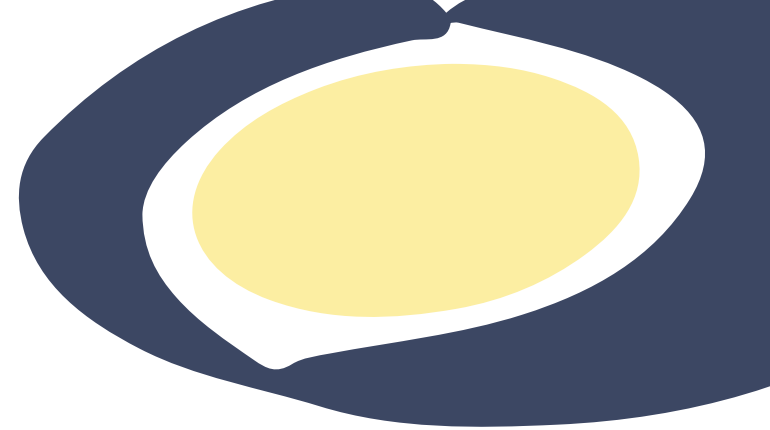


INDICE

Capitolo 1 - Bilancio Sociale XVI Edizione	pag. 3
Capitolo 2 - La Mission di diapason	pag. 5
Capitolo 3 - La politica della qualità	pag. 9
Capitolo 4 - La Base sociale	pag. 15
Capitolo 5 - Domus 12	pag. 19
Capitolo 6 - Servizi e progetti del 2021	pag. 23
Capitolo 7 - Comunicazione e sostenibilità	pag. 81
Capitolo 8 - Piano Formativo 2021	pag. 85
Capitolo 9 - Stakeholder	pag. 91
Capitolo 10 - La cooperativa nella cooperazione	pag. 103
Capitolo 11 - Tirocinanti e Volontari	pag. 107
Capitolo 12 - Bilancio e rendicontazione sociale	pag. 111





CAPITOLO 1 - BILANCIO SOCIALE XVI EDIZIONE a cura di Benedetta Beltrano

Il 2021 è stato il secondo anno della pandemia e non possiamo nemmeno dire che sarà l'ultimo. Seppur con Protocolli meno rigidi, con ansia meno presente, e praticamente quasi azzerato il lavoro a distanza con i beneficiari dei nostri interventi, è comunque stato un anno in cui **abbiamo cercato di reagire alla preoccupazione del futuro**, proseguendo con le progettazioni in essere e che in alcuni casi hanno portato alla nascita di nuovi progetti, a volte da soli, a volte in Ati con altre Organizzazioni del Terzo Settore maggiormente affini.

Le quarantene, le assenze per malattia del personale coinvolto sono state in gran parte attutate dalla **preziosa collaborazione dei Soci e dei Lavoratori**, che si sono resi disponibili a sostituire, laddove possibile, i colleghi a casa a recuperare salute ed energie.

Abbiamo rinforzato la nostra offerta di servizi residenziali:

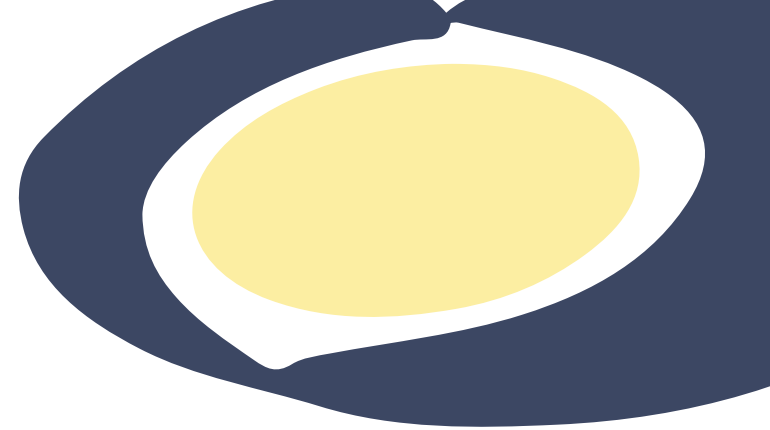
- avvio di Domus 12 - residenza per Soggetti Fragili che sperimentano una formula di Residenza autonoma,

- ripartenza a fine anno del Servizio di Accoglienza Immigrati nell'Appartamento di Via Hermada;
- naturalmente confermate la comunità educativa per minorenni Millesoli a Monza e l'alloggio per neomaggiorenni a Milano, attualmente in attesa di 2 nuove accoglienze.

Grande obiettivo raggiunto a gennaio 2021: abbiamo formalizzato l'atto di **Acquisto di Ramo d'Azienda di Artis**. Siamo diventati proprietari dell'attività e non solo gestori. Inoltre a settembre abbiamo sviluppato un Ramo Salato "Bistrot" dove vengono realizzati anche prodotti e servizi di piccoli catering offerti alle Aziende richiedenti, oltre che piatti e pranzi consumabili in Artis.

È interesse di Diapason proseguire con questo investimento per continuare a sviluppare progetti di inserimento lavorativo di soggetti fragili.





CAPITOLO 2 - LA MISSION DI DIAPASON

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.

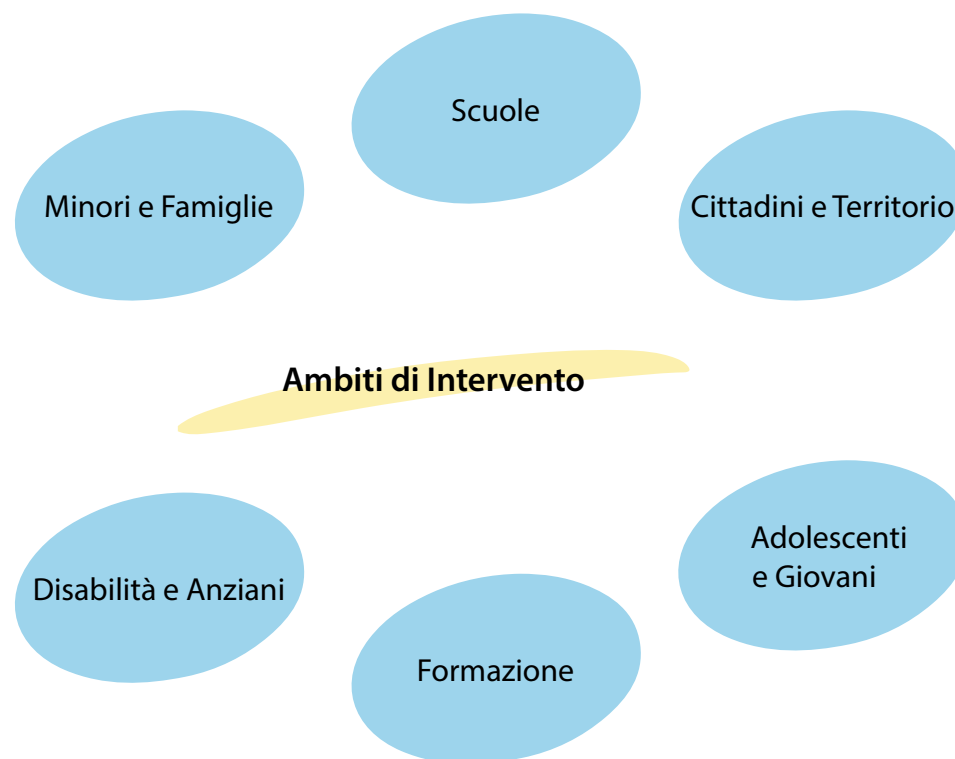
Le nostre azioni

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.

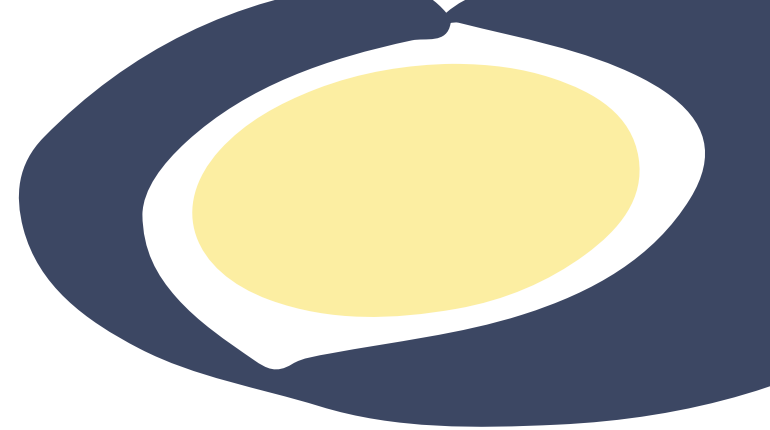
Progettiamo con la rete

Orientiamo le politiche sociali

Verifichiamo con i destinatari

Siamo parte del cambiamento





CAPITOLO 3 - LA POLITICA DELLA QUALITÀ

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

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

A partire da questi principi Diapason definisce obiettivi generali ed obiettivi specifici monitorati e valutati di anno in anno. Nelle pagine successive valutazione obiettivi 2020/21 e definizione obiettivi 2021/22

1: Monitorare ed aggiornare le procedure di contenimento del contagio COVID -19.

Il lavoro costante di aggiornamento delle prassi e delle procedure è stato garantito da una costante collaborazione tra Covid Manager (coordinatore della cooperativa) e coordinatori, con il raccordo del Comitato di Emergenza e delle diverse aree organizzative e gestionali della cooperativa.

Ne è parziale testimone l'aggiornamento del giugno scorso dell'elenco dei protocolli revisionati ed utilizzati dai servizi e dalle diverse sedi.

Tale processo peraltro ha anche significato trasformare alcune progettazioni e reperire nuove risorse per dare continuità ad alcune attività in risposta ai bisogni emergenti durante questa difficile fase economica e sanitaria che attraversa la vita di molte delle famiglie con cui lavoriamo. La distribuzione di pacchi alimentari e di buoni spesa, le attività estive, le consulenze a distanza sono alcuni delle proposte che si stanno consolidando nelle proposte della cooperativa nei territori in cui è più fortemente radicata.

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

Nel corso dell'anno si è compiuta la riorganizzazione e l'implementazione dell'area Risorse Umane ridefinendo un'Area che ora comprende e connette in modo sistematico l'Area Formativa e l'Area Personale. Con questo riassetto si è inteso perseguire l'obiettivo di sostenere in modo più efficace il benessere e la crescita professionale di tutti i lavoratori della Cooperativa Diapason, pur

nei limiti economici e personali. La struttura dell'area prevede due sottogruppi:

1° sottogruppo: L'area formativa - Composta dalla referente Roberta Fornasari, da Cristina Piolini e da Alessandro Ziliani (cui si affiancano le consulenze esterne di Di Minno e Di Tommaso), con i seguenti compiti:

- costruire il piano formativo con tutti gli organi della cooperativa e presentarlo in assemblea per l'approvazione.
- Individuare possibili finanziamenti per le attività di formazione
- garantire le supervisioni richieste.

2° sottogruppo: L'area personale - Composta dalla responsabile Anna Liverani e, in continuità da Angela Galli, a cui si aggiunge Valentina Calvi per la cura e selezione. Le funzioni sono le medesime fin qui eseguite (gestione, selezione, colloqui) implementandole però con maggior cura nella possibilità di accogliere, ascoltare e orientare le istanze dei soci e di tutti i lavoratori.

3: Investimento area della comunicazione e fund raising

Il procrastinarsi dell'emergenza sanitaria, unito al riassetto organizzativo dell'area risorse umane ed alla costruzione del processo di rinnovo cariche triennale ha bloccato le scelte di investimento relative all'Area Comunicazione (così come quelle relative all'area progettazione).

La questione è stata raccolta e rilanciata dai documenti di verifica del lavoro triennale che CDA e Direzione hanno portato in assemblea e troverà con il prossimo anno delle direzioni più definite.

Ciò comunque non ha significato bloccare il lavoro di un'area su cui comunque la cooperativa è costantemente impegnata anche

con un processo di implementazione e ricambio generazionale importante. Elena Masiello, fino ad ora unica referente dell'Area, ha assunto dall'autunno scorso un ruolo più di supporto e consulenza, condividendo con il nuovo gruppo di lavoro (composto da Carlo Palmiero, Francesco Ruggeri, Annaluna Nistri, Marcello Pirola, Stella Benzi) le competenze apprese e l'esperienza maturata, contribuendo in questo modo alla realizzazione delle attività messe in campo relative tanto alla comunicazione interna, quanto alle azioni di fund raising.

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

Nel corso dell'anno si è proceduto in tale direzione su diversi fronti che elenchiamo sinteticamente:

- avvio dell'ospitalità continuativa di due adulti autosufficienti con disabilità in regime di solvenza presso l'appartamento **Domus 12**; questa modalità permette di evitare processi di accreditamento che non garantiscono al momento la necessaria flessibilità e libertà di accoglienza, in questa fase ancora sperimentale del progetto territoriale. Stiamo capendo con Abitare, proprietaria dei due appartamenti contigui, come fare a renderli direttamente comunicanti anche in vista del possibile prossimo arrivo di un volontario europeo che garantirebbe una copertura notturna.
- Prosecuzione molto positiva dell'accoglienza di neomaggiorenni e di persone in carico ai servizi della salute mentale nei due appartamenti di via **Hermada**. Uno dei due, il trilocale più ampio,

dovrebbe svuotarsi a febbraio 2022 e per tale data bisognerà avere in mente quale progettazione costruire. A tale proposito le due equipe di lavoro hanno realizzato nel corso della scorsa primavera un lavoro di raccolta e di definizione di quelli che sono gli elementi di forza e di debolezza di tali progetti, a partire dai quali sviluppare i nuovi pensieri (si allega report conclusivo prodotto dalle due equipe)

- Il tema dell'**accoglienza stranieri** torna ciclicamente come opportunità di sviluppo e di crescita della cooperativa, anche a seguito dell'esperienza estremamente positiva gestita da diapason nel triennio 2017/2019. Attualmente stiamo valutando, insieme ad altre organizzazioni milanesi, la possibile partecipazione a due diverse iniziative: il bando SIA del Comune di Milano in uscita a breve e i corridoi umanitari da Libia e Afghanistan per nuclei familiari, anche con l'eventuale acquisizione di nuovi immobili.

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

Nel mese di gennaio 2021, si è proceduto ad esercitare il diritto di acquisto di ramo d'azienda dalla cooperativa IS, relativo alla Gelateria Sociale Artis divenendo a tutti gli effetti titolari del contratto di locazione e delle attrezzature previste dall'accordo. Proprio in questi giorni è in fase di avvio un nuovo progetto di questa importante filiera del ramo B della cooperativa, che vedrà la nascita del Bistrot Artis con la produzione del salato e la conseguente offerta di pasti in loco, da asporto e per catering e aperitivi.

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

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 la tenuta e l'eventuale aggiornamento dei protocolli

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

Nel corso del prossimo autunno, il nuovo CDA e la Direzione rinnovata, valuteranno quali risorse umane ed economiche investire per la crescita e lo sviluppo di due aree/processi centrali in cooperativa: la progettazione e la comunicazione/fund raising (quest'ultima già avviata formalmente ed in fase di rilancio)

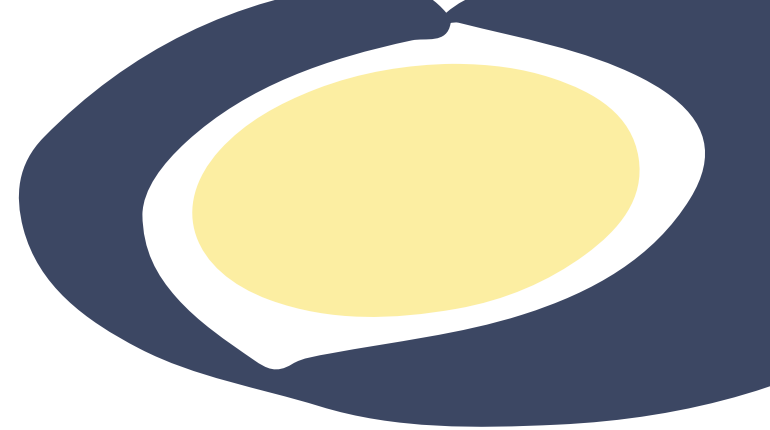
3° Obiettivo: valutare quale direzione prendere nell'ambito dell'housing sociale valorizzando gli appartamenti a disposizione.

A fronte di quanto raccolto ed analizzato nel corso dell'ultimo anno e vista la chiusura del progetto Amicittà prevista per febbraio 2022 che libererà uno degli appartamenti di via Hermada, cda e direzione costruiranno un gruppo di progettazione ad hoc per l'autunno/inverno.

4° Obiettivo: Accompagnare e monitorare avvio del Bistro Artis, nuovo settore di sviluppo della Gelateria/Ramo B della cooperativa.

Cda e Direzione affiancano il gruppo di lavoro nelle diverse fasi previste: dalla dotazione strumentale, alla costruzione e comunicazione e lancio della proposta, alla messa a disposizione del personale necessario, alla cura dei rapporti, alla tenuta del principio di sostenibilità, ...





CAPITOLO 4 - LA BASE SOCIALE

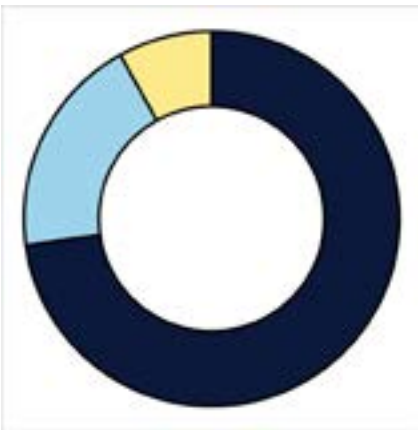
Nella tabella sotto riportata è specificato l'andamento della presenza in cooperativa di **soci-lavoratori** e non - e di **non soci**, tutti **lavoratori**. Inoltre è specificata la tipologia di **contratto dei lavoratori** soci e non.

TOTALE	149	al 31/12/2020	160	al 31/12/2021
SOCI				
	2020		2021	
Lavoratori	128	IVA 1	129	IVA 2
		Tempo Determinato 1		Tempo Determinato 2
		Tempo Indeterminato 126		Tempo Indeterminato 125
Non lavoratori	8		7	6 a disposizione 1 volontario
Totale	136	al 31/12/2020	136	al 31/12/2021

Nell'anno 2021 si sono avute 21 dimissioni e 21 ammissioni.

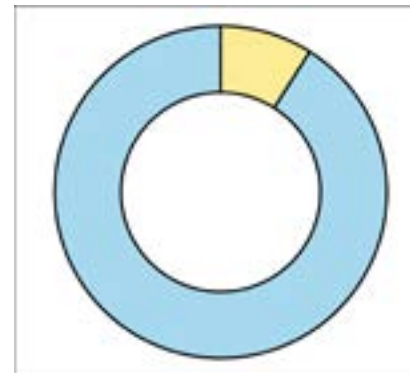
NON SOCI				
	2020		2021	
Lavoratori	13	IVA 6	24	IVA 7
		Tempo Determinato 7		Tempo Determinato 17
		Tempo Indeterminato 0		Tempo Indeterminato 0
Totale	13	al 31/12/2020	24	al 31/12/2021

La composizione di Diapason | requisiti curriculari



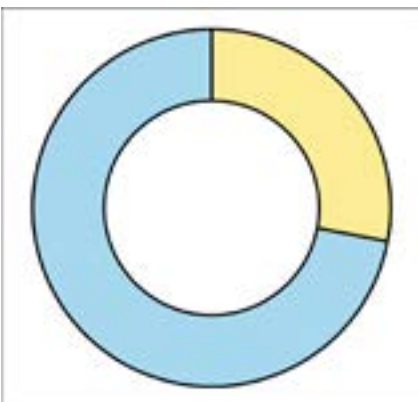
- 73% Laurea
- 19% Vecchi e nuovi diplomi
- 8% Istruzione secondaria

Base sociale | Nazionalità



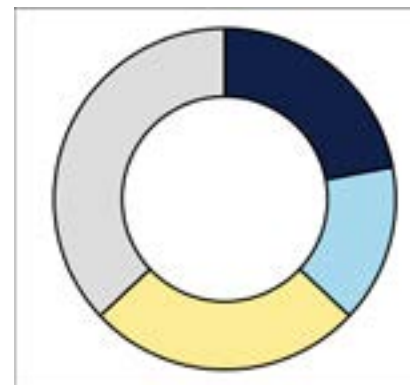
- 91% italiana
- 9% straniera

Base sociale | Genere



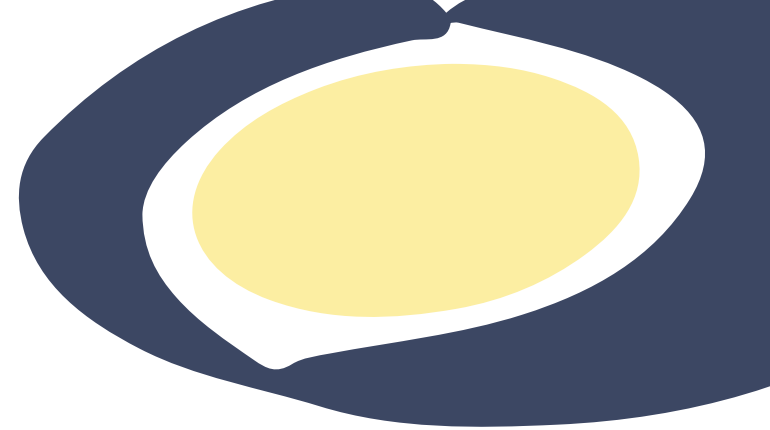
- 72% Femmine
- 28% Maschi

Base sociale | Anzianità



- 37% fino a tre anni
- 26% dai 4 ai 9 anni
- 22% oltre i 20 anni
- 15% dai 10 ai 19 anni





CAPITOLO 5 - DOMUS 12 Una casa non solo da abitare a cura di Luca Baldan

Il Capitolo 4 del Bilancio Sociale è sempre stato dedicato al racconto degli investimenti, non solo economici, su progetti con una particolare rilevanza politica e strategica. In questo Bilancio si è deciso di soffermarsi sul Progetto Domus 12 finanziato con i fondi erogati **ex legge 112 del 2016, la cosiddetta legge “Dopo di Noi”**.

Si tratta di una norma nazionale estremamente innovativa, che consente a persone con disabilità di realizzare esperienze di vita autonoma in case vere e non comunità residenziali, RSD, ricoveri. Per non perdere il senso di essere in un ambiente domestico, la legge fissa a 6 il numero massimo di persone conviventi.

Domus 12 vuole essere una risposta alternativa all’inserimento in strutture di tipo comunitario per persone adulte con disabilità, prive o in uscita dalla famiglia di origine, che hanno o possono mantenere un ampio o sostenibile livello di autonomia personale.

Grazie al monitoraggio educativo e alla presenza degli operatori negli appartamenti che curano e sollecitano le competenze legate all’autonomia, si crea una minore dipendenza e necessità di interventi residenziali massicci e “definitivi”.

Domus 12 non è per tutti, o meglio non è in grado di accogliere ogni fragilità o bisogno specifico. Più che una scelta di tipo esclusivo, si tratta della volontà di permettere a persone che fino a pochi anni fa sarebbero state inserite in strutture residenziali, sovradimensionate rispetto al loro effettivo bisogno, di poter **essere accolte in un luogo più adatto alle loro fragilità e più “rispettoso” delle loro capacità**.

La disabilità non è un mondo monodimensionale, ma è composto al proprio interno da numerosissime sfumature, anche in relazione alla complessità delle problematiche e alle risposte più adatte e opportune per ciascuno.

In breve

I due appartamenti di Domus 12 si trovano in Via Palanzone, 12 nel Quartiere Niguarda a Milano.

Il Servizio rivolge a persone adulte con disabilità certificata che necessitano di effettuare esperienze di autonomia abitativa di breve/medio/lungo periodo in un contesto protetto e supportato.

La richiesta di inserimento può avvenire da parte della famiglia o attraverso i Servizi Sociali.

L'equipe composta da 1 coordinatore, 1 educatore e 3 ASA si occupa della presa in carico della persona con disabilità e dei suoi bisogni di autonomia quotidiana attraverso;

- il supporto al ménage domestico e ai compiti casalinghi;
- la scelta condivisa e l'organizzazione dei pasti, della spesa;
- il monitoraggio del percorso di autonomia abitativa;
- l'organizzazione delle giornate e delle tempistiche individuali;
- il rapporto con le famiglie di origine, coordinamento e condivisione dei percorsi degli ospiti e la condivisione di conquiste e criticità.

Gli appartamenti

Dove ora ci sono i due appartamenti di Domus 12 prima c'era uno spazio polifunzionale condominiale che Diapason ha trasformato in due abitazioni con ingressi indipendenti, ma comunicanti. Si trovano al piano terra, sono privi di barriere architettoniche e danno direttamente sul bel giardino condominiale.

Il progetto residenziale è vincolato all'accoglienza di persone con disabilità, dal contratto di affitto con la Cooperativa Abitare, proprietaria dell'immobile.

L'appartamento principale è il trilocale con una grande zona giorno, soggiorno e cucina, due camere da letto per gli ospiti, due bagni completamente accessibili, e un ripostiglio/lavanderia.

L'altro appartamento è un grande monolocale con zona giorno, angolo cottura, bagno e piccolo disimpegno.

Primi passi

Nell'inverno 2019 - 2020 sono iniziate le prime sperimentazioni di accoglienza per 4 persone (di cui 3 con pernottamento), che purtroppo sono state improvvisamente interrotte a causa dell'inizio della pandemia di Covid.

Il breve periodo ci è stato però sufficiente per calibrare e capire meglio quali fossero le nostre effettive capacità di accoglienza, le potenzialità della struttura, e anche la precisa progettualità che poteva essere condivisa (con colleghi, famiglie, servizi sociali, territorio...) e promossa.

Ecco, quindi, la scelta di non avere un operatore o educatore durante la notte, di dotare immediatamente tutti gli ospiti delle chiavi, di sviluppare ogni aspetto legato al ménage domestico (fare la spesa, pulire, cucinare...) non tanto come servizio o mansione svolto dall'operatore, ma piuttosto come funzione di supporto che l'operatore gestisce insieme agli ospiti, che quindi sono il più possibile soggetti attivi nella gestione del proprio quotidiano.

Chi vive in Domus 12 oggi?

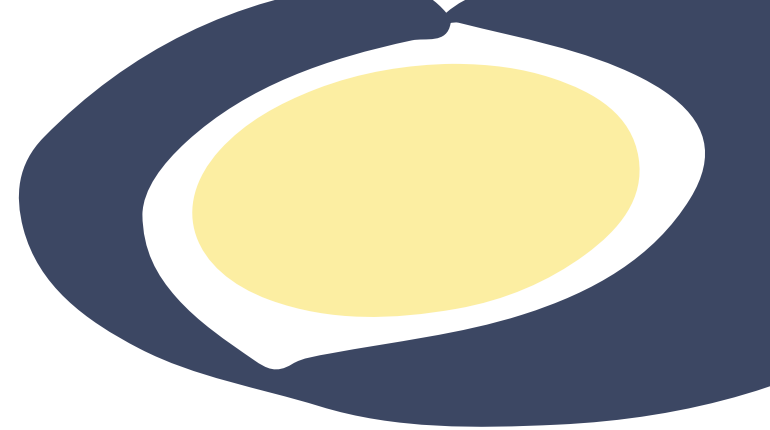
Oggi gli appartamenti ospitano il numero massimo di persone. Il trilocale è abitato da tre uomini di età compresa tra i 53 e i 60 anni con disabilità cognitiva di tipo medio-lieve e con problematiche di carattere psichiatrico.

Gli ingressi si sono realizzati in tempi differenti.

Mario ha 55 anni, viveva già da solo dopo la morte del padre, e durante i mesi di lockdown del 2020 la sua famiglia preoccupata segnala la necessità di un maggiore monitoraggio e supporto. MARIO arriva a Domus 12 nel Luglio 2020.

A Maggio 2021 è arrivato Marco, 52 anni anche lui viveva solo, ma i suoi fratelli desiderano che condivida il quotidiano con altre persone. Grazie ai fondi ex L. 112/2016 "Dopo di noi" fino a novembre 2021, il percorso poi si è tramutato in inserimento stabile.





CAPITOLO 6 - UNA FOTOGRAFIA DEI SERVIZI E PROGETTI DEL 2021

Nelle pagine seguenti verrà presentato l'andamento dei vari servizi e progetti di Diapason realizzati durante l'anno 2021.

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	AES Ambito Carate Brianza
Artis Gelateria Sociale	ADM Distretto di Desio
Azimut Municipio 9	Camelot Besana
CAD Ottovolante Municipio 8	IncontraGiovani Brugherio
CAD CSA Municipio 9	Millesoli
Domiciliarità Educativa	Nuovo Giardino
Domiciliarità Socio Assistenziale	Saltinbanco
Giunco	Tempo Insieme
Gruppo Indagini Centrali	
Hermada 14	
La Mia Scuola è Differente	
REACT	

6.1 AREA MILANO

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA - MILANO

Sede e Periodo

Servizio di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi. Il servizio è svolto sulla base dell'accreditamento di soggetti del terzo settore disponibili alla coprogettazione/cogestione del servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità, frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado pubbliche e paritarie della città di Milano. Gli anni scolastici interessati sono il 2019-2020 e il 2020-2021

Destinatari e Modalità di accesso

Il servizio si rivolge agli alunni disabili residenti nel Comune di Milano e frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi.

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

Finalità e obiettivi

Il servizio è ispirato ai seguenti principi:

- deve consentire ai soggetti disabili, aventi diritto e già indicati nell'articolo 3, il diritto allo studio, in applicazione della normativa nazionale e regionale che riconosce alla scuola di tutti un contesto formativo adeguato anche per gli utenti con disabilità. L'obiettivo del servizio generale è lo sviluppo delle potenzialità degli alunni con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione attraverso un percorso di integrazione scolastica;
- deve rispondere ai criteri di corretta gestione, deve essere efficace ed efficiente, ovvero capace di raggiungere gli obiettivi preposti con il minore dispendio di risorse;
- deve essere strettamente integrato con l'Istituto Scolastico frequentato dagli alunni disabili e con le altre agenzie educative del territorio;
- deve essere espletato da personale qualificato.

Gli **obiettivi** dell'assistenza 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:**

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

Equipe

Nell'anno scolastico 2020-2021 l'equipe era formata da un coordinatore (Paolo Redini) e 33 educatori; in quello 2021-2022 dallo stesso coordinatore e 37 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, sostituzioni 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.

A giugno 2021 quattro educatori hanno lasciato l'educativa scolastica per altri incarichi in cooperativa o fuori di essa. Tutti gli educatori che hanno iniziato l'anno scolastico 2020-2021 lo hanno portato a termine, garantendo la continuità educativa. Da settembre 2021 tali operatori sono stati sostituiti e il numero degli educatori è aumentato, sia per un numero maggiore di casi seguiti che per la collaborazione con nuovi istituti (v. Galdus)

Il grado di soddisfazione degli interventi educativi sia da parte degli alunni che degli insegnanti è rimasto alto. Da parte dei referenti delle diverse scuole arrivano attestati di stima circa il lavoro, spesso complesso e difficile, che gli operatori Diapason sono in grado di portare avanti, anche in maniera proattiva e non solo gestionale.

- **Rispetto all'utenza:** il lavoro nelle scuole primarie e secondarie di primo grado si è caratterizzato per facilitare la permanenza in classe dell'alunno, per quanto possibile, in modo da favorire l'inclusione nel contesto classe e la vita di relazione. Dove la situazione del singolo lo richiedeva invece, l'educatore ha realizzato un intervento individualizzato fuori dalla classe per favorire il più possibile un'esperienza di benessere dell'alunno nel contesto scolastico.

Nelle classi del personalizzato (al Capac e al Piamarta), spesso caratterizzate da un insieme di soggetti con diverse disabilità e molto eterogeneo, gli operatori hanno agito interventi individualizzati e relazionali, sostenendo i docenti nella gestione delle dinamiche del gruppo classe.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

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

- **Rispetto alle attività:** ove è stato possibile (maggiore disponibilità della scuola verso attività altre) gli educatori hanno realizzato attività di presentazione e conoscenza tra gli alunni (vedi classe 1° indirizzo meccanica, istituto Capac), attività di educazione all'affettività e alle relazioni (classe 2° personalizzato Capac) o laboratorio sulle emozioni (1° E, secondaria di primo grado Verga)

- **Eventuali Innovazioni:** sulla scorta dell'esperienza dell'anno scolastico 2020-2021, il coordinatore ha proposto ed organizzato nei primi mesi dell'anno (ottobre-novembre) una riunione degli educatori con la referente del plesso scolastico (una nella primaria Passerini, una nella secondaria di primo grado Cassinis, una nella secondaria di primo grado Falcone-Borsellino). Tali appuntamenti sono stati pensati allo scopo di creare un momento di confronto e riflessione tra educatori e referente (che nell'operatività a scuola non sono possibili) sui singoli casi e sulle questioni organizzative e gestionali più generali e sono stati molto utili soprattutto per favorire una maggiore conoscenza tra tutti e la valorizzazione del ruolo educativo all'interno della scuola.

- **Eventuali reclami**

Non sono stati presentati dalle scuole con cui collaboriamo reclami circa gli interventi degli educatori o la gestione del servizio.

Punti di forza:

- Portare nelle scuole una cultura educativa e pedagogica che, invece che focalizzare solo fragilità e problemi degli alunni e delle 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/del coordinatrice/coordinatore 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 altrui.
- 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.
- Modalità differenti di gestione della dad/fad tra i diversi istituti comprensivi e istituti professionali che in alcuni casi non valorizzano il ruolo dell'educatore ma creano difficoltà organizzative e di mantenimento del monte ore concordato.

Azioni di miglioramento:

- 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.
- Continuare a proporre alle scuole attività di piccolo gruppo o di classe su tematiche specifiche (emergenti dalle situazioni delle singole classi), così da favorire modalità di apprendimento circolari ed interattive, diverse dalla classica lezione frontale.
- Implementare il lavoro di rete tra scuole e altri enti (associazioni, cooperative, gruppi spontanei) sul territorio per creare maggiori connessioni tra mondo scolastico ed extrascolastico, offrendo più opportunità ai minori che vivono su quel territorio.

Il servizio nel 2021 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
Orari di apertura: invernale 7.30 - 20.00, estivo 7.30 -13.30 e 15.30 - 23.00. 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 e feste 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

9 soci lavoratori (di cui 4 svantaggiati)
1 consulente (laboratorio cucina e catering da ottobre 2021)
3 tirocinanti svantaggiati di cui: 1 Celav (aiuto laboratorio – estate 2021); 1 CPS (somministrazione e sala); 1 CPS (aiuto laboratorio 10/2021 – 12/2021).
1 volontaria del servizio civile (aiuto somministrazione e sala dal 05/2021), stagisti del progetto diurnato del Comune (adulti con disabilità) e lavoratori occasionali a chiamata per somministrazione e sala.

Modalità di Lavoro

- Laboratorio gelato e biscotteria/cioccolato: 1 socia lavoratrice + coord (50% ore operative)
- Laboratorio cucina e catering (Nike bistrò e altri): 1 socia lavoratrice + consulente lab. cucina

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

ARTIS La Prima Gelateria Sociale di Milano

- Somministrazione e sala: 3 soci lavoratori + coord (50% ore operative)
 - Nike bistró e catering: 1 socio lavoratore + 1 socio per consegne
 - Artis: Turnazione sulle 7 aperture settimanali, con raddoppi nei giorni più intensi di lavoro (weekend, festivi) – da luglio 2021 su 6 giorni di apertura (lunedì riposo)
 - Bistró Nike: operatore fisso per 5 aperture feriali dalle 8.00 alle 16.00
- 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)

Rispetto all'Utenza: mantenimento di una media alta (4,2) con la crescita di recensioni su google (632) e crescita costante di "follower" su social network (2.710 mi piace alla pagina)

Rispetto alle Attività

1. **Nuova linea ARTISBISTRO.** (ristrutturazione e adeguamento del laboratorio).
 - Fornitura pranzi per NIKEBistro (tutti i giorni feriali)
 - Aperitivi con Tapas (da ottobre 2021 da giovedì a domenica sera)
 - Brunch domenicale (da novembre 2021 ogni domenica nel mezzogiorno)
 - Pausa pranzo Lunch (previsto per marzo 2022)
 - Preparazione e somministrazione catering su richiesta
2. Consolidamento di produzione della **linea di "bassa stagione del gelato"**, biscotteria e cioccolateria, confezionamento e vendita in spazio "store" dedicato, con preparazione cesti natalizi.
3. **Fornitura di gelati** a 3 bar sociali di Milano (Quasilocanda a Villapizzone, barJodok ad Affori e Olinda Parco Trotter, Nuovo Cinema Armenia a Dergano)
4. **Laboratori gelato** per scuole, famiglie, centri estivi di Diapason (distribuzione di ghiaccioli e sorbetti nelle scuole con Apegelato. Laboratori per bimbi e adulti (degustazione gelato) per Festival Biodiversità ParcoNord.
5. Collaborazione con gruppi di acquisto solidale per ordini e consegne di gelati (Bicocca, Affori, Brugherio, Bande Nere)

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19:

sviluppo dell'attività di consegna a domicilio gelato a Milano, hinterland e MB.
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.

Analisi dei rischi e opportunità

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 del 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)

AZIMUT CENTRI DIURNI Municipio 8 e 9 MILANO

Sede e Periodo

Via Amoretti, 14 - Via Volturno, 26 I C.D. Azimut, accreditati con il Comune di Milano, sono attivi dal 1999.

Destinatari e Modalità di accesso

Minori 11-18 anni. 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.

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.

Municipio 9: In estate apertura agli amici dei ragazzi e/o a studenti per svolgere gruppo-compiti.

Municipio 8 è composta da 3 educatori professionali di cui uno svolge il ruolo di coordinatore. Municipio 9 è composta da due educatori e un coordinatore.

Equipe e Modalità di lavoro

L'equipe si incontra settimanalmente per:

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

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

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

- **Punti di debolezza in generale:** 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.

- **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" (zona8: per i ragazzi con procedimento penale offrire percorsi di Map positivi per l'estinzione del reato commesso e la riparazione del danno causato); attraverso un approccio sistemico mettere in comunicazione, raccordare e valorizzare le diverse dimensioni (spesso frammentate) della vita delle persone (famiglia, scuola, servizi, attività extrascolastiche, gruppo dei pari, lavoro); mediazione genitori-figli adolescenti al fine da riattivare comunicazioni positive/efficaci e sostenere le sfide evolutive caratteristiche dell'età e dei ruoli; intessere collaborazioni con le altre agenzie educative dei contesti in cui lavoriamo per promuovere coesione sociale territoriale.

- **Punti di debolezza zona 8:** si accentua nel corso dell'anno il grave momento di difficoltà dovuto principalmente alla mancanza di invii di minori dal Servizio Sociale a fronte di numerose dimissioni di minori giunti alla fine del loro progetto educativo.

Continua ad essere faticoso il rapporto e il lavoro di tenuta delle prese in carico con i Servizi Sociali sia

rispetto 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 debolezza zona 9:** 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 fronte 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.

Il buon rapporto e la buona considerazione hanno portato verso la fine dell'anno a qualche richiesta di inserimento ma negativamente compensata da dimissioni e prese in carico di situazioni sempre più connotate da fragilità e multiproblematicità che rendono scarsa la tenuta e la frequenza al CD.

In generale, rimanere senza casistica non 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.

Zona 9: 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"

Analisi dei rischi e opportunità

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.

- **Rispetto all’Utenza:** i ragazzi tutti esprimono forte attaccamento sia al progetto sia alla relazione educativa instaurata con i rispettivi educatori di riferimento
- **Rispetto alle Attività:** preferenza alle attività svolte in sede, fatica a rivolgersi all’“esterno”
- **Innovazioni: zona 8:** 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.
- **Innovazioni zona 9:** collaborazione con il Progetto NOVE +, AGEVOLANDO e A GONFIE VELE, collaborazione alla ricerca proposta da Università Bicocca in merito a “ strategie di partecipazione dei minori alle scelte educative”.
- **Eventuali reclami:** no.

Utenti e volontari

Zona 8 nel 2021 si è rivolto a: **17 minori; 40 adulti;**
1 volontario continuativo giovane reclutato nell’anno in corso

Zona 9 nel 2021 si è rivolto a: **9 minori: 10 adulti**
1 volontario continuativo giovane reclutato nell’anno in corso

CAD OTTOVOLANTE - MILANO

Sede e Periodo

Destinatari e Modalità di accesso

Finalità e obiettivi

Attività del Servizio

Iniziative sul territorio

Via Amoretti, 14. 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 GIUGNO 2022.

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". 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.

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 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.

Nel 2021 il centro, nonostante il permanere dell'emergenza legata alla pandemia da Covid-19 ha funzionato regolarmente lavorando "in presenza". Ciononostante sono ridotte le attività esterne al centro e le iniziative legate al territorio.

L'equipe del CAD OTTOVOLANTE è composta da personale educativo e socio assistenziale per un totale di 6 operatori di cui un coordinatore. Non si registra turn over nel 2021.

CAD Ottovolante - Milano

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Rispetto all'utenza: definizione di turni stabili di frequenza al centro, motivati dalla necessità di contingentare gli accessi garantendo possibilità di partecipazione, gruppi stabili e ridotti, con un numero massimo di partecipanti come indicato nel "Progetto di riavvio".

Rispetto alle Attività: differenziazione quotidiana delle proposte, anche con definizione di momenti dedicati ("gruppo donne"), con sostanziale ripresa di quasi tutte le attività realizzate in periodo pre pandemico

Eventuali innovazioni: offerta flessibile a disposizione degli ospiti, che possono modulare in maniera personalizzata la propria presenza al centro integrandola con altri impegni di vario tipo 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. Apertura prevalentemente mattutina del centro, che rende particolarmente attrattiva la frequenza al centro per persone altrimenti scoperte o escluse dalla frequenza ad altri servizi.

Eventuali reclami: nulla da segnalare

Analisi rischi e opportunità

Punti di forza: Ambiente giovane, dinamico ed informale; Accoglienza in un contesto curato e protetto; Elevato livello di collaborazione con istituzioni, 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 debolezza: non ancora possibile la piena ripresa delle attività senza vincoli di presenze.

Azioni di miglioramento: maggiore organizzazione di proposte "extra centro" (serali, periodi di vacanza) rivolte agli ospiti.

Utenti e volontari

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **10 giovani; 11 adulti; 1 anziano**

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 giugno 2022.

Destinatari e Modalità di accesso

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

Iniziative sul territorio

Nel 2021 il centro, nonostante il permanere dell'emergenza legata alla pandemia da Covid-19 ha funzionato regolarmente lavorando "in presenza". L'impatto su territorio è stato valorizzato con l'avvio dell'attività di utilità sociale legata alla distribuzione di generi alimentari a famiglie in difficoltà, con cadenza settimanale per tutto il 2021 e tuttora in prosecuzione sviluppo.

Equipe di lavoro

L'equipe del CAD CSA è composta da personale educativo e socioassistenziale per un totale di 7 operatori di cui 1 coordinatore. Non si segnala turn over nel 2021. 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.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

La peculiarità del servizio si ritrova nell'arricchimento dato dalle ore di intervento socioassistenziale di gruppo.

- **Rispetto all'utenza:** definizione di turni stabili di frequenza al centro, motivati dalla necessità di contingentare gli accessi garantendo possibilità di partecipazione, gruppi stabili e ridotti, con un numero massimo di partecipanti come indicato nel "Progetto di riavvio".
- **Rispetto alle Attività:** differenziazione quotidiana delle proposte, con maggiore ingaggio individualizzato di tutti gli ospiti rispetto al passato.
- **Eventuali innovazioni:** avvio e stabilizzazione dell'attività di utilità sociale relativi alla distribuzione di generi alimentari a famiglie bisognose segnalate dalla rete del progetto Qubi, con strutturazione di mansioni, compiti e collaborazione attiva da parte degli ospiti coinvolti
- **Eventuali reclami:** nulla da segnalare

Analisi rischi e opportunità

Punti di forza: frequenza mantenuta da parte di un elevato numero di persone anche "storici"; Accoglienza in un ambiente curato ed attento ma al tempo stesso familiare ed informale; Apertura quotidiana del centro sia mattutina che pomeridiana; Implementazione di risorse educative e socioassistenziali; Storico ed importante radicamento del centro con il territorio; Ampia connessione con la rete di servizi e risorse territoriali.

Punti di debolezza: non ancora possibile la piena ripresa delle attività senza vincoli di presenze; Tendenza, da parte di alcuni ospiti, verso modalità di frequenza spiccatamente eccessivamente statiche; Età media degli ospiti generalmente elevata; Difficoltà di coinvolgimento delle persone in attività ed orari fuori dall'ordinario

Azioni di miglioramento: ulteriore incremento di progetti legati allo sviluppo di attività di utilità sociale in cui gli ospiti siano protagonisti di aiuto concreto (lotta allo spreco alimentare, solidarietà, supporto a persone sole).

Utenti e volontari

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: 2 giovani; 16 adulti; 10 anziani. 2 volontari di cui uno occasionale.

DOMICILIARITÀ EDUCATIVA Via Amoretti 14 e Via Ciriè 9 - MILANO

Periodo

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

Destinatari e Modalità di accesso

Bambin*, adolescent*, persone con disabilità e alle loro famiglie; anzian* adult* in difficoltà e con patologia psichiatrica. Il Servizio sociale contatta il gestore scelto dalla famiglia per proporre la situazione. La famiglia solvente contatta direttamente la cooperativa.

Finalità e obiettivi

Sostenere la genitorialità quale accompagnamento ai genitori teso a: riacquisire funzioni evolutive; sviluppare e valorizzare fattori protettivi; 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.

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

Sostenere agli adulti con disabilità promuovendo: processi di inclusione sociale e di vita indipendente; inserimento e successiva tenuta nell'ambiente di lavoro; nuove relazioni sociali; individuazione di luoghi di prossimità (gruppi tematici e di aggregazione) per garantire la continuità dei percorsi inclusivi e di vita.

Affiancare le persone anziane per: creare attività che rallentino il deterioramento cognitivo; promuovere e mantenere relazioni sociali

Attività del Servizio

1. Metodologicamente gli orientamenti al fine di erogare attività educative individuali e di gruppo sono:
2. approccio integrato alla famiglia intesa come sistema in relazione ad un contesto
3. analisi dei bisogni del nucleo per una progettazione individualizzata
4. attivazione delle risorse del territorio e costruzione di reti di sostegno al nucleo
5. attivazione di attività di gruppi anche in sostegno ai singoli progetti
6. 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.

Iniziative sul territorio

Dal 21 giugno al 17 luglio e dal 6 al 10 settembre 2021 il servizio educativo ha effettuato le “attività nei cortili”: centri estivi con protocollo covid nel caseggiato ERP di via Val Di Nievole e in via Ciriè nel Municipio 9. Dal 17 settembre 2021 è stato aperto un doposcuola in via Val di Nievole (medie e elementari).

Equipe di lavoro

Al 31 dicembre 2021 l'equipe del servizio è composta da **38 educatori Diapason** e **14 di Fondazione Aquilone**; la partecipazione alle équipes settimanali è della metà. Il turn over di Diapason è di oltre il 18%. Nel 2021 sono usciti dal servizio 7 educatori di Diapason e 5 di Aquilone

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Rispetto all'utenza: mantenuto il numero di situazioni complessive seguite (circa 200) con una lieve flessione rispetto al secondo livello in zona 8 compensato dall'aumento nel Municipio 9. Gli educatori si sono spesi sulle aree di maggiore criticità, cercando di contenere malesseri e riattivare potenzialità. Difficoltà programmatiche date da interventi in presenza e da remoto che non sempre risultano funzionali alla famiglia e ai minori. Criticità sempre più marcate in situazioni già fragili e forme di ritiro sociale e depressione, inibizione dei desideri, conflittualità con la scuola. Genitori rabbiosi, rivendicatori e deleganti.

Rispetto alle Attività: in presenza sfruttando le poche risorse presenti sul territorio e incontri a coppie o poco più; da remoto anche per garantire la continuità relazionale con genitori non collocatari; enfatizzare l'importanza del gioco e del rapporto con i pari seppure nel rispetto delle contingenze dettate dalla pandemia.

Eventuali innovazioni: centri estivi e attivazione del gruppo in Val di Nievole in continuità con essi. Accentuazione momenti in copresenza con almeno un genitore.

Eventuali reclami: nessuno formale

Analisi rischi e opportunità

Punti di forza: Fiducia da parte di committenza e dei servizi nei coordinatori; tempo dedicato al sostegno individuale degli educatori da parte del coordinamento e presenza alla maggior parte delle reti/verifiche (al di là delle ore retribuite); capacità degli educatori di costruire scambi informativi informali; capacità e competenze di buona parte degli educatori nella tenuta di compiti e mansioni al di là del retribuito; autoformazione/supervisione e formazione; più sedi; abbonamento zoom.

Punti di debolezza: turn over elevato; impossibilità di selezionare personale nei tempi richiesti dalla committenza (con perdita casi); prevalenza di équipes da remoto e/o divise in due gruppi distinti; scarsa partecipazione all'équipe a causa del sovrapporsi delle richieste nel servizio scolastica per un numero crescente di educatori; poca attenzione alla cura dei nuovi ingressi rispetto alla dimensione dell'organizzazione Diapason; sedi poco funzionali e fruibili; carico di lavoro per coordinatore prevalente; nessuna programmazione/pianificazione e conoscenza del budget della PA; mancanza centro di costo Diapason; contratti con monte ore inadeguati e mancato riconoscimento di back office.

Azioni di miglioramento: implementazione incentivi, accoglienza educatori e ricerca personale; uso zoom con plenaria e seguente divisione in stanze; cambio composizione gruppi in presenza più frequente; mandato al coordinamento scolastica di preservare il momento dell'équipe ADM; più momenti assembleari e coinvolgimento nella cura e rispetto di Diapason per i lavoratori; pulizia e manutenzione sedi; avvio negoziazione del TS con PA a partire dalla condizione di lavoro; incontro annuale con centro di costo e programmazione risorse.

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **168 minori; 5 giovani; 161 adulti; 1 anziani**

Sede e Periodo

Il servizio nel 2021 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. 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 (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

Attività del Servizio

Gli **obiettivi specifici** del Servizio Socio Assistenziale sono:

- accompagnare al mantenimento del più alto livello possibile di **autonomia delle persone**, costruendo percorsi per rispondere a bisogni socio assistenziali
- favorire la **socializzazione**, attraverso il mantenimento 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.

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.

Equipe di lavoro

Dal 2016 sono presenti due coordinatori come responsabili tecnici

- 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.

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. 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. Non vi è stato turn over nel corso dell'anno

Rispetto all'utenza/Rispetto alle attività

L'attività del servizio è notevolmente aumentata per l'invio di numerosi nuovi utenti da parte dei SSTP durante la seconda parte dell'anno; in aumento anche i servizi "indiretti", è troppo presto per capire quale impatto potrà avere questo dato sull'organizzazione.

Innovazioni

- assunzione di procedure per il contenimento del Covid 19, così come specificato nel documento del Protocollo relativo.
- nuova organizzazione per la gestione dei servizi della domenica: grazie a modifiche contrattuali sono stati coinvolti 4 operatori, 2 uomini e 2 donne, è stato così possibile distribuire gli incarichi nei giorni festivi in maniera più equilibrata.
- percorso di ristrutturazione, in vista dell'avvicendamento al coordinamento nel prossimo anno

Eventuali reclami: nessuno

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

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 il 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.

Punti di debolezza:

- Il passaggio da una drastica riduzione del servizio a causa della pandemia, a un consistente e repentino aumento degli utenti nella seconda parte dell'anno, ha sovraccaricato l'équipe degli operatori.
- La dimensione ridotta dell'équipe e la necessità di integrare il 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
- E' stato difficile reperire nuovi operatori, forse a causa delle difficili condizioni di lavoro: su due nuovi inserimenti attivati, uno è fallito per mancanza di disponibilità dell'operatrice, uno è stato positivo, ma purtroppo con limitazioni della disponibilità di tempo. A fine anno sono state individuate altre operatrici che saranno inserite nel 2022.
- La gravità della situazione sanitaria ha avuto ripercussioni sul clima dell'équipe

Azioni di miglioramento

- Individuare altri metodi per la gestione programmi degli operatori (maggiore coinvolgimento)
- Coinvolgere un operatore del servizio nel prossimo coordinamento
- Proseguire a integrare ove possibile il monte ore con servizi più gratificanti (es. CAD e Custodi Sociali).

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **2 minori; 1 giovani; 20 adulti; 32 anziani**

Giunco Via Dognana 4 - MILANO

Periodo

I edizioni 2017/2019 - II edizione tramite appalto da dicembre 2019 a dicembre 2022

Destinatari e Modalità di accesso

Famiglie in carico ai servizi sociali con caratteristiche di alta conflittualità tra i genitori. L'accesso avviene tramite invio dei servizi di II livello area tutela minori.

Finalità, obiettivi e Attività del Servizio

Trattamento della conflittualità per migliorare la comunicazione e la cogenitorialità che si realizza attraverso colloqui congiunti tra Madre e Padre e Gruppi genitori e figli.

Iniziative per il territorio

13 aprile 2021: presentazione linee guida del progetto agli addetti ai lavori e ai referenti comunali.

Equipe di lavoro

Inizialmente equipe prevista composta da: 2 AS, 2 Psicologhe, 1 coordinatore e 1 supervisore. A settembre 2021 equipe ridotta a 1 AS 1 Psicologa per riduzione casistica.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Rispetto all'Utenza: la casistica in carico non si è modificata rispetto agli anni precedenti.

Rispetto alle Attività: nel corso dell'anno la metodologia ha assunto un chiaro assetto rispetto ai passaggi e alle tempistiche descritte nel documento "Linee guida". La loro presentazione ha comportato un grosso lavoro di riorganizzazione del pensiero e della sperimentazione degli anni precedenti. Sono stati raccolti dati per analisi qualitativa e quantitativa per estrapolarne una valutazione di esiti del progetto.

Non è stato possibile attivare il gruppo "NO kids in the middle" previsto a causa dell'emergenza covid.

Eventuali innovazioni: coincidenza della coordinatrice con il ruolo di psicologa interno

Eventuali reclami: nessuno

Analisi rischi e opportunità

Punti di forza: alta competenza specifica sul trattamento della conflittualità ed gli operatori

Punti di debolezza: carenza di casistica e equipe troppo esigua che impedisce un buono scambio.

Azioni di miglioramento: promozione del progetto GIUNCO nei servizi inviati.

Utenti e volontari

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **64 minori; 90 adulti.**

Periodo

Novembre 2019 / dicembre 2022.

**Destinatari
e Modalità di accesso**

Famiglie e minori con richiesta di indagine psico-sociale che accedono al servizio attraverso l'Autorità Giudiziaria (Procura c/o TM, Tribunale per i Minorenni, T.O. IX sez, GT).

**Finalità, obiettivi
e Attività del Servizio**

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. Successivamente realizzano colloqui con le famiglie e i loro figli, incontri di rete, visite domiciliari, riunioni di equipe, supervisione e formazione.

Iniziative per il territorio

Equipe di lavoro

L'equipe di lavoro sono formate da assistenti sociali e educatori del Comune e da assistenti sociali e psicologi dell'Ati. Sono presenti due coordinatrici, una del Comune e una dell'Ati. Le equipe di lavoro sono quindicinali e una volta al mese le due equipe usufruiscono della supervisione. Durante l'anno vengono effettuati anche incontri di formazione, come previsto dal bando. Nell'anno 2021 sono state svolte due formazioni : una giuridica e una sugli strumenti di Pippi.

**Analisi rischi e
opportunità**

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

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

Punti di debolezza la strutturazione del budget

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

Utenti

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **695 nuclei familiari**

Periodo

Avvio Novembre 2019.

**Destinatari
e Modalità di accesso**

Ragazzi tra i 18 e 21 anni in uscita da percorsi di accoglienza residenziale o familiare inviati tramite servizio sociale e previo decreto di prosieguo amministrativo del Tribunale per i Minorenni.

**Finalità, obiettivi
e Attività del Servizio**

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.

iniziative 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 di lavoro

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Utenti e volontari

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.

Rispetto all'Utenza: positivo riscontro da parte degli ospiti del progetto di cui sono protagonisti

Rispetto le Attività: positivi rimandi sulle attività che li hanno coinvolti

Eventuali reclami: no.

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. Fatica a garantire avvio di nuovi inserimenti a causa dell'assenza di richiesta da parte dei servizi sociali.

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. Analisi del bisogno effettivo dei servizi sociali nei confronti della risorsa in oggetto (ad oggi appartamento non ha ospiti, nonostante il dichiarato investimento pubblico sui ragazzi care leavers).

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **2 giovani; 15 adulti (insegnanti, AS)**

Padova, Torino e Milano. A Milano Diapason realizza le sue attività presso I.C. Pertini e sede progetto

LA MIA SCUOLA è DIFFERENTE - Via Padre Luigi Monti, 66 - MILANO

Sede e Periodo

Progetto Interregionale che si realizza tra 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) 15 febbraio 2019 – autunno 2022 (scadenza prorogata)

Destinatari e Modalità di accesso

Complessivamente il progetto intende raggiungere una popolazione di 4200 studenti di età compresa tra i 5 e i 14 anni. L'accesso è spontaneo o su invio della scuola (attività gratuite salvo in alcuni casi rimborso spese simbolico).

Finalità, obiettivi e Attività del Servizio

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: laboratori di robotica, riciclo creativo e decorazione tessuto.

Risorse di famiglia: attività di doposcuola 2 pomeriggi alla settimana fino a giugno 2021 e 5 pomeriggi da ottobre 2021; laboratori di italiano L2 per minori e adulti; 4 video di sostegno alla genitorialità pubblicati sulla pagina FB del progetto; incontri da remoto con classi della primaria sui rischi legati ad Internet, attività estive "E-State in Ponale"; Tavolo Ben-Essere in Rete. Le attività sono riprese in presenza grazie all'applicazione di un protocollo di sicurezza.

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

La mia comunità è la mia scuola: laboratorio di elaborazione delle immagini.

Equipe di lavoro

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Utenti e volontari

Eventi pubblici: realizzati a marzo un seminario on line e ad ottobre una comunità di pratiche all'interno del Festival Generazioni.

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. Gruppo sostanzialmente stabile nel 2021.

Rispetto all'Utenza: hanno partecipato alle attività proposte prevalentemente alunni delle scuole primarie, in percentuale significativa di origine straniera.

Rispetto alle Attività: sperimentate con successo attività rivolte a coppie genitore/figlio; molto apprezzati dalle famiglie i campus estivi; smaltita lista di attesa dello spazio compiti e gioco 2021-2022 grazie alla collaborazione col doposcuola QuBi al quale sono stati inviati anche alcuni volontari; riprese a ottobre le attività rivolte alle mamme (laboratorio italiano L2 e gruppo uncinetto e ricamo).

Innovazioni/Emergenza sanitaria Covid 19: riprese attività con protocollo di sicurezza.

Eventuali reclami: no.

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 2022 il progetto si concluderà e vanno individuate soluzioni per dare continuità ad alcune attività.

Azioni di miglioramento: previsti incontri di raccordo mensili con la scuola e l'ampliamento dei soggetti coinvolti nella definizione e realizzazione delle attività; previsto percorso per sottoscrizione Patto Educativo di Comunità

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **300 minori; 19 adulti.**

Il servizio ha coinvolto 11 volontari

Sede e Periodo

Progetto interregionale che si realizza a: Milano; Torino; Roma; Aversa; Palermo; Cagliari.
Diapason realizza le sue attività presso I.C. Pertini e la sede progetto N (Qu.ri Niguarda e Bicocca)
Settembre 2018 – novembre 2021 (scadenza prorogata)

**Destinatari
e Modalità di accesso**

Il progetto complessivamente intende raggiungere: 3.250 adolescenti (età 11-17). Sono da considerarsi destinatari indiretti 1.770 genitori e 690 docenti. Accesso spontaneo o su invio della scuola (attività gratuite salvo in alcuni casi rimborso spese simbolico).

**Finalità, obiettivi
e Attività del Servizio**

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.

iniziative sul territorio

1. Laboratori con gli adolescenti: organizzati diversi laboratori creativi. Il gioco urbano nel terzo anno è stato realizzato in presenza. Il gioco urbano dell'anno precedente è stato riproposto in modalità virtuale in occasione del festival Generazioni organizzato dall'Università Bicocca.
2. Centro territoriale aperto 5 pomeriggi alla settimana (8 turni) fino a giugno.
3. Sportelli orientamento: realizzati con tutte le classi terze
4. Incontri di sensibilizzazione rivolti ai genitori: realizzati 4 video

Equipe di lavoro

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Utenti e volontari

Il gruppo di lavoro è composto da 1 coordinatrice, 3 educatrici/ori professionali, 1 community worker; 2 case manager, 1 formatrice, 1 psicologa, 2 docenti, 1 esperta social media. Nel 2021 accentuato turnover dovuto a maternità.

Rispetto all'utenza: soprattutto alunni delle scuole medie, in percentuale prevalente di origine straniera.
Rispetto alle Attività: anno di fine progetto. A gennaio effettuati colloqui di orientamento per la scelta della scuola secondaria; tra gennaio e marzo realizzato percorso formativo per docenti ed educatori; a maggio supportati i ragazzi, con aiuto volontari APPLE da remoto, nella preparazione dell'elaborato per l'esame di terza media; a maggio chiusi i percorsi individualizzati; a giugno e luglio predisposta una ricca programmazione estiva con laboratori robotica, musica rap, riciclo creativo e uscite in città; a luglio incontro con il campione di basket Biligha; a settembre, realizzato campus formativo in Trentino finanziato da Fondazione KPMG per 23 ragazzi; a ottobre organizzato da WeWorld, un evento di fine progetto su due giornate (il primo si sono esibiti dieci ragazzi e ragazze che avevano partecipato al laboratorio estivo di musica rap). Da ottobre le attività di aiuto allo studio per i ragazzi delle medie sono state assorbite dal progetto "La mia scuola è differente!".

Eventuali innovazioni: attività riprese in presenza.

Eventuali reclami: nessuno

Punti di forza: il progetto può fare affidamento su una rete ampia; è complementare a "La mia scuola è differente!"; ha coinvolto diversi volontari

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

Azioni di miglioramento: progetto concluso (non previste azioni di miglioramento)

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **195 minori; 40 adulti.**

Il servizio ha coinvolto 11 volontari

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA Distretto di Carate (MB)

Sede e Periodo

Il Servizio viene erogato nelle strutture educative e scuole territoriali presso alcuni Comuni della Provincia di Monza e Brianza, nell'**Ambito di Carate. È attivo dall' a.s. 2010/11** secondo la formula "Piano di Utilizzo Voucher" o PUV (genitori affidano il servizio a una specifica Cooperativa Sociale, il Comune di residenza monitora e controlla interventi). Validità attuale accreditamento 1/09/2019-31/08/2022. 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). Ore incarico ricevute in funzione del budget riportato sul PUV in base a diagnosi, disponibilità economiche del Comune di residenza, indicazioni di Regione Lombardia.

Destinatari e Modalità di accesso

Bambini/alunni 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.

L'accesso avviene tramite i servizi sociali. I familiari/tutori legali presentano richiesta all'Amministrazione del Comune oppure a Regione Lombardia; 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 nella fase di avvio e durante l'anno per aggiornamenti costanti.

Finalità, obiettivi

- **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.

Momenti di incontro con i docenti, a incontri di rete con specialisti/Servizio sociale, a colloqui con familiari.

Equipe di lavoro

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.

Nel corso del 2021 risultano operativi 16 operatori per 44 incarichi accanto a una coordinatrice.

La costanza dei valori numerici ha in sé variazioni. Rispetto agli incarichi: 7 situazioni vedono la naturale chiusura con giugno; 2 situazioni non ripartono per trasferimento dei familiari in altre città; 2 situazioni vengono ritenute chiuse d'ufficio dal Comune competente.

Rispetto al turn over degli operatori: 7 operatori lasciano il servizio nel nuovo anno scolastico di cui 4 ad inizio settembre e 3 tra settembre e dicembre. Dagli educatori si raccolgono motivazioni legate:

- a necessità familiari con trasferimento di Regione;
- situazioni economiche più favorevole (3 operatori);
- scelte professionali differenti che permettano maggiore remunerazione in particolare accettazione di Messa a Disposizione nelle scuole (3 operatori);
- desiderio di lavorare in unico servizio (1 operatore).

Il turnover, come anche la difficoltà a trovare personale disponibile alla tipologia di servizio, **pare correlato alle fragilità del servizio di AES:** continui spostamenti tra scuole; preoccupazioni per l'esposizione ad un possibile contagio da coronavirus; preoccupazioni per le improvvise assenze degli alunni con conseguente annullamento delle ore di lavoro; mancata certezza di proseguimento del lavoro in dad; mancata o debole considerazione del ruolo educativo e della presenza degli educatori quali lavoratori in essere nella Scuola aventi diritto di essere informati circa le improvvise quarantene oppure assenze per gite o malattie.

Équipe da remoto almeno bimensili sono state contesti privilegiati per valorizzare il lavoro educativo svolto, per creare connessioni sia tra i colleghi che rispetto alle tematiche pedagogiche toccate nello svolgimento degli incarichi, per dare voce alla dimensione emotiva, per mantenere raccordo con la vita della Cooperativa.

Sono state strutturate due équipes in funzione del target di lavoro e delle disponibilità orarie per migliorare l'ascolto verso i colleghi e le tematiche portate-condivise, per facilitare maggiormente la partecipazione all'équipe.

Modalità di Lavoro

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Costanti raccordi con i Comuni che hanno affidato incarichi di lavoro e che mostrano apprezzamento verso la qualità del servizio erogato; in alcune situazioni i genitori degli alunni seguiti hanno esplicitato richieste di continuità educativa ai referenti comunali. Nel periodo estivo il comune di Lissone ha richiesto la continuità educativa per 8 bambine/i nei centri estivi.

Rispetto all'utenza: riconoscimento del valore dell'intervento educativo verbalizzato dai genitori alle educatrici ed educatori di riferimento, in alcune situazioni hanno anche esplicitato l'apprezzamento al Comune di residenza. Collaborazione mostrata da parte dei familiari per la continuità del lavoro educativo anche in situazioni da remoto.

Rispetto alle Attività: in occasione della primavera 2021 bambine/i con specifiche necessità hanno potuto continuare a frequentare la Scuola in presenza (Deroga specifica in occasione del lockdown parziale del primo semestre 2021) per cui vi è stata una continuità di lavoro che ha supportato le bambine/i seguiti. La ripresa con settembre 2021 si è mostrata faticosa in generale a causa delle continue variazioni di regolamenti da seguire in tema di quarantene/tamponi/vaccinazioni portando educatrici/tori a rilevare grossi affaticamenti negli apprendimenti per bambine/i e a sentirsi loro stesse in balia degli eventi esterni e preoccupate per il monte ore settimanale non lavorabile.

Eventuali innovazioni: si è continuato a dare un senso educativo alle situazioni di vita scolastica emergenti, spesso improvvise, per favorire il benessere dei bambine/i e per continuare a motivarsi nel lavoro educativo. **Eventuali reclami:** nessun reclamo presentato

Punti di forza: lieve aumento incarichi affidati; 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 raccordo 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; utilizzo di strumenti di comunicazione interni all'équipe come padlet e drive per aggiornarsi, condividere vissuti e idee laboratoriali, per velocizzare consegne dei fogli ore.

Analisi rischi e opportunità

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 se alunne/i in dad; 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) oppure in situazioni di quarantene; rigidità strutturali del contesto scolastico, in particolare per l'organizzazione oraria settimanale; turn over educatori, come sopra specificato; difficoltà nel reperire personale con settembre causa affidamento incarichi MAP delle Scuole (contratti più appetibili per i lavoratori) e nel reperire personale per sostituzioni estemporanee.

Azioni di miglioramento: mantenere raccordi con le referenti comunali per aggiornamenti sulle specifiche situazioni in carico e un confronto sulla qualità del lavoro educativo erogato; lavorare in prevenzione rispetto a nuove chiusure scolastiche con settembre 2021 dando disponibilità a nuovi incarichi; ampliare le richieste di intervento AES; portare all'attenzione del Tavolo Disabilità dell'Ufficio di Piano le fragilità del servizio AES. Curare la selezione del personale affinché possa essere interessato ad incarichi di AES e di ADM per un'ottimizzazione dei servizi sui territori. Utilizzare cartelle condivise con équipe per velocizzare il lavoro di controllo e riepilogo ore svolte da rendicontare ai Comuni. Riflettere con area risorse umane su contratti-affidamento incarichi possibili per supportare la continuità lavorativa. Mantenere équipe da remoto.

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **44 minori; 260 adulti.**

Utenti

Sede e Periodo

Albo accreditamento: due rinnovi quello attuale valido fino al 30.06.2022

Destinatari e Modalità di accesso

Il Servizio si rivolge ai minori e alle loro famiglie. Si accede tramite i servizi sociali che contattano la cooperativa scelta tra le possibili accreditate e propongono il progetto ai genitori dei minori coinvolti.

Finalità, obiettivi

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

Nello specifico gli obiettivi che si perseguono sono:

- progettare ed attuare interventi individualizzati atti a valorizzare le capacità e le competenze del minore al fine di sviluppare le potenzialità dello stesso;
- favorire la permanenza in famiglia di minori che vivano in contesti psico-socioeducativi e culturali svantaggiati;
- migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare, aiutando i genitori a riscoprire e ad attivare le loro eventuali potenzialità, al fine di promuovere una crescita armonica dei propri figli, 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

Il Servizio si svolge 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.

Almeno **inizialmente aiuto scolastico** come prima modalità per entrare in relazione con il minore e la famiglia, creando le basi per una relazione educativa fondamentale per raggiungere obiettivi più ampi.

Equipe di lavoro

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Utenti

L'educatore sprona il minore, ma anche la sua famiglia, verso le risorse presenti sul territorio per **offrire esperienze differenti** che generalmente la famiglia non è solita utilizzare (associazioni sportive, oratori...)

1 coordinatrice e 2 educatrici . no turn over in questo anno.

Non si svolgono equipe di gruppo essendo entrambe le educatrici inserite in altri servizi. Si mantengono gli scambi individuali con la coordinatrice ad ogni necessità.

Rispetto all'utenza: l'anno è stato caratterizzato da una maggior continuità nonostante le frequenti quarantene sia degli utenti che degli operatori. Con il servizio sociale sono stati reintrodotti i momenti di confronti in presenza allargati alle famiglie che non si svolgevano da molto tempo.

Rispetto alle Attività: si sono riprese le attività in presenza mantenendo le videochiamate solo come strumento durante le eventuali quarantene. Rimangono ancora limitate le possibilità di frequentare luoghi di aggregazione come oratori/ecc..

Eventuali reclami: Mancanza di personale a fronte di diverse richieste di avvio da parte dei servizi

Punti di forza estrema disponibilità da parte delle educatrici rispetto alle esigenze delle famiglie e delle assistenti sociali. Professionalità e anche creatività nel portare avanti il progetto concordato in fase di avvio.

Punti di debolezza la mancanza di una sede, è stata avvertita in modo ancora più marcato rispetto al passato. Doversi quasi unicamente appoggiare al domicilio del minore senza avere alcuna risorsa sul territorio, ha comportato notevoli fatiche.

È mancata la supervisione attivata solo a fine anno.

Azioni di miglioramento la collaborazione con il servizio inviante è sicuramente migliorata rispetto al passato e le operatrici vengono aggiornate un po' più tempestivamente. Ci si auspica un ulteriore miglioramento di questa collaborazione.

Più precisione nella produzione dei documenti (relazioni, pei) anche a fronte della limitata possibilità di segnare le ore di back office.

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **12 minori; 22 adulti; 3 anziani**

CAMELOT - Sportello di Ascolto Psicopedagogico - BESANA BRIANZA (MB)

Sede e Periodo

Lo sportello è presente negli spazi disponibili delle scuole dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII". È Progetto annuale di consulenza psicopedagogica svolto sul territorio di Besana in Brianza, avviato in funzione dei finanziamenti ricevuti: aprile 2013-maggio 2014 e novembre 2014-maggio 2015 con finanziamento dell'Ente Locale; dall'a.s. 2015/16 all'a.s. 2020/21 con finanziamento Ente Locale, Fondazione Monza e Brianza attraverso progetto "Good Morning Brianza" e compartecipazione della Diapason Cooperativa Sociale Onlus a r.l.

Destinatari e Modalità di accesso

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

Finalità, 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: ascolto psicopedagogico e supporto rispetto a problematiche quali 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. È 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 di lavoro

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

Analisi rischi e opportunità

Utenti

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.

Realizzazione dello sportello in presenza nei locali della Scuola oppure in modalità da remoto con ampia e varia disponibilità oraria. Stesura report dell'attività annuale inoltrato ai referenti istituzionali (Scuola e Servizio Sociale).

Rispetto all'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.

Rispetto all'Attività: nulla da segnalare

Innovazioni: mantenuta disponibilità alla realizzazione del Progetto da remoto.

Eventuali reclami: no.

Punti di forza: storicità professionale sul territorio del Progetto e della psicopedagoga, numerose richieste (anche di utenti che hanno avuto accesso in anni precedenti); vissuti positivi dei partecipanti; raccordo coi docenti referenti; aspetto organizzativi del Progetto (disponibilità e flessibilità oraria; disponibilità a raccordi pro Servizio Sociale e Scuola; pubblicizzazione del Progetto tramite canali multimediali (volantino wap, sito scuola) report finale con dati.

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

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

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: 38 adulti.

Periodo

Il nuovo appalto fa riferimento al periodo settembre 2018 - febbraio 2020. È stato rinnovato, come previsto dal bando, fino a ottobre 2021. A ottobre è stato prorogato fino a fine aprile 2022.

Destinatari e Modalità di accesso

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. Accesso libero e gratuito

Finalità, 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.

Iniziativa sul territorio

Tra il 12 e il 14 luglio 2021: Torneo di Scopone Scientifico in Piazza Togliatti. In collaborazione con gli esercizi commerciali della Piazza che hanno messo a disposizione dei premi per i vincitori. Abbiamo proposto un modo alternativo di vivere gli spazi pubblici da parte dei giovani frequentatori, spesso vissuti come disturbanti, ma senza distinguere le compagnie e stereotipando tutti con tale pregiudizio. L'iniziativa è stata ben accolta dai giovani appassionati al gioco di carte e dai cittadini. 5 tavoli da gioco per un totale di 25 giovani come giocatori e altrettanti come pubblico; 12 commercianti, circa 50 adulti come spettatori.

27 gennaio 2021: Ultimi tra gli Ultimi. Nel 2021 non è stato possibile realizzare Testimone Sopravvissuto presso i locali dell'IG a causa dell'emergenza pandemia. Abbiamo proposto ai giovani un percorso di approfondimento realizzato da remoto che ha avuto come esito finale la realizzazione di **Ultimi tra gli Ultimi** video racconto a puntate diffuso sul social sulle varie "categorie" di persone sterminate dai nazisti. Più di 1.000 visualizzazioni, 200 likes, 20 giovani coinvolti

26 maggio 2021: Mostra Diffusa Orgoglio e Pregiudizi presso IncontraGiovani e Galleria espositiva di Brugherio. Raccolta di opere di Carol Rossetti, giovane illustratrice e disegnatrice brasiliana sull tema

Equipe di lavoro

degli stereotipi. I 28 pannelli, che riportano l'illustrazione di donne e il pregiudizio da loro raccontato, sono stati selezionati, tradotti, letti e registrati da un gruppo di ragazze dell'IG per creare un'audioguida disponibile gratuitamente su YouTube. Sono state organizzate numerose visite guidate e altre ancora si sono svolte in autonomia grazie all'audioguida. Più di 200 visualizzazioni, 20 ragazze coinvolte.

28 luglio 2021: diGei Set presso Masnada Club Parco Increa Brugherio. Evento estivo all'interno del progetto Narrazioni finanziato da La Lombardia è dei Giovani con scaletta legata alle diverse narrazioni portate a tema dalle parole dei giovani. 150 persone di pubblico e 20 giovani coinvolti attivamente.

300 settembre 2021: Talk Orgoglio e Pregiudizi presso Masnada Club Parco Increa Brugherio.

Una serata di musica, parole e immagini con Muriel De Gennaro e la presentazione del suo libro "Abbraccia i tuoi colori – Favole inclusive per un mondo libero dai pregiudizi" e Diego Passoni, speaker di Radio DeeJay ed esponente della comunità LGBT+ nella veste di conduttore. La serata è stata accompagnata dalle luttore e dalla musica a cura delle e dei giovani dell'IG e dalle immagini della mostra in omaggio a Carol Rossetti. Più di 200 persone come pubblico e 20 giovani coinvolti

Domenica 21 novembre 2021: In Marcia con Polly tra le vie e i parchi della città di Brugherio.

Per la Giornata internazionale contro la violenza sulle donne (25 novembre) abbiamo organizzato una marcia non competitiva con due percorsi: da 5km o da 10km, con partenza e arrivo con ristoro presso la sede dell'IG. Allestimento mostra "Orgoglio e Pregiudizi", installazioni a tema nei locali del servizio, gestione logistica realizzata dalle ragazze e dai ragazzi dell'IG con il supporto di 10 associazioni culturali, di volontariato e sportive del territorio. Partecipazione circa 400 persone e 30 ragazz* e giovani dell'IG coinvolti nell'organizzazione.

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. 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.

Rispetto all'Utenza: è aumentata la frequenza degli adolescenti in rapporto ai giovani.

Rispetto alle Attività: a causa delle restrizioni Covid non è stato possibile realizzare molte degli eventi

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Utenti

che hanno visto negli anni protagonisti i giovani del Servizio. Alcune attività hanno mantenuto i loro obiettivi, ma sono state realizzate sui social, probabilmente intercetando anche un nuovo seguito. Sempre online sono state realizzate nuove rubriche di approfondimento che hanno avuto un buon seguito, ad esempio: *iRAGAZZistannoBENE*: la responsabilità degli adulti nelle fragilità dei giovani; *IGConsiglia* giovani recensioni su film, libri, serie tv, film, ... *LudIG*: il mondo dei giochi da tavolo.

Innovazioni: miglior e maggior utilizzo dei social come punto di incontro virtuale

Eventuali reclami: no.

Punti di forza

- Equipe composta da 2 maschi e 1 femmina, tale da esprimere nel lavoro le peculiarità dei generi;
- esperienza pluriennale di lavoro nelle politiche giovanili degli operatori;
- continuità lavorativa nel servizio degli operatori;
- esperienze lavorative altre degli operatori che hanno integrato e sviluppato il lavoro nel servizio;
- parco pubblico collegato al servizio che consente di realizzare attività all'aria aperta; (sport e orto)
- buon radicamento sul territorio e nella rete delle realtà socio culturali della città.

Punti di debolezza

Essendo il Centro Giovani un servizio di libera aggregazione la sua apertura subisce le limitazioni più severe nei periodi di restrizioni alla libera circolazione dovute alla prevenzione contagi.

Azioni di miglioramento

Curare e mantenere la presenza sui social

Mantenere alta l'attenzione verso le esigenze delle nuove generazioni.

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: 100 minori; 110 giovani; 60 adulti; 7 anziani

**Periodo
Destinatari
e Modalità di accesso**

La Comunità, aperta e operativa dal 2000, accoglie 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. L'accesso avviene tramite 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, obiettivi

Per gli ospiti accolti, dopo un primo periodo di osservazione, viene definita l'idoneità o meno del collocamento e il progetto educativo. Si lavora e collabora con i Servizi Sociali, con la rete e, dove possibile, con le famiglie. Il percorso è 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. 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. Si organizzano incontri di rete con i Servizi Sociali, con il Tribunale per i Minorenni se convocati, scambi e incontri con tutti i Servizi Specialistici/agenzie esterne interessate al progetto di ogni singolo/a ragazzo/a.

Iniziativa sul territorio

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, 1 volontario del servizio civile nazionale e tirocinanti universitari.

Nello specifico:

- un'educatrice passata al part time al full time;
- un'educatrice con esperienza in altri ambiti educativi fino a settembre 2021 assunta a tempo pieno;
- un'educatrice passata dal tempo pieno al part time completa il suo pacchetto orario un'educatrice storica, ex lavoratrice di Millesoli;
- un educatore con esperienza in altre strutture comunitarie fino ad ottobre 2021 sostituito da novembre da un'educatrice con esperienza in altre strutture comunitarie;
- un educatore tempo pieno con esperienza di utenza adulta.

Il turnover annuo degli operatori è stato rilevante soprattutto dal mese di settembre 2021.

Gli educatori si sono orientati verso servizi non più residenziali, con turnistiche lavorative meno impegnative e vincolanti. È stata evidente la fatica di lavorare anche all'interno di un servizio residenziale in piena emergenza sanitaria, questo dato ha influito anche su tale scelta. Purtroppo tali dimissioni hanno portato con sé una serie di difficoltà: il reperire in tempi brevi nuovi operatori, formarli, abituare i ragazzi a nuovi riferimenti in tempi veloci e riuscire a ritrovare un equilibrio efficace di equipe.

Rispetto all'utenza: il gruppo dei ragazzi è stato nel complesso abbastanza tranquillo; un solo ospite è stato di difficile gestione, valutato non idoneo e indirizzato ad una comunità terapeutica. Gli altri ragazzi hanno presentato differenti caratteristiche. Per alcuni vi era solo un forte bisogno educativo per altri il lavoro educativo è stato integrato con un intervento/supporto neuropsichiatrico (casi border).

Rispetto alle Attività: La Comunità per scelta non ha attività/laboratori strutturati e organizzati. Anche quest'anno i ragazzi ospiti oltre al percorso scolastico e attività di stage/tirocini in base al senso del proprio progetto hanno partecipato ad attività specifiche strutturate e organizzate con o senza educatori quali uscite, gite, vacanze estive. È stata sperimentata nel mese di agosto una vacanza di una settimana in campeggio con tutti i minori, un'esperienza arricchente e molto intensa, se pur molto faticosa.

Eventuali innovazioni: Nel corso dell'anno abbiamo sempre più coinvolto i ragazzi nella condivisione di progetti, mostrandogli il Progetto Educativo Individualizzato e costruendolo insieme rispetto ad obiettivi specifici. Sempre con i ragazzi, un'educatrice, a seguito di formazione specifica, ha realizzato un padlet condiviso di cucina con ricette, immagini e altro per raccontare parte della nostra realtà Comunitaria e

Analisi rischi e opportunità

per rappresentare un 'diverso' stare insieme; quest'anno abbiamo sperimentato una narrazione digitale con gli ospiti per raccontare anche altri momenti particolari (per es. le vacanze). Abbiamo investito del tempo a creare rete con una docente di musica che 'accompagna' alcuni ragazzi, all'interno della struttura, a trovare un loro equilibrio con la 'voce' tramite lezioni di canto/respirazione.

Eventuali reclami: no

Punti di forza: Buon gruppo minori accolti: non evidenziata particolare criticità rispetto all'idoneità degli inserimenti. Buoni i contatti con la rete, Servizi Sociali, Neuropsichiatria, scuole e famiglie. Importante condivisione del progetto educativo dei singoli ospiti. Confronti con i diversi servizi territoriali monzesi della Cooperativa, o delle diverse realtà monzesi comunitarie. Incontri, da remoto durante l'anno, anche con il Gruppo Infanzia Adolescenza e Famiglie del Cnca Lombardia.

Punti di debolezza: Rimane attivo il tema delle sostituzioni degli operatori in caso di quarantene/malattie. A fine anno diversi operatori sono stati positivi al 'Covid' anche contemporaneamente. Tale situazione ha creato una difficoltà nella gestione della turnistica comunitaria. Il tema del turnover degli operatori ha creato instabilità all'equipe educativa presente.

Azioni di miglioramento: Sono stati reperiti educatori, occupati in altri servizi della cooperativa, disponibili a coprire turni comunitari. Da potizzare una diversa formula maggiormente funzionale per la copertura delle emergenze/malattie assenze degli operatori, rispetto alla turnistica.

Utenti

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **9 minori; 2 giovani
3 volontari**

NUOVO GIARDINO - spazio neutro - via Visconti di Modrone 43 - MACHERIO (MB)

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 + eventuali prosiegui amministrativi) e i loro genitori (o altri adulti significativi), in situazioni d'interruzione (o di assenza) dei rapporti a causa di difficoltà o di condizioni pregiudizievoli per i minori. I genitori incontranti e 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

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

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

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

Attività del Servizio

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

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 inviati; colloqui di sostegno al percorso con tutti gli utenti

Altre attività svolte dal servizio ad integrazione dei percorsi in spazio neutro, sono:
-telefonate e videochiamate protette, visite in carcere/ospedale, visite con due operatrici in situazioni ad elevata conflittualità, visite in affiancamento ad operatori ADM, in fase di chiusura del percorso, visite fuori dalla sede del servizio in fase di liberalizzazione della relazione e di chiusura dell'intervento
nessuna

Equipe stabile da anni (no turn over), composta da tre operatrici e una coordinatrice che si occupa anche della gestione diretta di alcuni casi.

L'equipe si incontra settimanalmente in presenza (da remoto solo in casi particolari) per 2 ore per lavorare sulla progettazione e sul monitoraggio dei casi in carico e per costruire l'organizzazione pratica degli interventi.

Le operatrici gestiscono direttamente gli interventi 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 dei 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 Servizio e partecipa- quando convocata- alle Equipe Minori dell'ufficio di piano con le referenti delle tutele dell'ambito. La segretaria, si occupa dell'archiviazione del materiale nelle cartelle dei minori e della parte amministrativa derivante dalle compartecipazioni di spesa tra comuni.

Rispetto all'utenza: si è riusciti a mantenere un buon rapporto con tutti gli utenti cercando, per quanto possibile, di agevolare in questo anno caratterizzato comunque da frequenti quarantene.

Rispetto alle Attività: il servizio non ha mai chiuso. come l'anno precedente l'utilizzo delle videochiamate è diventato uno strumento prezioso ma utilizzato solo in casi specifici (quarantene) o in accordo con il servizio inviante. La quasi totalità degli incontri è comunque stata resa in presenza.

Eventuali innovazioni: nessuna

Eventuali reclami: Non sono pervenuti particolari reclami né dall'utenza né dai servizi inviati

Punti di forza: Si mantiene la buona collaborazione con quasi tutti i servizi sociali inviati nonostante un loro turn over di operatori davvero importante. Il servizio dimostra di saper rispondere con elasticità ai

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

Utenti

bisogni progettuali ed organizzativi che nel tempo sono emersi e che si sono modificati. Anche per tutto il 2021 si è riusciti a non creare la lista di attesa ma tutte le situazioni sono state avviate tempestivamente.

Punti di debolezza: da dopo l'estate è mancata la possibilità di utilizzare una delle sedi prima a disposizione. Per qualche mese, in attesa di una nuova sede, è stato complesso organizzare gli incontri andando incontro alle richieste dell'utenza.

La dislocazione su più sedi inoltre non permette una compresenza invece utile in alcune situazioni.

Azioni di miglioramento: entrata a regime della nuova sede che potrà diventare un punto di riferimento più raggiungibile per tutte le famiglie dei comuni a sud dell'ambito, ma anche un luogo per gli operatori in cui fermarsi per il backoffice. Ragionamento sulle compresenze durante il lavoro, non solo per le situazioni per le quali la presenza di due operatori è concordata in fase di avvio degli incontri.

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: 73 minori; 20 giovani; 160 adulti; 10 anziani

Periodo

Servizio educativo regolato da albo fornitori dell'Ambito di Monza (Monza, Brugherio, Villasanta), in vigore da Maggio 2019 e successiva convenzione quadro annuale, in vigore da agosto 2019. Scadenza albo fornitori: 28/02/2022, con revisione annuale dei requisiti di idoneità

Destinatari e Modalità di accesso

Prevede due tipologie di intervento:

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

Tutti i minori sono in carico al servizio sociale del Comune di Monza, ad eccezione di una minore inviata da Azienda Tecum di Mariano Comense. In base all'iscrizione all'albo fornitori alcuni invii possono essere segnalati dai comuni di Brugherio e Villasanta.

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, 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

Attività del Servizio

- recupero del rapporto genitori/figli dopo la dimissione da una comunità o la conclusione di un affido.
 - favorire uno scambio tra genitori su tematiche inerenti la crescita e il percorso di autonomia dei figli.
- Gli interventi domiciliari per loro stessa natura hanno come finalità il sostegno e l'accompagnamento del minore nel suo percorso di crescita, attraverso la frequentazione del domicilio del minore ed una stretta relazione con il genitore.

Il 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 (collaborazione con il COF, gara canora l'm the voice a dicembre, vacanza al mare a luglio, ecc). Nel mese di novembre 2021 si è svolta la festa di quartiere a cui Saltinbanco ha partecipato con un proprio spazio e proponendo varie attività ludiche.

Equipe

Per gran parte dell'anno 2021, l'equipe del Centro Diurno è stata composta da 3 educatori di cui uno avente funzione di coordinatore. L'equipe dell'ADM comprende 2 educatori.

Dal mese di settembre 2021, l'equipe del servizio educativo diurno si è passata a due educatori.

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) del Liceo Zucchi di Monza.

Rispetto all'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.

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Rispetto alle Attività - Per gran parte dell'anno considerato l'emergenza Covid ha, ancora, in parte modificato lo svolgimento delle attività che sono state ricalibrate garantendo il rispetto dei protocolli di sicurezza (distanziamento, evitare il più possibile scambio di oggetti, ecc.).

Eventuali innovazioni - A partire dal mese di settembre 2021, riduzione del numero di educatori da 3 a 2 (in concomitanza con la riduzione dei ragazzi inseriti).

Eventuali reclami - Non presenti

Punti di forza - Equipe educativa integrata tra servizio educativo diurno e interventi domiciliari; ben assorbita la riduzione del numero di educatori sul centro diurno; equipe con giusto mix tra operatori esperti e operatori "giovani"; centro diurno a pieno regime fino a luglio 2021; 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.

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.

Dimissioni di ragazzi inseriti da parte del Servizio Sociale senza condivisione del progetto con gli educatori. Nessun nuovo inserimento nel mese di settembre 2021.

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).

Maggiore visibilità del servizio educativo diurno verso i comuni limitrofi per valutare eventuali inserimenti.

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: 20 minori; 32 adulti; 1 anziano
6 volontari continuativi

**Periodo, Destinatari
e Modalità di accesso**

Servizio in convenzione con il Comune di Monza da settembre 2018 a luglio 2021 dedicato a ragazze e ragazzi dagli 11 ai 16 anni, con accesso spontaneo, libero e gratuito.

Finalità, obiettivi

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

- Sostenere l'apprendimento di metodologie di studio finalizzate alla buona riuscita scolastica
- Rinforzare la motivazione scolastica, se carente
- Affiancare i ragazzi nello svolgimento dei compiti scolastici migliorandone l'organizzazione e l'autonomia
- Sperimentare le strategie relazionali personali in luoghi di socializzazione tutelati e mediati dalla figura dell'educatore
- Valorizzare le competenze individuali e svilupparne di nuove (competenze tecniche e trasversali come la collaborazione, il confronto, il rispetto delle regole...)
- Sostenere attitudini/passioni/desideri al fine di accrescere la fiducia in sé stessi nel percorso di crescita adolescenziale
- Alimentare il costante dialogo e confronto con le scuole del quartiere e con l'ufficio comunale di riferimento
- Migliorare il raccordo fra il ragazzo/o, la famiglia e la scuola
- Affiancare le famiglie nelle fasi delicate di crescita dei figli (età 11-16 anni)
- Attivare azioni di cittadinanza attiva e inclusione nel quartiere di competenza

Attività del Servizio

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

Le attività proposte sono: spazi compiti, spazi dedicati al pasto, spazi dedicati ai laboratori/incontri tematici, spazi di aggregazione ludica/sportiva.

Nell'arco dell'annualità si svolgono inoltre:

- Attività sul territorio in collaborazione con la consulta di quartiere (penalizzate dalla pandemia).
- Attività di raccordo con la famiglia e incontro dei genitori.
- Incontri con i referenti scolastici.

Iniziative sul territorio

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi rischi e opportunità

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 stabile 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)

Rispetto all'utenza: Durante il 2021 l'utenza si conferma sulle 70 presenze regolarmente iscritte. C'è apprezzamento da parte delle famiglie e dei ragazzi del servizio offerto

Rispetto alle Attività: Le attività hanno ricalcato l'impianto dell'anno precedente perchè ben funzionante portando un equilibrio fra spazio compiti, laboratori, libera aggregazione. Queste proposte sono state proposte anche in modalità da remoto promuovendo l'incontro su piattaforme digitali.

Eventuali innovazioni: nuovi laboratori espressivi per adolescenti come il Podcast e il video partecipativo.

Eventuali reclami Non pervenuti

Punti di forza

- Radicamento sul territorio e conoscenza/collaborazione con la rete di riferimento (scuole di vario grado, centro civico, oratorio, associazioni sportive), ciò permette gli incontri diretti con i docenti della scuola media Bellani che rendono il lavoro più efficace. Azione implementata nel corso dell'anno.
- Collaborazione con un gruppo di volontari motivati e competenti.
- Confronto pedagogico e organizzativo 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 proposte.
- Partecipazione a finanziamenti aggiuntivi.

Punti di debolezza

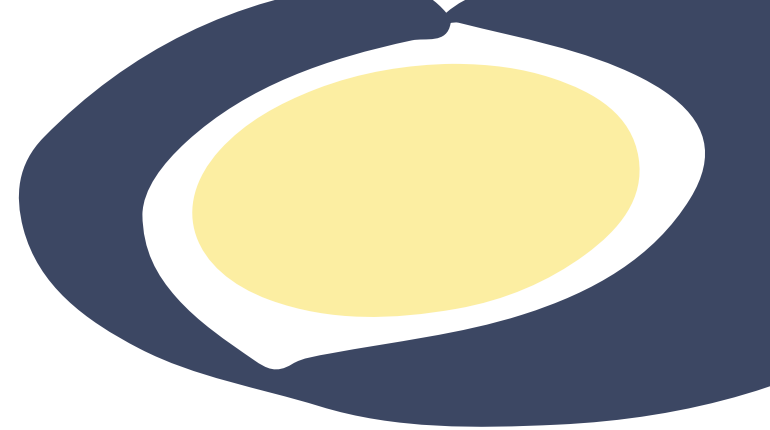
- Il limite dello spazio a disposizione è stata una questione chiave nella riorganizzazione delle attività nel rispetto dei nuovi protocolli Covid-19. Gli spazi del Servizio non consentono la compresenza di più proposte contemporaneamente, tantomeno la convivenza di grandi gruppi eterogenei, ciò richiede continue scelte organizzative sulle proposte.
- Aumento delle richieste di affiancamento a situazioni di fragilità senza l'incremento di ore di back-office necessarie alla cura dei processi e di aperture aggiuntive per percorsi personalizzati.
- Debolezza nel potenziale tecnologico a disposizione

Azioni di miglioramento

- Migliorare la strumentazione tecnologica del servizio
- Tornare a svolgere eventi nel quartiere e cittadini coinvolgendo le famiglie e la rete territoriale

Nel 2021 il servizio si è rivolto a: **210 minori; 30 giovani; 50 adulti; 10 anziani**
7 volontari continuativi, 8 occasionali





CAPITOLO 7 - COMUNICAZIONE E SOSTENIBILITÀ

Nei primi mesi del 2021 si forma il gruppo Comunicazione e Sostenibilità con Carlo Palmiero, Francesco Ruggeri, Annaluna Nistri, Marcello Pirola, Stella Benzi ed Elena Masiello con funzioni di supporto e consulenza.

Su mandato del Consiglio di Amministrazione ha lavorato nella prima parte dell'anno con il supporto dei consulenti dell'Università Cattolica all'interno del progetto di RicercAzione, che ha visto appunto, oltre alla formazione rivolta a tutta la Cooperativa relativa alla figura dell'educatore cross mediale, anche un accompagnamento in merito alla costituzione del nuovo gruppo di lavoro, trasversale per competenze e sguardi, che potesse esplorare e sperimentare azioni sul fronte della comunicazione interna alla cooperativa e su quello esterno collegandolo anche ad azioni di ricerca fondi.

Dopo una prima fase di costruzione e organizzazione del gruppo e un confronto serrato con i consulenti dell'Università Cattolica di Milano il gruppo ha individuato le prime azioni e sperimentato due campagne raccolta fondi.

Comunicazione Interna

La prima azione del gruppo è stata individuare e sperimentare un canale di comunicazione interna in grado di fornire informazioni semplici, concise e chiare e che potesse essere di rapida fruizione. Lo strumento individuato è stato il Broadcast di Whatsapp, che permette di creare una lista di contatti e inviare loro contemporaneamente lo stesso messaggio, spesso collegato ai profili social di Diapason. Più del 98% dei colleghi di Diapason si è iscritto nella lista.

Il Broadcast è stato utilizzato da tutte le aree della Cooperativa sia per comunicare iniziative o eventi sia per avvisi ufficiali (Assemblea dei Soci). Dal questionario sul benessere dei soci lavoratori emerge l'incremento di utilizzo sia di whatsapp che dei social.

1. Come ricevi le comunicazioni interne della Cooperativa?		
	2021	2020
Mail	64%	70%
Equipe	63%	62%
Whatsapp	60%	40%
Assemblea dei soci	47%	39%
Passaparola	24%	26%
Altri gruppi di lavoro	23%	17%
Social (Facebook e Instagram)	11%	1%
Sito	1%	5%
Gecos	1%	1%

Per far conoscere ai colleghi i vari servizi e progetti di Diapason e sollecitare l'utilizzo dei canali multimediali per raccontare il nostro lavoro è stata creata la rubrica digitale "Dillo alla Luna": un modo nuovo di presentare servizi, esperienze, attività e riflessioni sui vari ambiti territoriali e dei servizi che connotano la nostra cooperativa. Il processo che va continuamente alimentato dovrebbe poi evolversi consentendo a un numero sempre maggiore di colleghi di sperimentare questa forma di comunicazione interna per presentare il proprio lavoro.

Comunicazione esterna e raccolta fondi

Contemporaneamente l'area ha provato a sperimentare anche delle iniziative sul fronte della comunicazione esterna, rivolta cioè oltre che ai nostri abituali stakeholder anche alla rete più vicina a ciascun lavoratore; è infatti dalla costruzione di questa rete di iniziale vicinanza che si può poi partire per diffondere campagne mirate che possano avere l'obiettivo di raggiungere possibili o probabili donatori.

La Campagna UNLock 2022 - è stata proposta in primavera e si è svolta in tre fasi:

- **Racconta:** ogni servizio poteva raccontarsi in modo creativo e mettere in luce un aspetto da migliorare intervenendo attraverso una donazione. Durante l'Assemblea dei Soci è stato votato il prodotto più coinvolgente al quale in una fase successiva è stata destinata la cifra raccolta.
- **Coinvolgi:** tutti i lavoratori di Diapason sono stati invitati a diffondere il prodotto nella loro rete di contatti più prossimi

- (amici e parenti)
- Dona: ogni lavoratore ha potuto donare in prima persona, tempo e denaro per promuovere la raccolta fondi a favore del progetto vincitore.

La campagna è stata coinvolgente e ha visto la partecipazione di 8 servizi, valutato un buon numero visto la richiesta di utilizzo di canali multimediali e il coinvolgimento di servizi tradizionalmente lontani da questo tipo di comunicazione.

La Shopper dei Social Workers. Natale 2021

Tipicamente gli educatori si spostano per la città con mille cose nello zaino. Si poteva scegliere di raccontare il nostro lavoro in modo romantico e una ironico scegliendo una delle due frasi: “Chi non rischia non educa” oppure “Ma ti pagano?!” frase iconica che tutti i colleghi professionisti si sono sentiti rivolgere svariate volte nel corso della loro carriera.

La campagna, purtroppo è stata segnata da alcune difficoltà sorte all’interno del gruppo di natura imprevedibile e non è promossa adeguatamente.

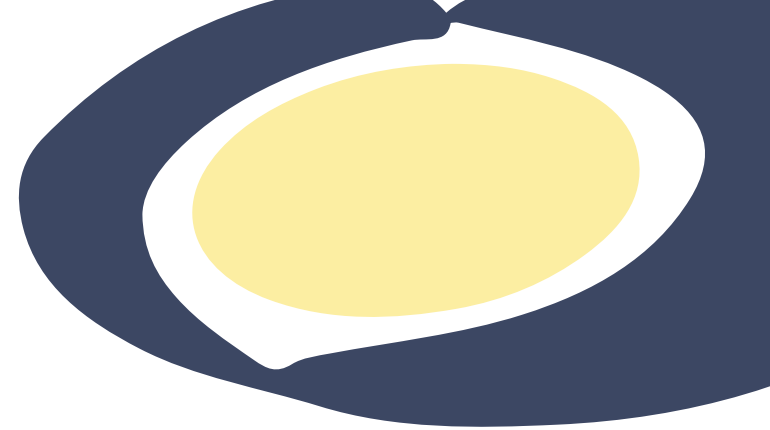
Conclusioni

Obiettivi principali di queste campagne erano quelli di rendere operativo il modello: mantenere l’ingaggio dei colleghi e rafforzare i contatti con i donatori coinvolti nella prima campagna, puntando sulla rete prossima ai colleghi.

Come accennato alcune difficoltà insorte all’interno del gruppo hanno reso necessario un momento di pausa e ridefinizione del gruppo stesso, anche attraverso una scelta più precisa di competenze e incarichi.

Riteniamo fondamentale proseguire il lavoro di costruzione interna di competenze sul fronte comunicativo collegandole sempre più ai temi della sostenibilità e della ricerca fondi.





CAPITOLO 8 - PIANO FORMATIVO 2021

Nel 2021 si concretizza la proposta condivisa da CDA e Direzione di **fusione del Tavolo Area Formazione AF** (Fornasari, Piolini, Ziliani) e **del Tavolo Area Personale AP** (Liverani, Calvi, Galli) **in un unico Tavolo delle Risorse Umane RU** di cui Liverani è la responsabile.

Le consulenti esterne Alessandra Di Minno e Barbara Di Tommaso hanno confermato la disponibilità nel mantenere una collaborazione “a chiamata” su specifici obiettivi formativi o di supervisione che i componenti del Tavolo AF avessero raccolto da operatori, Servizi, Progetti e referenti della cooperativa Diapason.

I Servizi e Progetti erogati dalla Cooperativa Diapason fruiscono di supervisioni e percorsi di formazione in linea con le indicazioni e le opportunità presenti negli Appalti o negli Accreditamenti o nelle Convenzioni che si hanno in attivo. Oltre a tale panorama, in accordo con CDA e Direzione, si è provveduto a fornire a beneficio di tutti gli operatori una riprogrammazione delle offerte formative rimaste in fase nel Piano Formativo del 2020 a causa delle priorità imposte dalla pandemia avendo attenzione agli aspetti legati alla sostenibilità e potendo continuare a collaborare con l'Università Cattolica. In tale

panorama il nuovo gruppo RU si è ritrovato mensilmente lavorando in merito agli opportuni raccordi e aggiornamenti inerenti le specifiche aree (cura, gestione e supporto del personale e programmazione del piano formativo).

Le proposte formative sono state ricontestualizzazione in itinere, sia rispetto ai contenuti che alle modalità di erogazione, in risposta ai repentini cambiamenti imposti dal permanere dello stato di emergenza. Gli aggiornamenti hanno raggiunto ogni collega attraverso le comunicazioni che l'AF ha inviato ai coordinatori/ referente e la condivisione del padlet del il Piano Formativo con l'aggiornamento su luoghi, tempi e contenuti delle varie proposte. Nel maggio 2021 AF ha collaborato alla realizzazione di un incontro per nuovi soci della Cooperativa in preparazione all'assemblea (approvazione del Bilancio economico e all'elezione del nuovo CDA); e alla realizzazione di un incontro in ogni équipe allo scopo di raccogliere bisogni, riflessioni utili al lavoro dell'area RU in merito ai singoli contesti di lavoro.

Collaborazioni prevalenti nel 2021

Proposte formative rivolte a Istituti scolastici - Gli Istituti Scolastici hanno patito anche nel 2021 una situazione di continua incertezza. A causa della situazione sanitaria più volte nel corso dell'anno classi o interi istituti sono stati costretti all'isolamento. Questo ha influito sulla possibilità di intercettare e offrire Progettualità a favore della Scuola. Due sono state le occasioni di collaborazione: il percorso formativo "**Team Spirit**" realizzato presso l'I.C. Mann di Milano rivolto a docenti scuola primaria e secondaria di primo grado, con la partecipazione anche di personale educativo e "**Decision Making**" rivolto agli alunni di seconda dell'Istituto milanese dei Salesiani di Milano..

Cabina di regia della ricercAzione "Sogni" - La collaborazione con l'Università Cattolica, avviata nei precedenti anni grazie alla RicercAzione "Sogni", ha contribuito alla progettazione delle formazioni Comunità di Pratiche 2, Prospettive Accidentali 2, Pensaci Tu!, Irresistibili; e si è conclusa con una Cabina di Regia in cui si è evidenziato il contributo per alcune attività dell'Area Comunicazione.

Area Comunicazione e Sviluppo - Le connessioni e gli intrecci con i colleghi coinvolti nella ACS sono stati intensi in occasione della conferenza organizzata all'interno del percorso "Irresistibili", come anche per la preparazione degli incontri a favore di Nuovi Soci e dell'assemblea di approvazione Bilancio.

Percorsi Formativi

Nel corso del 2021 sono stati erogati percorsi formativi in prevalenza da remoto con piattaforma Zoom.

Vengono riportate in sintesi le valutazioni dei percorsi formativi secondo la seguente legenda: A = ottimo - B = buono - C = sufficiente - D = insufficiente - E = scarso

Formare e motivare il personale a cura di R. Lobrano, noto IceCreaMaster della Scuola Internazionale di Alta Gelateria.

Tre incontri di 9 ore totali fruiti in FAD, nel mese di aprile 2021, rivolti all'équipe di Artis per un affondo sul lavoro di squadra, la relazione che si instaura col cliente e alcuni elementi di comunicazione. Un incontro aggiuntivo sulla gestione del team rivolto ai colleghi referenti dell'attività commerciale e della collaborazione con Enti Formativi e Istituti Scolastici per l'inserimento di stagisti, personale beneficiario di borsa lavoro.

Partecipanti 5 membri équipe + 1 stagista. Valutazione: 5A, 1C

Seminario "DisTanti Amici" a cura di U. Maggi e M. Marangi professionisti in ambito pedagogico ed esperti di comunicazione multimediale.

Seminario organizzato un sabato mattina di marzo all'interno del progetto "La Mia Scuola è Differente", volto ad approfondire la dicotomia esistente nel panorama delle relazioni in epoca di pandemia con argomentazione sulle polarità distanza/vicinanza e presenza / assenza esistenti nell'agire educativo.

Partecipanti Diapason 20. Valutazione: 10 A, 7 B, 1 C, 2 D

“Team Spirit” a cura di A. Di Minno formatrice, psicologa e counselor. Percorso di 5 incontri di 2 ore ciascuno finanziato attraverso il progetto REACT attivo presso l’istituto Thomas Mann di Milano ha visto la collaborazione di docenti e 4 colleghi Diapason nell’affondo su buone connessioni tra professionalità differenti che permettano un miglioramento degli obiettivi educativi grazie a una efficace sinergia nel team interdisciplinare di lavoro. Partecipanti 4. Valutazione dei colleghi: 1A, 3 B

“Pensaci Tu! - Il ruolo degli educatori nella crisi della autorevolezza” a cura di Barbara Di Tommaso, consulente psicosociologa di riferimento per vari Enti del Terzo Settore, Pubbliche Amministrazioni, ASST afferenti non solo al territorio lombardo. Un incontro di 3 ore, da remoto in Aprile per operatori del servizio Domiciliarità di Milano e altri operatori Diapason interessati che ha permesso un affondo sulle peculiarità del ruolo degli educatori in tema di autorevolezza partendo da spunti di lettura forniti dalla formatrice poi implementati da riflessioni collegate ad esperienze di lavoro raccontate. Partecipanti 34. Valutazione: 17A, 16 B, 1 E.

Informiamoci sulle sostanze - Incontro di approfondimento sulle sostanze utilizzate dagli adolescenti che creano dipendenza. Condotto da operatrici di altre Cooperative del Terzo Settore. Incontro di 3 ore volto ad ricevere un generale panorama delle nuove sostanze che favoriscono comportamenti di dipendenza e ad ascoltare esperienze di servizi rivolti ai giovani che cercano di prevenire tali comportamenti. I partecipanti hanno apprezzato le esemplificazioni inerenti l’uso di strumenti on line; hanno trovato un po’ difficile la modalità generale utilizzata per esporre i contenuti. Partecipanti 15. Valutazione: 5A, 4B, 3C, 3 D

Comunità di pratiche 2 a cura di M. Marangi e U. Maggi, ricercatori Crelint dell’Università Cattolica del S. Cuore di Milano e collaboratori stretti della ricerca “Sogni”.

Avvio con ottobre 2020 con solo incontro iniziale in presenza poi il percorso è proseguito con modalità online e termine con maggio 2021. Si è approfondita la possibilità di disseminazione delle pratiche di comunicazione con un approccio bottom up. Sempre interessanti le stimolazioni e gli spunti ricevuti, rilevato il desiderio di approfittare del tempo di formazione per iniziare a “praticare” maggiormente sul campo traslando i contenuti scambiati.

Struttura percorso: 6 incontri da 4 ore ciascuno, il primo in presenza presso Artis e i restanti da remoto
Partecipanti 13. Valutazione: 3A, 8 B, 2 C

Prospettive Accidentali 2 a cura di A. Cosso, V. Poli, M. Marangi. Percorso formativo di 6 incontri da 3,5 ore cadauno riprogrammato con avvio a novembre 2020 in modalità da remoto. Per la seconda annualità, in condivisione con i partecipanti tramite sondaggio on line, è stato condiviso l’approfondimento di tre specifiche prospettive accidentali con le quali il ruolo di coordinatore può confrontarsi nel suo lavoro: “comunicare in modo efficace” a cura di Michele Marangi, ricercatore Crelint dell’Università Cattolica; “innovare: quali significati e prospettive” a cura di Alessandra Cosso giornalista esperta di storytelling e affiancamento ad organizzazioni in mutamento; “negoziare” quale approccio da approfondire applicabile anche nel contesto del Terzo Settore a cura di Vittoria Poli, avvocato familiarista, ideatrice e co-fondatrice nel giugno 2015 della International School of Negotiation S.r.l

Partecipanti coordinatori ed educatori partecipanti a Prospettive Accidentali 1, prossimi ai ruoli di coordinamento/referenza. Percorso

che ha ricevuto prevalenti riscontri positivi per l'interesse emerso verso gli spunti dati; per alcuni ritenuto poco tarato rispetto ai contesti di lavoro no profit; ha affaticato la struttura a moduli di 2 incontri per tematica che ha portato alla percezione di frazionamento del percorso.

Partecipanti 29. Valutazione: 3A, 17 B, 6 C, 3 D

“Irresistibili - Le nuove dipendenza degli adolescenti a cura di Lancini, Di Tommaso, Perego, Gaboardi, Coniglio, De Pace.

Percorso di approfondimento sulle nuove dipendenze (non solo sostanze) e in particolare i comportamenti correlati a tali dipendenze (nuovo modo di stare in relazione, connessioni possibili tra “reale e virtuale”). Ha coinvolto in maniera trasversale gli operatori dei Servizi Azimut, Tempo Insieme, Comunità Millesoli, Saltinbanco, IncontraGiovani. Avviato con la conferenza **“Nuove normalità e Nuove Dipendenze negli Adolescenti”** tenuta da M. Lancini (psicoterapeuta Minotauro), è proseguito con due incontri di affondo sulle nuove sostanze e i comportamenti maggiormente osservati dagli operatori sul territorio a cura di colleghe delle cooperative Colce e Comunità Nuova, per poi concludersi con tre incontri di supervisione sulle specificità dei Servizi Diapason coinvolti a cura di Barbara Di Tommaso (psicosociologa), affiancata nel secondo incontro da Ornella Perego (psicologa ATS Brianza).

Formazione intensa, apprezzata; difficoltà avute nell'incontro che doveva essere di affondo su sostanze e comportamenti osservati per lo scarto rispetto alle aspettative.

Partecipanti 24. Valutazione: 17 B, 7 C.

“Nuove normalità e Nuove Dipendenze negli Adolescenti” a cura di M. Lancini, psicoterapeuta presidente dell'Istituto Minotauro.

Conferenza di due ore organizzata il 27 febbraio 2021 aperta agli operatori Diapason e pubblicizzata alle Pubbliche Amministrazioni collaboranti e a tutti i cittadini interessati attraverso i canali social e il lavoro di rete. Partecipanti Diapason 71. Valutazione: 34 A, 35 B, 2C

“Dipende da cosa? Dalle emozioni che provi. Dialogo fra le dipendenze e le emozioni per l'assistenza presso il domicilio”

a cura di C. Piolini, formatrice e coordinatrice pedagogica, danzaterapeuta e operatori delle cooperative Colce e Comunità Nuova.

Percorso di 5 incontri di 2 ore ciascuno, rivolto all'équipe SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare adulti in Milano) di approfondimento su aspetti di risonanza emotiva inerenti la relazione di aiuto offerta dalla tipologia di servizio nel corso dei mesi di pandemia, che risentono di specifiche caratteristiche legate all'utenza di cui vengono riferiti anche comportamenti di dipendenza da farmaci, alcool.


Partecipanti 8. Valutazione: 3 A, 4 B, 1C

Opportunità formative esterne a Diapason

Altre formazioni esterne a Diapason vengono prodotte e fruita in funzione di vincoli legati a Servizi e Progetti e agli specifici committenti. Negli approfondimenti per Servizi sono presenti le informazioni necessarie.

Comunità MILLESOLI

Confermata la conduzione della supervisione con taglio pedagogico a cura di F. Imbimbo per l'intero anno 2021 con focus sulle dinamiche relazionali con i ragazzi ospiti della Comunità, affondi su vissuti affettivi e relazionali.



La supervisione ha dato spunto a spazi di ulteriore riflessione attraverso uno sguardo esterno. È rimasta centrale 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 era volto a una sintonizzazione maggiore del gruppo di lavoro che nel corso dell'anno ha subito notevoli cambiamenti causati dal turn over per improvvise dimissioni. L'équipe è stata coinvolta anche nei percorsi formativi di Comunità di Pratiche 2 e Irresistibili.

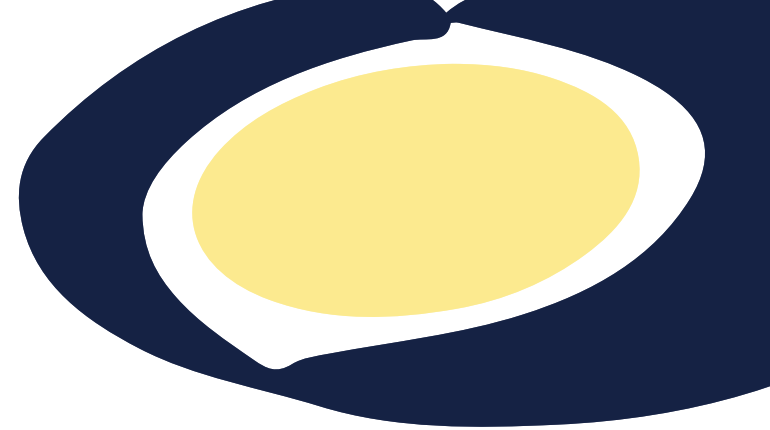
Si resta in attesa di un documento di sintesi da parte della supervisora come da lei stessa proposto. Partecipanti l'intera équipe la cui valutazione è stata: per il periodo gennaio-luglio 8 B, per il periodo settembre- dicembre 4 B 1C.

Altri servizi

Accolte alcune richieste di colloquio che attraverso un approfondimento della domanda si è ritenuto opportuno orientare all'Area Personale in accordo con l'operatore coinvolto.

Ulteriori percorsi di Supervisione sono parte integrante di alcuni Servizi gestiti da Diapason, si veda Giunco e Gruppo Indagini , e si rimanda ai relativi approfondimenti per le informazioni necessarie.





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. 76**
- Somministrazione e raccolta di **questionari di soddisfazione agli utenti di tot n° 314**

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

- continuità dei servizi;
- aggiudicazione gare da appalto e/o stipula di convenzioni;
- lettere di accordo relative a singoli progetti (in particolare per le progettazioni relative a progetti per Fondazione Cariplo e per Unione Europea)
- La richiesta di coordinare e partecipare a tavoli di interlocuzione tecnica e politica nella costruzione anche operativa dei piani locali di welfare.(questa l'ho aggiunta io da "cooperazione)

Destinatari e Servizi/Progetti

1. Con quale fascia d'età ho lavorato quest'anno?*	
Adolescenti	78%
Bambini	59%
Adulti	53%
Giovani	28%
Anziani	7%

2. In quali ambiti di intervento ho lavorato quest'anno?*	
Tutela	71%
Promozione e prevenzione in ambito scolastico	38%
Disabilità	37%
Promozione e prevenzione in ambito extra-scolastico	31%
Aree Organizzative	15%
Coesione Sociale	14%
Intercultura	4%
Cultura	3%

3. Rispetto al/agli ambiti di intervento in cui ho lavorato sono soddisfatto ...	
Molto	34%
Abbastanza	60%
Poco	5%

4. Nel 2021 ho lavorato ...	
In 2 progetti/servizi	42%
In un solo progetto	22%
In 3 progetti/servizi	25%
In più di 3 progetti/servizi	11%

Da due anni in aumento il lavoro Promozione e prevenzione extra-scolastica 26% a 31%

Il lavoro in 3 progetti è in aumento dal 18% al 25% così come il lavoro in più di 3 progetti passa dall'8% all'11%

Comunicazioni e informazioni

1. Come ricevi le comunicazioni interne della Cooperativa?*	
Mail	64%
Equipe	63%
Whatsapp	56%
Assemblea dei soci	47%
Passaparola	24%
Altri gruppi di lavoro	23%
Social (Facebook e Instagram)	11%
Sito	1%
Gecos	1%

2. Quanto sei soddisfatto rispetto alla modalità in cui ricevi informazioni?	
Abbastanza	64% 60%
Poco	17% 17%
Molto	18% 23%

3. Quanto sei soddisfatto rispetto alla quantità di informazioni che ricevi?	
Abbastanza	54% 59%
Poco	25% 17%
Molto	19% 24%

4. Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza, chiarezza delle informazioni che ricevi?	
Abbastanza	57% 59%
Molto	29% 28%
Poco	13% 13%

I Social nel 2021 sono stati riconosciuti uno strumento di comunicazione importante per la Cooperativa, così come whatsapp:

Social dall'1% all'11%

Whatsapp dal 40% al 56%

Partecipazione

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

Non ho partecipato	12%
Assemblee dei soci	42%
Riunioni d'equipe	24%
Tavoli o gruppi di lavoro	19%
In altro modo	3%

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

Abbastanza	62%
Poco	19%
Molto	16%
Per Niente	3%

3. Quanto ti senti appartenente alla Cooperativa?

Abbastanza	45%
Molto	45%
Poco	12%

4. hai partecipato alla raccolta fondi annuale?

Sì, ho donato	30%
Sì, ho diffuso	52%
No, non ne ero a conoscenza	7%
No, non ho donato ne promosso	27%

Continua a diminuire la NON partecipazione ai processi decisionali della cooperativa da 19% al 12% e aumenta la partecipazione all'assemblea dal 32% al 42%

In continuo aumento il senso di appartenenza alla cooperativa dal 41% al 45%

Per approfondire l'attività di raccolta fondi si rimanda al capitolo dedicato

I Servizi

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

Abbastanza	48 54%
Molto	43 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	47%
Molto	45%
Poco	1%
Per Niente	5%

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

Molto	68%
Abbastanza	25%
Poco	7%

4. Lavori presso una sede gestita da Diapason?

sì	50%
no	50%

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

Abbastanza	56%
Poco	34%
Per Niente	6%
Molto	8%

L'appartenenza al servizio in cui si lavora quest'anno è molto alta, dal 58% al 68%

Rimane alto il dato sull'insoddisfazione circa le sedi dei servizi 34%

Formazione e Supervisione

1. Nel corso dell'anno hai usufruito di momenti di formazione?	
Sì	81%
No	19%

1.1 Se Sì, quanto sei soddisfatto da punto di vista qualitativo?	
Abbastanza	68%
Molto	18%
Poco	13%

2. Nel corso dell'anno hai usufruito di momenti di supervisione?	
No	66%
Sì	34%

2.1 Se Sì, quanto sei soddisfatto da punto di vista qualitativo?	
Abbastanza	48%
Molto	31%
Poco	7%

Approfondimenti da pagina 85

Valutazione e autovalutazione

1. Ti sembrano adeguate le modalità di valutazione esercitate sul tuo lavoro?	
Abbastanza	61%
Poco	13%
Molto	17%
Per niente	8%

2. Se pensi alla valutazione del tuo lavoro quanto ti vengono in mente: i tuoi colleghi	
Abbastanza	47%
Molto	48%
Poco	5%

2.1 il/i tuo/tuoi coordinatore/i	
Molto	61%
Abbastanza	33%
Poco	6%

2.2 l'Area Personale	
Abbastanza	36%
Poco	39%
Molto	20%
Per niente	5%

2.3 L'autovalutazione	
Abbastanza	56%
Molto	29%
Poco	13%
Per Niente	1%

3. Sei soddisfatto delle mansioni che svolgi nel tuo lavoro?	
Abbastanza	55%
Molto	41%
Poco	4%

4. Sei soddisfatto del tuo monte ore complessivo?	
Abbastanza	63%
Molto	24%
Per niente	7%
Poco	7%

5. Sei soddisfatto della tua organizzazione oraria?	
Abbastanza	57%
Molto	31%
Poco	9%
Per Niente	3%

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

6. Sei soddisfatto del grado di autonomia nel tuo lavoro?	
Molto	63%
Abbastanza	37%

7. Sei soddisfatto del grado di responsabilità che hai assunto?	
Molto	48%
Abbastanza	48%
Poco	3%

8. Sei soddisfatto delle occasioni di crescita professionale offerte dalla cooperativa?	
Molto	29%
Abbastanza	49%
Poco	13%
Per Niente	5%

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	52%
Molto	36%
Poco	8%
Per Niente	4%

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%

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%

Conclusioni

Rispetto ai destinatari degli interventi i dati del 59% bambini e il 79% adolescenti, combinato al dato del 71% 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 26% a 31%, dato in controtendenza con il progressivo disinvestimento delle Amministrazioni sui servizi e progetti di prevenzione e sostenuto dalle progettazioni realizzate con le Fondazioni Private.

Si evidenzia il dato del 36% di operatori che lavoro in più di 3 servizi, dato in continua evoluzione negli ultimi anni, confermano la tendenza alla frammentazione, come caratteristica del lavoro sociale ed educativo.

Continua ad aumentare la partecipazione ai processi decisionali della Cooperativa dal 81% all'88% e la partecipazione all'assemblea dal 32% al 42%.

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 Trasfersali** 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**.

Legenda:

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

Soddisfazione Generale

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Desio					
AES Milano					
Azimet Zona 8-9					
Domiciliarità Educativa	43	0	7	21	15
Millesoli	6	0	1	5	0
SaltinBanco	9	0	2	5	2
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	25			5	20
Spazio Neutro	18	0	1	11	6
TOTALE	101	0	11	47	43
Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12		1	3	8
Camelot	14				14
IncontraGiovani	24			4	20
Scuola Differente!	28		1	5	22
React	30		1	4	25
Tempo Insieme	13	0	0	1	12
TOTALE	121	0	3	17	101

Accesso Spontaneo	222	6%	29%	65%
Invio Servizi Sociali				

Sede del Servizio - Progetto

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
ADM Desio	26		2	7	17
AES Milano	20			5	15
Azimet Zona 8-9	23		1	6	16
Domiciliarità Educativa	21	3	9	3	6
Millesoli	8	1	2	5	
SaltinBanco	22		3	3	16
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	0				
Spazio Neutro	17	0	0	11	6
TOTALE	137	4	17	40	76
Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12			6	6
Camelot	14			1	13
IncontraGiovani	24			6	18
Scuola Differente!	28			5	23
React	30		1	10	19
Tempo Insieme	13			6	7
TOTALE	121	0	1	34	86

Accesso Spontaneo	258	2%	7%	29%	63%
Invio Servizi Sociali					

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	43	1	3	24	14
Millesoli	8	1	1	5	1
SaltinBanco	22		4	3	15
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	34		4	10	20
Spazio Neutro	17	0	2	9	6
TOTALE	193	2	15	69	106
Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12			7	5
Camelot	14				14
IncontraGiovani	24			2	22
Scuola Differente!	28		1	4	23
React	30		1	8	22
Tempo Insieme	13			3	10
TOTALE	121	0	2	24	96

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali 314 1% 5% 30% 64%

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	37	3	4	25	5
Millesoli	8		2	3	3
SaltinBanco	22		4	1	17
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	0				
Spazio Neutro	0				
TOTALE	136	3	13	42	78
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	13			7	6
TOTALE	107	0	2	40	65

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali 244 1% 6% 34% 59%

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	41	10	16	11	16
Millesoli	8		1	7	
SaltinBanco	22		3	1	18
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	0				
Spazio Neutro	0				
TOTALE	140	10	25	28	84
Accesso spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12				12
Camelot	0				
IncontraGiovani	24		2	8	14
Scuola Differente!	28		1	3	24
React	30		1	5	24
Tempo Insieme	13	1	1	6	5
TOTALE	107	1	5	22	79

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali 244 4% 12% 20% 66%

Rapporto con gli operatori

Invio Servizi Sociali

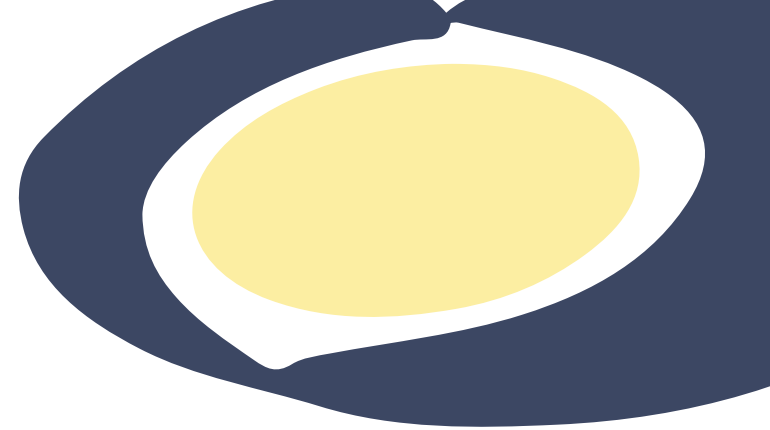
	TOT	D	C	B	A
ADM Desio	26			5	21
AES Milano	20			4	16
Azimut Zona 8-9	23			3	20
Domiciliarità Educativa	42	0	4	18	20
Millesoli	8		4	4	
SaltinBanco	22		2	2	18
Servizio Domiciliarità Socio Assistenziale	0				
Spazio Neutro	17	0	1	3	14
TOTALE	158	0	11	39	109

Accesso spontaneo

	TOT	D	C	B	A
CAD Diapason	12			2	10
Camelot	14				14
IncontraGiovani	24			2	22
Scuola Differente!	28		1	5	22
React	30			4	26
Tempo Insieme	13	0	0	2	11
TOTALE	121	0	1	15	105

Accesso Spontaneo Invio Servizi Sociali	269	0%	4%	19%	77%
---	-----	----	----	-----	-----





CAPITOLO 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:



Coordinamento e reti del Comune di Milano

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

1. Forum Terzo Settore Città di Milano
2. Gruppo di Raccordo Minori. Coordinamento cittadino
3. Coordinamento cittadino Servizi Domiciliari
4. Coordinamento cittadino Centri Educativi Diurni per Minori
5. Coordinamento cittadino Assistenza Educativa Scolastica
6. Coordinamento cittadino Enti Gestori Servizi Diurni Disabilità
7. Tavolo Servizi Sociali – Municipio 9
8. Tavolo Minori e Famiglia – Municipio 8
9. Rete degli enti per l'accoglienza e l'inclusione di immigrati
10. MiGeneration Net, rete degli enti Politiche Giovanili
11. Reti territoriali QuBi per il contrasto alla povertà minorile, nei quartieri di Niguarda, Dergano, Affori, Comasina/Bruzzano
12. Rete dei progetti React e 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:

1. Forum Terzo Settore Monza e Brianza
2. Coordinamento dei servizi di Semiresidenzialità/ADM di Monza
3. Coordinamento delle Comunità Educative per Minori del territorio di Monza (CEMM)

4. 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
5. Tavoli tecnici del piano di zona di Carate: partecipazione a Tavolo Minori e Tavolo Disabilità

Collaborazioni in corso

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

Si confermano le ATI in corso:

1. Fondazione Aquilone | **Domiciliarità nel Municipio 9 di Milano**
2. Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo | **Indagini sociali**
3. Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo, Azione Solidale **Segretariato Sociale** per il Comune di Milano
4. Comin e Nivalis **Trattamento delle conflittualità e maltrattamenti** Comune di Milano
5. Comin, Spazio Aperto Servizi, Ael | **Servizio REI** per il Comune di Milano
6. Comin, e Azione Solidale | **Pronto Intervento** Comune di Milano
7. Melograno, Comunità Nuova, Caf | **Affidi** del Comune di Milano
8. ISMU e altri 5 partner | progetto annuale 285 denominato **SOS**
9. Spazio Aperto Servizi e altri 5 partner | progetto annuale 285 denominato **Ritorno a Scuola**
10. Rete con La Grande Casa e Comin della federazione lombarda del CNCA | **Andata e Ritorno**
11. Rete con Arimo, La Grande Casa e Comin della federazione lombarda del CNCA | **A Gonfie Vele**

12. Rete con 26 partner | contrasto alla povertà minorile nel progetto **QuBi Niguarda – QuBi Dergano – QuBi Quarto**
13. Rete Nazionale con 7 partner di 6 regioni | contrasto alla povertà educativa nel progetto **React**
14. Rete Nazionale con 16 partner di 3 regioni | contrasto alla povertà educativa nel progetto **La Mia Scuola è Differente**
15. Partenariato con Associazione Liberi Svincoli e Associazione Antonia Vita | Tutta nostra la città. **Giovani CreAttori di opportunità**” (scadenza gennaio 2021)
16. ATI “Gradisol” con le cooperative sociali La Grande Casa e Solaris | **Centro Polivalente per la Famiglia** di Macherio.
17. La Grande Casa | **Servizi di Tutela** del Distretto di Carate
18. La Grande Casa e il Torpedone Centro Diurno **Primo Piano** a Bovisio Masciago.
19. Progetto Sociale **Servizio Educativo Minori** dell’Azienda TECUM di Mariano Comense

Nuove collaborazioni

1. Rete Nazionale con 30 partner di 12 regioni | Contrasto allo sfruttamento lavorativo nel progetto **Rural Social Act**
2. Rete Nazionale con 15 partner di 3 regioni | penale minorile nel progetto **“Tra Zenit e Nadir”**

Collaborazioni concluse

1. Si è chiusa l’ATI con La Grande Casa e Solaris per la gestione del **Centro per la Famiglia** di Macherio e dei servizi opzionali ad esso connessi.

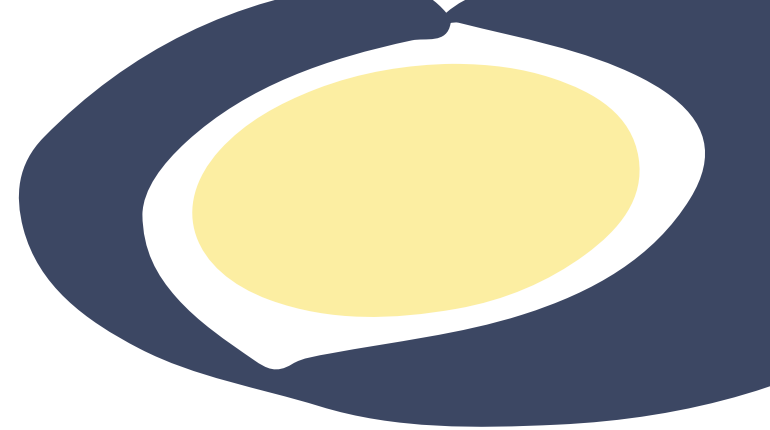
Il rapporto con il CNCA

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

Si segnalano in particolare:

- Paolo Cattaneo **presidente regionale del CNCA Lombardia e di membro del Consiglio Nazionale;**
- **Gruppo Infanzia Adolescenza e Famiglie** che ha coinvolto in particolare Clelia Buccella, Valentina Calvi e Paolo Redini;
- **Gruppo Accoglienza Migranti** che ha coinvolto Paolo Cattaneo nella sua veste di presidente Regionale, Alessio Andreotti e Maria Nicolai
- **Gruppo Politiche Giovanili** che ha coinvolto Cristina Piolini
- **Gruppo comunicazione;** Cattaneo in veste di presidente regionale ed Elena Masiello.
- **i seminari nazionali su “economia circolare”** “il destino non è logico” “Oltre la crisi. Economia sociale e modelli di sviluppo”, “Penale Minorile” che hanno visto la partecipazione di Paolo Cattaneo, Elena Cova, Alessio Andreotti, Elena Masiello, Maria Nicolai, Valentina Calvi;
- **la partecipazione alla progettazione (e all’avvio) dei progetti nazionali CNCA** sui temi del Caporalato (bando Fami) e del penale minorile (bando Con i Bambini) che ha coinvolto Cattaneo, Nicolai, Iacomini e Calvi





CAPITOLO 11 - TIROCINANTI E VOLONTARI

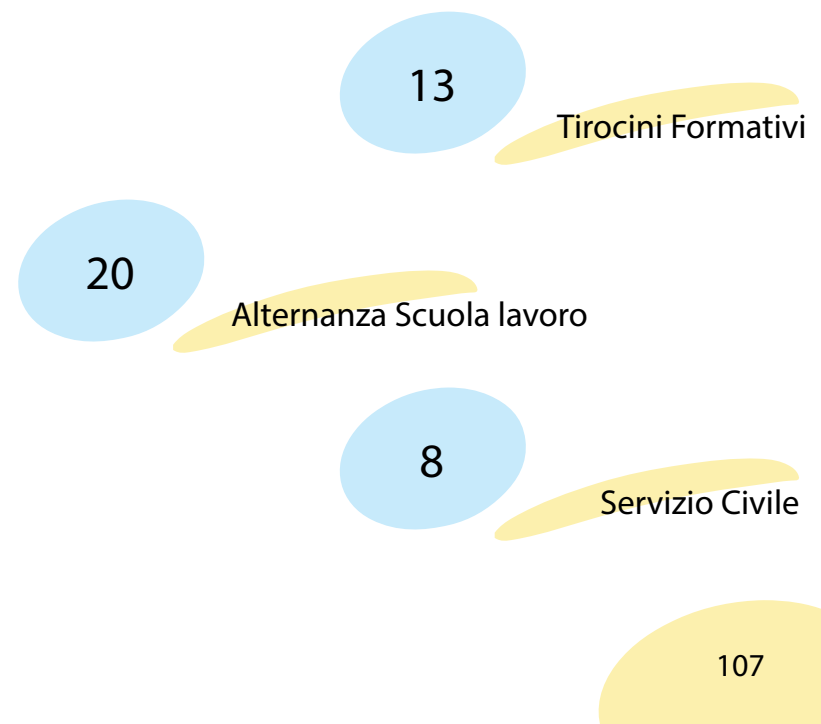
Diapason accoglie da sempre tirocinanti delle facoltà universitarie e delle scuole superiori con indirizzi attinenti il proprio impegno professionale.

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:



Tirocini formativi

Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Bicocca:

- 6 percorsi di tirocinio individuale per educatori (triennio)
- realizzazione di 2 incontri di "propedeutica al tirocinio".

Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Cattolica:

- 5 percorsi di tirocinio individuali di cui 4 triennali e 1 magistrale.

Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bergamo

- 2 percorsi di tirocinio individuale per educatori (triennio)

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 2021 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 2021 si sono realizzate 8 accoglienze di studenti

Servizio Civile Nazionale

Nel 2021 Diapason ha beneficiato della presenza di 8 volontari civili (5 donne e 3 uomini) che per 12 mesi hanno dedicato 25 ore settimanali, all'interno delle diverse attività della cooperativa..

I servizi per cui hanno prestato servizio sono stati: Azimut 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, e il progetto La Mia Scuola è Differente, 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 mensili di supervisione e tutoraggio in gruppo con Valentina Calvi.

Servizio volontario europeo

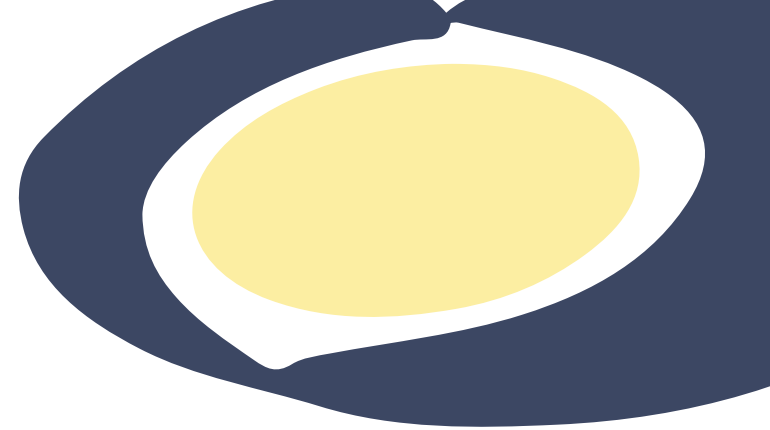
European Solidarity Corps è la nuova iniziativa dell'Unione europea che sostituisce Erasmus Plus e che offre ai giovani dai 18 ai 30 anni opportunità di lavoro o di volontariato nell'ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa.

Nel corso del 2021 Diapason ha avviato la collaborazione con Associazione Joint, per perfezionare, con una organizzazione esperta e professionalizzata nel settore, la documentazione necessaria a ricevere il nuovo "Quality Label" per questa nuova fase del programma di volontariato europeo.

In questo modo l'auspicio è che nel 2022 la cooperativa possa tornare a disporre di due 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 2021

Il bilancio dell'esercizio chiuso il 31/12/2021, di cui la presente Nota Integrativa costituisce parte integrante ai sensi dell'art. 2423, c.1, C.C., è stato predisposto in ipotesi di funzionamento e di continuità aziendale e corrisponde alle risultanze delle scritture contabili regolarmente tenute. E' redatto nel rispetto del principio della chiarezza e con l'obiettivo di rappresentare in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria della società ed il risultato economico dell'esercizio.

Qualora gli effetti derivanti dagli obblighi di rilevazione, valutazione, presentazione e informativa siano irrilevanti al fine di dare una rappresentazione veritiera e corretta non verranno adottati ed il loro mancato rispetto verrà evidenziato nel prosieguo della presente nota integrativa.

Detto bilancio è redatto in forma abbreviata in quanto non si sono realizzati i presupposti per l'obbligo di redazione in forma ordinaria di cui all'art. 2435-bis.

La citazione delle norme fiscali è riferita alle disposizioni del Testo unico delle imposte sui redditi (TUIR) DPR 917/1986 e successive modificazioni e integrazioni.

Per effetto degli arrotondamenti degli importi all'unità di euro, può accadere che in taluni prospetti, contenenti dati di dettaglio, la somma dei dettagli differisca dall'importo esposto nella riga di totale.

La Nota integrativa presentata nelle pagine seguenti è redatta nel rispetto dei vincoli posti dalla tassonomia XBRL attualmente in vigore.

STATO PATRIMONIALE 2021

Stato patrimoniale	31/12/2021	31-12-2020
Attivo		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	21.270	911
II - Immobilizzazioni materiali	464.194	428.495
III - Immobilizzazioni finanziarie	2.001	1.851
Totale immobilizzazioni (B)	487.465	431.257
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	8.272	8.047
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	2.036.554	1.857.886
esigibili oltre l'esercizio successivo	11.324	9.099
Totale crediti	2.047.878	1.866.985
IV - Disponibilità liquide	1.283.038	1.049.796
Totale attivo circolante (C)	3.339.188	2.924.828
D) Ratei e risconti	352.564	122.316
Totale attivo	4.179.217	3.478.401

Stato patrimoniale		31-12-2020
Passivo		
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	47.023	51.023
IV - Riserva legale	101.384	94.837
V - Riserve statutarie	251.924	237.302
VI - Altre riserve	2.862	2.025
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	19.856	21.823
Totale patrimonio netto	423.049	407.010
B) Fondi per rischi e oneri	142.070	113.742
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.249.498	1.170.815
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.370.240	1.087.596
esigibili oltre l'esercizio successivo	403.965	121.123
Totale debiti	1.774.205	1.208.719
E) Ratei e risconti	590.395	578.115
Totale passivo	4.179.217	3.478.401

CONTO ECONOMICO 2021

Conto economico	31-12-2021	31-12-2020
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.532.323	2.935.281
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	412.005	376.866
altri	18.212	34.090
Totale altri ricavi e proventi	430.217	410.956
Totale valore della produzione	3.962.540	3.346.237
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	140.383	126.649
7) per servizi	485.965	486.220
8) per godimento di beni di terzi	95.696	142.052
9) per il personale		
a) salari e stipendi	2.277.223	1.793.227
b) oneri sociali	576.591	467.369
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	264.739	195.813
c) trattamento di fine rapporto	202.733	159.579
e) altri costi	62.006	36.234
Totale costi per il personale	3.118.553	2.456.409

10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	39.046	29.426
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	5.581	2.155
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	33.465	27.271
Totale ammortamenti e svalutazioni	39.046	29.426
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(225)	(1.250)
12) accantonamenti per rischi	4.000	4.000
14) oneri diversi di gestione	47.181	67.912
Totale costi della produzione	3.930.599	3.311.418
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	31.941	34.819
C) Proventi e oneri finanziari		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	141	231
Totale proventi diversi dai precedenti	141	231
Totale altri proventi finanziari	141	231
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	12.226	13.227
Totale interessi e altri oneri finanziari	12.226	13.227
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(12.085)	(12.996)
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	19.856	21.823
21) Utile (perdita) dell'esercizio	19.856	21.823

12.3 RENDICONTAZIONE A VALORE AGGIUNTO - ANNO 2021

VALORE PRODUZIONE LORDO		3.956.731 €
costi esterni: merci c/ acquisti	-148.430 €	
costi per servizi	-446.108 €	
altri costi	-19.269 €	
costi godimento beni	-95.696 €	
oneri diversi di gestione	-5.097 €	-714.600 €
VALORE AGGIUNTO LORDO CARATTERISTICO		3.242.131 €
proventi finanziari	141 €	
gestione straordinaria : sopravven attive	7.370 €	
oneri straordinari	-1.329 €	6.183 €
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO		3.248.314 €
AMMORTAMENTI	-39.882 €	
accantonamenti	-52.388 €	
VALORE AGGIUNTO NETTO = RICCHEZZA PRODotta		3.204.432 €
PRELIEVO ricchezza dalla comunita'		
contributi pubblici generici		
contributi fronte di investimenti		
liberalità / donazioni	6.710 €	6.710 €
TOTALE RICCHEZZA		3.211.142 €

DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA		
Personale ordinario	2.283.277 €	
Contributi personale	576.591 €	
Collaboratori soci e non	25.481 €	
Servizi ai lavoratori (formazione e prev compl)	20.859 €	
emolumenti amministratori	0 €	
accantonamenti tfr e fondi prev	251.121 €	
totale distrib alle persone operanti in coop		3.157.328 €
ai soci finanziatori	6.957 €	
alla comunita' : volontari	0 €	
al no profit	15.792 €	
ente pubblico	5.940 €	
ai finanziatori	5.269 €	33.958 €
TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA		3.191.286 €
avanzo di esercizio a riserva indivisibile		19.856 €

