 127
10.3 Il rapporto con il CNCA	pag. 128
11. 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
12. BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2020	pag. 133
12.1 Nota Integrativa	pag. 134
12.2 Stato Patrimoniale 2020	pag. 136
12.3 Conto Economico 2020	pag. 137
12.3 Rendicontazione a valore aggiunto 2020	pag. 138



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

Scrivere il bilancio delle vita e delle attività della Cooperativa Diapason durante l'anno 2020 avrà, come si può immaginare purtroppo, un filo conduttore speciale.

Vi raccontiamo Diapason nell'anno della pandemia mondiale. Potremmo concentrarci sulle fatiche e nei capitoli che scorreranno in questo documento appariranno in tutto il loro peso, ma vorremmo anche metter l'accento su un elemento che contraddistingue la nostra organizzazione, **la forza del gruppo.**

La Cooperativa Diapason ha avuto la forza di tenere testa all'onda d'urto che è arrivata nei primi mesi, lo smarrimento e la paura di chiudere tutti i servizi, di tutelare i lavoratori e gli utenti dalla malattia e tutti i relativi risvolti economici connessi al periodo critico.

La Cooperativa Diapason ha attivato i suoi lavoratori sull'emergenza e la risposta è stata immediata ed efficace. Ci siamo dovuti riorganizzare, imparare a lavorare da remoto oppure in presenza ma con i presidi di sicurezza. Abbiamo studiato norme e imparato ad

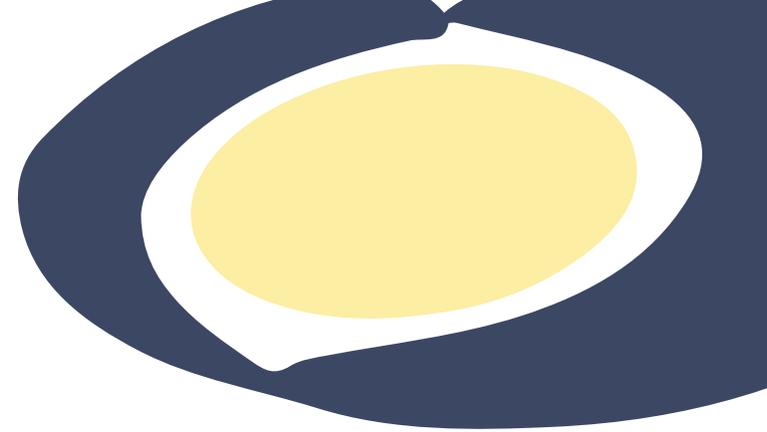
attuare. Abbiamo usato strategie nuove per la gestione dei servizi e dei rapporti con le persone.

Ma soprattutto ci siamo ritrovati con il forte senso di appartenenza che sperimentiamo nei gruppi di lavoro utilizzando dialettica e confronto.

In quest'ottica di tenuta il CdA ha portato avanti il percorso di riorganizzazione delle aree centrali attraverso una definizione più puntuale di funzioni e ruolo dei suoi referenti per migliorare il piano organizzativo e per assicurarne un miglior governo in connessione costante con la Direzione della cooperativa.

Un governo che nonostante l'emergenza ha prodotto un bilancio attivo, una tenuta di tutti i servizi e la capacità di partecipare a nuovi bandi e progetti sui territori che ci accolgono.

Il ringraziamento a tutti i lavoratori della cooperativa è questa volta, se possibile, più forte che mai.



CAPITOLO 2 - LA MISSION DELLA COOPERATIVA a cura di Elena Masiello

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.

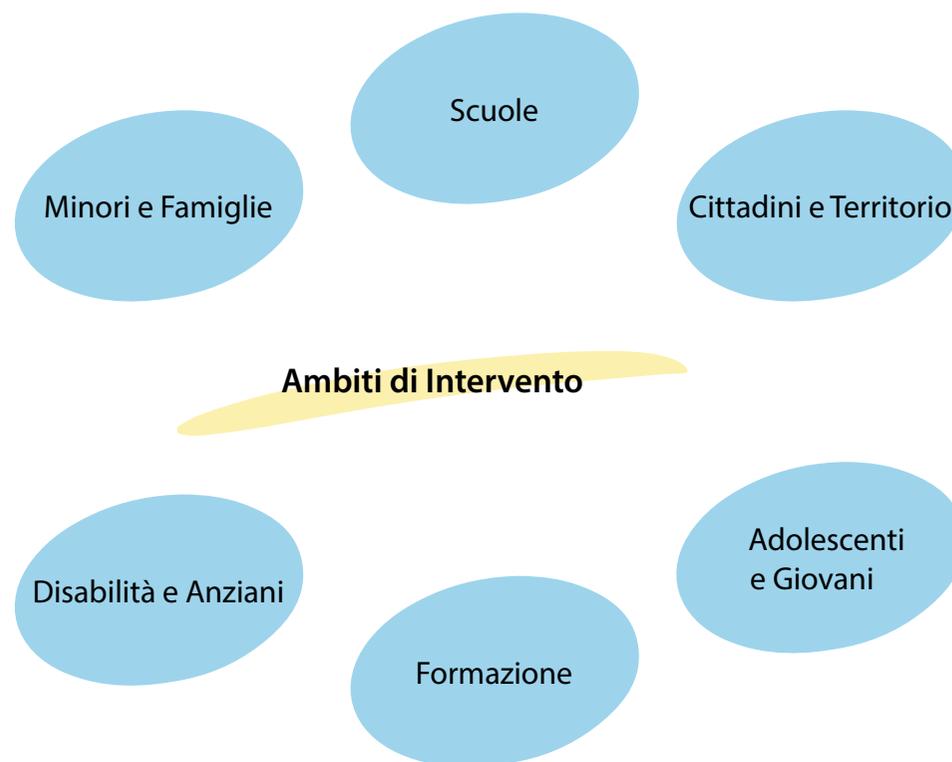
Le nostre azioni

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.

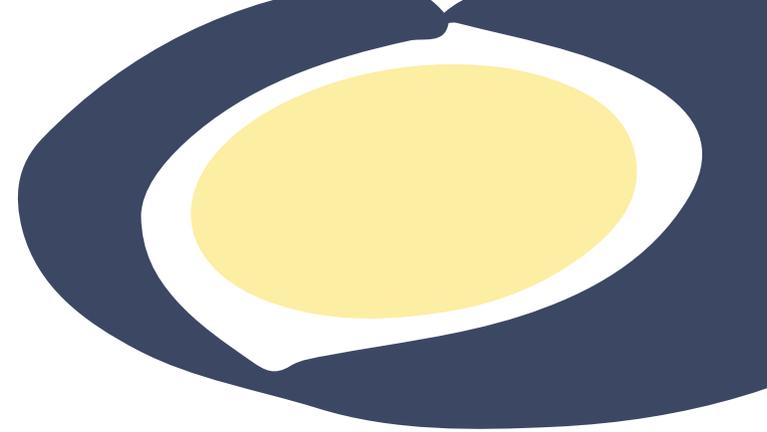
Vogliamo continuare a pensare che, **nel produrre cambiamento, noi si sia soggetti ma anche 'oggetti'**: che sia un modo per cambiare un po' il mondo in cui anche i nostri figli possano vivere meglio, i nostri amici possano lavorare meglio e noi si possa forse, 'invecchiare' meglio.

Progettiamo con la rete

Orientiamo le politiche sociali

Verifichiamo con i destinatari

Siamo parte del cambiamento



CAPITOLO 3 - POLITICA PER LA QUALITÀ a cura di Paolo Cattaneo

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

- 1. Garantire ai soci un lavoro in un contesto cooperativa/ collaborativo**, perseguendo crescita personale, sviluppo professionale e assunzione di responsabilità.
- 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**.

1: Completare gli adempimenti relativi a 231/01, regolamento europeo in materia di Privacy e riforma del terzo settore

Ad Ottobre 2019 è stato nominato l'Organismo di Vigilanza della società, composto dal consulente esterno Giovanni Romano e dalle colleghe Anna Falconi e AnnaLuna Nistri.

E' stato distribuito a tutti i coordinatori il Modello Organizzativo ed il Codice Etico elaborato in risposta alla norma, ma il passaggio successivo che avrebbe previsto una incontro tra ODV e coordinatori è stato cancellato dall'Emergenza Covid e non ancora riprogrammato. A settembre è previsto un incontro del gruppo di lavoro che ricandellerà i prossimi passaggi con l'organizzazione.

2: Costituzione area risorse umane e implementazione addetti selezione e gestione del personale

La trasformazione dell'area personale in area Risorse Umane è un processo ancora in atto. A fine 2019 Direzione e CDA avevano definito le risorse economiche necessarie per i profili necessari ad integrare l'area nella costituzione di un nuovo gruppo di lavoro. A gennaio 2020 Alessandra Di Minno, responsabile dell'area formazione comunicava le sue dimissioni per potersi concentrare completamente alla propria attività privata. Dopo alcuni passaggi e definizione di incarichi nei primi mesi dell'anno, si è proceduto con l'estate a dare un assetto definito all'area che al momento coinvolge Liverani come responsabile, Galli e Fornasari sulla selezione, Calvi sulla cura. Si prevede in autunno un passaggio di verifica rispetto ad un'area che investe la maggior parte delle risorse circolanti in cooperativa.

3: Monitorare avvio dei nuovi servizi di housing sociale

Nel mese di ottobre 2019 si è formalmente avviato l'Alloggio per l'Autonomia Hermada 14 con la definizione del regolamento, la promozione del servizio e l'immediato inserimento di due neomaggiorenni in uscita da percorsi di accoglienza. Sicuramente un ambito di lavoro in cui la professionalità di Diapason viene riconosciuta e scelta dai servizi; sin dalle prime battute si può già pensare ad un possibile sviluppo e crescita della cooperativa su questa tipologia di servizio, seppur i primi mesi di lavoro abbiano mostrato che l'impegno richiesto alle colleghe coinvolte è sicuramente maggiore di quello preventivato.

Unitamente alla comunità Millesoli (ed agli interventi di assistenza domiciliare ad anziani e persone con disabilità) è stato uno dei servizi continuamente aperte "in presenza" anche durante la fase del lockdown che tanto le operatrici quanto i ragazzi hanno saputo interpretare in maniera attenta e responsabile.

Durante i primi mesi dell'anno invece si è provveduto a completare l'arredamento degli appartamenti destinati alla disabilità in via Palanzone 12 con il progetto Domus12, in realtà appena partito ma subito interrotto con l'emergenza Covid. Nel corso del mese di settembre si procederà al riavvio dei contatti e delle attività rimaste in sospeso in questi mesi, anche prevedendo accessi privati per i quali abbiamo ricevuto diverse richieste proprio durante la fase del lockdown, in cui molte famiglie di persone con disabilità hanno preso atto dei limiti delle soluzioni sinora adottate.

4: Aderire al processo di costruzione di "Rating Sociale" promosso da ConfCooperative

Nel mese di settembre il coordinatore della cooperativa ha partecipato all'incontro di presentazione di tale strumento presso confcooperative, ma i passaggi successivi previsti sono saltati, a partire dalla compilazione del questionario, testato in occasione dell'appuntamento di settembre, ma mai distribuito alle cooperative aderenti. Il tema dell'autoregolamentazione e della cura delle organizzazioni del terzo settore in particolare delle forme cooperative, resta una delle tematiche centrali nella discussione tra cooperative "vicine", ma in questa fase si decide comunque di attendere nuovi segnali da confcooperative sollecitando ulteriori passaggi in questa direzione.

1° Obiettivo: monitorare ed aggiornare le procedure di contenimento del contagio COVID -19

Risorse, Responsabilità e Tempistiche: Il Comitato di controllo, unitamente al Covid Manager, si aggiornano costantemente monitorando siti ministeri, regione e ats e si raccordano costantemente con i coordinatori/referenti per monitorare l'a tenuta e l'eventuale aggiornamento dei protocolli

Tempi di Valutazione: Costante monitoraggio tra i soggetti con passaggi di valutazione almeno mensili, sino a fine emergenza

2° Obiettivo: Completare il processo di avvio e riorganizzazione dell'area risorse umane.

Risorse, Responsabilità e Tempistiche: Il gruppo di lavoro costituito definirà entro fine anno obiettivi, priorità e strategie per alcuni dei nodi centrali (es. turn over, selezione, valutazione...)

Tempi di Valutazione: A gennaio 2021 primo passaggio di valutazione in CDA che comunque monitora passo passo l'evoluzione.

3° Obiettivo: Investimento area della comunicazione e fund raising

Risorse, Responsabilità e Tempistiche: Cda e direzione durante l'autunno definiranno le risorse economiche disponibili e necessarie per la sostituzione di Masiello e l'eventuale implementazione dell'area.

Tempi di Valutazione: A gennaio 2021 primo passaggio di valutazione in CDA

4° Obiettivo: Valutare quale direzione prendere nell'ambito dell'housing sociale valorizzando gli appartamenti a disposizione

Risorse, Responsabilità e Tempistiche: I coordinatori dei due servizi (neomaggiorenni e disabilità), monitorano l'andamento dei servizi e degli inserimenti per giungere ad un passaggio con cda e direzione ad inizio 2021

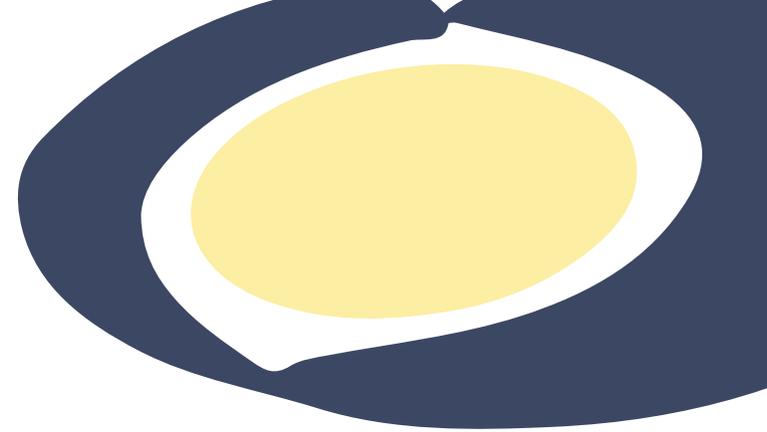
Tempi di Valutazione: Tra dicembre e gennaio passaggio di condivisione in cda e costituzione eventuale gruppo di progettazione.

5° Obiettivo: Completare l'acquisizione di Artis e definire piano di eventuale sviluppo e crescita dell'area commerciale e di inserimento lavorativo.

Risorse, Responsabilità e Tempistiche: tra settembre e ottobre la direzione imposta la trattativa finale con la cooperativa is per l'acquisizione a titolo definitivo della gelateria.

Nel corso del 2021, si valuteranno eventuali sviluppi

Tempi di Valutazione: Entro gennaio 2021, atto di acquisto.



CAPITOLO 4 - DIAPASON NELLA PANDEMIA

Il Capitolo 4 del Bilancio Sociale è sempre stato dedicato a investimenti, non solo economici, su progetti con un particolare rilevanza politica e strategica. In questo Bilancio si è deciso di analizzare come Diapason ha reagito alla situazione emergenziale.

Dati e numeri non sono in grado di fotografare una situazione che ha richiesto un continuo mutamento per far fronte agli innumerevoli bisogni dei nostri destinatari, alle incertezze degli Enti Amministrativi con i quali lavoriamo, ai continui adeguamenti normativi e soprattutto al supporto dei colleghi che hanno continuato a lavorare in presenza e da remoto.

Nelle pagine seguenti vengono riportati:

- i progetti nati ad hoc per contrastare l’Emergenza Sociale e i relativi risultati raggiunti;
- le valutazioni dei destinatari dei progetti o delle attività realizzate nel periodo dell’Emergenza;
- i dati relativi al FIS (Fondo di Integrazione Salariale);
- la valutazione degli operatori in pandemia

Nuovi Progetti finanziati ad hoc

ANDRÀ TUTTO BENE

- **Centro Diurno Minori Milano Via Ponale**
Bando "Emergenza COVID" | Impresa Sociale Con i Bambini
aiuto a 87 famiglie (con minori e ISEE inferiore ai 12.000 €)
assegnando a ciascun nucleo un **contributo minimo di 200,00**
per l'acquisto di dispositivi per la DAD.
- 6 settimane di **Campus estivi** per un totale di 85 bambine e bambini tra i 6 e i 12 anni.

LA MIA SCUOLA NON VA IN VACANZA

Progetto la Mia Scuola è Differente Milano Via Ponale

Bando L.285 | Comune di Milano

- potenziamento dei **campus estivi** di "La mia scuola è differente!", cosa che ha permesso di accogliere 83 bambine e bambini di età compresa tra i 6 e gli 11 anni.

EASY DAD

Centro Animazione Socio Educativa Monza

Bando "Emergenza Coronavirus" | Fondazione della Comunità di Monza e Brianza

- Donazione di **15 tablet** alle famiglie con minori in situazioni più a rischio di abbandono scolastico e non dotate di un supporto tecnologico adeguato;
- supporto nella **didattica a distanza** per le ragazze e i ragazzi delle medie frequentanti il centro.

PROGETTO PLUGIN

Tempo Insieme C.A.S.E. di Monza

Finanziamento a Sostegno delle azioni educative | Fondazione della Comunità di Monza e Brianza

- Pedibus **accompagnamento** da scuola al centro educativo
- **Pasto** offerto alle famiglie
- Sostegno allo **studio** su materie specifiche per la ripartenza dell'anno scolastico

S.M.A.R.T. - Supporto Monitoraggio Assistenza Residenziale Telefonica - Municipio 8 e 9

Fondo #MilanoAiuta | Fondazione di Comunità Milano

- 107 interventi di **supporto** socioassistenziale **domiciliare**, prevalentemente a favore di persone anziane soli.
- 114 interventi **socioeducativo** e relazionali, di cui 98 a favore di bambini e readolescenti, e 16 per giovani con disabilità.
- Sostegno **psicologico** leggero per 17 persone a settimana, complessivamente 102 interventi erogati.

SPESA FRESCA QB

Milano CSA Municipio 9

Donazioni in denaro destinate all'acquisto di beni di prima necessità | Progetto Qubì Niguarda e Terres des Hommes, Ortocomune e Coop Lombardia.

- Distribuzione da parte degli ospiti con disabilità del CSA di pacchi alimentari e generi di prima necessità a 50 famiglie in stato di bisogno del quartiere.

Valutazione dei destinatari

Invio Servizi Sociali						
	Attività da Remoto		Valutazione			
	SI	NO	A	B	C	D
ADM Desio						
AES Milano						
Azimut Municipio 8-9	5%	95%	80%	20%		
Domiciliarità Educativa	72%	28%	70%	15%	15%	
SaltinBanco	89%	11%	33%	23%	33%	11%
MEDIA TOTALE						

Accesso spontaneo						
	Attività da Remoto		Valutazio			
	SI	NO	A	B	C	D
CAD Diapason	57%	43%	79%	21%	0	0
Camelot	100%	-	95%	5%		
IncontraGiovani	72%	28%	80%	20%		
Scuola Differente!	85%	15%	90%	10%	10%	
React	90%	10%	80%	20%		
Tempo Insieme	55%	45%	89%	11%		
MEDIA TOTALE						

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

A= Molto B= Abbastanza C= Poco D= Per Niente

Gli operatori in pandemia

Nello schema seguente evidenziamo le ore di FIS (Fondo di Integrazione Salariale) richieste. Le percentuali evidenziate rappresentano il rapporto tra le ore FIS e le ore teoriche che gli operatori avrebbero lavorato.

Ramo A		
Periodo	Ore FIS	% su Ore Teoriche
Febbraio - Luglio 2020	13.951	15.88%
Settembre - Dicembre 2020	1.854	3.29%
	15.805	in media 10%

Ramo B		
Periodo	Ore FIS	% su Ore Teoriche
Marzo - Giugno 2020	1371	40.62%
Novembre - Dicembre 2020	204	13.15%
	1.575	in media 17.27%

Servizi con incidenza maggiore				
Periodo	AES	ASA	ADM	altri servizi
Febbraio Luglio 2020	36%	15%	21%	29%
Settembre Dicembre 2020	34%	34%	11%	22%

20% dei lavoratori non hanno usufruito del FIS, in quanto i servizi e progetti non hanno mai interrotto l'attività.

- Servizi altamente specializzati del Comune di Milano;
- Servizi Residenziali: Comunità alloggio **Millesoli, Hermada 14**;
- Servizi socio assistenziali: **Custodi Sociali**.

Per far fronte all'inevitabile incertezza finanziaria alcuni soci lavoratori hanno ridotto il proprio monte ore mensile garantendo un'adeguata risposta alle impellenti necessità organizzative dei Servizi e Progetti della Cooperativa. Questo dato è riscontrabile anche nella risposta 1 della tabella di valutazione dei soci lavoratori visibile nelle pagine seguenti.

Valutazione dei soci e dei lavoratori

1. Quantifica il tempo non retribuito che durante l'Emergenza Covid del 2020 hai dedicato volontariamente alla Cooperativa.

Molto (Oltre le 30 ore)	37%
Abbastanza (da 10 a 30 ore)	37%
Poco (fino a 10 ore)	26%

2. Quanto ti sei sentito supportato dalla tua equipe durante l'Emergenza Covid nel 2020?

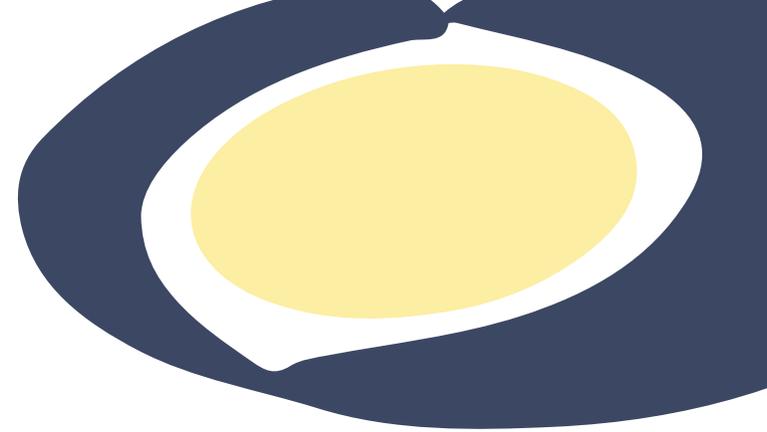
Abbastanza	56%
Molto	32%
Poco	10%
Per nulla	2%

3. Quanto ti sei sentito supportato dal tuo coordinatore durante l'Emergenza Covid nel 2020?

Molto	43%
Abbastanza	43%
Poco	8%
Per nulla	6%

4. Quanto ti sei sentito vicino alla Cooperativa durante l'Emergenza Covid?

Abbastanza	45%
Molto	31%
Poco	22%
Per nulla	6%



CAPITOLO 5 - LA BASE SOCIALE

L'Area Personale ormai da anni ha adottato misure tali da mantenere l'investimento sulla funzione di selezione del personale in modo costante e non solo in caso di necessità.

L'**obiettivo del 2020 è stato quello di offrire**, per quello che era possibile fare durante una pandemia mondiale, **contratti stabili** ai lavoratori mediante la trasformazione delle assunzioni con **contratti a tempo determinato e aumenti di monteore**, ottimizzando gli incarichi dei servizi in essere, per permettere ai lavoratori di poter **accedere in emergenza agli ammortizzatori sociali** messi a disposizione dai DL.

È stata inoltre attivata la possibilità di accedere allo smart working attraverso le comunicazioni facilitate dal Ministero degli interni.

Quest'anno così particolare ha messo al centro dei temi dell'Area Personale la **tutela del benessere dei lavoratori**. La **stretta collaborazione con l'Area Formazione** ha permesso di accogliere i bisogni e organizzare risposte sempre più efficaci per rispondere nel modo più adeguato possibile alle necessità delle colleghe e dei colleghi.

Nonostante la situazione emergenziale si è mantenuto il consueto lavoro di:

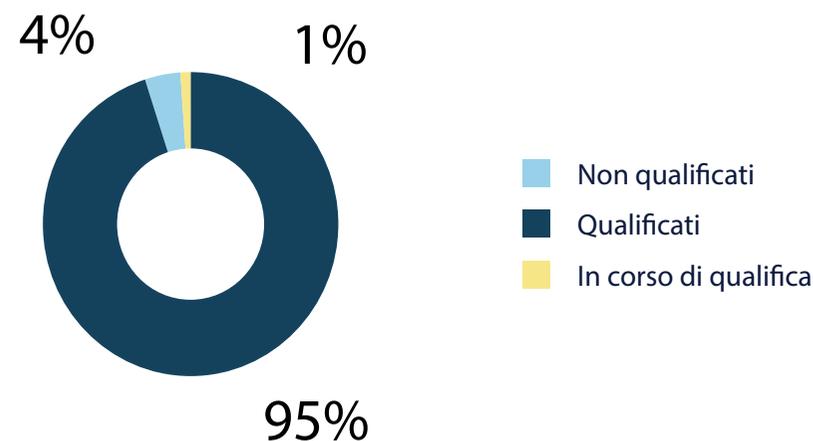
- il monitoraggio degli incarichi in essere;
- lo sviluppo professionale dei singoli lavoratori;
- il rapporto del lavoratore con colleghi e coordinatore;
- il rapporto con la cooperativa in generale.

5.1 LA COOPERATIVA E I SUOI LAVORATORI

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. Con l'anno 2020 si evidenzia una inevitabile ma contenuta flessione, soprattutto nel numero dei lavoratori non soci.

SOCII				
	2019		2020	
Lavoratori	129	IVA 1	128	IVA 1
		Tempo Determinato 0		Tempo Determinato 1
		Tempo Indeterminato 128		Tempo Indeterminato 126
Non lavoratori	5		8	
TOTALE SOCII	137		136	
LAVORATORI NON SOCII				
	22	IVA 7	13	IVA 6
		Tempo Determinato 15		Tempo Determinato 7
		Tempo Indeterminato 0		Tempo Indeterminato 0
TOTALE NON SOCII	22		13	
TOTALE	156	al 31/12/2019	149	al 31/12/2020

Requisiti curriculari



Nel corso dell'anno 2020 i lavoratori che hanno completato il percorso di riqualificazione del profilo di educatore sono stati 14. I pochi lavoratori ancora in corso di qualifica sono in procinto di completare il percorso di laurea.

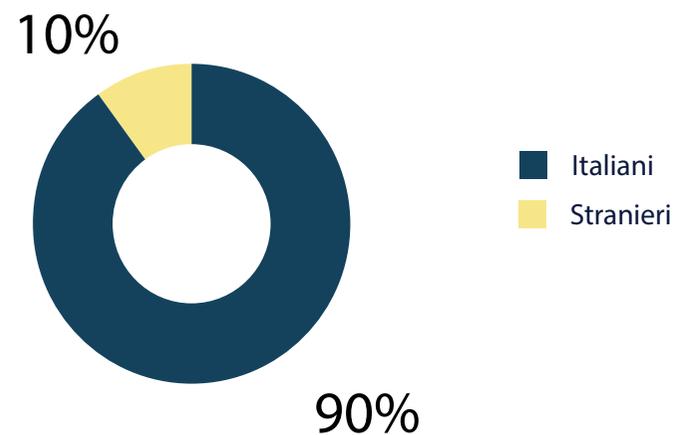
5.2 LA COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE

Nel 2020 sono stati ammessi 20 richieste di nuovi soci, mentre 18 sono stati dimessi. Al 31/12/2020 in numero totale dei soci è di 136.

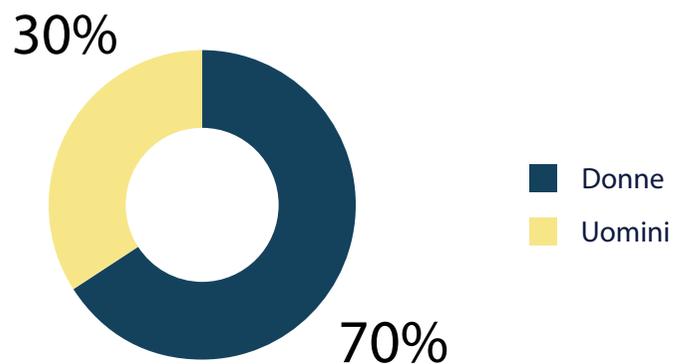
Il permanere del turnover nel 2020 è legato soprattutto a scelte di sviluppo professionale diverse rispetto alla nostra offerta lavorativa.

Rispetto al 2019 è stato introdotto nell'analisi dell'"Anzianità" della base sociale, i soci da "oltre 20 anni".

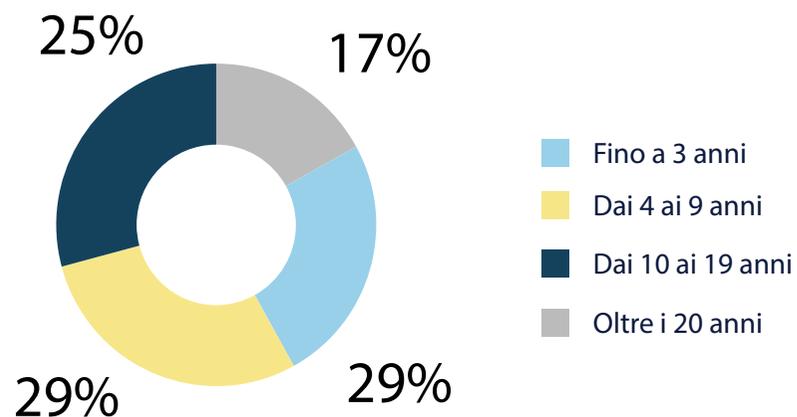
Nazionalità



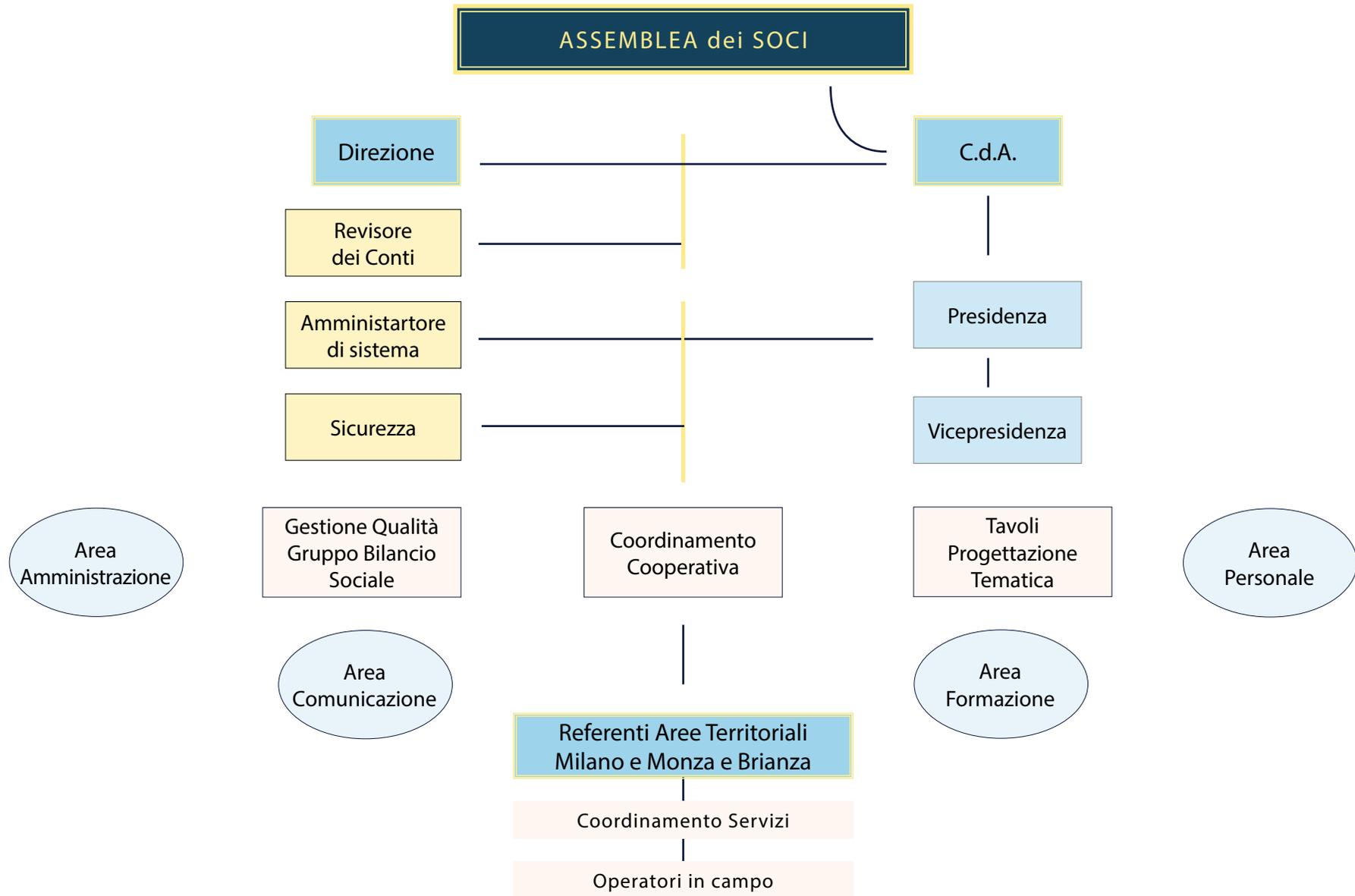
Genere

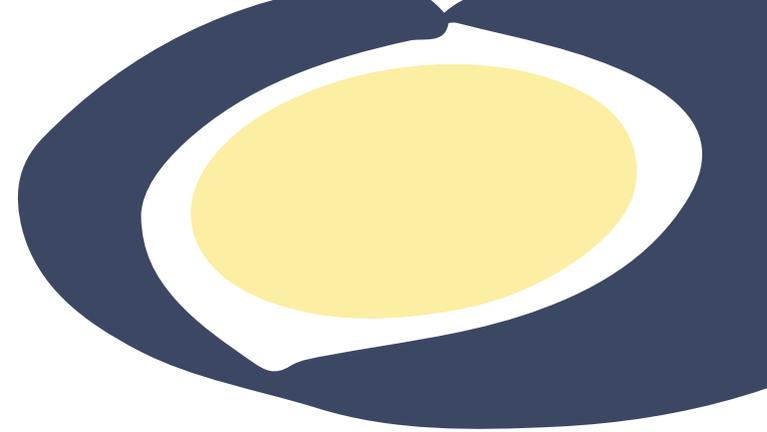


Anzianità



5.3 LA MAPPA





CAPITOLO 7 - UNA FOTOGRAFIA DEI SERVIZI E PROGETTI DEL 2020

Nelle pagine seguenti verrà presentato l'andamento dei vari servizi e progetti di Diapason realizzati durante l'anno 2020.

Le schede di presentazione descriveranno:

- il luogo e il periodo di svolgimento;
- i destinatari,
- le modalità di accesso,
- le finalità e gli obiettivi
- le attività del Servizio,
- le iniziative realizzate sul e per il territorio,
- la composizione e le modalità di lavoro delle Equipe.

Verranno valutati inoltre gli aspetti che hanno caratterizzato il Servizio e effettuata l'analisi dei rischi e delle opportunità.

Infine verranno evidenziati il numero di utenti raggiunti e volontari Impiegati.

Di seguito i Servizi e Progetti presentati nel seguente documento

MILANO	MONZA E BRIANZA
Assistenza Educativa Scolastica	ADM Desio
Azimut Municipio 8	AES Brianza
Azimut Municipio 9	Camelot Besana
CAD Municipio 8	Camelot Verano
CAD Municipio 9	IncontraGiovani Brugherio
Campus 2020	Millesoli
Domiciliarità Educativa	Nuovo Giardino
Domiciliarità Socio Assistenziale	Saltinbanco
Giunco	Tempo Insieme
Gruppo Indagini Centrali	
Hermada 14	
La Mia Scuola è Differente	
REACT	

7.1 AREA MILANO

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.

Attività del servizio

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.

Iniziative per il territorio

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Le feste e gli open day organizzati dagli istituti scolastici.

L'equipe, nell'anno 2019-2020 era formata da una coordinatrice (Valentina Calvi) e da 39 educatori professionali; nell'anno scolastico 2020-2021 da un coordinatore (Paolo Redini) e 33 educatori.

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, buona disponibilità e flessibilità degli educatori circa i cambiamenti organizzativi durante l'anno (vedi Dad, Fad e altro).

Punti di debolezza: scarsità di tempo per approfondire la casistica seguita; per questioni di sostenibilità economica del servizio equipe poco frequenti e fatica a riconoscere a tutti le ore di equipe.

Commenti Utenti: si continua a rilevare un elevato grado di soddisfazione degli interventi educativi sia da parte degli alunni sia da parte degli insegnanti, anche in relazione a come i colleghi sono stati capaci di re-inventarsi interventi educativi efficaci seppure "a distanza", data la chiusura delle scuole per emergenza Covid-19

Eventuali reclami: no

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.

Si sottolinea come la chiusura delle scuole (periodo febbraio-giugno 2020) e la successiva impostazione

Analisi dei rischi e opportunità

della Didattica a Distanza abbia avuto un grave impatto sia sulla sostenibilità del servizio che sulla sua organizzazione. Il monte ore della maggior parte dei colleghi si è notevolmente ridotto, ogni scuola poi ha individuato una organizzazione diversa e predisposto linee guida differenti che hanno affaticato la regia e la tenuta complessiva.

Anche nel periodo da settembre 2020 in avanti permangono differenti modalità di gestione dei momenti di dad/fad (dovuti a classi in quarantena o ai vari DPCM): in alcuni casi viene consentito agli educatori di svolgere la dad/fad al mattino sulla piattaforma della scuola, garantendo il monte ore concordato ad inizio anno; in altri l'educatore è tenuto a svolgere la dad in momenti diversi dalle lezioni al mattino con conseguenti difficoltà organizzative e riduzioni di ore; in altri ancora non è consentito agli educatori di svolgere la fad insieme alla classe.

Punti di forza: portare nelle scuole una cultura educativa e pedagogica che invece che focalizzare solo fragilità e problemi degli alunni e della classi espliciti e valorizzi anche competenze e risorse presenti; l'educatore come esperto di relazioni che, attraverso il suo lavoro, promuove e valorizza confronti e dinamiche positive in un'ottica di interscambio, collaborazione e corresponsabilità educativa tra diverse professionalità; l'educatore in classe aiuta e sostiene non solo gli alunni con certificazione ma anche il gruppo-classe tutto promuovendo un clima di benessere maggiore; promozione della scuola come luogo di inclusione per tutti; educatore come abile mediatore tra le istanze delle famiglie e quelle della scuola con l'obiettivo di promuovere una alleanza necessaria; partecipazione al coordinamento cittadino degli enti gestori che fornisce un modello coerente ed integrato rispetto all'intervento educativo ed alle modalità di relazione con le scuole e l'ente 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 2020 si è rivolto a: **135 minori; 100 adulti**

ARTIS LA PRIMA GELATERIA SOCIALE DI MILANO

Sede e Periodo

Via Maestri del Lavoro, 4 Milano dal primo ottobre 2017

Destinatari

soggetti fragili per formazione e inserimento lavorativo
clientela del quartiere e della città
associazioni culturali e iniziative di socialità

Modalità di accesso

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

Finalità e obiettivi

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

Attività del Servizio

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

Iniziative per il territorio

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

Equipe

5 soci lavoratori (di cui 1 svantaggiata)
1 dipendente svantaggiata (aiuto laboratorio)
1 volontaria del servizio civile (svantaggiata aiuto bancone vendita dal 02/2020)
1 tirocinante svantaggiato CPS (aiuto laboratorio – tutto 2020)
1 tirocinante svantaggiato Celav (aiuto sala e pulizie 10/2020 – 12/2020)
Stagisti del progetto diurnato del Comune (adulti con disabilità)

Modalità di lavoro

Lavoratori occasionali a chiamata per banco gelateria (conisti)
Divisione ruoli tra soci lavoratori (4 prioritariamente dedicati a bar e eventi, 1 a laboratorio e gelato)
Turnazione sulle 7 aperture settimanali, con raddoppi nei giorni più intensi di lavoro (weekend, festivi)
Esclusione di recupero ore e straordinari, ore in eccesso non conteggiate ma considerate ore volontarie (svolte dai due responsabili per garantire sostenibilità e funzionamento del sistema)
Sostegno con ore volontarie di 2 soci della cooperativa (una sera settimanale in estate)

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Utente: Customer satisfaction raccolta via social e contatti whatsapp fine 2020, questi i risultati dalle risposte raccolte
Gradimento della qualità dei prodotti (gelato, colazioni, ecc.) eccellente 61%, buona 37%, nella media 2%)
Soddisfazione nella gestione dello spazio (accoglienza, pulizia, orari, ecc.): molto cortese e attenta 53%, cortese e attenta 47%
Cosa rappresenta Artis: luogo di riferimento in quartiere 44%, gelateria di qualità 17%, progetto di inserimento lavorativo 17%
Quali novità vorrei per il 2021: aperitivi 26%, brunch 25%, eventi e serate 18%, laboratori gelato per adulti 9%, laboratori per bimbi 8%
Mantenimento di una media alta (4,2) con la crescita di recensioni su google (523)
Crescita costante di "follower" su social network (2.558 mi piace alla pagina)

Commenti Attività: Molto apprezzata la consegna a domicilio di gelati fin dal primo lockdown, in autunno anche di colazioni in quartiere
Fornitura di gelati a 3 bar sociali di Milano (Quasilocanda a Villapizzone, barJodok ad Affori, Spaziocaroli a Gorla.
Laboratori gelato spazi estivi della scuole e distribuzione di ghiaccioli e sorbetto nelle scuole con Apegelato
Laboratori per famiglie progetto la mia scuola è differente
Collaborazione con gruppi di acquisto solidale per ordini e consegne di gelati (bicocca, affori, brugherio, bande nere)
Nuove linee di produzione del laboratorio (torte in barattolo, creme spalmabili, cioccolateria, biscotteria

rinnovata, granole, frutta essiccata, ecc.).

Vincitori del bando Fond. Accenture Segnali d'Italia nel mese di giugno, con finanziamento finalizzato all'acquisto di APEgelato: progetto presentato ben prima del covid, si è rivelato un aiuto prezioso, anche in termini di promozione e visibilità.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: sviluppo dell'attività di consegna a domicilio gelato a Milano, hinterland e MB.

Eliminati giorni di chiusura locale (aperti anche tutti i lunedì, i festivi e il mese di agosto). Unica chiusura 25/26 dicembre.

Richiesta e utilizzo temporaneo degli spazi esterni con tavolini nella bella stagione (orientamento alla richiesta definitiva).

Riduzione di tavoli e posti e a sedere, sospensione totale di feste ed eventi, molte settimane limitate al solo asporto e delivery.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza: flessibilità e reattività nel gestire la complessità del Covid. Chiusi solo 3 settimane a marzo, poi subito in giro inventandosi un sistema di consegne con mezzi personali. Capacità di adattamento a situazioni sempre in cambiamento, con regole in continua evoluzione, di settimana in settimana (es. colori dei DPCM). Spazi ampi del locale rassicuranti per i clienti, possibilità di utilizzo degli spazi aperti. Acquisizione di molti contatti (mail e numeri telefono) dei clienti raccolti in occasione di consegne a domicilio. Continua ricerca e innovazione nei prodotti (ricette gelato, biscotteria, cioccolati, spalmabili, e altre proposte del laboratorio) con confezioni sempre più curate e accattivanti.

Punti di debolezza: Forte correlazione incassi / meteo (es. dopo una primavera straordinaria in lockdown terminato il 2 giugno, per 10gg ha sempre piovuto con temperature molto basse compromettendo le vendite nel momento in cui finalmente le persone erano libere di uscire). Comunicazione e marketing (reale e digitale) molto "artigianale": perdita dei riferimenti di area comunicazione e ricerca nei mesi primavera ed estate quando era necessario un aiuto sulla promozione ape, delivery e grafica per i bar sociali. Mancanza di un sito operativo e di e-commerce che avrebbe potuto contribuire nella sostenibilità e sviluppo. Assenza di tirocinanti e stagisti causa interruzione dei progetti per covid.

Azioni di miglioramento: Sviluppo del sistema di delivery, sviluppo di vendita di gelato conto terzi (bar e locali), messa a punto e programmazione di proposte per laboratori per bimbi e adulti. Connotazione degli spazi eventi per laboratori orientando le richieste di feste private verso feste-laboratorio. Uso dell'Ape per feste esterne a richiesta. Strutturazione degli spazi esterni per tavolini e sedie e accesso disabili a norma. Cura sempre maggiore dei packaging per valorizzare i prodotti e artigianalità. Allestimento di spazio store permanente per vendita prodotti confezionati (prodotti da noi e dai fornitori di materie prime di fiducia). Sviluppo di una linea grafica con aiuto di professionista (Giorgia) e programmazione con nuova area comunicazione. Ricerca di bandi e sostegno da fondazioni per finanziare attrezzature e borse lavoro. Sviluppo del "salato" (aperitivi e brunch) e collaborazione con Raffaella e suo staff per forniture e catering conto terzi (convenzione Nike art. 14). Ricerca di nuove convenzioni con aziende del territorio riguardo a normative assunzione personale svantaggiato (art. 14)

CENTRO DIURNO AZIMUT MUNICIPIO 8 - MILANO

Sede

Via Amoretti, 14

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

A tale scopo le attività previste sono:

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

L'equipe di zona 8 è composta da 3 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. Crescente difficoltà nella tenuta del rapporto con il Servizio Sociale del comune di Milano.

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

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

Innovazioni: collaborazione nella rete progettuale del Progetto QuBi, sia come soggetti attivi della rete che come referenti della Casa dell'educazione, con compiti di coordinamento dei progetti di sostegno scolastico attivi nel quartiere, avvio di uno spazio compiti per adolescenti e collaborazione allo sportello di prossimità che accoglie Famiglie bisognose del quartiere.

Eventuali reclami: no.

Le attività del CD sono state condizionate dall'emergenza sanitaria che ha visto chiusa l'attività in presenza dal 9 marzo al 28 giugno con la possibilità del lavoro da remoto per mantenere la presa in carico dei minori e monitorare situazione familiare e scolastica.

Faticoso rimane sempre il rapporto e il lavoro di tenuta delle prese in carico con i Servizi Sociali sia rispetto

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi dei rischi e opportunità

al tema degli inserimenti che a quello del monitoraggio e sostegno dei progetti di inserimento. A fronte di chiusure di progetti di inserimento non ci sono state richieste di inserimento e questa situazione non consente di sviluppare pensieri innovativi e progettuali. Sono stati effettuati diversi momenti di confronto sia a livello centrale che di zona per cercare di uscire da una situazione di profonda difficoltà che si protrae ormai da alcuni anni.

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

Utenti e volontari

Il servizio nel 2020 si è rivolto a: **20 minori; 50 adulti;**
1 volontario continuativo giovane reclutato nell'anno in corso

CENTRO DIURNO AZIMUT MUNICIPIO 9 - MILANO

Sede

Via Volturno, 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.

Iniziative sul territorio

Equipe

A tale scopo le attività previste sono:

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

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

L'equipe di zona 9 è composta da due educatori professionali con alle spalle una lunga e valida esperienza sul campo e da un 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: collaborazione con il Progetto NOVE +, AGEVOLANDO e A GONFIE VELE

Eventuali reclami: no

L'anno trascorso ha visto proseguire il momento di grave difficoltà legato alla riduzione di invii da parte dei servizi sociali che si inserisce nel più complesso momento di difficoltà nell'interlocuzione con il Comune di Milano in merito al riconoscimento e all'utilizzo del nostro servizio.

A fonte di una collaborazione con i Servizi Sociali di zona molto positivi la mancanza di invii o l'invio di casi molto complessi rende molto instabile l'assetto del servizio.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi dei rischi e opportunità

Il buon rapporto e la buona considerazione hanno portato verso la fine dell'anno a qualche richiesta di inserimento che ci consentono di guardare al prossimo anno con maggiore fiducia.

Il Centro diurno ha dovuto gestire anche l'emergenza sanitaria Covid con la chiusura del CD dal 9 marzo al 28 giugno e la tenuta da remoto delle prese in carico dei minori.

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

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

Azioni di miglioramento: confronto con il Comune per investire maggiormente sull'unità di offerta rappresentata dai Centri Diurni Minori; incontri periodici con le coordinatrici dei servizi sociali di zona per un confronto sul "bisogno" esistente; azioni di coordinamento anche con gli altri C.D. di Milano per un confronto con la committenza istituzionale mirate all'implementazione del servizio; equipe per discutere insieme sia delle singole situazioni in carico sia delle dinamiche del gruppo dei "pari" per valutare e attuare strategie operative mirate ed efficaci; supervisione per approfondire le criticità, le fatiche e i vincoli del lavoro educativo in grado però anche di far emergere le risorse e le potenzialità; costante e continuativa disponibilità e cura del coordinatore a confrontarsi con gli operatori per condividere responsabilità progettuali e azioni operative, spesso da prendere "just in time"; disponibilità del coordinatore a condurre

la “regia” durante gli incontri con le famiglie e i ragazzi; far riferimento nelle situazioni di emergenza alle coordinatrici dei servizi sociali di zona

Utenti e volontari

Il servizio nel 2020 si è rivolto a: **10 minori; 30 adulti;**
1 volontario continuativo giovane (18-30 anni) reclutato nell’anno in corso.

CAD OTTOVOLANTE - MILANO

Sede

Via Amoretti, 14

Periodo

Il CAD OTTOVOLANTE è un servizio in accreditamento con il Comune di Milano, avviato nel 2016 come CAD nel Municipio 8. Attualmente l'accordo di accreditamento con il Comune di Milano è in vigore fino al 30 aprile 2021.

Destinatari

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

Modalità di accesso

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

Finalità e obiettivi

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

Attività del Servizio

Attività peculiari del servizio sono:

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

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 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 periodo gennaio – luglio 2020 il centro è rimasto aperto all'utenza soltanto nei mesi di gennaio e febbraio, e in seguito chiuso a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19. Le attività in presenza presso il centro sono riprese da metà settembre 2020, adeguate e ridimensionate in ottemperanza alle nuove disposizioni di contenimento del contagio da Covid-19.

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: gli ospiti del CAD riportano un elevato livello di gradimento riferito alla frequenza presso il centro. La dimensione relazionale è molto sentita e riconosciuta da tutti gli utenti. La rimodulazione delle regole di accesso e frequenza ha certamente impattato sulle dinamiche relazionali e sulle proposte operative, senza però intaccare in maniera sensibile l'attaccamento personale verso il centro.

Commenti Attività: gli ospiti hanno certamente riscontrato un notevole cambiamento per quanto riguarda le attività proposte, che si sono dovute necessariamente adeguare alle disposizioni vigenti

Iniziative per il territorio

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

per quanto riguarda la mobilità, l'accessibilità a spazi e luoghi, la fruizione di proposte sul territorio. Le attività si svolgono attualmente praticamente tutte in presenza all'interno del centro, con proposte compatibili con le restrizioni legate al distanziamento interpersonale e ai divieti connessi (ad esempio, non è possibile preparare alimenti o consumarli all'interno del centro).

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19:

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.

Durante il periodo di chiusura del centro sono state per la prima volta sperimentate attività a distanza con gli ospiti, con l'utilizzo di modalità di collegamento da remoto (videochat, call, chat di gruppo) che hanno consentito la realizzazione di proposte a carattere laboratoriale, ludico, espressivo, seppur a distanza. Sono state inoltre implementate attività di monitoraggio e contatto individuale. Particolarmente significative si sono rivelate le possibilità di comunicazione attraverso chat di gruppo, che hanno visto un sensibile incremento delle autonomie personali degli ospiti in relazione all'utilizzo consapevole e al gradimento di poter essere in contatto tra loro.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza (attività regolari): 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.

Punti di forza (attività rimodulate a causa dell'emergenza Covid-19): possibilità di mantenere contatti e comunicazioni anche a distanza con un significativo numero di ospiti; incremento delle capacità di utilizzo di device e tecnologie di comunicazione da parte degli ospiti; incremento delle autonomie

individuali in relazione alle comunicazioni di gruppo; possibilità di svolgere attività a carattere aggregativo, laboratoriale, culturale, di svago anche in modalità remota

Punti di debolezza (attività rimodulate a causa dell'emergenza Covid-19): mancanza della relazione personale operatore-ospite e ospite-ospite; non certezza della possibilità di collegamento con la totalità degli ospiti; difficoltà, per alcuni ospiti, di accesso a strumenti e modalità di collegamento da remoto; sensibile diminuzione delle ore disponibili per gli operatori per le attività con l'utenza

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.

Utenti

17 giovani; 5 adulti; 1 anziano

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. Attualmente l'accordo di accreditamento con il Comune di Milano è in vigore fino al 30 aprile 2021.

Destinatari

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

Modalità di accesso

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

Finalità e obiettivi

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

Attività del Servizio

Attività peculiari del servizio sono:

- momenti aggregativi e di socializzazione caratterizzati da una forte compartecipazione ed integrazione progettuale tra personale educativo e personale socioassistenziale, erogati con continuità durante tutto l'anno, nei quali consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi all'interno di uno spazio protetto sul territorio;
- attività, di tipo laboratoriale e/o esperienziale di gruppo, finalizzate all'inclusione sociale, che possono non prevedere il supporto continuativo e costante da parte di un operatore;
- attività animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolte a adulti con disabilità, come modalità di contrasto alla cronicizzazione e alla solitudine.

In condizioni di regolarità, vengono proposte e realizzate:

- attività laboratoriali (espressive, manuali, creative, artistiche, di movimento e di cucina);
- gruppi di discussione e di confronto attraverso la parola;
- attività di volontariato e di utilità sociale in collaborazione con altri enti e progetti del territorio di promozione sociale; uscite sul territorio cittadino ed extraurbano;

- attività ludiche; pranzi comunitari; organizzazione di momenti di convivialità;
- ascolto individualizzato e gestione delle dinamiche relative alla condizione di disabilità;
- feste di compleanno e per ricorrenze particolari e tradizionali;
- raccordi con i servizi territoriali per l'accoglienza di persone con disabilità;

Iniziative sul territorio

Nel periodo gennaio – luglio 2020 il centro è rimasto aperto all'utenza soltanto nei mesi di gennaio e febbraio, e in seguito chiuso a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19. Le attività in presenza presso il centro sono riprese da metà settembre 2020, adeguate e ridimensionate in ottemperanza alle nuove disposizioni di contenimento del contagio da Covid-19.

Equipe

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 un'adeguata assistenza socio-educativo-assistenziale 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 può essere aperto dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 9,30 alle 17. Attualmente, le disposizioni di contenimento legate al Covid-19 consentono di mantenere attività in presenza dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14 alle 17, con turni di frequenza di mezza giornata organizzati e fissi per gli ospiti del centro.

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

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Utenza: gli ospiti del CAD CSA riportano un elevato livello di gradimento riferito alla frequenza presso il centro. La dimensione relazionale è molto sentita e riconosciuta da tutti gli utenti. La rimodulazione delle regole di accesso e frequenza ha certamente impattato sulle dinamiche relazionali e sulle proposte operative, senza però intaccare in maniera sensibile l'attaccamento personale verso il centro.

Commenti Attività: gli ospiti hanno certamente riscontrato un notevole cambiamento per quanto

riguarda le attività proposte, che si sono dovute necessariamente adeguare alle disposizioni vigenti per quanto riguarda la mobilità, l'accessibilità a spazi e luoghi, la fruizione di proposte sul territorio. Le attività si svolgono attualmente tutte in presenza all'interno del centro, con proposte compatibili con le restrizioni legate al distanziamento interpersonale e ai divieti connessi (ad esempio, non è possibile preparare alimenti o consumarli all'interno del centro, mancando così la possibilità di offrire il momento del pranzo comunitario, particolarmente sentito).

Innovazioni: durante il periodo di chiusura del centro, tuttora vigente, sono state per la prima volta sperimentate attività a distanza con gli ospiti, con l'utilizzo di modalità di collegamento da remoto (videochat, call, chat di gruppo) che hanno consentito la realizzazione di proposte a carattere laboratoriale, ludico, espressivo, seppur a distanza. Sono state inoltre implementate attività di monitoraggio e contatto individuale. Particolarmente significative si sono rivelate le possibilità di comunicazione attraverso chat di gruppo, che hanno visto un sensibile incremento delle autonomie personali degli ospiti in relazione all'utilizzo consapevole e al gradimento di poter essere in contatto tra loro.

La riapertura e la rimodulazione delle attività in presenza hanno costretto, in maniera virtuosa, a ripensare alcune proposte e a cercare collaborazioni e coinvolgimenti nuovi: in questa direzione si pone, ad esempio, l'attività "Spesa Sospesa" in collaborazione con il Progetto Qubì e Terres des Hommes, che vede la distribuzione – da parte anche degli ospiti con disabilità del centro - di pacchi alimentari e generi di prima necessità a 50 famiglie in stato di bisogno del quartiere.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza (attività realizzate regolarmente): 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 forza (attività rimodulate a causa dell'emergenza Covid-19): possibilità di mantenere contatti e comunicazioni anche a distanza con un significativo numero di ospiti; incremento delle capacità di utilizzo di device e tecnologie di comunicazione da parte degli ospiti; incremento delle autonomie individuali in relazione alle comunicazioni di gruppo; possibilità di svolgere attività a carattere aggregativo, laboratoriale, culturale, di svago anche in modalità remota

Punti di debolezza (attività realizzate regolarmente): 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

Punti di debolezza (attività rimodulate a causa dell'emergenza Covid-19): mancanza della relazione personale operatore-ospite e ospite-ospite; non certezza della possibilità di collegamento con la totalità degli ospiti; difficoltà, per alcuni ospiti, di accesso a strumenti e modalità di collegamento da remoto; sensibile diminuzione delle ore disponibili per gli operatori per le attività con l'utenza

Azioni di miglioramento: consolidamento e implementazione di attività di rete con funzione di utilità sociale e volontariato per gli ospiti del centro, e come definizione del CAD CSA come struttura di riferimento per la sperimentazione di proposte e progettazioni innovative non necessariamente legate al mondo della disabilità.

Utenti

10 giovani; 25 adulti; 7 anziani.

CAMPUS: ANDRÀ TUTTO BENE

Sede

Milano Municipio 9

Periodo

7 luglio 2020 – 16 novembre 2020

Destinatari

Complessivamente il progetto intendeva raggiungere un centinaio di famiglie con figli minori di età compresa tra i 6 e i 14 anni e ISEE inferiore ai 12.000 euro Il bacino di utenza era circoscritto al Municipio 9 di Milano

Modalità di accesso

Libero, previa iscrizione tramite moduli online. Le richieste pervenute sono state vagliate e selezionate sulla base di criteri di priorità predefiniti.

Finalità e obiettivi

Il progetto, finanziato da Con i Bambini, intendeva potenziare i campus estivi previsti dal progetto "La mia scuola è differente!" e rispondere alle richieste di aiuto da parte delle famiglie in difficoltà economica.

Attività del Servizio

Campus estivi: partiti il 13 luglio e conclusi l'11 settembre per un totale di 6 settimana di apertura durante le quali gruppi di bambine e bambini della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado hanno partecipato a laboratori, giochi, passeggiate e momenti conviviali.

Raccolta di domande e distribuzione di aiuti economici: raccolte attraverso modulo on line, hanno riguardato famiglie con figli minori di età compresa tra i 6 e i 14 anni residenti nel Municipio 9 di Milano. Gli aiuti sono consistiti in abbigliamento, attrezzatura sportiva, dispositivi per DAD e materiale per la scuola.

Iniziative sul territorio

I campus hanno accolto 85 bambine e bambini di età compresa tra i 6 e gli 12 anni. Sono state 3 le sedi dei campus: la sala eventi della gelateria sociale Artis, l'Orto Comune Niguarda, la sede di Fondazione Maria Anna Sala e gli spazi messi a disposizione dall'I.C Locatelli Quasimodo.

Gli aiuti economici hanno riguardato complessivamente 87 famiglie. Le famiglie beneficiarie hanno ricevuto aiuti a partire da un budget minimo di 200,00 euro ritenuto sufficiente per l'acquisto dei dispositivi minimi per la DAD.

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi dei rischi e opportunità

Utenti e volontari

Il gruppo di lavoro di Diapason era composto da una coordinatrice, educatrici professionali e tecnici per la gestione del campus, operatori di prossimità e un'amministrativa per la gestione degli aiuti economici

Commenti Utenza: l'utenza è stata prevalentemente di origine straniera.

Commenti Attività: le attività proposte hanno risposto a bisogni concreti e urgenti delle famiglie. 63 delle circa 150 famiglie coinvolte, con una o entrambe le azioni di progetto, hanno espresso un alto grado di soddisfazione in occasione della compilazione dell'apposito questionario di soddisfazione on line.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: un'opportunità, inizialmente non prevista, sono state le visite dell'ApeGelato di Artis. La gelateria sociale di Diapason grazie al bando "Segnali d'Italia" ha potuto acquistare un mezzo per le consegne a domicilio. Per festeggiare questa nuova opportunità Artis ha portato in regalo alle ai bambini del campus i suoi sorbetti. Al di là della gioia di chi li ha ricevuti, questa iniziativa ha fatto conoscere alle famiglie un luogo del quartiere che, oltre ad essere un'attività commerciale, è un punto di socialità interculturale e intergenerazionale.

Eventuali reclami: no

Punti di forza: il progetto ha potuto contare su collaborazioni di rete consolidate. I bambini dei campus hanno mostrato atteggiamenti ed emozioni diverse riguardo all'emergenza sanitaria. Si andava da chi appariva particolarmente ansioso a chi era totalmente inconsapevole dei rischi. Le regole di distanziamento sociale adottate hanno rassicurato chi era impaurito e responsabilizzando chi sottovalutava i rischi del contagio.

Punti di debolezza: nessuno in particolare

Azioni di miglioramento: il progetto si è concluso. Se dovessimo riproporre azioni simili andrà rivisto e migliorato il sistema di acquisto e distribuzione dei bene.

85 minori; 84 adulti

Volontari: 2 giovani; 1 adulto; 1 anziano

SERVIZIO DOMICILIARITÀ EDUCATIVA – LINEA DI SERVIZIO 1

Sede

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

Periodo

Primo accreditamento: 1 gennaio 2015 – 30 aprile 2019
Avvio nuovo Elenco Accreditati 1.5.2019 - 31 dicembre 2021

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; 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; nella promozione e mantenimento di relazioni sociali.

Attività del Servizio

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

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

Data la situazione di pandemia si è negoziato con Ente Comunale e Enti Gestori e famiglie che l'intervento educativo fosse svolto da remoto durante il periodo di lockdown e da remoto o in parte da remoto successivamente secondo una valutazione individualizzata di tutti i soggetti.

Nel periodo di lockdown gli interventi nella maggior parte dei casi sono stati dimezzati su decisione unilaterale del Comune.

Iniziative sul territorio

Nel periodo di lockdown alcuni educatori in affiancamento al servizio di Custodia Sociale e con la Protezione Civile hanno svolto servizio di raccolta e consegna generi alimentari, medicinali, etc. nella zona 1 e 9 del decentramento cittadino;

31 agosto – 12 settembre 2020 il servizio educativo ha effettuato le "attività nei cortili": centri estivi con protocollo covid in alcuni caseggiati ERP di zona 8 e 9.

Equipe

L'équipe di lavoro a dicembre 2020 risultava composto da 48 educatori e da tre coordinatori, Alessandro Ziliani, Paolo Redini e Sara Bezzi. Il lavoro di équipe è proseguito come lo scorso anno con incontri settimanali di 2h il giovedì mattina fino a marzo 2020 allorché le équipe sono state suddivise in 3 gruppi e sono avvenute da remoto e hanno visto la partecipazione a tutte e 3 i gruppi dei 3 coordinatori. Da novembre 2020 la suddivisione è su 2 équipe e, a seconda dei casi, i 3 coordinatori ruotano.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Utenza: stante la delicatezza del servizio e il suo carattere strutturale invasivo della quotidianità, i commenti e le valutazioni delle famiglie con cui il servizio ha lavorato hanno espresso un giudizio positivo. Molte famiglie hanno espresso grande apprezzamento per il sostegno e la vicinanza durante il lockdown.

Commenti Attività: le attività che hanno riscosso maggior apprezzamento e approvazione sono state le uscite, dopo il periodo di lockdown, sul territorio.

Molto apprezzato il sostegno alla DAD e scolastico, motivazionale e gestionale in remoto. Apprezzati i momenti in cui è stato possibile riutilizzare le sedi; occasioni anche per rivedere alcuni altri coetanei.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: Data la pandemia l'innovazione in senso stretto ha riguardato come ripensare il servizio da remoto e come nel rispetto delle norme comportamentali. Come risignificare parole d'ordine come distanziamento e "socialità" intesa come pericolo. Lo sforzo è stato di contrastare la pandemia e l'inerzia che porta ragazzi/e a un ritiro sociale e scolastico. Gli educatori hanno lavorato per mantenere vivo il desiderio di vita, di attivarsi e conoscere pur nel rispetto delle norme comportamentali e senza negazionismi.

Gli educatori hanno proposto gruppi on line dove continuare a giocare, frequentarsi, supportarsi, etc. Sostegno all'uso di tecnologie, scolastico, alla mediazione tra istanze dei genitori e dei figli, etc tutto on line e poi in distanziamento quando si è potuto sono stati i cardini entro cui gli operatori hanno dovuto muoversi e reinventarsi.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza: richiesta da parte dei servizi di inserire nuovi casi; dinamicità rispetto a aperture e chiusure casistica; capacità del gruppo di lavoro di assorbire i nuovi ingressi e di metabolizzare il turn over; capacità di ridefinire il proprio lavoro in emergenza covid re impostando obiettivi, tempi e modalità/strumenti; buon livello di cogestione tra educatori e buona parte degli AS; lavoro di rete.

Punti di debolezza: l'assenza di risposte rispetto alla richiesta ore riconosciute per la stesura della relazioni; contratti con monteore bassi dedicati al servizio; difficoltà a mantenere distinti gli spazi lavoro da quelli privati nel periodo di lockdown; totale assenza di opportunità di coprogettazione del servizio con i dirigenti zionali; assenza di informazione sui budget zionali e conseguente impossibilità programmatica; gestione complessiva del gruppo di lavoro affidata a un solo coordinatore, senza gerarchie; gestione rendicontazione anche di casi educativi di F. Aquilone solo sul coordinatore dedicato; aumento casi

Analisi dei rischi e opportunità

privati tutti in gestione al coordinatore dedicato.

Azioni di miglioramento: coinvolgimento Enti Gestori per richiesta dati e condivisione loro analisi; coinvolgimento Enti Gestori rispetto a avvio Tavoli Territoriali per programmazione con PO; portare motivazione della necessità di ridefinire monteore PID nei momenti di verifica alla AS perché lo riportino alle PO; perfezionare in fase di selezione personale interconnessione servizio domiciliarità e scolastica; confronto su gestione casi da parte di coordinatore con dirigenti zionali, per avere un minimo riscontro; rendicontazione casistica F.Aquilone dei casi educativi a carico di Aquilone come nei casi ASA; hp di divisione équipe zona 8 e zona 9; eventuale distribuzione casi privati; momento annuale 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 e volontari

152 minori; 8 giovani; 174 adulti; 25 anziani
1 volontario occasionale

SERVIZIO DOMICILIARITÀ SOCIO-ASSISTENZIALE – LINEA DI SERVIZIO 2

Sede

Il servizio nel 2020 ha svolto prestazioni domiciliari a favore dei cittadini del municipio 9 del Comune di Milano. La sede operativa dell'equipe è in via Ornato 7

Periodo

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

Attività del Servizio

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.

Si precisa che dall'insorgere dell'Emergenza Covid sono stati adottati protocolli di comportamento e presidi sanitari necessari a garantire la sicurezza di operatori ed utenti.

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

Le attività di gruppo CSA in presenza presso il centro sono state interrotte per l'Emergenza Covid a fine febbraio 2020, e sono riprese in forma rimodulata in presenza (spazi e accessi contingentati, compresenza di attività anche da remoto) a settembre 2020. Attualmente sono realizzate le seguenti attività peculiari: momenti aggregativi e di socializzazione caratterizzati da una forte compartecipazione ed integrazione progettuale tra personale educativo e personale socioassistenziale, erogati con continuità durante tutto l'anno, nei quali consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi all'interno di uno spazio protetto sul territorio;

attività, di tipo laboratoriale e/o esperienziale di gruppo, finalizzate all'inclusione sociale, che possono

non prevedere il supporto continuativo e costante da parte di un operatore;
attività animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolte a adulti con disabilità, come modalità di contrasto alla cronicizzazione e alla solitudine.

Dal mese di ottobre 2020 il CSA partecipa attivamente con operatori e ospiti ad una attività di sostegno alimentare e distribuisce aiuti alimentari di cibo fresco e prodotti per la prima infanzia a 50 famiglie in stato di necessità della zona, coinvolte grazie al progetto Qubì e alla rete che fa capo al progetto (Terres des Hommes, parrocchie, associazioni di volontariato). Ogni settimana 25 famiglie ricevono la “spesa sospesa”, afferendo al CSA nella giornata di mercoledì. Ospiti e operatori si occupano non solo della distribuzione, ma anche del ricevimento della merce e degli articoli da parte degli enti donatori (Esselunga, Ristoking, Sorgenia). L'attività, molto gradita e di forte impatto sociale, proseguirà regolarmente almeno fino alla primavera 2021.

L'attività di “Sportello” (supporto e disbrigo di pratiche burocratiche con operatore specializzato) è stata interrotta nel corso della primavera 2020, per riprendere regolarmente a partire dal mese di settembre 2020. Si sottolinea come i rapporti con gli utenti del servizio Sportello non siano comunque mai stati allentati. L'attività è finalizzata all'affiancamento nei percorsi burocratici, ed è aperta non solo agli utenti della domiciliarità, ma è a disposizione delle assistenti sociali del primo e secondo livello e dei cittadini anche senza assistenza domiciliare. Lo sportello di assistenza burocratica permette quindi 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.

Orari di apertura:

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

Il CSA è aperto da lunedì a venerdì, dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 14 alle 17.

Iniziative sul territorio

Le attività socio assistenziali di gruppo vedono la partecipazione di alcuni utenti dell'assistenza domiciliare ad iniziative realizzate sul territorio da altri servizi di Diapason e di Aquilone. Le attività fuori sede si configurano sempre come esperienze significative che per molti non sarebbero altrimenti accessibili. Per quanto riguarda il progetto di gruppo CSA, nel periodo gennaio – luglio 2020 il centro è rimasto aperto all'utenza soltanto nei mesi di gennaio e febbraio, e in seguito chiuso a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19. Le attività in presenza presso il centro sono riprese da metà settembre 2020, adeguate e ridimensionate in ottemperanza alle nuove disposizioni di contenimento del contagio da Covid-19.

Equipe

Dal 2016 sono presenti due coordinatori, responsabili tecnici del gruppo di lavoro degli operatori A.S.A. (équipe socio assistenziale); coordinano le riunioni quindicinali d'équipe, nella quali si affrontano l'aggiornamento e la verifica degli interventi realizzati (qualità, tempi, coerenza progettuale etc.), tutti gli aspetti organizzativi del servizio, il benessere del gruppo di lavoro; mantengono i rapporti coi servizi sociali territoriali di riferimento; gestiscono le fasi di avvio, verifica e chiusura degli interventi; sono referenti per la RTA nei confronti dell'Ente Pubblico e come tali devono garantire gli aspetti tecnico/organizzativi per quanto di competenza della RTA.

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

L'équipe di Diapason attualmente è composta in media da 13 operatori, di cui 7 lavorano per il servizio da più di 9 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:

Assistenza Domiciliare: l'attività del servizio è stata molto ridotta nell'anno a causa dell'Emergenza Covid, ma è proseguita comunque costantemente nelle situazioni ove era necessaria mentre sono stati sospesi i servizi non indispensabili.

Sportello: da gennaio a dicembre 2020 nonostante l'interruzione del servizio, dovuta all'Emergenza Covid, l'operatore ha proseguito a titolo volontario la sua attività. L'operatore ha trattato più di 1124 pratiche su richiesta di 379 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 CSA: 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 30 ore.

Innovazioni:

SAD: quest'anno tutto il processo di realizzazione del servizio SAD è stato sottoposto all'assunzione di procedure per il contenimento del Covid 19, così come specificato nel documento del Protocollo relativo.

CSA: durante il periodo di chiusura del centro sono state per la prima volta sperimentate attività a distanza con gli ospiti, con l'utilizzo di modalità di collegamento da remoto (videochat, call, chat di gruppo) che hanno consentito la realizzazione di proposte a carattere laboratoriale, ludico, espressivo, seppur a distanza. Sono state inoltre implementate attività di monitoraggio e contatto individuale. Particolarmente significative si sono rivelate le possibilità di comunicazione attraverso chat di gruppo, che hanno visto un sensibile incremento delle autonomie personali degli ospiti in relazione all'utilizzo consapevole e al gradimento di poter essere in contatto tra loro.

La riapertura e la rimodulazione delle attività in presenza hanno costretto, in maniera virtuosa, a ripensare alcune proposte e a cercare collaborazioni e coinvolgimenti nuovi: in questa direzione si pone, ad esempio, l'attività "Spesa Sospesa" in collaborazione con il Progetto Qubì e Terres des Hommes, che vede la distribuzione - da parte anche degli ospiti con disabilità del centro - di pacchi alimentari e generi di prima necessità a 50 famiglie in stato di bisogno del quartiere.

Reclami: non ci sono stati reclami formali ma si raccolgono numerose lamentele per:

- sostituzioni di operatori, ritardi

Analisi dei rischi e opportunità

- spostamenti di giorno- orario
- mancata comunicazione di orari o cambiamenti

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; la nuova regolamentazione contrattuale seguita all'incontro con le responsabili dell'area personale, ha migliorato di molto il clima dell'équipe riguardo alla percezione di un trattamento equo da parte della cooperativa.

CSA - (punti di forza attività rimodulate a causa dell'emergenza Covid-19): possibilità di mantenere contatti e comunicazioni anche a distanza con un significativo numero di ospiti; incremento delle capacità di utilizzo di device e tecnologie di comunicazione da parte degli ospiti; incremento delle autonomie individuali in relazione alle comunicazioni di gruppo; possibilità di svolgere attività a carattere aggregativo, laboratoriale, culturale, di svago anche in modalità remota.

Punti di debolezza: in emergenza covid il servizio è stato ridotto per diversi mesi agli interventi essenziali, aggravando la mancanza di lavoro per gli operatori. La dimensione ridotta dell'équipe e la necessità di integrare i monte ore degli operatori con la partecipazione ad altri servizi (es. Custodi sociali), rende difficile conciliare gli orari in cui sono richiesti i servizi con le disponibilità degli operatori in alcune fasce orarie. La gravità della situazione sanitaria ha avuto ripercussioni sul clima dell'équipe.

CSA - (punti di debolezza attività rimodulate a causa dell'emergenza Covid-19): mancanza della relazione personale operatore-ospite e ospite-ospite; non certezza della possibilità di collegamento con la totalità degli ospiti; difficoltà, per alcuni ospiti, di accesso a strumenti e modalità di collegamento da remoto; sensibile diminuzione delle ore disponibili per gli operatori per le attività con l'utenza.

Azioni di miglioramento: continuare a sensibilizzare i servizi sociali ad avviare nuovi interventi. Integrare il monte ore degli operatori con incarichi su altri servizi/progetti; proseguire a integrare ove possibile il monte ore con servizi più gratificanti (es. CAD e Custodi Sociali.)

5 minori; 4 giovani; 41 adulti; 53 anziani
2 giovani reclutati lo scorso anno

Utenti e volontari

GIUNCO

Sede

Milano, Via Foscolo, 5

Periodo

I edizioni 2017/2019

II edizione tramite appalto da dicembre 2019 a dicembre 2022

Destinatari

Famiglie in carico ai servizi sociali con caratteristiche di alta conflittualità tra i genitori.

Modalità di accesso

Tramite invio dei servizi di II livello area tutela minori.

Finalità e obiettivi

Trattamento della conflittualità per migliorare la comunicazione e la cogenitorialità.

Attività del Servizio

Colloqui congiunti AS e PSI.

Attivazione gruppi genitori/figli.

Equipe

2 assistenti sociali; 2 psicologhe; 1 coordinatore; 1 metodologo.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Numero di utenti in aumento rispetto agli anni precedenti. La casistica comprende solo invii da parte dei servizi territoriali quindi una parte del lavoro del servizio consiste nel tenerli aggiornati sulla metodologia in costante evoluzione. Sono in fase di costruzione e di ultimazione, prevista per il 2021, delle Linee guida del progetto Giunco, proseguendo il lavoro sperimentale con il supporto di supervisore e metodologo. Le attività dirette con i genitori conflittuali comporta un continuo lavoro di riflessione e monitoraggio da parte dell'equipe. L'equipe si è rinnovata con l'ingresso di una nuova psicologa e di una nuova ass.soc.

A causa dell'emergenza covid l'**innovazione** forzata è stata l'introduzione del lavoro da remoto con le famiglie con ottimi risultati.

Eventuali reclami: no.

Analisi dei rischi e opportunità

Punti di forza: il gruppo di lavoro compatto e motivato alla sperimentazione.

Punti di debolezza: regole dell'appalto molto vincolanti nel rapporto con la rendicontazione che non prevede ore ma prestazioni quindi rischia di valorizzare poco i tempi della riflessione che sono peraltro previsti dalla costruzione delle linee guida. Solitudine come gruppo di lavoro per la singolarità del lavoro svolto rispetto alle cooperative dell'ati.

Azioni di miglioramento: si ipotizza un maggior coinvolgimento delle cooperative e dell'ente attraverso la presentazione delle linee guida.

Utenti

51 minori; 76 adulti.

GRUPPO INDAGINI CENTRALE

Sede

Viale Zara 100 e Via Dogana,2

Periodo

Novembre 2019 / dicembre 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 e propongono progetti a loro favore.

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 passato non è stata svolta la formazione ma solo la supervisione da remoto a partire dal mese di marzo.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: con l'emergenza sanitaria ci si è dovuti attrezzare per trovare modi diversi e nuovi per affrontare e proseguire le indagini che erano in corso. Gli operatori, utilizzando i propri dispositivi elettronici, hanno iniziato a svolgere i colloqui da remoto. Questa modalità non è stata possibile per tutte le famiglie in quanto, non tutti, provvisti di apparecchi tecnologici. La presenza in casa, però, di tutti i componenti del nucleo familiare non ha reso possibile l'approfondimento di diverse tematiche, soprattutto in quelle situazioni dove gli appartamenti non garantivano la privacy. Anche gli incontri con i bambini, attraverso un computer, ne ha limitato la conoscenza. Al contrario, alcuni adolescenti, hanno gradito questa modalità. Difficile, se non impossibile, svolgere colloqui in quelle situazioni di maltrattamenti familiari. Sono, invece, proseguiti gli incontri di rete da remoto, modalità che proseguirà anche quando terminerà la pandemia che fa sicuramente ridurre i tempi di spostamento, ad es per andare nelle scuole a parlare con gli insegnanti.

**Analisi dei rischi
e opportunità**

Eventuali reclami: no.

Punti di forza: un punto di forza importante è una equipe che lavora da anni insieme e che, nonostante la pandemia in corso, è stata in grado di fronteggiare la situazione in modo coeso e con grande professionalità.

Punti di debolezza: l'anno appena trascorso ha visto una importante perdita economica a fronte di tre mesi di chiusura del Servizio in presenza e mancata assegnazione di indagini.

Una difficoltà, che rimane è quella di svolgere le equipe da remoto essendo equipe molto numerose, stessa difficoltà riguardo alla supervisione.

Azioni di miglioramento: nell'anno trascorso la perdita economica è irrecuperabile, si dovrà attuare un maggior controllo da parte della coordinatrice, bimensile, della situazione economica.

Migliorare il raccordo con il Capofila che ogni due mesi deve aggiornare la coordinatrice sulla situazione economica del Servizio per poter intervenire con dei correttivi immediatamente.

HERMADA 14 - APPARTAMENTO PER L'AUTONOMIA DEI NEOMAGGIORENNI

Sede

Via Hermada 14

Periodo

Avvio Novembre 2019.

Destinatari

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

Modalità di accesso

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

Finalità e obiettivi

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

Attenta preparazione verso l'autonomia, uno spazio dove imparare a gestirsi, nel rispetto di regole condivise, all'interno di un contesto protetto e tutelato.

La **valorizzazione delle proprie capacità e competenze** con uno sguardo attento ai punti di debolezza e fragilità e ai propri limiti per migliorarsi, osservarsi ed imparare a gestirsi sempre più in piena autonomia.

L'educatore non scompare ma è presente in modo diverso, attento nell'indicare la strada, nel sostenere e nel tranquillizzare nel concreto e con fiducia e trasparenza.

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

Attività del Servizio

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

Iniziativa sul territorio

Attività con coinvolgimento dei servizi e progetti presenti in quartiere e gestiti da Diapason: Centro di Aggregativo Disabili (un luogo in cui è possibile pranzare e prestare attività di volontariato); Gelateria Artis (un luogo di piacere e di socializzazione, oltre che una possibile risorsa per l'inserimento lavorativo in tirocinio e/o Borsa Lavoro); OrtoComune Niguarda (un luogo di piacere e di socializzazione, oltre che una possibile risorsa per l'inserimento lavorativo in tirocinio e/o Borsa Lavoro); doposcuola di quartiere (un luogo in cui eventualmente prestare attività di volontariato insieme a diversi adolescenti del quartiere).

Equipe

Le figure educative che lavorano presso l'appartamento sono:

- **1 coordinatore**, che mantiene la regia del servizio. Ha la responsabilità della progettazione in condivisione con le educatrici occupate nell'appartamento. Valuta le proposte di inserimento e si occupa di mantenere i rapporti istituzionali con i Servizi sociali, famiglie e con i servizi ed aziende del territorio.
- **2 educatrici** professionali con il compito di condurre l'appartamento e la relazione con i ragazzi, occupandosi dei progetti individuali.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Utenza: positivo riscontro da parte degli ospiti del progetto di cui sono protagonisti

Commenti Attività: positivi rimandi sulle attività che li hanno coinvolti

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: uso di canali multimediali per consentire monitoraggio del benessere dei ragazzi anche da remoto

Eventuali reclami: no.

Analisi dei rischi e opportunità

Punti di forza: la quotidiana relazione educativa su tutti gli aspetti della vita dei ragazzi che permette di rafforzare profondamente la fiducia reciproca e dare senso alla progettualità intrapresa.

Punti di debolezza: fatica a rispondere just in time ai bisogni portati dagli ospiti di un progetto residenziale, in cui le emergenze possono verificarsi in qualsiasi momento (es. problematiche sanitarie e infortuni). Mediazione sulle conflittualità relazionali tra gli ospiti.

Azioni di miglioramento: migliorare gli strumenti comunicativi per tenere sempre aggiornati tutti i componenti delle equipe sugli accadimenti quotidiani che vedono coinvolti i ragazzi. Approfondire strumenti di mediazione che aiutino gli ospiti a trovare alternative efficaci a eventuali conflittualità.

Utenti

2 giovani; 10 adulti (insegnanti, AS)

LA MIA SCUOLA È DIFFERENTE

Sede

Padova, Torino e Milano. A Milano Diapason realizza le sue attività presso I.C. Pertini e sede progetto N di via padre Luigi Monti 66 (Qu.ri Niguarda e Bicocca)

Periodo

15 febbraio 2019 – 14 febbraio 2022

Destinatari

Complessivamente il progetto intende raggiungere una popolazione di 4200 studenti di età compresa tra i 5 e i 14 anni.

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 per riqualificare spazi dentro e fuori la scuola.

Laboratorio di Scuola Aperta: attività aperte al territorio sul modello "scuola aperta". 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: campus tecnologico/scientifici.

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

Iniziative sul territorio

Laboratorio di Scuola Aperta: laboratorio di italiano L2 rivolto alle mamme e donne del quartiere (interrotto a causa dell'emergenza COVID); laboratorio di gelateria (realizzato presso Artis a causa dell'emergenza COVID).

Risorse di famiglia: attività di doposcuola 2 pomeriggi alla settimana; laboratorio di italiano L2; gruppo di cucito e ricamo una mattina a settimana; corso di arabo per adulti e bambini (interrotto a causa del COVID); serate formative per i genitori (trasformato in video a causa del COVID); percorso di supervisione

per i docenti della primaria. Le prime 3 attività sono perseguite da remoto durante il lockdown.

La mia scuola non va in vacanza: campus scientifici tecnologici per gli alunni della primaria realizzati nei periodi di vacanza scolastica .

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

Equipe

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

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Utenza: hanno partecipato alle attività proposte numerosi alunni delle scuole primarie, in percentuale significativa di origine straniera. Grazie alle attività proposte siamo entrati in contatto con diverse famiglie in condizioni di povertà economica che abbiamo indirizzato a QuBi e “Andrà tutto bene”

Commenti Attività: i campus estivi hanno rappresentato la prima occasione di ripresa dei contatti sociali da parte dei bambini.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: incontri trasversali tra città su diverse tematiche (utilizzo della web radio, strategie per contrastare la diffusione del COVID19, gestione degli effetti post traumatici derivanti dal COVID19).

Eventuali reclami: no.

Analisi dei rischi e opportunità

Punti di forza: il progetto può impiegare risorse economiche ed umane in modo abbastanza flessibile; può fare affidamento su una rete ampia; è complementare al progetto REACT; vede la presenza di diversi volontari.

Punti di debolezza: l’istituzione scolastica fatica a interfacciarsi con un progetto così articolato e complesso. Nel 2020, a causa dell’emergenza COVID è stata sospesa la collaborazione del liceo Galvani sull’alternanza scuola lavoro.

Azioni di miglioramento: previsti incontri di raccordo mensili con la scuola e l’ampliamento dei soggetti coinvolti nella definizione e realizzazione delle attività.

Utenti e volontari

160 minori; 140 adulti (98 insegnanti); 1 anziano
2 volontari occasionali; 11 continuativi

REACT

Sede

Milano; Torino; Roma; Aversa; Palermo; Cagliari. A Milano Diapason realizza le sue attività presso I.C. Pertini e sede progetto N di 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. Il progetto 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.
- Sportelli orientamento.
- Incontri di sensibilizzazione rivolti ai genitori.
- Family Group Conferenze (FGC).
- Formazione docenti su linguaggi e metodologie didattiche innovative.
- Seminari e formazione facilitatori e portavoce volontari.

Iniziative sul territorio

Laboratori con gli adolescenti: organizzati diversi laboratori creativi (durante il lockdown tutorial e concorsi canori e di cucina). Il gioco urbano è stato ripensato in modalità virtuale (caccia al tesoro su Google Maps che ha portato i partecipanti a conoscere anche gli altri centri REACT).

Centro territoriale aperto 4 pomeriggi alla settimana con 6 turni di spazio compito. Durante il lockdown l'auto compiti è proseguito a distanza.

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi dei rischi e opportunità

Utenti e volontari

Sportelli orientamento: realizzati con tutte le classi terze.

Incontri di sensibilizzazione rivolti ai genitori: realizzata 1 serata e, durante il lockdown, 4 video su tematiche che potessero essere di aiuto alle famiglie .

Supportata l’iniziativa dal basso “Spesa SOSpesa”.

Il gruppo di lavoro è composto da una coordinatrice, 3 educatrici/ori professionali, 1 community worker; 2 case manager, 1 formatrice e 1 psicologa, 2 docenti.

Commenti Utenza: hanno partecipato numerosi alunni delle scuole medie, in percentuale prevalente di origine straniera. Siamo entrati in contatto con famiglie in condizioni di povertà economica che abbiamo indirizzato a progetti specifici.

Commenti Attività: un bisogno è stato mettere i ragazzi nelle condizioni di partecipare alla DAD. Tra le attività che hanno incontrato maggiore gradimento: sostegno allo studio e uscite, che, dopo il lockdown, hanno consentito di rincontrare in sicurezza gli amici e fare attività fisica. Durante il lock down si sono organizzate attività per aiutare i ragazzi a non perdere i legami con i propri compagni.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: le videochiamate ci hanno permesso di conoscere meglio il contesto di vita dei ragazzi; i moduli Google sono diventati uno strumento consolidato per raccogliere iscrizioni e sondare l’opinione dei beneficiari.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza: il progetto può fare affidamento su una rete ampia; è complementare a “La mia scuola è differente!” e “Andrà tutto bene”; ha coinvolto diversi volontari e studenti di alternanza scuola lavoro del liceo linguistico Galvani.

Punti di debolezza: la scuola fatica a interfacciarsi con un progetto così articolato.

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

75 minori; 25 adulti

27 volontari continuativi, 20 reclutati nell’anno scorso

7.2 AREA MONZA

ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

Sede

Distretto di Desio

Periodo

Albo accreditamento: due rinnovi
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

Presa in carico di tutto il nucleo familiare che si trova in situazioni di fragilità per supportare sia i minori che i loro adulti di riferimento.

Per ogni minore affiancato vengono definiti e condivisi degli obiettivi individuali, relazionali cercando di far emergere e sfruttare le risorse sia interne che esterne alla famiglia.

Nello specifico gli obiettivi che si perseguono sono:

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

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

Attività del Servizio

Servizio di ADM viene svolto principalmente presso il domicilio del minore e sul territorio circostante mantenendo un rapporto individualizzato uno a uno educatore-minore. Viene offerto un sostegno a tutto il nucleo familiare analizzando i bisogni specifici per creare un progetto di intervento individualizzato e a misura di ogni specifica situazione. Uno spazio importante è riservato, almeno inizialmente, all'aiuto scolastico soprattutto come prima modalità per entrare in relazione con il minore e la sua famiglia creando poi una relazione che fungerà da base per la proposta di attività e obiettivi più ampi e diversificati. L'educatore sprona il minore, ma anche la sua famiglia, verso le risorse presenti sul territorio per offrire esperienze differenti che generalmente la famiglia non è solita utilizzare (associazioni sportive, oratori...) Durante il lockdown marzo-giugno si è concordato con i servizi referenti la possibilità di svolgere gli incontri da remoto: per ogni situazione si è rimodulato il monte ore. Non c'è stata una riduzione uniforme ma calibrata in base anche alla risposta che la singola famiglia riusciva/voleva dare alle proposte alternative pensate per loro (alcune situazioni hanno mantenuto il monte ore completo, altre solo un monitoraggio settimanale).

Equipe

1 coordinatrice e 2 educatrici (una è stata sostituita a ottobre).

A causa degli impegni lavorativi delle educatrici su altri servizi (riorganizzazione per la DAD) e per la diminuzione delle ore dirette – le uniche riconosciute- svolte durante il lockdown le equipe di gruppo si sono svolte con meno frequenza. Sono invece rimasti assidui gli scambi coordinatrice-singola operatrice che sono avvenuti solamente da remoto.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Utenza: dai rimandi ricevuti è emerso dalla quasi totalità delle famiglie un apprezzamento per il lavoro svolto soprattutto durante l'apice dell'emergenza sanitaria (marzo-giugno 2020). In questo particolare momento alcune famiglie hanno maggiormente colto la "presenza" da remoto dell'educatrice riuscendo a mantenere un legame più che positivo. Solo nella minoranza delle situazioni, soprattutto per difficoltà legate all'utilizzo della tecnologia, si è riusciti a mantenere un blando monitoraggio attraverso telefonate periodiche ma senza sviluppare attività specifiche.

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. Quelle maggiormente apprezzate sono state- durante il lockdown- laboratori artistici/di cucina/ginnastica.. svolti a distanza con la propria educatrice. Anche il sostegno ai compiti- o alla DAD dove attivata- è stato apprezzato dai genitori.

Analisi dei rischi
e opportunità

Innovazioni: per far fronte all'emergenza sanitaria si sono messe in campo molte proposte innovative mai sperimentate e si è creato anche uno scambio di competenze tra le educatrici. Ognuna con le proprie capacità è riuscita a proporre attività creative divertenti (utilizzo di piattaforme, creazione padlet,..) che sono state la base per mantenere un legame, per supportare sia i minori che le famiglie in questo particolare momento. Soprattutto il confronto con i genitori – spesso su loro spontanea richiesta- è stato un elemento del lavoro educativo particolarmente curato e valorizzato dalle operatrici in questo anno.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza: come in passato si è sempre riusciti a rispondere alle diverse esigenze (giorni, orari,..) delle varie famiglie trovando soluzioni adeguate. A maggior ragione durante il lockdown si è riusciti a mostrare una notevole flessibilità per poter mantenere il contatto con gli utenti; il gruppo di lavoro si è mostrato creativo, professionale e molto motivato nonostante le difficoltà. Dopo una fase iniziale di smarrimento si è riusciti a ricalibrare e riprogettare un modo completamente nuovo di lavorare con e per gli utenti. Anche con i servizi sociali referenti per i singoli casi si è riusciti a mantenere una buona collaborazione. La mancanza di una sede, una volta avuta la possibilità di riprendere in presenza, è stata avvertita in modo ancora più marcato rispetto al passato. Doversi unicamente appoggiare al domicilio del minore senza avere alcuna risorsa sul territorio, se non i parchi cittadini, ha comportato notevoli difficoltà.

Punti di debolezza: equipe è costituita da un numero molto ridotto: le richieste di avvio, seppur discontinue e molto frammentate, continuano a giungere da diversi comuni, ma non si ha personale da proporre. Un numero così esiguo di educatrici rende l'equipe "fragile" perdendo una delle caratteristiche basilari (condivisione e supporto reciproco). Proporre alle educatrici più servizi creando un pacchetto orario congruo – ad m su più comuni, scolastica, ecc- da un certo punto di vista è stato sicuramente una scelta vincente ma, non potendo prevedere ore di equipe per ogni singolo servizio in cui l'operatrice lavora si rischia di non creare appartenenza verso tutti gli incarichi.

Azioni di miglioramento: maggior capacità di assorbire i nuovi casi proposti riuscendo a trovare operatori disponibili che garantiscano continuità di lavoro. Ancora una maggiore collaborazione, un coinvolgimento e passaggio di informazioni tra il servizio sociale inviante e il servizio di ADM; più puntuale produzione dei PEI e delle relazioni a prescindere dalle concrete richieste del servizio sociale.

14 minori; 2 giovani; 30 adulti; 3 anziani

Utenti

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Sede

Strutture educative e scuole territoriali, in particolare presso il comune di Lissone

Periodo

Il servizio di AES è attivo dall' a.s. 2010/11 secondo la formula "Piano di Utilizzo Voucher" o PUV (genitori affidano il servizio di AES a specifica Cooperativa Sociale, Comune di residenza monitora e controlla interventi). Validità attuale accreditamento 1/09/2019-31/08/2022 presso l'Ambito di Carate Brianza e Monza. Da settembre 2017, PUV a favore di alunni delle scuole secondarie di 2° grado finanziati con fondi di Regione Lombardia.

Apertura secondo calendario scolastico (34 settimane massimo) e in funzione del budget riportato sul PUV in base a diagnosi, disponibilità economiche del Comune di residenza.

Destinatari

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

Modalità di accesso

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

Finalità e obiettivi

Le **finalità** sono volte a favorire il potenziale della persona, tendere alla sua concreta integrazione (Legge 104/92) e inclusione in ambito scolastico e sociale (ONU, 2006); tale cornice è garantita e realizzata dal personale educativo col supporto e monitoraggio psicopedagogico costante della coordinatrice. Specifici **obiettivi** sono: favorire il processo di inclusione scolastica e sociale in collaborazione col Servizio Sociale territoriale, assicurando il diritto allo studio; garantire la socializzazione, la valorizzazione degli apprendimenti possibili, l'affiancamento nel supporto didattico in collaborazione con il personale educativo-docente, anche applicando metodologie attive; contribuire all'accrescimento dell'autonomia personale e sociale degli alunni, valorizzandone le competenze.

Attività del Servizio

L'AES ad personam si articola all'interno delle aree: comunicazione-relazione, socialità, autonomia, apprendimento, stimolazione sensoriale, orientamento/accompagnamento lavorativo partendo da specifici bisogni e da competenze individuali di bambini-alunni inserendosi in un processo evolutivo e relazionale che ha come sfondo costante l'attenzione e l'intenzionalità educativa.

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

Viene redatta modulistica ad hoc dagli educatori: progetto educativo e valutazione annuale dell'intervento condividendo contenuti con almeno un referente docente, su conferma del Comune i familiari possono riceverne copia; eventuali verbali per incontri di rete. Rimandi scritti e incontri-raccordi con il Comune di riferimento per aggiornamenti inerenti la realizzazione degli interventi da parte della coordinatrice.

Iniziative sul territorio

Partecipazione a feste organizzate con il coinvolgimento degli educatori a seconda delle attività specifiche di ciascuna Scuola.

Equipe

Nel corso del 2020 risultano operativi 16 operatori per 43 incarichi, coordinati da una coordinatrice. La costanza dei valori nasconde molte variazioni: 5 situazioni vedono la naturale chiusura con giugno; 7 nuovi operatori col 20/21, un ultimo inserito con dicembre dove il turn over è legato a scelte professionali differenti (cambio di cooperativa, trasferimenti, passaggi di ruolo, maternità); difficoltà nel reperire operatori disponibili con avvio del nuovo a.s.; costante collaborazione con Lissone che dà garanzie di affidamento incarichi; ampliamento richieste da Biassono, nuova richiesta da Vedano al Lambro; lavoro anche in luglio ai centri estivi di Lissone per 7 bambini e al domicilio per 3 bambini.

Costanti équipe settimanali (a titolo personale) da remoto durante lockdown, ripresa ritmicità équipe con settembre 2020 sempre da remoto, garantita la presenza dell'équipe al completo.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Utenza: durante il lockdown gli educatori sono state le principali figure riferimento per i minori e per i loro familiari che hanno così compreso meglio le specificità del lavoro educativo, apprezzandolo e riferendolo sia agli educatori stessi che al Comune di riferimento (tutti i genitori hanno richiesto la continuità educativa, qualcuno di poterne usufruire anche nei mesi estivi presso i centri estivi o al domicilio). In molte situazioni le attività realizzate da remoto nei mesi di lockdown hanno permesso il mantenimento degli apprendimenti acquisiti.

Commenti Attività: bambini e genitori hanno rimandato verbalmente il piacere e l'interesse alle attività realizzate con gli educatori soprattutto nelle settimane di lockdown. Pur da remoto la presenza educativa è stata vissuta attraverso giochi, canzoni, letture animate, realizzazione di ricette, supporto alla dad e ai compiti.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: con la chiusura delle Scuole (24/2) il servizio di AES è stato sospeso riprendendo il 16/03 in seguito a serrati accordi coi Comuni. Lissone ha definito una riduzione dei parametri rispetto ai valori iniziali del PUV: all'inizio del 20%, dopo un paio di mesi anche del 40% sul lavoro già svolto. Questo nonostante i accordi con la referente comunale e la condivisione di significati e attività realizzate. Durante il lockdown c'è stata una attivazione immediata su vari fronti: certificazioni privacy da ottenere dai familiari, condivisione in équipe di ciò che stava accadendo e del senso educativo dell'intervento AES da remoto con circolazione di idee strategie, protocolli da attivare, mantenimento contatti con docenti e dirigenti oltre che con i Comuni. Attivazione, prossimità, incertezze, paure, entusiasmo, riprogettazione, contrattazione continua con Comuni e Scuole per la fattibilità degli interventi AES sono alcune parole chiave che hanno accompagnato la chiusura dell'a.s. 2019/20.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza: lieve aumento incarichi affidati a settembre'20 in un Comune con recente collaborazione; costante affidamento incarichi in un Comune con storica collaborazione; operatori storici con capacità di gestione situazioni più difficili (per contesto scolastico); operatori più giovani in grado di inserirsi nelle situazioni lavorative usufruendo del supporto della coordinatrice; costante accordo con referenti comunali (per aggiornamenti specifici e generali) e riconoscibilità della Cooperativa attraverso la coordinatrice; costante supporto psicopedagogico della coordinatrice con gli educatori sia per compiti specifici che per funzioni e ruolo; rimandi di fiducia e apprezzamento ricevuti da docenti e familiari, équipe vissute come risorsa per sé e per il gruppo soprattutto nel lockdown; utilizzo di strumenti di comunicazione interni all'équipe come padlet e drive per aggiornarsi, condividere vissuti e idee laboratoriali.

Punti di debolezza: instabilità del fatturato (difficoltà per il recupero delle ore per vincolo di alcuni Comuni o scuole; no riconoscimento di ore indirette, ore di lavoro se minore assente, oltre a riduzione dei parametri del PUV col lockdown per un Comune con cui si è collaborato; costi mensa da sostenere); conseguente instabilità del monte ore settimanale educativo realizzabile e vissuti di insicurezza per gli operatori acuiti nelle settimane di lockdown (accesso alla cassa integrazione); rigidità strutturali del contesto scolastico, in particolare per l'organizzazione oraria settimanale; turn over educatori in avvio

di a.s. a causa degli standards da mantenere e le tempistiche delle conferme sugli incarichi possibili non prima di settembre; difficoltà nel reperire personale con settembre causa affidamento incarichi MAP delle Scuole (contratti più appetibili per gli educatori) e nel reperire personale per sostituzioni estemporanee. **Azioni di miglioramento:** mantenimento dei raccordi con le referenti comunali per aggiornamenti sulle specifiche situazioni in carico e un confronto sulla qualità del lavoro educativo erogato; per quanto possibile lavorare in prevenzione rispetto a nuove chiusure scolastiche con settembre 2020; ampliare le richieste di intervento AES nei Comuni con cui attualmente abbiamo pochi incarichi se mostrano flessibilità rispetto al recupero ore o all'organizzazione oraria; capire se sono possibili alleanze con altre Cooperative rispetto alla riconoscibilità da parte dei Comuni dell'intervento di AES realizzato da remoto. Curare la selezione del personale affinché possa essere interessato ad incarichi di AES e di ADM per un'ottimizzazione dei servizi sui territori. Utilizzare eventuali strumenti nuovi per velocizzare il lavoro di controllo e riepilogo ore svolte da rendicontare ai Comuni (con settembre 2020 uso cartella drive). Riflettere con area risorse umane quali contratti-affidamento incarichi possibili per supportare la continuità lavorativa. Mantenimento équipe da remoto.

42 minori; 250 adulti.

Utenti

CAMELOT: SPORTELLO DI ASCOLTO - BESANA

Sede

Spazi disponibili delle scuole dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII".

Periodo

Servizio attivo nel corso dell'anno scolastico, generalmente da ottobre a maggio.
Avvio novembre 2019 - conclusione maggio 2020.

Destinatari

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

Modalità di accesso

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

Finalità e obiettivi

Finalità è promuovere e sostenere il ben-essere di ogni persona, sia adulta che minorenni, oltre che supportare la centralità della comunicazione e relazione Scuola-Famiglia come sistema all'interno del quale ogni singolo minorenni, e adulto, compie rilevanti passaggi evolutivi e professionali.

Obiettivi specifici sono: accogliere esigenze di ascolto e supporto rispetto a problematiche inerenti la relazione educativa adulto-minorenni o la relazione adulto-adulto; fornire indicazioni pedagogiche; orientare verso servizi specialistici di secondo livello o altri servizi territoriali; sostenere una efficace comunicazione tra "spazio scuola" e "spazio casa", tenendo al centro il benessere del minore e promuovendo una prevenzione del disagio.

Attività del Servizio

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 la crescita figli-alunni. E' gratuito e attivo nel corso dell'anno scolastico. La durata della consulenza è limitata ad alcuni incontri.

Iniziative sul territorio

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.

Equipe

Il Progetto gestito dalla psicopedagogista che internamente a Diapason, riferisce al Referente d'area territoriale o ad altro responsabile in funzione della tematica; esternamente a Diapason, riferisce alla

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

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, docenti referenti e assistente sociale. Presenza a Scuola a cadenza almeno bimensile con almeno un lunedì pomeriggio per copresenza nella programmazione docenti; durante lockdown disponibilità a colloqui in modalità da remoto con ampia e varia disponibilità oraria. Stesura report dell'attività annuale inoltrato ai referenti istituzionali (Scuola e Servizio Sociale).

Commenti Utenza: rimandi positivi reperiti tramite questionario soddisfazione on line: vissuto di ascolto ricevuto, professionalità e disponibilità psicopedagogista, possibilità di ricevere informazioni ed eventuali indicazioni; presenza di un progetto di ascolto per gli adulti; modalità di attuazione realizzate; gratuità del servizio.

Commenti Attività: docenti richiedono un incremento del servizio a loro disposizione proponendo anche possibili osservazioni durante le attività didattiche.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: attivazione con marzo 2020 della modalità di sportello da remoto attraverso varie piattaforme: apprezzata la modalità di ascolto da remoto; l'ampliamento disponibilità oraria e raggiungibilità del servizio. Ampliamento dell'offerta anche oltre le risorse economiche ricevute per supporto alla cittadinanza causa pandemia.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza: numerose richieste; vissuti positivi dei partecipanti; raccordo coi docenti referenti; aspetto organizzativi del Progetto (presenza in sede in orario di programmazione docenti, disponibilità e flessibilità oraria; report finale con dati; disponibilità a raccordi pro Servizio Sociale e Scuola; pubblicizzazione del Progetto tramite canali multimediali (volantino wap, sito scuola)

Punti di debolezza: mancanza di spazi fisici presso una scuola primaria; lontananza territoriale delle scuole dell'infanzia paritarie; unico servizio Diapason attualmente attivo nell'Istituto.

Azioni di miglioramento: dare continuità alla modalità di sportello da remoto; mantenere attenzione a raccogliere eventuali suggerimenti per possibili evoluzioni future del Progetto Camelot.

53 adulti.

Analisi dei rischi e opportunità

Utenti

CAMELOT: SPORTELLINO DI ASCOLTO - VERANO

Sede	Spazi disponibili delle scuole dell'Istituto Comprensivo di Verano Brianza.
Periodo	Servizio attivo nel corso dell'anno scolastico, da ottobre a maggio. Avvio ottobre 2019 - conclusione maggio 2020.
Destinatari	Progetto rivolto agli adulti aventi figli/alunni frequentanti le scuole dell'IC.
Modalità di accesso	L'accesso allo sportello avviene tramite numero telefonico attivo dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio a cui risponde direttamente la psicopedagogista.
Finalità e obiettivi	<p>Finalità è promuovere e sostenere il ben-essere di ogni persona, sia adulta che minorenni, oltre che supportare la centralità della comunicazione e relazione Scuola-Famiglia come sistema all'interno del quale ogni singolo minorenni, e adulto, compie rilevanti passaggi evolutivi e professionali.</p> <p>Obiettivi specifici sono: accogliere esigenze di ascolto e supporto rispetto a problematiche inerenti la relazione educativa adulto-minorenni o la relazione adulto-adulto; fornire indicazioni pedagogiche; orientare verso servizi specialistici di secondo livello o altri servizi territoriali; sostenere una efficace comunicazione tra "spazio scuola" e "spazio casa", tenendo al centro il benessere del minore e promuovendo una prevenzione del disagio.</p>
Attività del Servizio	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 la crescita figli-alunni. E' gratuito e attivo nel corso dell'anno scolastico. La durata della consulenza è limitata ad alcuni incontri.
Iniziative sul territorio	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.
Equipe	Il Progetto gestito dalla psicopedagogista che internamente a Diapason, riferisce al Referente d'area territoriale o ad altro responsabile in funzione della tematica; esternamente a Diapason, riferisce al Dirigente scolastico dell'IC, ai referenti di plesso. Costante disponibilità a raccordi con dirigente scolastico,

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi dei rischi e opportunità

Utenti

docenti referenti e assistente sociale.

Presenza a Scuola a cadenza bimensile con un lunedì pomeriggio per copresenza nella programmazione docenti; durante lockdown disponibilità a colloqui in modalità da remoto con ampia e varia disponibilità oraria. Stesura report dell'attività annuale inoltrato ai referenti istituzionali (Scuola e Servizio Sociale).

Commenti Utenza: rimandi positivi reperiti tramite questionario soddisfazione on line: vissuto di ascolto ricevuto, professionalità e disponibilità psicopedagoga, possibilità di ricevere informazioni ed eventuali indicazioni; presenza di un progetto di ascolto per gli adulti; modalità di attuazione realizzate; gratuità del servizio.

Commenti Attività: interesse mostrato per l'attività realizzata nella sportello e verbalizzata da docenti e genitori.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: attivazione con marzo 2020 della modalità di sportello da remoto attraverso varie piattaforme: apprezzata la modalità di ascolto da remoto; l'ampliamento disponibilità oraria e raggiungibilità del servizio. Ampliamento dell'offerta anche oltre le risorse economiche ricevute per supporto alla cittadinanza causa pandemia.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza: numerose richieste; vissuti positivi dei partecipanti; raccordo coi docenti referenti; aspetto organizzativi del Progetto (presenza in sede in orario di programmazione docenti, disponibilità e flessibilità oraria; report finale con dati; disponibilità a raccordi pro Servizio Sociale e Scuola; pubblicizzazione del Progetto tramite canali multimediali (volantino wap, sito scuola).

Punti di debolezza: unico servizio Diapason attualmente attivo nell'Istituto.

Azioni di miglioramento: dare continuità alla modalità di sportello da remoto; cercare di avere continuità col prossimo anno scolastico.

43 adulti.

INCONTRAGIOVANI - CENTRO GIOVANI BRUGHERIO

Sede

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

Periodo

Il nuovo appalto fa riferimento al periodo settembre 2018 - febbraio 2020. E' stato rinnovato, come previsto dal bando, e la nuova scadenza è ottobre 2021

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.

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 sul territorio

TESTIMONE SOPRAVVISSUTO - un viaggio tra le indifferenze di ieri e di oggi: 25 e 26 GENNAIO 2020

La nuova edizione propone una riflessione su un possibile parallelo tra quello che hanno vissuto gli ebrei deportati e ciò che si verifica ai nostri tempi nel Mediterraneo. 24 giovani coinvolti, 100 partecipanti

PARI OPPORTUNITÀ: 10 FEBBRAIO 2020 - Incontro con l'associazione "maschile plurale" sul tema delle pari opportunità di genere. 50 giovani partecipanti

EMERGENZA CORONAVIRUS - il servizio è stato chiuso dal 24 febbraio al 23 giugno

Abbiamo realizzato iniziative ed **eventi online** per tutti su **Instagram** e su **Facebook**

Il Quizzettone - I ragazzi realizzano i quiz scrivono le domande, le risposte e trovano immagini adatte

come ornamento grafico.

IGConsiglia – I ragazzi scrivono una breve recensione seguendo una scaletta preimpostata. Le recensioni riguardano: Cartoni Animati/Anime, Film, Libri, Videogiochi, Musica, Fumetti, Serie TV, Giochi da Tavolo.

IncontraStorie – Racconti creati insieme ai ragazzi e narrati dai burattini Red e Blu.

IGinnici – La rubrica sull'attività fisica proposta in modo ironico e divertente da un operatore dell'IG.

IGNews: Rubrica realizzata dagli operatori. Finalizzata a promuovere le attività del servizio e non solo.

IGe20: In questi mesi sono stati realizzati 4 eventi online

- IGinnici everybody puntata collettiva de "IGinnici" in cui tutti propongono, attraverso un video, un esercizio fisico per rimanere in forma.
- Cantiamo la Festa della liberazione in occasione del 25 aprile. Cantiamo tutti insieme "Bella Ciao"
- Il concertone del 1° maggio in occasione della Festa dei Lavoratori. Organizziamo un concerto online cui partecipano 55 pezzi musicali cantati da giovani, adulti, famiglie, bambini e bambine.
- Immaginiamo la Costituzione in occasione della Festa della Repubblica. Ogni partecipante doveva scegliere uno dei 12 Principi Fondamentali della Costituzione Italiana, cercare un'immagine, un dipinto, una scultura che richiamasse il concetto presente nell'articolo, riprodurlo e scattarsi una foto nella stessa posizione.

IGghirlanda games: dal 16 al 30 luglio - Tutti i giovedì sera per tutti giochi in scatola in biblioteca offerti dal servizio e con la guida degli operatori e dei giovani dell'IncontraGiovani.

GameNight: 6 agosto – per tutti una notte di giochi in scatola in biblioteca

SPETTACOLO BURATTINI: 1 agosto - Spettacolo di Burattini realizzato con i giovani del servizio nel comune di Muggiò. Partecipanti: 9 ragazzi/e . Pubblico: 30 persone

Equipe

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

Il coordinatore ha la funzione di responsabile dei rapporti con le istituzioni, unitamente alla cooperativa Diapason, e con la cooperativa stessa. Ogni operatore è responsabile di una o più attività e progetti realizzati dal servizio: attività con i ragazzi, lavoro con le scuole, realizzazione di eventi, incontri di rete, promozione del servizio. Una volta ogni 15 giorni è prevista una riunione di equipe in cui verificare, progettare e programmare il lavoro. Gli operatori usufruiscono di alcune ore formative durante l'anno concordate con l'area formativa della cooperativa.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi dei rischi e opportunità

Utenti e volontari

Commenti Utenza: è aumentato il numero degli adolescenti che frequentano il servizio in rapporto ai giovani.

Commenti Attività: con l'emergenza Covid è venuta meno una parte molto importante delle attività dell'IncontraGiovani: gli eventi sul territorio. Come per tutti abbiamo vissuto questa mancanza con molta fatica e dispiacere. Dopo una prima fase di assestamento abbiamo cercato di riproporre la prassi "evento aperto a tutti" anche tramite la modalità online e abbiamo riscontrato alta adesione e grande soddisfazione da parte dei partecipanti.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: Abbiamo sviluppato le attività online scoprendo anche alcune importanti potenzialità come ad esempio i Podcast realizzati con i giovani o i giochi in scatola online. Oltre a questo abbiamo accresciuto notevolmente la visibilità del servizio sui social, prevalentemente sui Instagram, ma anche su FB e Youtube.

Eventuali reclami: no.

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; 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: il servizio ha un referente ad interim e questo talvolta non facilita le relazioni lavorative. Essendo il Centro Giovani un servizio di libera aggregazione rivolto a tutti i giovani, la sua apertura subisce le limitazioni più severe nei periodi di restrizioni alla libera circolazione dovute alla prevenzione contagi.

70 minori; 130 giovani; 60 adulti; 7 anziani
2 volontari occasionali; 2 continuativi

MILLESOLI - COMUNITÀ RESIDENZIALE PER MINORI MONZA

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/collaborazione, dove possibile, con le famiglie 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 un primo periodo di osservazione 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. Si mantengono i contatti con le famiglie e si monitora la frequenza e l'andamento scolastico/lavorativo o rispetto ad eventuali attività sportive/sociali attivabili.

Attività del Servizio

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

Iniziative sul territorio

Equipe

Ogni due mesi circa: incontri di coordinamento delle Comunità Educative Monzesi - Incontri di coordinamento dei Servizi Diapason del territorio Monzese – Gruppo infanzia adolescenza e famiglie del Cnca (Coord. Naz. Comunità di Accoglienza).

L'equipe è composta da 1 coordinatore, 5 educatori, 1 addetta ai servizi generali, volontaria del servizio civile nazionale e tirocinanti universitari.

Sono state effettuate riunioni settimanali d'equipe sia in presenza che da remoto per condividere, concordare e coordinare gli interventi educativi e progetti dei ragazzi, per ragionare rispetto a situazioni organizzative e/o particolari. Mensilmente la riunione di equipe è sostituita da un incontro di supervisione dove vengono discussi casi, dinamiche di gruppi o tematiche condivise in base alla necessità del momento. Anche quest'ultima è stata svolta nella maggior parte dell'anno da remoto.

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 fino al mese di agosto 2020, sostituita nel mese di settembre 2020 da una operatrice part time occupata anche in altri servizi della cooperativa; un educatore con esperienza in altre strutture comunitarie occupato presso la comunità Millesoli dal novembre 2019; un'educatrice con esperienza in altri contesti residenziali sostituita nel mese di aprile 2020 da un'educatrice con esperienza in altri ambiti educativi; un'educatrice inizialmente part time, successivamente a tempo pieno, assunta a seguito di un 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 hanno utilizzato strumenti interni per agevolare i diversi passaggi riguardanti sia i progetti dell'utenza sia un quotidiano maggiormente organizzativo. Tutti gli operatori, escluso il coordinatore, lavora su turni occupando le 24h.

Commenti Utenza: la Comunità durante l'anno non è sempre stata sempre a pieno regime anche a causa dell'emergenza sanitaria. Tre ragazzi hanno concluso il progetto da maggiorenni, dimissioni avvenute dopo un tentativo di prosieguo amministrativo. Tre fratelli ospiti hanno concluso il proprio percorso, uno per cambio struttura e due a fine anno per rientro in famiglia. Un altro ragazzo è stato dimesso per

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

necessità di cambio comunitario dopo sei anni presso la nostra Comunità. Tre percorsi rimango attivi per tutto l'anno. Un nuovo ingresso, procedimento penale, si aggiunge ad una messa alla prova già collocata. Durante tutto l'anno tre sono stati i nuovi ingressi. Tutte le dimissioni sono state condivise con i Servizi Sociali per conclusione/cambio del progetto.

Dal mese di marzo, a causa dell'emergenza sanitaria, vi è stato un importante lavoro con i ragazzi. Buona nel complesso è stata la loro tenuta. I ragazzi, durante l'anno, sono stati parte attiva dei progetti educativi; sono stati sempre coinvolti nei vari passaggi e nelle relazioni con i Servizi Sociali/altri attori del progetto. Pur considerando la fatica di ognuno di loro vi è stata una buona collaborazione e comprensione rispetto ad alcune restrizioni dovute all'emergenza Covid, soprattutto legata ai rientri a casa e contatto con i familiari. Meno preoccupanti durante quest'anno sono state le tematiche relative alle dipendenze.

Commenti Attività: la Comunità per scelta non ha attività/laboratori strutturati e organizzati. Anche quest'anno i ragazzi ospiti, compatibilmente con l'emergenza sanitaria, oltre al percorso scolastico e attività di stage/tirocini in base al senso del proprio progetto hanno partecipato ad attività specifiche strutturate e organizzate con o senza educatori quali uscite, gite, vacanze estive. In sicurezza la Comunità è riuscita ad organizzare due vacanze estive al mare.

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: a causa dell'emergenza sanitaria e delle restrizioni imposte la comunità ha dovuto innovarsi e ritrovare un equilibrio interno con i ragazzi. L'educatore ha dovuto trovare strategie continue per tenere agganciati i ragazzi e per coinvolgerli in una quotidianità a tratti faticosa. E' stato fondamentale parlare con loro di quanto stava accadendo, frequenti riunioni per ascoltare le loro paure e loro fatiche. A tratti arrabbiati a tratti sconfortati sono stati però in grado di comprendere e tra loro creare relazioni più profonde e legami più forti con gli stessi educatori. La giornata, oltre ad essere impegnata con la didattica a distanza, facile per qualcuno difficile per altri, è stata oggetto di cambio di abitudini e ritmi. Tantissimi sono stati i momenti di condivisione in cucina, giochi insieme; visione di film; creazione di video; ascolto musica; riunione e scambi quotidiani formali ed informali. I momenti di cura sono stati fondamentali; si è percepito il bisogno dei ragazzi e la voglia di esserci anche con una specifica vicinanza da parte degli educatori. La comunità ha mantenuto il più possibile i contatti con le famiglie con videochiamate, i contatti con i servizi sociali sia con telefonate sia in video, gli appuntamenti con psicologi e neuropsichiatri sempre da remoto. La sensazione avuta è che questo 'tempo' se pur lungo ed impegnativo ha portato alla luce la loro capacità di adattamento e la loro forza nel voler partecipare, con i propri tempi e le proprie fragilità e forze, ad un vivere comunitario.

Eventuali reclami: no.

Analisi dei rischi e opportunità

Punti di forza: anche quest'anno continuo è stato il lavoro rispetto alla cura degli spazi con l'intento di far interiorizzare un buon impegno e riguardo degli ambienti personali e comuni della 'casa'. Vivendola molto, è stato da una parte più semplice il lavoro dell'adulto insieme ai ragazzi. Durante quest'anno è stato necessario ancora di più esserci rispetto alla cura anche nei confronti degli utenti. Un intenso legame è andato a costruirsi: attenzione ai loro bisogni, necessario ascolto e un intenso accompagnamento educativo. Tutto in comunità ha una rilevanza educativa anche di più in una fase di restrizioni dove per i nostri ragazzi la forza dell'equipe diventa a volte il solo riferimento.

Altro punto di forza è stata la tenuta degli ospiti e degli operatori che insieme si sono riscoperti. Anche il contatto con le reti del territorio è stato mantenuto: frequenti rapporti, telefonate, videochiamate. Tanto è stato condiviso e costruito insieme.

Buono anche il rapporto con le famiglie.

Frequenti sono stati i confronti, soprattutto dall'emergenza sanitaria, con i diversi servizi territoriali monzesi della Cooperativa, o delle diverse realtà monzesi rispetto a situazioni specifiche (gestione utenza/ protocolli durante l'emergenza). Incontri durante l'anno anche con il Gruppo Infanzia Adolescenza e Famiglie del Cnca Lombardia.

Punti di debolezza: l'emergenza sanitaria ha evidenziato una serie di difficoltà oggettive che hanno in più momenti portato l'equipe a confrontarsi rispetto ad alcune tematiche. Il tema delle sostituzioni degli operatori in caso di quarantene/malattia. La difficoltà ad immaginare come gestire la comunità con pochi educatori/ragazzi positivi, anche rispetto agli spazi della struttura (eventuale isolamento). I vari protocolli richiesti e come poterli mettere in campo nella quotidianità non essendo struttura sanitaria. La difficile gestione nel mantenere i contatti con i familiari degli utenti (rientri a casa interrotti/visite nel cortile comunitario), i rapporti con i Servizi Sociali, le neuropsichiatrie e la didattica a distanza.

Quest'anno inoltre le riflessioni sono state rispetto alle richieste di inserimento di ragazzi/e in proseguo amministrativo; tali progetti portano ad incertezza rispetto alla durata: ogni ragazzo/a maggiorenne può decidere autonomamente la chiusura del proprio progetto. Troppi ragazzi over 18 inseriti rendono complicata la previsione rispetto ai numeri.

Azioni di miglioramento: rimane sempre importante lavorare sulla previsione della durata dei progetti educativi per programmare al meglio il numero degli inserimenti/dimissioni per un prospetto futuro rispetto al conteggio degli ospiti.

Continuare a migliorare la selezione delle richieste di inserimento reperendo maggior documentazione e informazioni del/la ragazzo/a per il quale è richiesto il collocamento.

Organizzare al meglio, in caso di emergenze/malattie operatori/altro, rispetto alla copertura della turnistica.

Utenti e volontari

7 minori; 5 giovani

1 volontario continuativo

UN NUOVO GIARDINO - INCONTRI PROTETTI MACHERIO

Sede

Macherio, via Visconti di Modrone 43

Periodo

nato nel 2001 e gestito sempre da Diapason, dal 2018 fa parte dei Servizi Associati dell'Ambito di Carate. Termine del Bando luglio 2021 con rinnovo per altri 3 anni

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 accompagnandoli in un percorso di ridefinizione e

rimodulazione della loro relazione con il minore.

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

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

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

-telefonate e videochiamate protette, visite in carcere/ospedale dalla pandemia sostituite con videochiamate, visite con due operatrici in situazioni ad elevata conflittualità, 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

Equipe

Equipe stabile da anni, composta da tre operatrici e una coordinatrice che si occupa anche della gestione diretta di alcuni casi.

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. Questa modalità si è mantenuta immutata anche durante la pandemia svolgendo tutte le equipe da remoto.

Le operatrici gestiscono direttamente gli interventi in tutte le fasi, dalla progettazione alla realizzazione del percorso, mantenendo in parte direttamente i rapporti coi Servizi Sociali. 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 (sospese con la pandemia nel 2020). La segretaria, si occupa dell'archiviazione del materiale nelle cartelle dei minori

Commenti Utenza : ci sono state molte manifestazioni di gratitudine dove è stata sottolineata la presenza – seppur a distanza- del servizio di spazio neutro che, almeno nelle fasi iniziali della pandemia, ha sopperito ad alcune mancanze dei servizi sociali che hanno invece impiegato tempo per riorganizzarsi. Con i monitoraggi telefonici, prima, e i videoincontri, dopo, le famiglie si sono sentite sostenute e seguite nonostante tutto (notevole aumento dei colloqui di sostegno richiesti)

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi dei rischi e opportunità

Commenti Attività: in questo anno sono stati seguiti un numero di casi in linea con gli anni precedenti senza significative variazioni. Si sono rilevati meno nuovi invii – come conseguenza della chiusura o del rallentamento del lavoro dei servizi sociali e dei tribunali- ma anche meno conclusioni di percorsi. Alcune chiusure sono state invece “naturalmente velocizzate” a causa della chiusura per covid-19.

Innovazioni: introduzione delle videochiamate protette e degli incontri da remoto. Nati come esigenza per far fronte alla pandemia (la riapertura è stata possibile solo da metà giugno 2020) con prontezza si è riusciti a dare un servizio a distanza sempre più professionale e rispondente ai bisogni di ciascuno.

Punti di forza: buona collaborazione con quasi tutti i servizi sociali inviati.

Con l'emergenza sanitaria si è riusciti fin da subito a dare risposte concrete mantenendo il servizio attivo: dal monitoraggio telefonico ai veri e propri incontri protetti da remoto che, oggigiorno, fanno parte della metodologia utilizzata per ovviare alle assenze/malattie mantenendo una continuità di relazione.

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

Punti di debolezza: i punti di debolezza segnalati lo scorso anno (richiesta di uscite, attivazioni con monte orari settimanali elevati,..) non sono venuti meno ma, causa la pandemia, non sono più così rilevanti.

Permane la difficoltà nel mantenere una propria autonomia di servizio a causa delle pressioni che arrivano da più parti (servizi referenti, avvocati, CTU, CTP, giudici) anche se con i servizi sociali inviati si è raggiunto un buon equilibrio.

I tavoli di ambito in questo anno non si sono quasi mai svolti quindi è mancata la possibilità di un confronto complessivo ma si è mantenuta la positiva interlocuzione con i singoli comuni.

Azioni di miglioramento: aumentare la co-progettazione sia con i servizi sia con gli utenti, chiedendo maggiori e più puntuali aggiornamenti ai servizi referenti per i singoli casi.

Integrare in modo più sistematico, e non sull'onda dell'emergenza, la nuova modalità di lavoro da remoto. Produzione più puntuale delle relazioni non solo a seguito della richiesta di aggiornamento del tribunale. Migliore gestione delle richieste da parte dei servizi a fronte di un monte ore del bando non modificabile – a volte le ragioni metodologiche e di senso non tengono conto dei vincoli burocratici/economici che invece esistono.

85 minori; 20 giovani; 150 adulti; 15 anziani

Utenti

SALTINBANCO - CENTRO DIURNO PER MINORI MONZA

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

- 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).

Iniziative sul territorio

Data la situazione pandemica non è stato possibile svolgere alcune iniziative del territorio che caratterizzano normalmente le attività del centro diurno (festa di quartiere a settembre 2020, collaborazione con il COF, gara canora l'm the voice a dicembre, vacanza al mare a luglio, Pulizie di Primavera, ecc).

Un'importante iniziativa è stata la raccolta e distribuzione di tablet (ottenuti mediante partecipazione al bando della Fondazione Monza e Brianza), a tutti gli utenti del servizio educativo diurno e degli interventi domiciliari, durante il lockdown di primavera, per permettere a tutti di poter seguire la didattica a distanza ma anche le attività da remoto del centro diurno e gli interventi educativi in generale.

Equipe

Nel corso del 2020 l'equipe ha mantenuto la sua configurazione solita nel periodo gennaio-luglio, con 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 (14 ore) ed un coordinatore a 15. Da ottobre 2020 l'equipe ha subito sostanziali mutamenti di struttura e di personale. Si è composta con un coordinatore a 10 ore, che svolge anche ruolo di educatore sul centro diurno a 25 ore; due educatori sul centro diurno a 30 ore e a 20 ore rispettivamente, due educatrici che si occupano esclusivamente degli interventi domiciliari (a 15 ore e a 14 ore). 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 tra gli educatori del centro diurno. Nello svolgimento delle attività, gli educatori sono stati affiancati dalla figura di una volontaria civile, una tirocinante dell'Università e, per quanto riguarda i momenti compiti, anche dalle studentesse del progetto PCTO (ex alternanza scuola lavoro).

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Utenza: gruppo equamente diviso tra maschi e femmine. Prevalenza di ragazzi in età preadolescenziale. Solo 2 minori con decreto del TM. Grossa presenza di minori di origine straniera. 1 ragazzo seguito in messa alla prova.

Commenti Attività: per gran parte dell'anno considerato l'emergenza Covid ha modificato lo svolgimento delle attività che sono state ricalibrate garantendo il rispetto dei protocolli di sicurezza (distanziamento, evitare scambio di oggetti, ecc.).

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: dal mese di marzo 2020 e fino a fine giugno 2020, causa Covid, sia gli interventi del centro diurno che quelli della domiciliarità, si sono svolti da remoto. I minori sono stati seguiti nei compiti, si sono svolte attività varie e si è cercato di aiutarli nel gestire al meglio la fase in atto. Dal mese di luglio 2020, gli interventi sono ripresi in presenza e le attività del centro diurno si sono svolte presso la scuola primaria Buonarroti, in modo da avere maggiori spazi in cui poter garantire maggiormente le regole del distanziamento anti Covid. Nel mese di luglio ci sono state anche delle uscite sul territorio e delle giornate in piscina (con tutti le precauzioni del caso).

Dal mese di settembre 2020, le attività sono riprese presso la sede del servizio educativo diurno rispettando i vincoli dei vari protocolli in essere.

Eventuali reclami: no.

Analisi dei rischi e opportunità

Punti di forza: equipe educativa integrata tra servizio educativo diurno e interventi domiciliari; inserimento positivo delle nuove figure educative da ottobre; 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.

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

- allargamento della fascia d'età (dai 9 ai 18 anni);
- accoglienza di un ragazzo sottoposto a procedimento penale con relativa messa alla prova (percorso terminato positivamente a luglio 2020);
- 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: 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.

Azioni di miglioramento: maggiore interlocuzione con le posizioni organizzative del Comune di Monza per definire le questioni problematiche e individuare possibili soluzioni; sviluppare una maggiore capacità contrattuale con il committente, soprattutto rispetto agli aspetti tecnici (tipologia dell'utenza, condivisione se non coprogettazione degli interventi; attuazione degli interventi collegati al bando Monza Family del Comune di Monza.

21 minori; 33 adulti

4 volontari continuativi

Utenti e volontari

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 ragazza/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

Aperto 5 giorni alla settimana per un totale di 15 ore (grazie all'integrazione del progetto Unicum da febbraio 2020 con il co-finanziamento della Consulta San Donato-Regina Pacis).

Attività proposte:

- spazi compiti
 - spazi dedicati al pasto
 - spazi dedicati ai laboratori/incontri tematici
 - spazi di aggregazione ludica/sportiva
-
- Nell'arco dell'annualità si svolgono inoltre le seguenti azioni:
 - Attività ed eventi sul territorio in collaborazione con la consulta di quartiere (attività penalizzate dalla pandemia da Covid-19).
 - Attività di raccordo con la famiglia e incontro dei genitori.
 - Incontri con i referenti scolastici.

Iniziative sul territorio

Quest'anno non è stato possibile organizzare nessun tipo di evento in presenza per l'emergenza sanitaria da Covid-19. Sono stati invece proposte numerose attività aperte e gratuite (quiz, approfondimenti sulla musica con TI-Radio) sui canali social Instagram e Facebook.

Equipe

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 di 1 tirocinante dell'Università Bicocca di Milano. 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 (PCTO)

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Commenti Utenza: durante il 2020 l'utenza si conferma sulle 70 presenze regolarmente iscritte. 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. Queste proposte sono state proposte anche in modalità da remoto promuovendo l'incontro su piattaforme digitali.

Innovazioni: implementazione delle aperture grazie al progetto Unicum da febbraio 2020 con il co-finanziamento della Consulta San Donato-Regina Pacis. Con l'emergenza sanitaria abbiamo imparato un nuovo modo di lavorare unendo la presenza in digitale con quella fisica, un modo ibrido e sempre

ONLIFE. Durante il lockdown fra marzo e metà giugno il servizio si è svolto completamente da remoto, riaprendo da metà giugno sempre in presenza e attuando una modalità mista di lavoro. Da settembre a dicembre abbiamo ridotto gli spazi di aggregazione per dare più spazio al momento dei compiti ospitando maggior gruppi con un numero di presenze minore nel rispetto dei nuovi protocolli.

Eventuali reclami: no.

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 con capacità di cambiamento e di essere resilienti che ha permesso la modulazione del servizio in base all'emergenza sanitaria; alto coinvolgimento nel numero di persone alle attività.

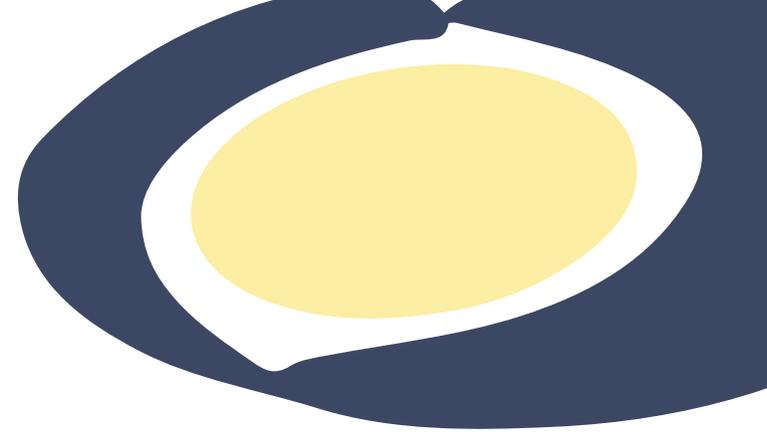
Punti di debolezza: gli spazi del Servizio non consentono la compresenza di più proposte contemporaneamente, questo richiede continue scelte organizzative sulle proposte che non consente la convivenza di grandi gruppi eterogenei. Il limite dello spazio a disposizione è stata una questione chiave nella riorganizzazione delle attività nel rispetto dei nuovi protocolli Covid-19; aumento delle aperture e delle richieste di affiancamento a situazioni di fragilità e di riorganizzazione del servizio 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; aumentare la promozione del servizio per le classi prime medie; migliorare la strumentazione tecnologica

256 minori; 30 giovani; 50 adulti; 4 anziani
7 volontari continuativi, 8 occasionali

Analisi dei rischi e opportunità

Utenti e volontari



CAPITOLO 7 - COMUNICAZIONE E SOSTENIBILITÀ a cura di Elena Masiello

Per tutto il 2020 l'Area Comunicazione ha visto Elena Masiello come unica componente, che ha avuto modo di interfacciarsi con CdA, Direzione, referenti delle diverse Aree, ma soprattutto con i Coordinatori e alcuni operatori dei servizi.

Acquisita una certa sensibilità verso la *Comunicazione* come strumento interculturale, multimediale e soprattutto parte integrante del lavoro educativo - temi trattati grazie alla RicercAzione Sogni - il 2020 doveva essere l'anno della sperimentazione concreta e dell'apertura verso l'esterno, per promuovere il lavoro svolto da Diapason in un'ottica di sviluppo tramite azioni di raccolta fondi.

Poi c'è stata una pandemia mondiale.

Nei paragrafi successivi verrà presentato un excursus temporale per meglio valutare successivamente gli apprendimenti, le criticità e le risorse che si sono attivate in un anno eccezionale.

Civil Week dal 5 all'8 Marzo 2020

A gennaio 2020 procede l'organizzazione della Civil Week. Quattro giorni in cui la città metropolitana di Milano diventa capitale della solidarietà, del volontariato, della cittadinanza attiva e dell'economia civile, con molti **eventi diffusi su tutto il territorio** e divisi in percorsi tematici. Un evento promosso da Corriere della Sera-Buone Notizie, Forum Terzo Settore Milano.

La Civil Week è un'occasione per promuovere Diapason verso un pubblico molto ampio e sperimentare concretamente gli apprendimenti dei lavoratori acquisiti grazie alla Comunità di Pratiche avviata l'anno precedente.

Decidiamo di partecipare al palinsesto di VIVERE che raccoglie iniziative ed eventi diffusi sul territorio, per vivere e condividere esperienze, storie e buone pratiche. Titolo dell'iniziativa di Diapason: **"MA TI PAGANO? - Storie di quotidiana educazione"** che si svolgerà il 6 Marzo presso la gelateria Sociale Artis di Niguarda.

Viene creato un **gruppo di lavoro ad hoc** che comprende alcuni partecipanti al percorso Comunità di Pratiche, ma coinvolgendo anche Servizi estranei al percorso.

Vengono scelte **modalità narrative diverse**: video, storytelling, installazioni e scenografie, e **strumenti diversi**: QRCode, App Steller, adesivi spam.

È tutto pronto, ma il 23 Febbraio 2020 in Italia le scuole chiudono causa pandemia Covid19. L'8 Marzo scatta il primo lockdown.

Nuovi strumenti

I primi di Marzo nasce il **Gruppo Whattapp** dei coordinatori e referenti d'Area. **"CoCo Coronavirus"**: un nome *leggero* per un gruppo e uno strumento molto importante per condividere e accedere in tempo reale agli innumerevoli Decreti Legge che si susseguono, condividere le difficoltà dei servizi per trovare soluzioni comuni, accogliere le necessità degli operatori che ancora lavorano in presenza, adeguare il nostro operato alle indicazioni degli Enti.

Il **primo lockdown** ha costretto la quasi totalità dei servizi a spostare le proprie **attività su supporti digitali**. La necessità di mantenere le relazioni con i frequentatori dei servizi, con i referenti istituzionali, con le equipe di lavoro, tra i coordinatori e le parti dirigenziali ha reso la comunicazione multimediale uno strumento indispensabile.

La risposta dei servizi e progetti di Diapason è immediata. **L'Area Comunicazione si mette a disposizione dei colleghi nel supporto all'utilizzo di nuovi strumenti**: piattaforme di video conferenze, programmi online di montaggio video, grafica, archivi condivisi.

I **social di Diapason** si popolano di post e video di iniziative dei servizi, eventi, nuovi progetti nati grazie a finanziamenti per contrastare l'emergenza sanitaria, testimonianze di come il lavoro svolto a distanza possa essere frustrante, ma anche necessario e testimonianze di chi invece il lavoro continua a svolgerlo in presenza. Dopo l'estate, rientrata la prima ondata emergenziale, si riprende il lavoro della RicercAzione Sogni, ma il gruppo di lavoro ora coinvolge

Nuovo gruppo

anche i colleghi con i quali si stava progettando l'evento Civil Week, la maggior parte dei quali provenienti dal percorso di Comunità di Pratiche. Elena Masiello, fino ad ora unica referente dell'Area, assume un ruolo più di supporto e consulenza, condividendo con il gruppo le competenze apprese e l'esperienza di lavoro maturata. L'ipotesi di gruppo prevede l'ingresso di: Carlo Palmiero, Francesco Ruggeri, Annaluna Nistri, Marcello Pirola, Stella Benzi.

Osservazioni Conclusive

Il 2020 è stato l'anno in cui la maggior parte delle operatrici e degli operatori di Diapason hanno **sperimentato concretamente cosa significa essere crossmediali e multiculturali**.

La necessità di prevenire l'esclusione sociale di molti dei nostri destinatari ha accelerato l'apprendimento dei processi messi in atto con la RicercAzione Sogni. Molti servizi poco abituati all'utilizzo dei media come ad esempio la scolastica o i centri diurni per anziani e disabili hanno prodotto dei materiali ricchissimi e molto interessanti; hanno saputo raccontare le proprie realtà facendo emergere l'importanza del lavoro educativo e sociale spesso messo in secondo piano dalla crisi sanitaria.

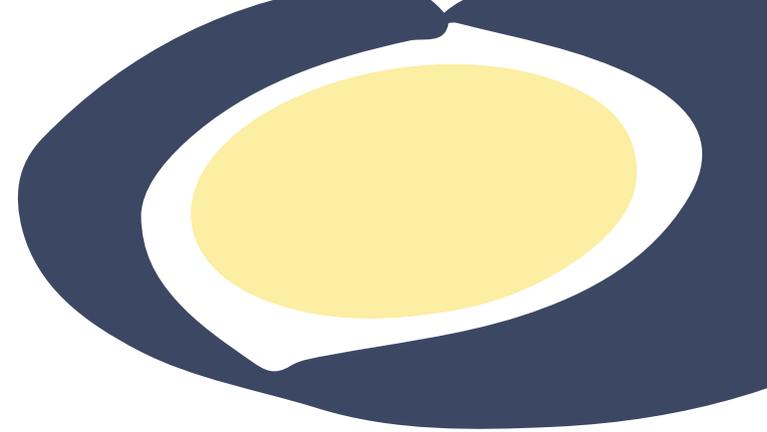
La mole di lavoro eccezionale e il **ruolo centrale che la "comunicazione"** ha assunto durante questo ultimo anno hanno sicuramente accelerato un processo di ampliamento del gruppo di lavoro già in atto.

Gli esiti dei questionari del benessere dei soci e lavoratori che interessano la valutazione dell'operato dell'Area sono stati più che buoni. Il lavoro svolto è stato valutato positivamente sia in termini qualitativi che quantitativi (vedi pag 116).

Un aspetto ancora debole che andrà tenuto in considerazione nel 2021 sarà l'attenzione a comunicare internamente e esternamente il grande lavoro di **mediazione e interlocuzione che Diapason svolge a livello politico e istituzionale**.

Uno dei parametri per valutare la qualità dei nostri servizi è la *"Diffusione, tra gli addetti ai lavori in particolare e nella comunità in generale, della sensibilità necessaria a comprendere e ad accrescere il senso dell'intervento sociale della Cooperativa..."*. Diapason ha fatto sue ed interpretato le politiche sociali locali definite nel decreto legge 18/2020 "Cura Italia", soprattutto per quanto riguarda le prestazioni individuali domiciliari (Art. 48), ma di questo se ne è parlato solo all'interno dell'organizzazione, depotenziando la spinta sociale e culturale che avrebbe potuto innescare se il lavoro fosse stato condiviso con i diversi soggetti delle comunità territoriali con cui lavoriamo.

Sicuramente la velocità con la quale gli eventi si sono susseguiti nel 2020 non hanno permesso la creazione di un pensiero condiviso, ma poter individuare nuove strategie per rendere sempre più efficace la comunicazione fa parte di una valutazione generale del lavoro fino a qui svolto.



CAPITOLO 8 - PIANO FORMATIVO 2020 a cura di Roberta Fornasari

La configurazione dell'Area ha avuto delle variazioni nel corso dei dodici mesi. A fine febbraio 2020, il gruppo di lavoro si è ampliato con l'inserimento, accanto a Ziliani e Di Tommaso di Roberta Fornasari, a cui viene affidata la referenza dell'Area, e Cristina Piolini; entrambe coordinatrici e attive nel campo della formazione per Diapason.

Il lavoro dell'AF è stato intenso sia per il coinvolgimento tra i vari componenti, sia per l'attenzione al poter essere risorsa per l'Organizzazione stando accanto ai lavoratori Diapason, in funzione dell'improvvisa situazione emergenziale in linea con le indicazioni riportate dal CDA e dalla Direzione.

Nel corso del 2020 sono stati erogati percorsi formativi in presenza a gennaio, febbraio e ottobre; nei restanti mesi da remoto.

Oltre alle formazione obbligatorie (Aggiornamento Privacy e Sicurezza), ogni Servizio e Progetto gestito da Diapason ha vissuto

un continuo aggiornamento in funzione di indicazioni normative ricevute a livello nazionale, regionale e locale sul tema della prevenzione Covid-19, precauzioni obbligatorie e gestione del lavoro quotidiano. In sintesi:

368
ore formazione
Covid-19

150
Partecipanti
alle Formazioni

Formazione Covid Manager

Formazione Coordinatori

Formazione Operatori nelle Equipe

Valutazione			
*A	B	C	D
82	67	1	0

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

103

8.1 CONTRASTO E CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL COVID-19

Formazioni Covid

Il Direttore della Cooperativa Diapason, Paolo Cattaneo è stato individuato come Covid Manager.

Durante i vari percorsi formativi il covid Manager ha approfondito tematiche quali:

utilizzo dispositivi di protezione individuale;
valutazione delle situazione di rischio, accortezze e disposizioni;
protocolli da seguire per riapertura/erogazione dei Servizi-Progetti;
gestione dei rapporti con gli specifici Enti locali.

I singoli coordinatori all'interno del proprio gruppo di lavoro hanno riportato le precedenti tematiche e hanno approfondito i risvolti emotivi che tale situazione emergenziale ha procurato nei colleghi e nel contesto delle relazioni lavorative.

Non solo emergenza sanitaria

Fin da subito l'Area si è resa disponibile a monitorare e attivare situazioni a supporto dei lavoratori per accogliere e risignificare gli aspetti emotivi e anche di trauma legati all'emergenza improvvisa fortemente presente nella quotidianità lavorativa messa a rischio.

Già nel mese di Marzo l'AF si è resa disponibile alla **creazione di "luoghi di contatto e condivisione"** a favore tutti gli operatori della Cooperativa, in particolare per chi fosse in prima linea nei Servizi

rimasti aperti. Tra Aprile - Luglio ne sono scaturiti **tre incontri di ascolto** e condivisione per il gruppo dei coordinatori che hanno portato ad una analisi di alcuni aspetti centrali nei primi sei mesi dell'anno. **Argomenti trattati:** dove viene focalizzata l'attenzione educativa, cosa si sta imparando, cosa può essere insegnato e condiviso, quali riscontri e criticità, quali domande aperte.

Da questi incontri sono emerse considerazioni in particolare attorno a **due tematiche principali:** la **comunicazione** interna ai membri alla Cooperativa e con l'esterno; l'**innovazione** entro i Servizi e la Cooperativa.

Nei primi sei mesi è stata rilevante, infatti, la necessità e il desiderio di **sentirsi connessi ed essere connessi tra colleghi** di uno stesso Servizio in contrasto alla percezione e al vissuto di dis-connessione **causato dall'isolamento obbligatorio e un nascente senso di sconforto e di stress.** Riflessioni emerse sui processi comunicativi necessariamente da attivare ma anche da migliorare (modalità comunicative da scegliere, coinvolgimento per la presa di decisioni).

Altrettanto si sono evidenziate le numerose **innovazioni attivate sia negli aspetti quantitativo-organizzativi** per permettere continuità lavorativa e l'**erogazione dei servizi alla persona;** che negli aspetti qualitativi: ri-strutturazione e de-strutturazione improvvisate e continue, facilità e difficoltà legate alle nuove metodologie di lavoro possibile, fatiche e paure nella nuova gestione del lavoro e dell'intreccio tra vita privata e attività lavorativa.

Sulla base dell'analisi collettiva e dei parametri economici necessari si è aggiornata la pianificazione del piano formativo, riprendendo le singole proposte e ricontestualizzandole. Tra settembre e dicembre si è aggiornato il Piano Formativo, affrontando continui passaggi riorganizzativi rispetto a modalità di attuazione, tempistiche, disponibilità e fattibilità rispetto ai Servizi. Quest'ultimo aspetto ha necessitato di continue attenzioni in funzioni ai parametri di sostenibilità di ogni singolo Servizio.

Gli incontri della Cabina di Regia "Sogni" sono stati più costanti nei primi mesi dell'anno subendo un arresto con la primavera a causa del lockdown: si è affrontata la necessità di sospendere i percorsi formativi a cura dei ricercatori CreLint dell'Università Cattolica del S. Cuore di Milano e collaboratori stretti della ricercazione "Sogni". (Comunità di pratiche 2, Prospettive Accidentali 2) e gli incontri (Civil week, incontro soci del 6 aprile) inizialmente progettati con loro all'interno dei quali valorizzare il linguaggio dell'educatore crossmediale.

Formazioni interne

Comunità di pratiche 2 | a cura di M. Marangi e U. Maggi.
(Percorso riprogrammato) Avvio con ottobre, un solo incontro in presenza poi il percorso è proseguito con modalità online e terminerà con maggio 2021.
Si rimanda alla valutazione del prossimo anno per gli esiti.

Prospettive Accidentali 2 a cura di M. Marangi.
(Percorso riprogrammato) Avvio novembre
Partecipanti: coordinatori in essere ed educatori a cui si ipotizza di poter affidare ruoli di coordinamento/referenza.
In condivisione con i partecipanti sono state scelte tre specifiche prospettive accidentali: **comunicare in modo efficace, innovare, negoziare**. Nel corso del 2020 è stato possibile organizzare i primi due incontri sul tema del "Comunicare" a cura di M. Marangi.
Si rimanda alla valutazione del prossimo anno per gli esiti.

Introduzione alla comunicazione aumentativa alternativa – CAA
a cura di S. Anastasia, psicologo psicoterapeuta UONPIA Ospedale Maggiore Policlinico e Ospedale Metropolitano Niguarda.
Percorso aperto a operatori Diapason e docenti con cui si collabora in attività all'interno delle scuole.
Nella formazione sono state approfondite caratteristiche e orientamenti nell'applicazione della CAA con attenzione agli aspetti correlati allo sviluppo del linguaggio e un approfondimento su una tipologia di strumenti utilizzabili. Partecipanti esterni 9.
Valutazione: 6 A, 3 B
Partecipanti colleghi Diapason pari a 30. Valutazione dai colleghi: 10 A 19 B 1D

Accolta richiesta di formazione specifica per équipe SAD
(Servizio di Assistenza Domiciliare adulti in Milano). Necessità di approfondire aspetti di risonanza emotiva inerenti la relazione di aiuto offerta dal servizio nel corso dei mesi di pandemia, sulla base di specifiche caratteristiche legate all'utenza (dipendenza da farmaci, alcool). Si inizia a programmare la formazione che avverrà nei primi mesi del 2021 a conduzione principale di Cristina Piolini.

8.3 SUPERVISIONE

Formazioni esterne

Convegno on line Poter(e) a cura di scuola di Counseling “Collage” con cui Diapason mantiene un rapporto di collaborazione.

Una giornata di approfondimento sulla tematica del potere in quanto aspetto che ha sempre una natura relazionale che prende forme differenti a seconda dei contesti, degli oggetti, degli interlocutori. Partecipanti tre colleghe. Valutazione: 2 A e 1 B

Convegno on line **“Le droghe ai tempi del Covid19”** – Summer School 2020 a cura del CNCA. Un’opportunità per aggiornarsi in merito ai consumi di droghe osservati e rilevati nei primi mesi di pandemia. Nel parteciparvi i colleghi hanno rilevato come il focus del convegno fosse centrato sul target adulti beneficiari di servizi non appartenenti alla tipologia di servizi gestiti da Diapason. Partecipanti due colleghi. Valutazione: 1C 1 D

Supervisione Comunità Millesoli

Confermata la conduzione della supervisione con taglio pedagogico a cura di Imbimbo Francesca per l’intero anno 2020.

L’équipe ha portato la necessità di lavorare sull’emergente approfondendo aspetti che riguardassero sia singoli ragazzi che dinamiche proprie del gruppo di educatori. Il costante intreccio tra la situazione in cui si trova ogni singolo ragazzo inserito in Comunità e le dinamiche interne al gruppo di educatori ha impattato fortemente con gli aspetti contestuali al lockdown imposto dalla pandemia.

La supervisione ha permesso agli operatori e alla coordinatrice di garantirsi uno spazio di ulteriore riflessione attraverso uno sguardo esterno vissuto come vicino alle proprie esperienze lavorative, al proprio linguaggio.

Si è rilevata la necessità di ricevere indicazioni su come sia meglio porsi in relazione a comportamenti disfunzionali attuali dai ragazzi ospitati. Il movimento di approfondimento delle proprie posizioni personali ha permesso di lavorare per una sintonizzazione maggiore del gruppo di lavoro senza giungere a specifiche “linee guida di comportamento” ad esempio rispetto a comportamenti di dipendenza. Questo resta un bisogno che si proverà ad avvicinare nel percorso “Irresistibili” in avvio nel 2021.

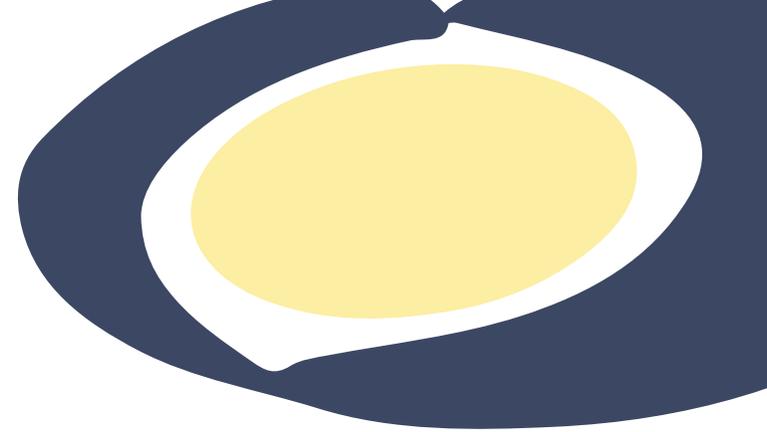
Presenti nel corso del 2020 le riflessioni con la supervisora anche attorno al turn over degli operatori, la struttura organizzativa dei turni, la reperibilità e l’affiancamento specifico ad una operatrice neoassunta per fatiche individuali emerse.

Coinvolgimento di due operatori in “Comunità di pratiche 2”.

Si resta in attesa di un documento di sintesi da parte della supervisora come da lei stessa proposto.

Si rimanda alle riflessioni stese dalla coordinatrice della Comunità, inserite nel documento di Bilancio, per le ulteriori specifiche legate al servizio. Partecipanti l’intera équipe la cui valutazione è stata: per il periodo gennaio-luglio 4 A e 4 B, per il periodo settembre- dicembre 2 A 5 B 1C.

Non sono pervenute altre richieste di supervisione di gruppo o individuali.



CAPITOLO 9 - STAKEHOLDER

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

Nel corso del 2020 si sono realizzate diverse attività specifiche di rilevazione della soddisfazione dei portatori d'interesse, che hanno investito soprattutto i lavoratori della cooperativa e gli utenti diretti dei servizi.

Nel dettaglio:

- Elaborati **questionari dei soci lavoratori e lavoratori non soci: Tot. 84**
- **Somministrazione e raccolta di questionari di soddisfazione agli utenti di tot n° 303**
- Realizzati incontri individuali di valutazione delle esperienze di tirocinio

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.

9.1 IL BENESSERE DEI SOCI E LAVORATORI

Destinatari e Servizi/Progetti

1. Con quale fascia d'età ho lavorato quest'anno?*	
Adolescenti	83%
Bambini	66%
Adulti	47%
Giovani	29%
Anziani	11%

2. In quali ambiti di intervento ho lavorato quest'anno?*	
Tutela	61%
Promozione e prevenzione in ambito scolastico	42%
Disabilità	37%
Promozione e prevenzione in ambito extra-scolastico	26%
Coesione Sociale	19%
Intercultura	12%
Aree organizzative	16%
Cultura	7%

3. Rispetto al/agli ambiti di intervento in cui ho lavorato sono soddisfatto ...	
Molto	36%
Abbastanza	59%
Poco	5%

4. Nel 2019 ho lavorato ...	
In 2 progetti/servizi	54%
In un solo progetto	19%
In 3 progetti/servizi	18%
In più di 3 progetti/servizi	8%

Aumenta il lavoro con gli adolescenti da 74% a 83%

Continua ad aumentare il lavoro Promozione e prevenzione extra-scolasticoda 24% a 26%

Continua ad aumentare il lavoro in 2 progetti/servizi da 42% al 54% a discapito di 1 progetto da 31% a 19%

Comunicazioni e Informazioni

1. Come ricevi le comunicazioni interne della Cooperativa?*	
Mail	70%
Equipe	62%
Whatsapp	41%
Assemblea dei soci	39%
Passaparola	26%
Altri gruppi di lavoro	17%
Facebook	1%
Sito	5%
Gecos	1%

2. Quanto sei soddisfatto rispetto alla modalità in cui ricevi informazioni?	
Abbastanza	64%
Poco	17%
Molto	18%
Per niente	1%

3. Quanto sei soddisfatto rispetto alla quantità di informazioni che ricevi?	
Abbastanza	54%
Poco	25%
Molto	19%
Per niente	2%

4. Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza, chiarezza delle informazioni che ricevi?	
Abbastanza	57%
Molto	29%
Poco	13%
Per niente	1%

Nonostante la velocità e la confusione sulle comunicazioni inerenti i vari decreti legge nel 2020:

alla modalità dal 55% al 64%

alla quantità dal 9% al 19%

alla chiarezza dal 49% al 57%

La Cooperativa

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

Non ho partecipato	19%
Assemblee dei soci	32%
Riunioni d'equipe	29%
Tavoli o gruppi di lavoro	18%
In altro modo	1%

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

Abbastanza	60%
Poco	21%
Molto	14%
Per Niente	5%

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

Abbastanza	51%
Molto	25%
Poco	12%
Non lo so	8%

4. Quanto ti senti appartenente alla Cooperativa?

Abbastanza	43%
Molto	41%
Poco	16%
Per niente	1%

Diminuisce la NON partecipazione ai processi decisionali della cooperativa da 30% a 19%

Stabili i valori in merito al grado di coesione dell'organizzazione

Aumenta il senso di appartenenza dal 39% al 41%

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	54%
Molto	36%
Poco	7%
Per Niente	2%

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

Abbastanza	51%
Molto	46%
Poco	1%
Per Niente	2%

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

Molto	58%
Abbastanza	36%
Poco	6%

4. Lavori presso una sede gestita da Diapason?

si	50%
no	50%

5. se sì, sei soddisfatto dell'ambiente di lavoro (struttura, strumentazione)

Abbastanza	51%
Poco	35%
Per Niente	6%
Molto	9%

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

Rimane alto il dato sull'insoddisfazione circa le sedi dei servizi 35%

Formazione e Supervisione

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

Sì	72%
No	28%

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

Abbastanza	57%
Molto	27%
Poco	16%

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

No	74%
Sì	26%

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

Abbastanza	50%
Molto	39%
Poco	11%

Approfondimenti
a pagina 113

Valutazione e Autovalutazione

1. Ti sembrano adeguate le modalità di valutazione esercitate sul tuo lavoro?

Abbastanza	49%
Poco	10%
Molto	20%
Non lo so	17%
Per niente	5%

2. Se pensi alla valutazione del tuo lavoro quanto ti vengono in mente: i tuoi colleghi

Abbastanza	57%
Molto	34%
Poco	8%
Per Niente	1%

2.1 il/i tuo/tuoi coordinatore/i

Molto	59%
Abbastanza	33%
Poco	4%
Per niente	4%

2.2 l'Area Personale

Abbastanza	43%
Poco	37%
Molto	13%
Per niente	6%

2.3 L'autovalutazione

Abbastanza	56%
Molto	29%
Poco	13%
Per Niente	1%

3. Sei soddisfatto delle mansioni che svolgi nel tuo lavoro?

Abbastanza	60%
Molto	31%
Poco	8%

4. Sei soddisfatto del tuo monte ore complessivo?

Abbastanza	55%
Molto	33%
Per niente	1%
Poco	11%

5. Sei soddisfatto della tua organizzazione oraria?

Abbastanza	56%
Molto	31%
Poco	11%
Per Niente	2%

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

6. Sei soddisfatto del grado di autonomia nel tuo lavoro?

Molto	67%
Abbastanza	36%
Poco	1%

7. Sei soddisfatto del grado di responsabilità che hai assunto?

Molto	55%
Abbastanza	40%
Poco	5%

8. Sei soddisfatto delle occasioni di crescita professionale offerte dalla cooperativa?

Molto	45%
Abbastanza	44%
Poco	9%
Per Niente	2%

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%

Comunicazioni e Informazioni

9. Sei soddisfatto di come l'organizzazione cerca di tutelare i lavoratori?

Abbastanza	58%
Molto	31%
Poco	8%
Per Niente	2%

10. Sei soddisfatto delle modalità di relazione con i tuoi diversi referenti?

Abbastanza	54%
Molto	35%
Poco	11%

11. Sei soddisfatto dell'attenzione di Diapason rispetto alle tue esigenze personali?

Abbastanza	53%
Molto	40%
Poco	6%
Per Niente	1%

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

13. Quanto tempo non retribuito hai dedicato nel 2019 volontariamente alla cooperativa?

Molte (oltre 30 ore anno)	26%
Abbastanza (da 10 a 30 ore anno)	37%
Poche ore (fino a 10 anno)	37%

14. Consigliaresti a un educatore/ASA/psicologo di inviare il suo CV in Diapason?

Dipende... se è bravo sì	55%
Sicuramente Sì	44%
Sicuramente No	1%

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 83% 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.

Continua ad aumentare il lavoro Promozione e prevenzione extra-scolastico da 24% a 26% e in generale con la fascia degli adolescenti da 74% all'83%, probabilmente il dato in aumento dell'ambito culturale è proprio legato agli interventi extra scolastici rivolti ai giovani e agli adolescenti. +5%.

Rispetto al 2019 continua ad aumentare la percentuale di lavoratori impiegati in 2 progetti/servizi (da 42% al 54%) e diminuisce la percentuale di operatori che lavorano in un solo progetto da 31% a 19%.

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

Probabile effetto della pandemia è la diminuzione di chi NON partecipa ai processi decisionali della cooperativa: dal 30% del 2019 al 19% del 2020.

9.2 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 singularità 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 dal 2019 è disponibile, oltre che nel **modello cartaceo**, anche in **forma digitale** attraverso la piattaforma di Google Drive Moduli. Questa modalità, 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, 303 nel 2019, **331 nel 2020**.

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		2	4	20
AES Milano	20			5	15
Azimut 8-9	23		1	2	20
Domiciliarità Educativa	24	0	3	7	14
Millesoli	6	0	1	5	0
SaltinBanco	9	0	2	5	2
Domiciliarità Socio Assistenziale	25			5	20
Spazio Neutro	38	2	5	15	16
TOTALE INVIATI	171	2	14	48	107
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 SPONTANEI	136	0	3	17	116
TOTALE	302	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	24	1	2	4	17
Millesoli	8	1	2	5	
SaltinBanco	22		3	3	16
Domiciliarità Socio Assistenziale	12	1	2	4	5
Spazio Neutro	34	3	4	19	8
TOTALE INVIATI	169	6	16	53	94
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 SPONTANEI	136	0	1	36	99
TOTALE	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	24		2	2	22
Millesoli	8	1	1	5	1
SaltinBanco	22		4	3	15
Domiciliarità Socio Assistenziale	34		4	10	20
Spazio Neutro	28	3	7	12	6
TOTALE INVIATI	187	4	19	50	114
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			8	22
Tempo Insieme	17		1	8	8
TOTALE SPONTANEI	136	0	2	36	98
TOTALE	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	24		3	6	15
Millesoli	8		2	3	3
SaltinBanco	22		4	1	17
Domiciliarità Socio Assistenziale	0				
Spazio Neutro	0	0	0	0	0
TOTALE INVIATI	123	0	12	23	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 SPONTANEI	111	0	3	40	68
TOTALE	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	24		6	12	6
Millesoli	8		1	7	
SaltinBanco	22		3	1	18
Domiciliarità Socio Assistenziale	24	9	3	9	3
Spazio Neutro	0	0	0	0	0
TOTALE INVIATI	147	9	18	38	82
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 SPONTANEI	111	0	4	22	85
TOTALE	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	24	1	2	9	12
Millesoli	8		4	4	
SaltinBanco	22		2	2	18
Domiciliarità Socio Assistenziale	24		1	3	20
Spazio Neutro	38	0	6	11	21
TOTALE	185	1	15	41	128
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 SPONTANEI	136	0	1	17	118
TOTALE	269	0%	3%	17%	80%

Nel 2020 sono stati raccolti 331 questionari di gradimento.

La valutazione da parte dei destinatari è molto buona, in generale solo servizi con forte conflittualità, come ad esempio Spazio Neutro, riportano alcuni gradi di insoddisfazione.

9.3 UNA FOTOGRAFIA DEI NOSTRI CLIENTI

Le tabelle seguenti riassumono il numero di clienti raggiunti da ogni Servizio o Progetto suddivisi in base all'Area Territoriale di appartenenza e in base all'età.

AREA MILANO	Minori > 6 anni	Minori in < 6 anni	Giovani	Adulti	Anziani	Volontari
Assistenza Educativa Scolastica	1	135		100		
Azimut Municipio 8 e 9		30		80		
CAD CSA			10	25	7	1
CAD Ottovolante			17	5	1	3
Campus Tutto bene		85		84		4
Domiciliarità Educativa	16	136	8	174	25	1
Domiciliarità Socio Asstenziale	5		2	33	53	2
Giunco	6	45		76		
*Gruppo Indagini Centrali		730		730		
La Mia Scuola è Differente	10	150		140		11
Hermada 14			2			
REACT		75		25		7

* Gruppo Indagini Centrali ha avuto in carico 730 famiglie e si presuppone che per ogni famiglia sia presente almeno un minore.

AREA MONZA BRIANZA	Minori > 6 anni	Minori < 6 anni	Giovani	Adulti	Anziani	Volontari
ADM Desio	4	10	2	30	3	
AES Brianza	10	38		250		
Camelot Besana				53		
Camelot Verano				43		
IncontraGiovani Brugherio		70	130	60	7	4
Millesoli		7	5			
Nuovo Giardino	15	70	20	150	15	
Saltinbanco	2	19		33		2
Tempo Insieme	6	250	30	50	4	15

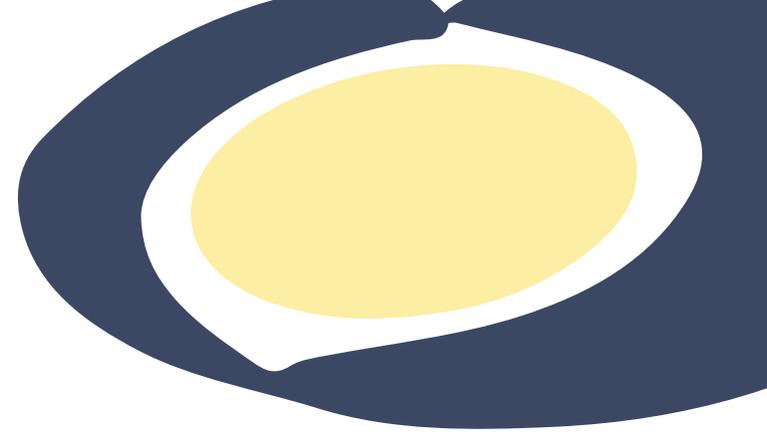
La tabella sottostante raccoglie le somme delle persone raggiunte dai nostri servizi.

I dati relativi al Servizio *Indagini Sociali* fanno riferimento al numero di famiglie assistite: 730. Non è quindi possibile scorporare il numero di minori, giovani o anziani presenti all'interno dei singoli nuclei. Anche ipotizzando un solo minore per famiglia, il totale di minori e adulti è comunque inferiore al numero reale.

L'Emergenza Covid-19 ha ridotto notevolmente il numero di persone raggiunte dai Servizi e Progetti Diapason, in particolare si è avuto un calo del 30% nella fascia d'età dai 18 ai 30 anni, intercettati principalmente dai servizi di aggregazione e socializzazione.

L'incremento dei destinatari anziani è dovuto alla maggiore presenza dei "nonni" all'interno delle famiglie seguite in Domiciliarità Educativa di Milano.

	Minori > 6 anni		Minori <6 anni		Giovani (18-30 anni)		Adulti (30-60 anni)		Anziani (più 60 anni)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
TOTALE	94	75	2324	1850	331	226	2380	2141	96	115
di cui stranieri		26		519		84		280		10
di cui disabili		14		148		26		100		8
di cui genitori	--	--	--	--		15		641	-	--
di cui AS, insegnanti	--	--	--	--	--	--		692	--	--
Volontari	--	--	--	--	--	37	--	5	--	8
		-20%		-20%		-31%		-10%		+19%



CAP 10 - LA COOPERATIVA NELLA COOPERAZIONE

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

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

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

- nelle continue e diverse richieste che ci giungono da enti pubblici, istituzioni e Enti del Terzo Settore per la coprogettazione di interventi e servizi territoriali.

In sintesi:



10.1 I TAVOLI TERRITORIALI E DI COORDINAMENTO

Coordinamento e reti del Comune di Milano

Nel dettaglio, per quanto riguarda il territorio di Milano si segnalano le partecipazioni a:

- Forum Terzo Settore Città di Milano
- Gruppo Operativo Centrale MiLab 0-18
- Gruppo di Raccordo Minori. Coordinamento cittadino delle organizzazioni a tutela dei minori
- 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
- Tavolo Servizi Sociali – Municipio 9
- Tavolo Minori e Famiglia – Municipio 8
- Rete degli enti che lavorano per l'accoglienza e l'inclusione di immigrati
- Reti territoriali QuBi per il contrasto alla povertà minorile, nei quartieri di Niguarda, Dergano, Affori, Comasina/Bruzzano
- Rete del progetto React di contrasto alla povertà educativa
- Rete del progetto La Mia Scuola è differente di contrasto alla povertà educativa

Coordinamento e reti provincia Monza e Brianza

Per quanto riguarda il territorio di Monza e Brianza si segnalano le partecipazioni a:

- Forum Terzo Settore Monza e Brianza
- 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. 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

10.2 PARTNERSHIP E ATI (Associazioni Temporanee di Impresa)

Collaborazioni in corso

Nel rapporto con le Ati nel corso dell'anno si è via via costruito un passaggio di consegne per quanto riguarda la referenza diretta nelle riunioni e nei contatti con le ATI di Monza e Brianza da Cattaneo ad Andreotti.

Cattaneo mantiene comunque la referenza sulle Ati milanesi e più in generale il raccordo costante con tutti i responsabili delle cooperative con cui diapason ha progetti in condivisione.

Di seguito le ATI in corso:

- Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo | **Indagini sociali**
- Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo, Azione Solidale | **Segretariato Sociale per il Comune di Milano**
- Comin e Nivalis | **Trattamento delle conflittualità e maltrattamenti** del Comune di Milano
- Comin, Spazio Aperto Servizi, Ael | **Servizio REI per il Comune di Milano**
- La Grande Casa e Comin della federazione lombarda del CNCA | **Progetto Andata e Ritorno**
- Accordo di Rete con Arimo, La Grande Casa e Comin della federazione lombarda del CNCA | **Progetto A Gonfie Vele**
- Accordo di Rete con 26 partner | Azioni di contrasto alla povertà minorile nel Progetto **QuBi** Niguarda – Dergano – Quarto
- Accordo di Rete Nazionale con 7 partner di 6 regioni distinte | Azioni di contrasto alla povertà educativa nel progetto **React**
- Accordo di partenariato con Associazione Liberi Svincoli e

Associazione Antonia Vita | **Tutta nostra la città**. Giovani CreAttori di opportunità - Monza

- "Gradisol": La Grande Casa e Solaris | **Centro Polivalente per la Famiglia di Macherio**.
- La Grande Casa | **Servizi di Tutela del Distretto di Carate**
- La Grande Casa e il Torpedone | **Centro Diurno Primo Piano a Bovisio Masciago**
- Progetto Sociale | **Servizio Educativo Minori dell'Azienda TECUM di Mariano Comense**

Nuove collaborazioni

Nel corso del 2020 si sono attivate nuove collaborazioni:

- Comin, e Azione Solidale | **Pronto Intervento** - Comune di Milano
- Accordo di Rete Nazionale con 16 partner di 3 regioni distinte | Azioni di contrasto alla povertà educativa nel progetto **La Mia Scuola è Differente!**
- Melograno, Comunità Nuova, Caf, | integrazione al **Servizio Affidi** del Comune di Milano
- ISMU e altri 5 partner | Progetto annuale 285 denominato **SOS**
- Spazio Aperto Servizi e altri 5 partner | Progetto annuale 285 denominato **Ritorno a Scuola**

Collaborazioni concluse

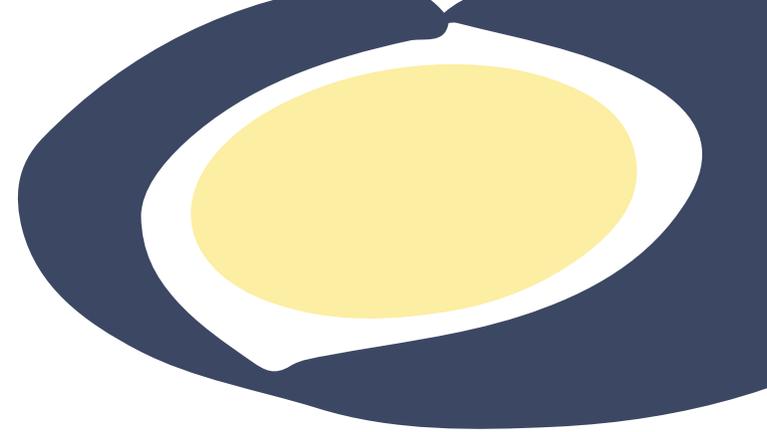
Si sono chiuse:

- Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo, Azione Solidale | **Pronto Intervento per il Comune di Milano**
- Comin, La Strada, Sir, Sei in Compagnia, Zerocinque, Fanciullezza | **Socialità di quartiere a sostegno dei centri Diurni**
- Istituti Mosè Bianchi, Carlo Porta, Olivetti, Hensemberger, Istituti comprensivi di via Correggio, S. Fruttuoso, Fraternità Capitano, Associazione Arca di Noè, Spazio Giovani, Consorzio Comunità Brianza | Misura per Misura Atto primo - **Integrazione a scuola e lotta alla dispersione, nell'ambito del FAMI.**

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

Si segnalano in particolare:

- l'incarico a Paolo Cattaneo di presidente regionale del **CNCA Lombardia** e di membro del **Consiglio Nazionale**;
- l'impegno nel **Gruppo Infanzia Adolescenza e Famiglie** che ha coinvolto in particolare Clelia Buccella, Valentina Calvi 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
- l'impegno nel nascente **gruppo comunicazione** di Cattaneo, in veste di presidente regionale ed Elena Masiello.
- **Partecipazione ai seminari nazionali:** "Economia Circolare" - "Il destino non è logico" - "Oltre la crisi. Economia sociale e modelli di sviluppo" da parte di Paolo Cattaneo, Elena Cova, Alessio Andreotti, Elena Masiello, Maria Nicolai, Valentina Calvi.



CAPITOLO 11 - TIROCINANTI E VOLONTARI

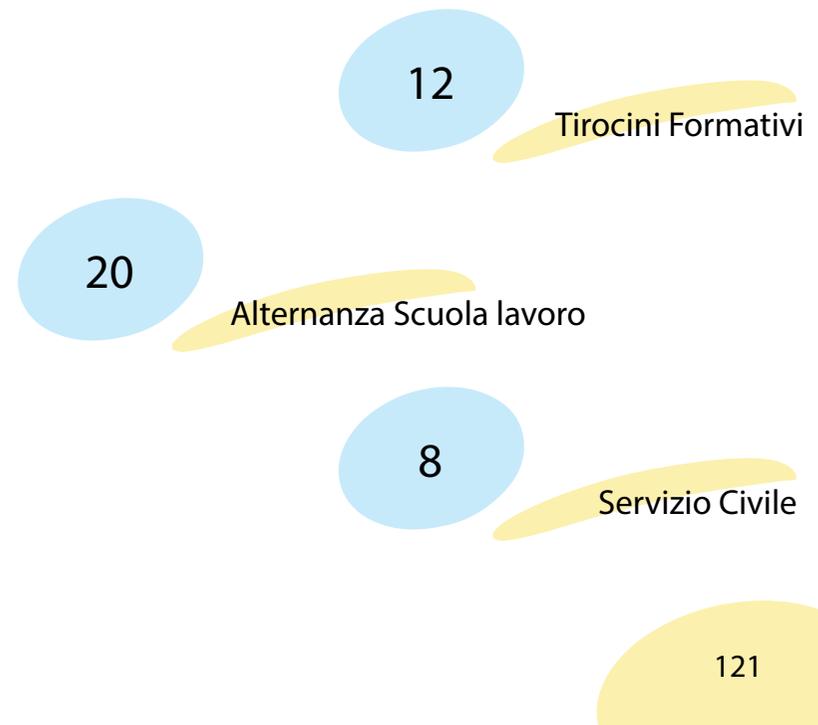
Diapason accoglie da sempre tirocinanti delle facoltà universitarie e delle scuole superiori con indirizzi attinenti il proprio impegno professionale.

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

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

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

In sintesi:



11.1 TIROCINI FORMATIVI E ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

Tirocini formativi

Nel corso del 2020 la collaborazione con le Università di Milano e di Bergamo sono proseguite pur con un ridimensionamento numerico e di presenza fisica dovuto alla pandemia da Covid-19; in particolare si sono realizzate le seguenti attività:

Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Bicocca:

- 6 percorsi di tirocinio individuale per educatori (triennio) e realizzazione di 1 incontro di "propedeutica al tirocinio";
- 1 percorso di tirocinio individuale per assistente sociale.

Facoltà di Scienze dell'Educazione (triennale e Matster) dell'Università Cattolica:

- 5 percorsi di tirocinio individuale

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

- l'individuazione di un 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 partecipazione 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 React e la mia scuola è differente. Nel corso del 2020 si sono realizzate 12 accoglienze di studenti.

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.

Nel corso del 2020 si sono realizzate 8 accoglienze di studenti

11.2 SERVIZIO CIVILE NAZIONALE E VOLONTARIATO EUROPEO

Servizio Civile Nazionale

Nel 2020 Diapason ha beneficiato della presenza di 8 volontari civili (cinque donne e tre uomini) che per dodici mesi hanno dedicato 25 ore settimanali, all'interno delle diverse attività della cooperativa.

I servizi per cui hanno prestato servizio sono stati: Azimut di Municipio 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 Custodia Sociale, i Centri Estivi di Milano e il Progetto QuBi di Niguarda.

Durante tutto l'anno sono stati accompagnati attraverso:

- la presenza quotidiana degli educatori;
- la presenza durante l'incontro di équipe del/della coordinatore/trice;
- la formazione generale e specifica prevista dal progetto di servizio civile
- incontri ogni tre settimane di supervisione in gruppo con Paolo Cattaneo.

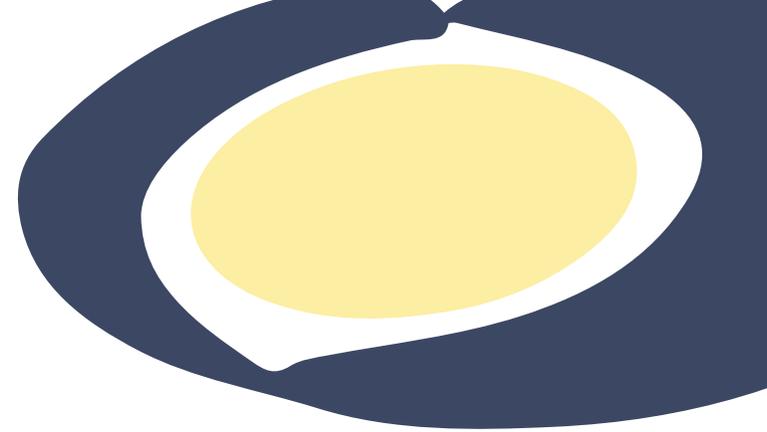
Servizio volontario europeo

European Solidarity Corps è la nuova iniziativa dell'Unione europea che **sostituisce Erasmus Plus** e che offre ai giovani dai 18 ai 30 anni opportunità di lavoro o di volontariato nell'ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa.

Nel corso del 2020 Diapason ha perfezionato la documentazione e la progettazione necessaria per accedere ad un nuovo **"Quality Label"** per questa nuova fase del programma di volontariato europeo.

In questo modo **dal prossimo anno** la cooperativa potrà tornare a disporre, qualora i propri progetti venissero approvati dall'agenzia nazionale, di 2/4 volontari europei ospitati presso la **Comunità Millesoli di Monza** e l'appartamento **Domus 12 di Milano**.

Obiettivo di ogni progetto è permettere ad ogni volontario di apprendere la lingua e competenze specifiche relazionali e professionali, ma anche di utilizzare le proprie risorse personali per portare innovazioni nei nostri progetti.



CAPITOLO 12 - BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2020

L'anno 2020, caratterizzato dall'avvento della pandemia, ha coinvolto la Cooperativa intera, nelle sue diverse figure e ruoli, nell'impatto e nella gestione delle conseguenze che hanno riguardato il ciclo di Vendita e d'Acquisto, ma soprattutto la gestione delle Risorse Umane e di alcuni dei luoghi deputati allo svolgimento dei nostri servizi e progetti, che nelle pagine seguenti proviamo a riassumere. Alcune note particolari:

- Non abbiamo ottenuto nessun contributo a fondo perduto relativo al Calo di Attività conseguito nei mesi di marzo-aprile, per l'attività Caratteristica, in quanto i parametri previsti dal Decreto Rilancio-26/5/2020, (confronto del fatturato del mese di Aprile 2019 con quello del 2020, che doveva essere inferiore ai 2/3, a prescindere dalla Competenza) è stato per noi un parametro penalizzante, in quanto le fatture Verso gli Enti non vengono emesse mensilmente ma solo dopo che i Report di Esecuzione vengono validati e riconosciuti dall'Ente ricevente. Nei periodo in questione, erano state emesse fatture di

competenze arretrate, nonché fatture in acconto di prestazioni eseguite e non ancora validate proprio in virtù della Pandemia, facendoci escludere, come tanti Enti, dai criteri.

- Abbiamo aderito alla Moratoria riguardo al Versamento delle Imposte dovute per i mesi di febbraio e marzo 2020, differendole secondo le norme, nelle rateazioni consentite.
- Tutti i debiti relativi sono stati estinti secondo il piano di rateazione.

Ciclo di Vendita

RAMO A

I contratti di **Educativa Scolastica**, hanno subito una rilevante diminuzione di fatturato relativa al **rallentamento o all'interruzione**: alcuni Enti con fatica e ritardo, quando le condizioni lo hanno permesso, hanno attivato gli interventi a distanza, seppur con una contrazione rilevante di ore.

I **Centri Diurni per minori** dei Municipio 8 e 9 e i **Cad** per Disabili, insieme alle attività di Gruppo del **CSA**, hanno subito una **interruzione** in presenza nel periodo marzo-giugno 2020, mentre le Attività di **Assistenza Domiciliare ai Minori**, laddove non interrompibili, sono state ridotte e contrattate, con gli Enti Committenti, con **continue rimodulazione** degli interventi, a causa anche delle difficoltà a svolgerli in sicurezza, a tutela dei beneficiari e degli stessi lavoratori.

I **servizi residenziali**, come la **Comunità Millesoli ed Hermada 14** sono **proseguiti senza interruzioni**, supportati dall'organizzazione sulle buone prassi e i protocolli in continuo adeguamento e le sostituzioni di lavoratori, a volte coinvolti in quarantena.

Il **Servizio Socio Assistenziale** del Municipio 9 a Milano, rivolto a soggetti disabili, fragili o anziani è **proseguito**, seppur in forma ridotta durante l'Emergenza, **grazie ai preziosi lavoratori che, seppur preoccupati, hanno prestato la loro opera a tutela delle difficoltà dei nostri assistiti a loro affidati.**

I Servizi Altamente Specialistici **Indagini Sociali, Segretariato Sociale e Giunco del Comune di Milano** sono **proseguiti**, dopo una contrazione dei mesi di marzo-aprile 2020, attivando lo Smart Working per gli operatori coinvolti e potendo svolgere le attività da Remoto. Lo stesso è avvenuto per il **REI**, Reddito di Inclusione prima e di Cittadinanza poi.

Con alcuni Enti e per i contratti che lo hanno consentito, è stato possibile ricevere un **parziale indennizzo in misura % dei costi fissi di struttura e organizzazione** pur essendo state costrette a sospendere gli interventi.

Complessivamente, il calo di fatturato è stato, del 13% rispetto all'Anno precedente.

RAMO B

La Gelateria Sociale Artis, ha rispettato le chiusure dettate dai DPCM e, dopo la **chiusura del mese di marzo**, ad aprile 2020 è stata attivata la **Consegna a Domicilio**, acquisendo una rete di clienti anche nuova, che ha consentito, insieme al rallentamento dell'attività produttiva della caffetteria, di continuare a produrre e vendere, seppur in quantità ridotta.

È stato chiesto, per i mesi di marzo e aprile 2020, il **bonus** previsto dal **Decreto Sostegni**, in quota credito d'imposta per il canone mensile di affitto di ramo aziendale, regolarmente liquidato.

Ciclo di Acquisto

Il 70% dei costi di Diapason è sempre stato rappresentato, essendo una cooperativa di produzione e lavoro, dalle retribuzioni della nostra forza, i nostri soci lavoratori e dipendenti.

Si è fatto ricorso al **FIS** per la copertura delle prestazioni di servizio non erogabili, che è **stato anticipato in toto** ai singoli soci e lavoratori, pur non essendo stato integrato al 100% per le ipotetiche allora, e realistiche oggi, mancate ricoperture economiche.

Complessivamente, per le due ondate che hanno caratterizzato il 2020 Il Fondo di Integrazione Salariale (FIS) è stato utilizzato per un ammontare complessivo pari a ore 17.380 così suddivise:

- Ramo A: ore 15.805, che hanno rappresentato l'11,68% delle ore lavorabili nelle 27 settimane per cui era stata attivata la richiesta
- Ramo B: ore 1.575, che hanno rappresentato il 32% delle ore lavorabili nelle 20 settimane richieste.

Alcuni soci e lavoratori hanno garantito la gestione organizzativa dei cambiamenti imposti, delle norme, della costruzione dei protocolli in continuo divenire, della rete di relazioni con gli altri enti anche del Terzo Settore, per trovare soluzioni sostenibili, **contraendo il loro monteore mensile.**

L'incremento relativo alle spese Covid per i DPI e di sanificazione necessarie per l'adeguamento di luoghi e servizi (mascherine, guanti e detergenti, in primis), per un ammontare complessivo pari a circa € 15.000, **è stato in parte coperto dal credito d'Imposta** dedicato, ottenuto in quota del 28,29 % e pari a € 4.286

Il risultato finale, in positivo per € 21.823,01, è riconducibile essenzialmente al **contributo ricevuto dalla Fondazione Vismara**, pari a € 27.200,00, a copertura proprio dell'Effetto Covid sull'Attività e alla quota di contributo per la **Ricerca e Sviluppo dell'Anno precedente, anno 2019.**

12.2 STATO PATRIMONIALE

STATO PATRIMONIALE	31-12-2020	31-12-2019
Attivo		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	911	3.066
II - Immobilizzazioni materiali	428.495	429.090
III - Immobilizzazioni finanziarie	1.851	1.851
Totale immobilizzazioni (B)	431.257	434.007
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	8.047	6.798
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.857.886	1.982.263
esigibili oltre l'esercizio successivo	9.099	9.099
Totale crediti	1.866.985	1.991.362
IV - Disponibilità liquide	1.049.796	981.705
Totale attivo circolante (C)	2.924.828	2.979.865
D) Ratei e risconti	122.316	81.020
Totale attivo	3.478.401	3.494.892

STATO PATRIMONIALE	31-12-2020	31-12-2019
Passivo		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	51.023	50.920
IV - Riserva legale	94.837	83.297
V - Riserve statutarie	237.302	211.531
VI - Altre riserve	2.025	2.029
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	21.823	38.465
Totale patrimonio netto	407.010	386.242
B) Fondi per rischi e oneri	113.742	141.141
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.170.815	1.122.558
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.087.596	1.084.657
esigibili oltre l'esercizio successivo	121.123	138.233
Totale debiti	1.208.719	1.222.890
E) Ratei e risconti	578.115	622.061
Totale passivo	3.478.401	3.494.892

12.3 CONTO ECONOMICO

CONTO ECONOMICO	31-12-2020	31-12-2019
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.935.281	3.373.554
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	376.866	432.996
altri	34.090	19.389
Totale altri ricavi e proventi	410.956	452.385
Totale valore della produzione	3.346.237	3.825.939
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	126.649	138.185
7) per servizi	486.220	554.587
8) per godimento di beni di terzi	142.052	148.660
9) per il personale		
a) salari e stipendi	1.793.227	2.084.881
b) oneri sociali	467.369	552.010
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	195.813	189.310
c) trattamento di fine rapporto	159.579	151.365
e) altri costi	36.234	37.945
Totale costi per il personale	2.456.409	2.826.201

10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	29.426	26.344
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	2.155	2.288
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	27.271	24.056
Totale ammortamenti e svalutazioni	29.426	26.344
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(1.250)	(259)
12) accantonamenti per rischi	4.000	17.908
14) oneri diversi di gestione	67.912	59.055
Totale costi della produzione	3.311.418	3.770.681
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	34.819	55.258
C) Proventi e oneri finanziari		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	231	221
Totale proventi diversi dai precedenti	231	221
Totale altri proventi finanziari	231	221
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	13.227	17.014
Totale interessi e altri oneri finanziari	13.227	17.014
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(12.996)	(16.793)
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	21.823	38.465
21) Utile (perdita) dell'esercizio	21.823	38.465

12.3 RENDICONTAZIONE A VALORE AGGIUNTO - ANNO 2020

VALORE PRODUZIONE LORDO		3.326.932 €
costi esterni: merci c/ acquisti	-133.446 €	
costi per servizi	-441.155 €	
altri costi	-16.208 €	
costi godimento beni	-142.052 €	
oneri diversi di gestione	-6.686 €	-739.548 €
VALORE AGGIUNTO LORDO CARATTERISTICO		2.587.384 €
proventi finanziari	231 €	
gestione straordinaria : sopravven attive	25.001 €	
oneri straordinari	-33.084 €	-7.852 €
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		2.579.532 €
AMMORTAMENTI	-29.425 €	
accantonamenti	-28.060 €	
VALORE AGGIUNTO NETTO = RICCHEZZA PRODOTTA		2.522.046 €
PRELIEVO ricchezza dalla comunita'		
contributi pubblici generici		
contributi fronte di investimenti		
liberalità / donazioni	2.350 €	2.350 €
TOTALE RICCHEZZA		2.524.396 €

DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA		
Personale ordinario	1.797.591 €	
Contributi personale	467.369 €	
Collaboratori soci e non	23.825 €	
Servizi ai lavoratori (formazione e prev compl)	21.525 €	
emolumenti amministratori	0 €	
accantonamenti tfr e fondi prev	159.579 €	
totale distrib alle persone operanti in coop		2.469.887 €
ai soci finanziatori	10.897 €	
alla comunita' : volontari	0 €	
al no profit	11.354 €	
ente pubblico	8.104 €	
ai finanziatori	2.330 €	32.686 €
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA		2.502.573 €
avanzo di esercizio a riserva indivisibile		21.823 €

