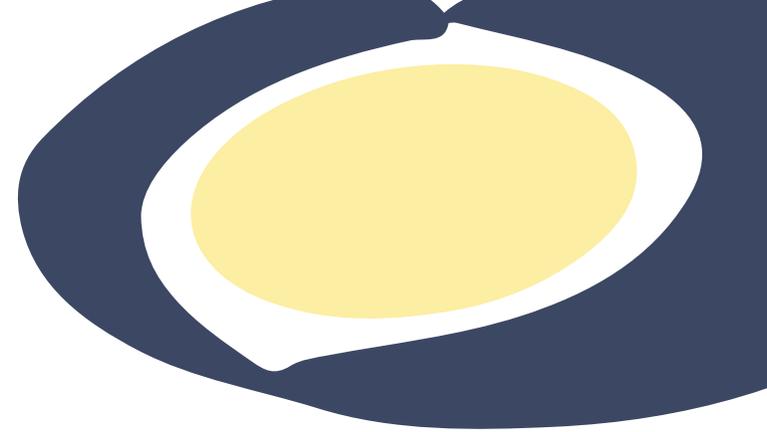


## INDICE

Capitolo 1 - Bilancio Sociale XVIII Edizione .....	3	Capitolo 9 - La Cooperativa nella Cooperazione.....	101
Capitolo 2 - La Mission della Cooperativa .....	5	Capitolo 10 - Tirocinanti e Volontari .....	107
Capitolo 3 - La Politica per la Qualità .....	9	Capitolo 11 - Bilancio e Rendicontazione Sociale 2022.....	111
Capitolo 4 - La Base Sociale .....	15		
Capitolo 5 - Bicocca - Più spazio alle idee .....	19		
capitolo 6 - Fotografia dei servizi e progetti del 2022 .....	21		
Capitolo 7 - Piano Formativo 2022.....	85		
Capitolo 8 - Stakeholder .....	91		





## CAPITOLO 1 - BILANCIO SOCIALE XVIII EDIZIONE

Il nostro bilancio sociale raggiunge la maggiore età con la sua diciottesima edizione.

Un impegno di trasparenza comunicativa della forma organizzativa, delle attività realizzate nei diversi servizi, dell'ascolto dei lavoratori e delle persone che affianchiamo, del lavoro nei territori e con le numerose realtà del Terzo Settore con cui collaboriamo nel comune sforzo di costruire comunità capaci di accogliere ed accompagnare la fragilità.

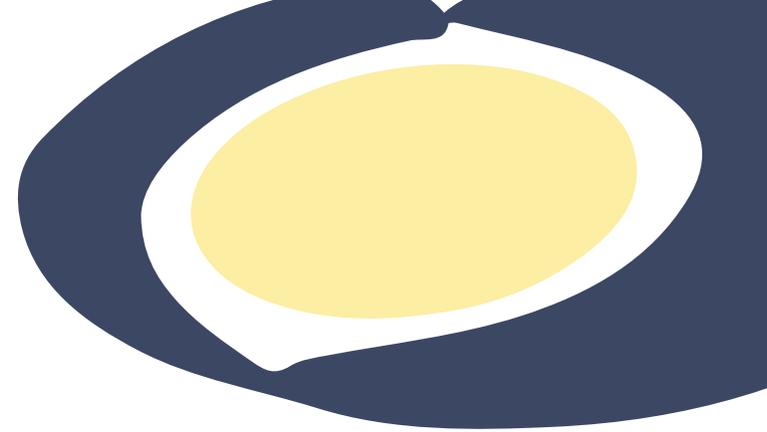
Un processo di lavoro ed un documento in continua revisione, assestamento e miglioramento. Uno strumento che, per quanto riguarda il 2022, da conto di un significativo aumento del valore della produzione a fronte di un sempre maggiore investimento su servizi e progettazioni realizzati in Associazioni Temporanee di Impresa capaci di rispondere alla complessità dei fenomeni e delle risorse messe in campo da enti locali e fondazioni.

Uno strumento che di ciascun servizio descrive punti di forza ed elementi di criticità andando ad individuare possibili azioni di miglioramento, senza indugi ma con schiettezza.

Uno strumento, infine, che racconta di una tenuta della base sociale e della forza lavoro, nonostante la crisi del lavoro (e del lavoro sociale in particolare), l'elevato turn over ("le grandi dimissioni" per dirla come F. Coin), le sfide sempre più impattanti.

Una tenuta ed una crescita che intende rinnovare l'impegno collettivo di costruire con ancora maggiore attenzione i processi di tutela, di cura, di accompagnamento formativo alla crescita personale e professionale di tutti i soggetti interessati.





## CAPITOLO 2 - LA MISSION DELLA COOPERATIVA

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

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

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

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

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

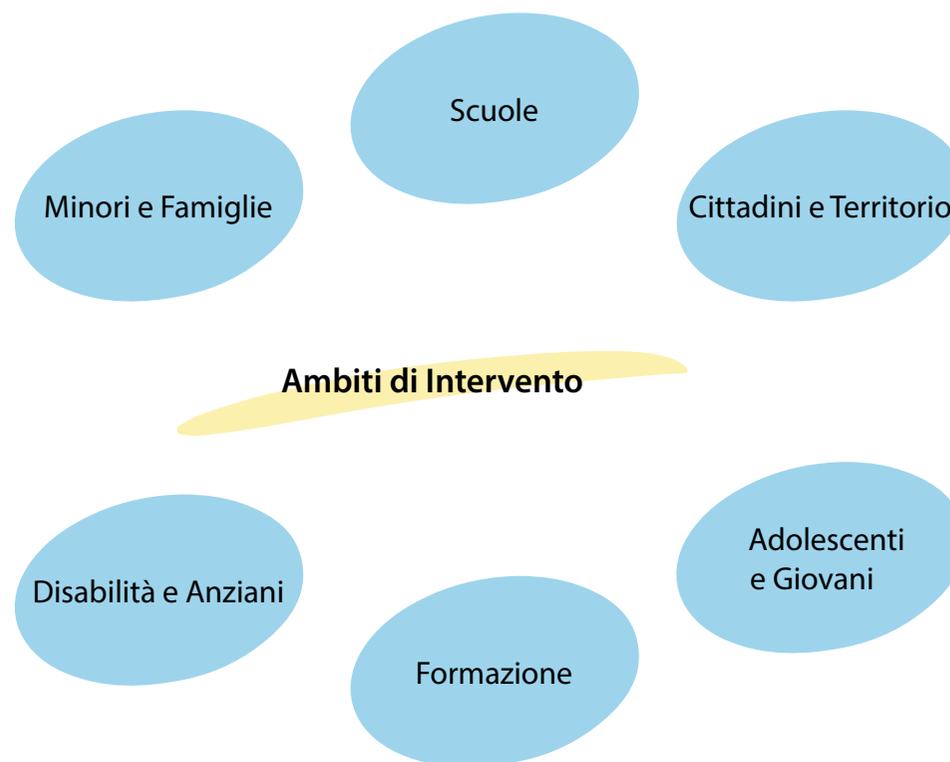
## Le nostre azioni

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

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

- Progetti socio-educativi e socio-assistenziali a domicilio, nelle strutture residenziali e nelle comunità territoriali.
- Progetti di Aggregazione, di Animazione Sociale e Territoriale, rivolti in particolare a giovani per la promozione alla partecipazione sociale e per la produzione di eventi culturali.
- Progetti e programmi interculturali, percorsi di insegnamento della lingua italiana, di orientamento e di inclusione sociale rivolti a cittadini stranieri.
- Interventi nelle scuole finalizzate al sostegno individuale, all'ascolto e all'orientamento, alla produzione di laboratori creativi o inerenti tematiche psicopedagogiche.

- Attività formative rivolte ad enti pubblici, organizzazioni, gruppi di lavoro e singoli operatori, impegnati in progetti affini all'area socio-educativa.



## Il nostro stile

Per la progettazione e gestione di tali azioni **collaboriamo e ci integriamo con i Servizi Sociali e Territoriali, le Istituzioni, le scuole e il privato sociale**, favorendo e promuovendo le occasioni che possano consentirlo, nel rispetto dei compiti istituzionali e dei rispettivi mandati, al fine di realizzare servizi in una prospettiva di capitale sociale (centralità del territorio, produzione di visioni sociali, attivazione di responsabilità collettiva).

Per lo sviluppo e l'orientamento di tali azioni partecipiamo ad occasioni di **elaborazione e costruzione delle politiche sociali territoriali** attraverso il costante rapporto con enti locali, cooperative, consorzi e centrali e attraverso la diffusione, tra gli addetti ai lavori in particolare e nella comunità in generale, di una cultura ed una sensibilità necessaria a comprendere il senso del nostro intervento sociale rivolto ai soggetti più deboli.

Per la verifica di tali azioni, manteniamo una **costante attenzione al lavoro con i singoli utenti, i gruppi, le comunità, i territori**, a partire da un definito impianto di valutazione e monitoraggio, capace di raccogliere esiti e percezioni dei differenti soggetti coinvolti.

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

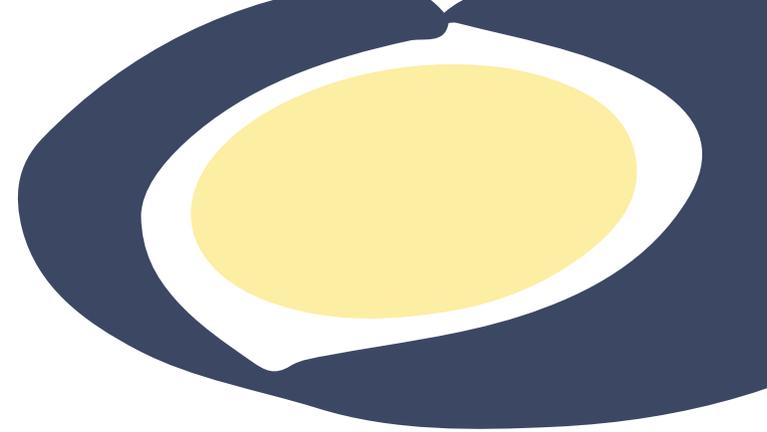
Progettiamo con la rete

Orientiamo le politiche sociali

Verifichiamo con i destinatari

Siamo parte del cambiamento





## CAPITOLO 3 - LA POLITICA PER LA QUALITÀ

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

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 e nella comunità la sensibilità necessaria ad accrescere il senso dell'intervento sociale della Cooperativa rivolto ai soggetti più deboli.**

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

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

## 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. In particolare quest'anno il lavoro si è concentrato principalmente sulla distribuzione dei presidi per il lavoro con soggetti fragili e nell'aggiornamento costante dei protocolli in particolare per la struttura residenziale Millesoli, trattata da ATS Brianza come UDO socio sanitaria e dunque con vincoli molto più stringenti di quelli previsti per gli altri servizi (ultima rev. Protocollo a giugno 2022)

## 2: Completare il processo di riorganizzazione delle aree della cooperativa.

A seguito del cambiamento organizzativo dello scorso anno, si è proseguito via via ad aggiustare l'impianto dell'Area Risorse Umane, in modo da rendere più efficace il lavoro per garantire il benessere e la crescita professionale di tutti i lavoratori della Cooperativa Diapason, pur nei limiti economici e personali.

L'Area Risorse Umane ad oggi conferma la sua organizzazione in due sottogruppi, che sviluppano però maggiore integrazione rispetto a quella inizialmente prevista:

### **Sottogruppo Formazione:**

Composto dalla referente Roberta Fornasari, da Cristina Piolini e da Alessandro Ziliani, (dunque con solo personale interno alla

cooperativa) con i seguenti compiti: costruire il piano formativo con tutti gli organi della cooperativa e presentarlo in assemblea per l'approvazione; coinvolgere i relativi consulenti (esterno o interni); Individuare possibili finanziamenti per le attività di formazione; garantire le supervisioni richieste.

### **Sottogruppo Personale:**

Composto dalla responsabile Anna Liverani, a cui si affianca Valentina Calvi e Roberta Fornasari (con l'uscita di scena di Angela Galli, storica responsabile dell'area, che ora mantiene solo un pezzo sulla selezione di psicologi dedicati ai servizi di tutela) con i seguenti compiti:

- Gestione amministrativa.
- Selezione e stipula dei contratti.
- Ascolto e orientamento delle istanze dei singoli e dei gruppi di lavoro.

Tale ulteriore aggiornamento, oltre a mostrare l'organizzazione come "*processo vivente*" che cresce e si modifica costantemente, segnala il necessario investimento che abbiamo dovuto compire in una delle aree centrali della cooperativa nel corso di un anno in cui la selezione del personale per il mantenimento della qualità e l'implementazione dei servizi è divenuto processo molto critico.

A livello regionale e nazionale abbiamo infatti assistito alla "*scomparsa degli educatori*", un tema anzi dei temi su cui la cooperativa si è trovata ad intervenire non solo con soluzioni organizzative, ma anche partecipando al dibattito cittadino, regionale e nazionale, promuovendo occasioni di pensiero comune (il seminario del 5 luglio a Milano), contribuendo alla stesura di una DGR che nel mese di giugno 2022 andava a costruire una

temporanea deroga per i requisiti formativi degli operatori nelle unità di offerta sociale riconosciute da regione Lombardia.

Insomma un ciclone che ha di fatto rinviato qualsiasi altro pensiero di revisione organizzativa che nel corso dell'anno avrebbe invece dovuto prevedere la costituzione di un gruppo progettazione e di un gruppo comunicazione/fund raising.

### **3: 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, consolidando una direzione strategica assunta dalla cooperativa negli ultimi anni circa la crescita delle proposte residenziali, che elenchiamo sinteticamente:

- Prosecuzione molto positiva dell'accoglienza di neomaggiorenni sino al mese di dicembre 21, in uno dei due appartamenti di via Hermada messi a disposizione dalla cooperativa Abitare. Da allora un blocco degli invii da parte del comune di Milano ai servizi di questo tipo ha di fatto bloccato la progettazione che ora dovrebbe riavviarsi con il mese di settembre e l'accoglienza di due giovani ragazze.
- L'avvio sperimentale dell'ospitalità continuativa di due adulti autosufficienti con disabilità in regime di solvenza presso l'appartamento Domus 12, si è trasformato nel corso dell'anno in una proposta progettuale definita da un impianto metodologico e strumentale tale da poter accogliere 4 ospiti contemporaneamente anche grazie ai lavori realizzati dalla cooperativa abitare che ha permesso di abbattere la parete che divideva la struttura in due appartamenti.

- 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.

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

Nei primi 7 mesi dell'anno, ha preso avvio il settore bistrot di Artis, che affianca i consueti settori bar caffetteria gelateria e un terzo referente, Raffaella Rulli ai due storici (Gaggianese, Cuccato) con un'offerta che si caratterizza nei pranzi, negli aperitivi serali, nei brunch domenicali, nei catering e nel rapporto con Nike di cui gestiamo bar interno e da cui traiamo risorse per tre art.14 (esternalizzazione del vincolo di assunzione obbligatoria di persone con disabilità).

**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 l'a tenuta e l'eventuale aggiornamento dei protocolli e delle procedure necessarie.

**2° Obiettivo: proseguire il processo di riorganizzazione delle aree interne alla cooperativa.**

Nel corso del prossimo autunno, CDA, Direzione e CoCo valuteranno come definire possibili assetti ed eventuali risorse necessarie per la crescita e lo sviluppo di due aree/processi centrali in cooperativa: la progettazione e la comunicazione/fund raising.

**3° Obiettivo: valutare l'avvio del nuovo sistema della Domiciliarità di Milano, contratto che garantisce un quarto del fatturato della cooperativa e impegna più di 60 .**

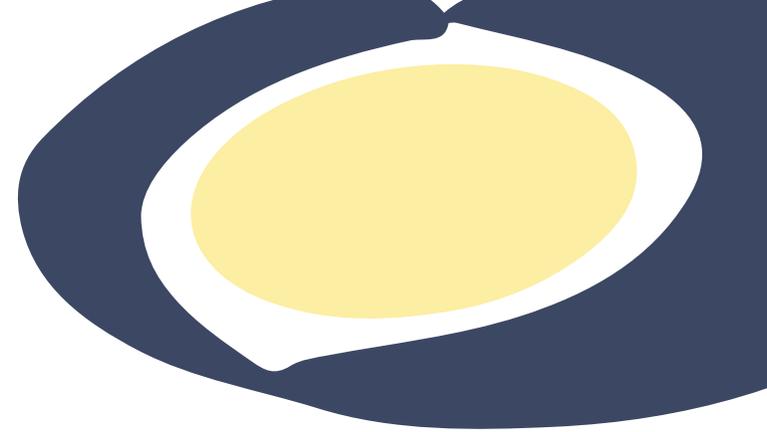
L'estensione su 5 municipi della presenza dell'ATI Diapason-Aquilone, la modifica della Custodia Sociale, il nuovo servizio relativo al contrasto agli inconvenienti igienici saranno oggetto di costante monitoraggio da parte dei coordinatori in prima batruta, della cabina di regia ATI e di CDA/Direzione.

**4° Obiettivo: consolidare il ramo B della cooperativa nella valorizzazione delle connessione tra i diversi settori produttivi di Artis (Caffetteria, Gelateria, Bistrot).**

CDA e Direzione affiancano il gruppo di lavoro nelle diverse fasi previste: definizione identità, dinamiche del gruppo di lavoro, controllo di gestione, qualità della proposta.







## CAPITOLO 4 - LA BASE SOCIALE

Nel corso del 2022 l'equipe dell'Area Risorse Umane, che prevede il confronto e la collaborazione tra Area Personale e Area Formativa, ha subito cambiamenti significativi fra i suoi partecipanti.

L'Area Personale ha salutato Angela Galli, dopo oltre vent'anni di partecipazione al gruppo di lavoro, a causa dell'intenso coinvolgimento necessario nei Servizi di cui è coordinatrice.

Valentina Calvi è stata quindi affiancata da Roberta Fornasari rispetto alla selezione personale e alla dimensione di cura inerente i servizi nei territori di Monza e Brianza.

Anche la collega Cristina Piolini nel corso dell'anno ha terminato il suo incarico nell'Area Formazione.

Due sono le macro dimensioni che hanno caratterizzato il lavoro dell'Area Personale durante l'anno e che, insieme al governo gestionale del lavoro quotidiano e dei momenti di emergenza dei

servizi, hanno visto un forte impegno in termini di energie e risorse il turn over e la ricerca selezione del personale.

1. **Il turn over** che ha coinvolto trasversalmente servizi e figure professionali differenti (educatori, assistenti sociali, psicologi e psicoterapeuti, operatori asa/oss, personale amministrativo) a cui sottendono variegate motivazioni sia personali (es. orario di lavoro maggiormente rispondente alle esigenze familiari, avvicinamento casa-lavoro), sia professionali (es. contratti con la pubblica amministrazione o con le scuole, posti di lavoro con orari/ingaggi organizzativi meno frammentati). Alle dimissioni dei colleghi è seguita la difficile e ardua ricerca di idoneo personale per supportare quanto prima i servizi "sguarniti".
2. **La selezione del personale** è quindi diventata in termini di tempo e di energie una dimensione profondamente ingaggiante che vede un impegno continuato e continuativo durante tutto il corso dell'anno sociale. Vale la pena sottolineare

come, dal postpandemia, sia in atto una profonda crisi delle professioni della cura e dell'aiuto, che si concretizza in un vero e proprio esodo da tali posizioni lavorative. Non solo sono diminuiti significativamente il numero e la qualità dei Curricula da colloquiare ma è anche molto più difficile arrivare alla conclusione positiva del percorso di selezione in quanto c'è una altissima e variegata concorrenza (anche con agenzie che prima non erano mai state considerate competitor, ad es. il mondo della scuola).

Lo sforzo dell'Area per rispondere a questo forte momento di crisi si è concretizzato nell'aver messo in campo diverse strategie-dispositivi per sostenere il benessere dei lavoratori:

- stabilizzazione dei contratti in tempi indeterminati;
- modulazione delle percentuali di part-time a seconda del periodo lavorativo annuale con il tentativo di rispondere per quanto possibile alle richieste/bisogni personali;
- avvio del Bando Conciliamo come risorsa al piano di Welfare Aziendale: integrazioni sanitarie, sostegno alla maternità e alla mobilità.

Nella tabella a lato è specificato l'andamento della presenza in cooperativa di soci e non soci. in entrambi le tabelle è specificata la tipologia di contratto dei lavoratori.

Nella tabella relativa ai soci si specifica anche il numero di soci non lavoratori.

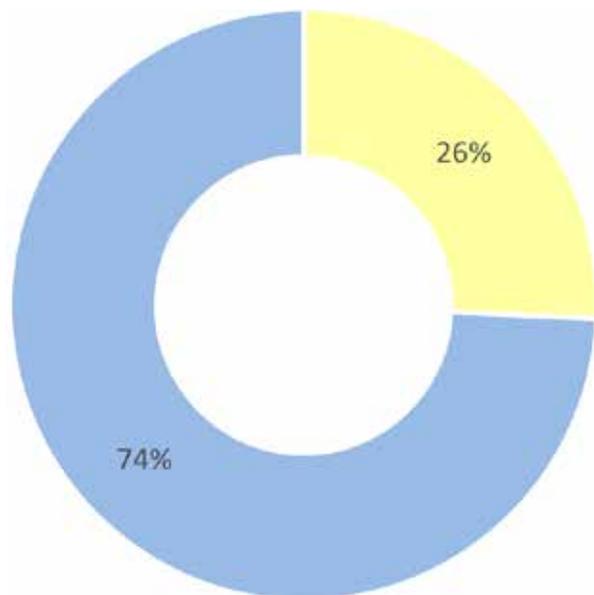
## Diapason | Soci e contratto

<b>TOTALE SOCI E NON SOCI</b>	<b>168</b>	<b>al 31/12/2022</b>	<b>160</b>	<b>al 31/12/2021</b>
-------------------------------	------------	----------------------	------------	----------------------

	SOCI 2022		SOCI 2021	
Lavoratori	131	IVA 2	129	IVA 2
		Tempo Determinato 3		Tempo Determinato 2
		Tempo Indeterminato 126		Tempo Indeterminato 125
Non Lavoratori	5	5 a disposizione 0 volontario	7	6 a disposizione 1 volontario
<b>Totale</b>	<b>136</b>	<b>al 31/12/2022</b>	<b>136</b>	<b>al 31/12/2021</b>

	NON SOCI 2022		NON SOCI 2021	
Lavoratori	32	IVA 9	24	IVA 7
		Tempo Determinato 23		Tempo Determinato 17
		Tempo Indeterminato 0		Tempo Indeterminato 0
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>al 31/12/2022</b>	<b>24</b>	<b>al 31/12/2021</b>

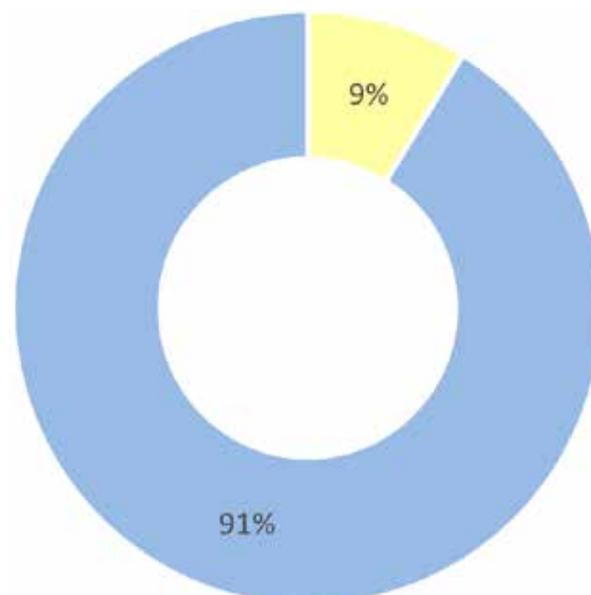
## La Base Sociale | Genere



- 26% Maschi
- 74% Femmine

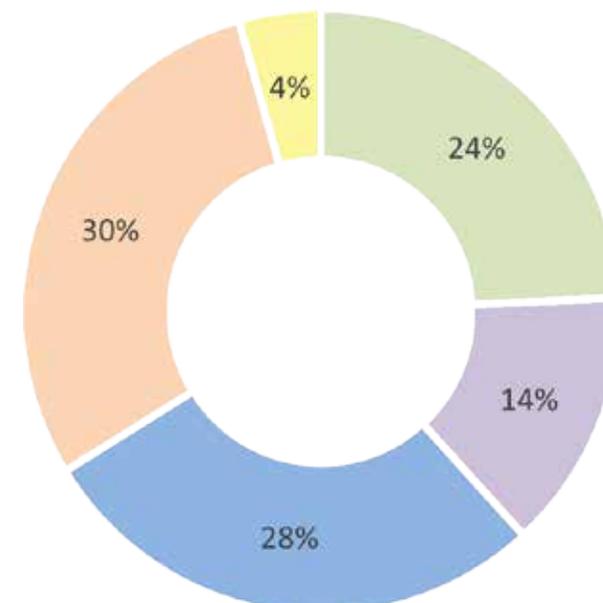
Come dato di interesse si segnala che nel corso del 2022 c'è stato un calo significativo delle maternità.

## La Base Sociale | Nazionalità



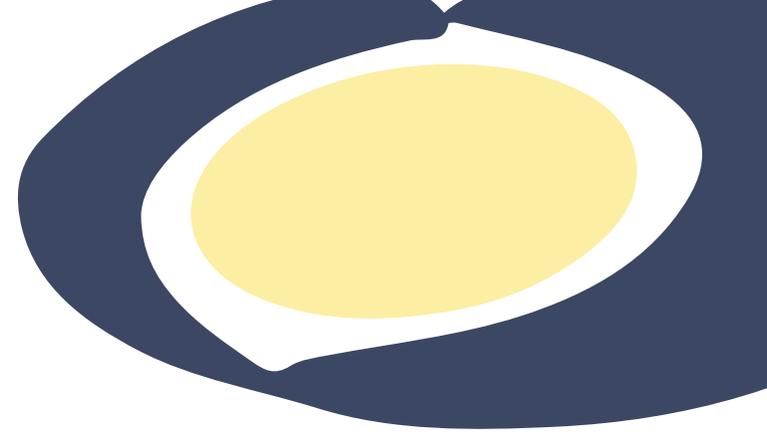
- 91% Italiana
- 9% Origine straniera

## La Base Sociale | Anzianità



- 30% da 6 mesi a 3 anni
- 28% da 4 a 9 anni
- 24% oltre 20 anni
- 14% da 10 a 19 anni
- 4% fino a 6 mesi

DREAM  
DREAM



## CAPITOLO 5 - BICOCCA - PIÙ SPAZIO ALLE IDEE

La questione dell'**appropriatezza** delle sedi operative è tema centrale per la cura del **benessere** dei lavoratori e delle persone con cui lavoriamo.

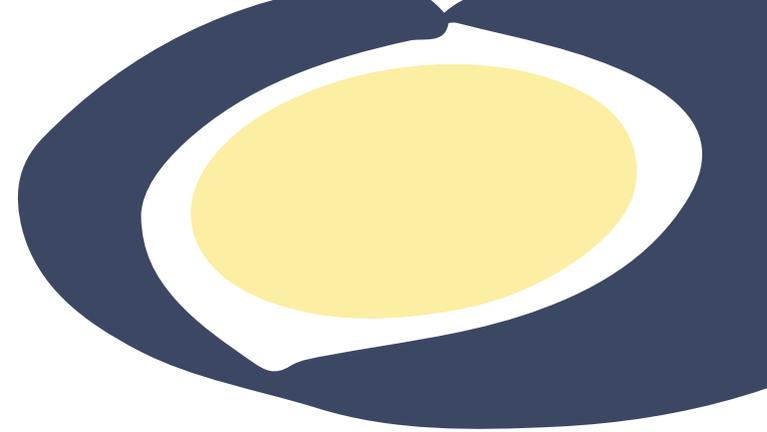
Per questo motivo, recependo le segnalazioni raccolte negli ultimi anni dai servizi territoriali collocati nel **Municipio 9 di Milano**, la cooperativa si è impegnata nel corso dell'anno nella ricerca di una sede appropriata, in grado di sostituire le sedi di Ponale (storica sede di progetti di sostegno scolastico ma ormai troppo piccola per soddisfare i bisogni e le richieste che ci giungono dai servizi, dalla scuola, dalle famiglie) e di Ciriè (adeguata e centrale nel quartiere Niguarda, ma con contratto scaduto e non rinnovabile) e al tempo stesso di **ospitare nuove progettazioni** anche innovative.

Nel mese di aprile attraverso i contatti costruiti con la rete del distretto Bicocca si è avviata una contrattazione con i gestori del centro commerciale **Bicocca Village** che ci hanno offerto in

locazione uno spazio commerciale uso uffici di *500 mq* per il quale la cooperativa ha siglato contratto nel mese di luglio e realizzato i lavori di sistemazione degli spazi nel corso dei mesi di ottobre e novembre.

Una sede adeguata in uno dei quartieri storici della nostra presenza e del nostro intervento, che ospiterà il *Centro Educativo Diurno* per Minorenni "**Azimut 9**", la sede dei *servizi educativi domiciliari*, la **futura** sede del *Centro Educativo di quartiere* (per i prossimi due anni ospitato nei locali dell'IC Pertini, come da accordi sottoscritti con il Comune di Milano nell'ambito del progetto **School Hub**) e quant'altro riusciremo a costruire in termini di attività rivolte ad adolescenti, giovani, NEET che abitano e frequentano quella parte del quartiere, anche costruendo collaborazioni e sponsorship con le diverse realtà imprenditoriali del territorio. Un luogo con una **potenzialità** importante per il quale dovremo costruire e strutturare un gruppo di progettazione e gestione ben definito e competente.





## CAPITOLO 6 - UNA FOTOGRAFIA DEI SERVIZI E PROGETTI DEL 2022

Nelle pagine seguenti verrà presentato l'andamento dei vari servizi e progetti di Diapason realizzati durante l'anno 2022.

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
Accogliami	ADM Distretto di Desio
Assistenza Educativa Scolastica	AES Ambito Carate Brianza
Artis Gelateria Sociale	Ancora Genitori
Azimut Municipio 8 e 9	Millesoli
CAD CSA Municipio 9	Nuovo Giardino
CAD Ottovolante Municipio 8	Saltinbanco
Domiciliarità Educativa	Tempo Insieme
Domiciliarità Socio Assistenziale	
Domus 12	
Hermada 14	
Indagini Sociali	
La Mia Scuola è Differente	
Progetto SAI Adulti	
School Hub	

## 6.1 AREA MILANO

### ACCOGLIMI

#### Sede e Periodo

Diffuso sui territori dei Municipi 8 e 9.  
13 dicembre 2021 – 31 dicembre 2023.

#### Destinatari e Modalità di accesso

Adolescenti dai 14 ai 18 anni e loro famigliari, accesso spontaneo.

#### Finalità e obiettivi

**Finalità:** promuovere un sistema di intercettazione, ascolto e accompagnamento degli adolescenti, personalizzato, integrato, flessibile e gratuito.

**Obiettivi:** intercettare precocemente eventuali blocchi e difficoltà e intervenire tempestivamente mobilitando la rete con le sue variegate possibilità; sensibilizzare e sintonizzare il contesto su esigenze e compiti evolutivi degli adolescenti; promuovere lo sviluppo e - se è in atto una crisi - la rapida ripresa del processo evolutivo; valorizzare il gruppo dei pari come fattore protettivo; costruire di un sistema di rilevazione e monitoraggio dati permanente, che offra una fotografia dell'evoluzione del mondo adolescenziale, con i suoi bisogni e desideri.

#### Attività del servizio

Le **attività** proposte sono:

- **Mappatura** della rete e accompagnamento alle risorse del territorio da parte di un operatore di rete.
- **Sportello telefonico** di primo e secondo livello (non coinvolge Diapason).
- **Consulenza psicologica** breve (non coinvolge Diapason).
- **Interventi di gruppo** per adolescenti.
- **Interventi di gruppo** per genitori (non coinvolge Diapason).

#### Iniziative sul territorio

**Cinque percorsi** di gruppo aperti agli adolescenti sulle seguenti tematiche: *legalità, condizione femminile, orientamento al futuro.*

## Equipe

Un'operatrice di rete con funzione di coordinamento, un educatore e una psicologa.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Rispetto all'utenza:** coinvolti prevalentemente adolescenti maschi iscritti a istituti professionali.  
**Rispetto alle attività:** difficoltà a coinvolgere ragazze e ragazzi nelle attività di gruppo ad accesso spontaneo; buona comprensione e utilizzo dell'operatrice di rete da parte di docenti di istituti professionali.  
**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

## Analisi dei rischi e opportunità

### Punti di forza:

- Flessibilità e personalizzazione degli interventi e radicamento di Diapason nei Municipi assegnanti.

### Punti di debolezza:

- Campagna di comunicazione attivata dal Comune piuttosto debole e fuorviante.

### Azioni di miglioramento:

- Diversificare i canali di invio degli adolescenti all'operatrice di rete.
- Pensare e proporre laboratori di gruppo in contesti dove sono già presenti gruppi di adolescenti (es. scuole, associazioni sportive, CAG, scout).

## Utenti

Nel 2022 sono stati coinvolti: **48 minori; 2 giovani; 7 adulti.**

## 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.

Le scuole in cui svolgiamo il servizio:

IC Pertini (primarie Pirelli e Pertini, secondarie di primo grado Verga e Falcone-Borsellino),

IC Locchi (primaria Passerini e secondaria di primo grado Cassinis),

CFP Immaginazione e Lavoro,

CFP Piamarta,

CFP Capac (via Amoretti),

CFP Galdus (via Pompeo Leoni).

Il servizio è svolto sulla base dell'accreditamento (Comune di Milano, azienda consortile Sercop, Regione Lombardia) 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 2022-2023 e il 2023-2024

### 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 (in casi limitati anche altri comuni di provenienza degli alunni).

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

### Finalità e obiettivi

Il servizio è ispirato ai seguenti principi:

- deve consentire ai soggetti disabili, aventi diritto e già indicati nell'articolo 3, il diritto allo studio, in applicazione della normativa nazionale e regionale che riconosce alla scuola di tutti un contesto formativo adeguato anche per gli utenti con disabilità. L'obiettivo del servizio generale è lo sviluppo delle potenzialità degli alunni con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione attraverso un percorso di integrazione scolastica;

- deve rispondere ai criteri di corretta gestione, deve essere efficace ed efficiente, ovvero capace di raggiungere gli obiettivi preposti con il 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.

Nell'anno scolastico 2022-2023 il numero degli operatori è aumentato.

Il lavoro di equipe e 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 che agevolano il lavoro; buona disponibilità e flessibilità degli educatori circa i cambiamenti organizzativi durante l'anno (vedi sostituzioni e altro); proposte degli educatori circa possibili incontri e/o progetti (lavoro su formazione e gestione delle classi, presentazione del ruolo educativo a tutti i docenti, laboratori su educazione all'affettività e sessualità) da proporre ai singoli istituti.

## Equipe e Modalità di lavoro

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Punti di debolezza:** scarsità di tempo per approfondire la casistica seguita; sostituzioni richieste dalle scuole in caso di assenza dell'alunno che creano difficoltà al coordinatore stesso nel soddisfare la richiesta, in quanto è difficile poter disporre di un gruppo di educatori disponibili ad hoc e spesso la ricerca del sostituto implica un notevole lavoro di contatti; per questioni di sostenibilità economica del servizio equipe poco frequenti e fatica a riconoscere a tutti le ore di equipe.

A partire dalla constatazione che ogni CFP adotta modalità gestionali e rendicontative diverse (in alcuni casi più valorizzante verso il ruolo educativo, in altri meno), la fatica dell'organizzazione (e del coordinatore che la rappresenta) è stata quella di riuscire a concordare con il singolo istituto alcune modifiche per ottenere condizioni di lavoro più flessibili, facilitanti e favorevoli al ruolo educativo (riconoscimento delle ore indirette, possibilità di seguire gli alunni anche negli stage, riconoscimento delle ore educative anche in assenza dell'alunno, passaggi di comunicazioni e lavoro di rete sui singoli casi).

Tutti gli educatori che hanno iniziato l'anno scolastico 2021-2022 lo hanno portato a termine, garantendo la continuità educativa. Da settembre 2022 il numero degli educatori è aumentato, sia per un numero maggiore di casi seguiti nelle singole scuole sia perché il CFP Piamarta ha chiesto a Diapason di seguire anche gli alunni frequentanti i corsi di indirizzo e non solo le doti personalizzate, così come il CFP Capac ha aumentato i corsi in cui era prevista la presenza degli educatori.

**Rispetto all'utenza:** 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 svolgere, 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 gruppo 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 delle doti personalizzate (al Capac e al Piamarta), spesso caratterizzate da un insieme di soggetti con diverse disabilità e quindi molto eterogeneo, gli operatori hanno lavorato sia in un'ottica individualizzante che relazionale, spesso gestendo le dinamiche di classe e aiutando i docenti nella gestione del gruppo. 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 conoscenza tra gli alunni, attività di educazione all'affettività e alle relazioni, laboratorio sulle emozioni, sul fumetto, di potenziamento della lingua inglese.

**Eventuali Innovazioni:** il CFP Piamarta ha chiesto alla cooperativa Diapason di svolgere l'as da ottobre 2022 anche nei corsi di indirizzo (e non solo nelle doti personalizzate come ormai da anni). Tel richiesta è stata motivata dal riconoscimento della validità del lavoro educativo svolto dagli educatori Diapason nelle doti nel corso degli anni precedenti e dalla serietà di Diapason nel far fronte agli impegni concordati.

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati dalle scuole reclami circa gli interventi degli educatori o la gestione del servizio.

#### **Punti di forza:**

- *Portare nelle scuole una cultura educativa e pedagogica che, invece di focalizzarsi solo su 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 del coordinatore con le diverse figure scolastiche, al fine di garantire una conoscenza a 360° del "sistema scuola" e 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 risorse per individuare strategie efficaci; supporto costante al ruolo educativo.*

### 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 valorizzata, a volte strumentalizzata per rispondere a fatiche e problemi altrui.
- *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.
- *Nei CFP orari che cambiano ogni settimana* che richiedono agli educatori un notevole sforzo di adattamento e programmazione del proprio lavoro per la settimana successiva.

### Azioni di miglioramento:

- Continuare a presidiare con costanza e pazienza i contatti con le figure scolastiche e il sostegno pedagogico agli operatori.
- Nei casi in cui la scuola esige una sostituzione just in time, avvalersi 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.
- Richiesta per alcuni CFP che gli educatori possano seguire gli alunni anche nelle loro esperienze di stage, così da mantenere la continuità educativa e garantire quel ruolo di supporto educativo che può rendere più efficace l'esperienza di apprendimento fuori dalla scuola.
- Proposta ai vari CFP di occasioni di formazione dei docenti sulla creazione e gestione del gruppo classe.
- 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 2022 si è rivolto a: **136 minori; 120 adulti**

## ARTIS - GELATERIA SOCIALE

### Sede e Periodo

Via Maestri del Lavoro, 4 - Milano dal primo ottobre 2017.

### Destinatari e Modalità di accesso

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

Segnalazione e invio di servizi di inserimento lav. E coop. Sociali

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 per feste e ricorrenze private.

Catering esterni ed interni per clienti singoli e aziende.

Commesse esterne con aziende in convenzione ART.14.

### Iniziative sul territorio

Mostre di pittura e fotografia; aperitivi musicali con dj in collaborazione con RIL Factory; laboratori per scuole e cittadini di pasticceria, gelato, e collaborazione con le scuole del quartiere e con Orto Comune Niguarda (smielatura, laboratori di cucina, ecc.).

### Equipe e Modalità di lavoro

**L'equipe** di lavoro è composta da:

11 soci lavoratori (di cui 5 svantaggiati); 1 consulente (lab cucina e catering); 1 tirocinante svantaggiato CPS (aiuto laboratorio – estate autunno 2022); 7 tirocinanti svantaggiati CPS e CFP (somministrazione e sala); 2 tirocinanti svantaggiati CPS (aiuto cucina); 3 tirocinanti curricolari CFP (aiuto cucina); 1 stagista del progetto diurno del Comune (adulti con disabilità).

**Divisione ruoli** tra soci lavoratori:

**Lab gelato e biscotteria/cioccolato:** 1 socia lavoratrice + coord (50% ore operative)

**Lab cucina e catering:** 1 socia lavoratrice + consulente

**Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio**

**Somministrazione e sala:** 4 soci lavoratori + coord (50% ore operative)

**Nike Bistrò e catering:** 1 socio lavoratore + 2 soci per consegne

**Artis:** Turnazione sulle 6 aperture settimanali, con raddoppi nei giorni più intensi di lavoro (weekend, festivi) – (lunedì riposo)

**Bistrò Nike:** operatore fisso per 5 aperture feriali dalle 8.00 alle 16.00

Introduzione di ore straordinarie riconosciute agli "extratime" per eventi o sostituzioni in caso di assenza (malattie / infortuni).

**Rispetto all'utenza:** mantenimento di una media alta (4,2\*) con la crescita di recensioni su google (736) Crescita costante di "follower" su social network (2.817 mi piace alla pagina).

**Rispetto alle Attività:** sperimentazione della nuova linea ARTISBISTRO, dopo i lavori di ristrutturazione per la cucina e l'apertura della linea a ottobre 2021 (fornitura pranzi per NIKEBistrot, aperitivi con Tapas brunch domenicale, pausa pranzo Lunch e delivery, preparazione e somministrazione catering interni ed esterni); ampliamento e consolidamento di produzione di biscotteria e cioccolateria, confezionamento e vendita in spazio "store" dedicato, con preparazione cesti natalizi; fornitura di gelati a 4 bar sociali di Milano (Quasilocanda a Villapizzone, Olinda con Jodok ad Affori e Mosso al Parco Trotter, CasciNet a Lambrate); laboratori gelato per scuole, famiglie, centri estivi di Diapason: distribuzione di ghiaccioli e sorbetti nelle scuole con Apegelato; laboratori per bimbi.

**Innovazioni:** costruzione di un sistema di controllo di gestione per avere in tempo reale una fotografia della sostenibilità economica di Artis suddivisa nei suoi vari reparti, analizzando nel dettaglio ricavi, costi e marginalità; ricerca continua di sistemi per abbattere le barriere fisiche e organizzative per includere i lavoratori con disabilità nei diversi contesti di lavoro (semplificazioni, standardizzazioni, ritmi e mansioni chiare e definite per una progressiva autonomia); continue innovazioni nella produzione, in particolare della linea cioccolateria e biscotteria (sia nella selezioni di prodotti, che nella cura della presentazione, packaging ed esposizione).

**Reclami:** i maggiori reclami, feedback raccolti sulle recensioni social, sono polarizzati sul personale e sul servizio, talvolta poco empatico e accogliente.

## Analisi dei rischi e delle opportunità

### Punti di forza:

- Differenziazione delle proposte ai clienti e “colonizzazione” delle nuove linee del salato nelle fasce orarie storicamente meno frequentate (pausa pranzo e aperitivi).
- De-stagionalizzazione delle attività del laboratorio dolce, alternando in modo complementare la produzione di gelato (da aprile a ottobre) con la produzione di biscotti e cioccolati (inverno fino a pasqua).
- Differenziazione delle fonti di ricavo, dalla gestione interna del locale, ai catering esterni e alle commesse legate alle convenzioni art.14.
- Consapevolezza sempre maggiore della centralità della figura/mansione del tutor interno (in affiancamento formativo e lavorativo ai colleghi con disabilità) e della necessità di estendere le competenze di base a tutti i lavoratori dell’equipe.

### Punti di debolezza:

- Frammentazione delle linee di lavoro, resistenza delle nuove linee (e connessi lavoratori) a comunicare ed entrare in una logica di sistema, con la tensione a “tenere separate” e impermeabili soprattutto le proposte esterne al locale.
- Difficoltà delle nuove linee ad entrare nella cultura del controllo di gestione, ad utilizzare i dati economici come fattore di analisi, comprensione ed eventuale attivazione di correttivi. Resistenza che si è tradotta sia nella fatica a condividere l’analisi, sia nella scarsa collaborazione alla raccolta dei dati (sia costi che ricavi).
- Necessità di una “policy sul lavoro” condivisa del “ramo B”, nella complessità dei contratti, delle diverse figure professionali, della tutela dei lavoratori svantaggiati, delle peculiarità del settore ristorazione (extra, stagionali, a chiamata, ecc.).

### Azioni di miglioramento:

- Ricerca continua di estendere a tutto il sistema, in primo luogo Artis, ma anche a tutta la cooperativa, una cultura dell’inclusione lavorativa.
- Perseverare nel costruire una cultura di controllo di gestione, per un monitoraggio in tempo reale della sostenibilità economica e organizzativa di ogni linea di lavoro.

### Sede e Periodo

Via Amoretti, 14 - Via Von Hayek, 4 | 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.

## Iniziative sul territorio

### Equipe e Modalità di lavoro

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

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

**Municipio 8:** è composta da tre educatori professionali di cui uno svolge il ruolo di coordinatore.

**Municipio 9:** è composta da due educatori e un coordinatore.

L'equipe si incontra settimanalmente per:

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

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

**M8:** lavoro di rete territoriale in connessione con il Progetto QuBI.

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

**M8:** crescente difficoltà nella tenuta del rapporto con il Servizio Sociale del comune di Milano.

**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".

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

**Rispetto a Municipio 8:** a fronte delle numerose dimissioni per buona parte dell'anno non vi sono state richieste di inserimento, solo nell'ultima parte dell'anno sono ripresi gli inserimenti che ci hanno consentito di ripartire con il gruppo di preadolescenti e tornare a più di 10 minori inseriti.

Si è riavviato un buon *rapporto collaborativo con Uonpia* nella tenuta dei progetti educativi.

Si è ricostituito un gruppo di minori nella fascia preadolescenziale.

Attivata CPE per riconoscimento Unità Offerta in ottemperanza alla DGR 2587 del 18/02/2020.

**Rispetto a Municipio 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 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.

Nella seconda parte dell'anno abbiamo positivamente risposto a richieste di inserimento da parte di USSM CGM relative all'avvio di inserimenti in MAP

Abbiamo avviato CPE per riconoscimento Unità D'Offerta in ottemperanza alla DGR 2587 del 18/02/2020 e *il trasferimento delle attività* nella nuova sede di Via F. Von Hayek 4.

*Avvio del Progetto CNCA "Tra Zenit e Nadir"* su penale minorile e giustizia riparativa.

#### **Punti di forza:**

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

**M9:** offrire ai ragazzi percorsi di crescita alternativi e positivi che sostengono e valorizzano i loro "progetti di vita" (per i ragazzi con procedimento penale offrire percorsi di Map positivi per l'estinzione del reato commesso e la riparazione del danno causato).

**Punti di debolezza:**

- 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.

**M9:** rimanere senza casistica che copre il monte ore degli operatori; frequenza al C.D. solo di 2/3 pomeriggio non permette agli obiettivi educativi di essere raggiunti

**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.

**M9:** 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; trasferimento del CD nella nuova sede in zona bicocca; avvio CPE riconoscimento Unità d’Offerta in ottemperanza a DGR Regionale; avvio progetto CNCA Tra Zenit e Nadir penale minorile

**Municipio 8: 19 minori; 30 adulti; 1 volontario**

**Municipio 9: 9 minori; 10 adulti; 1 volontario**

### Sede e Periodo

Via Ornato, 7 – 20162 Milano

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.

L'accREDITAMENTO attuale dei CAD cittadini comprende anche il CAD CSA, ed è effettivo dal 1 settembre 2022 con durata di 5 anni (fino al 2027)

### Destinatari e Modalità di accesso

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.

### Finalità e obiettivi

**Accogliere** ed offrire a persone adulte con disabilità attività socializzanti, di aggregazione, di condivisione, convivialità, formative e educative che possano colmare gli spazi spesso consistenti di tempo libero e *contrastare la dimensione di 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 di utilità sociale attraverso la *distribuzione di generi alimentari* a cittadini e famiglie in difficoltà;
- attività *aggregative, animative, ricreative e di inclusione sociale* di gruppo, rivolte ad adulti con disabilità.

## Iniziative sul territorio

## Equipe e Modalità di lavoro

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Il CAD CSA è particolarmente **attivo sul territorio** del quartiere Niguarda attraverso il supporto alimentare a cittadini e famiglie in difficoltà, attraverso la consegna a domicilio di spese a persone anziane in collaborazione con il punto vendita Coop di via Ornato (progetto Due Mani in Più) e la distribuzione di pacchi alimentari alle famiglie seguite dal Progetto Qubì.

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

**Turn over annuo:** una educatrice ha concluso la sua collaborazione con la Cooperativa, sostituita in modo organico e graduale senza alcuna interruzione o ridimensionamento del servizio.

I turni di presenza al CAD CSA vedono generalmente una compresenza di operatori educativi e socioassistenziali, in modo da garantire un adeguato intervento socio-educativo-assistenziale per gli ospiti del centro, grazie anche al valore aggiunto dell'attività di Gruppi di Socializzazione CSA facenti capo al servizio domiciliarità.

**Rispetto all'utenza:** ripresa della possibilità di frequenza ad *accesso libero*, di fatto molto simile alla modalità di fruizione del centro pre-pandemia, con *allargamento numerico* dei gruppi. Ripresa dei momenti conviviali di pranzo comunitario e graduale dismissione dell'obbligo di mascherina.

**Rispetto alle attività:** totale ripresa delle *attività svolte esclusivamente in presenza*, delle uscite sul territorio cittadino, delle attività estive presso piscine e gite fuori porta.

**Innovazioni:** avvio del progetto *Due Mani in Più* con la consegna a domicilio a persone anziane della spesa da parte degli utenti con disabilità del CAD; congiuntamente, avvio della collaborazione con *OrtoComune Niguarda* per la fornitura di verdure dell'orto da distribuire alle famiglie, ritirate dagli utenti dal CPS di via Cherasco. Vi è inoltre l'attivazione di un tirocinio protetto di una persona in carico sempre al CPS coinvolta nel progetto di supporto alimentare.

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

### Punti di forza:

- Frequenza da parte di un elevato numero di persone con presenze "storiche" e nuovi ingressi.
- Accoglienza in un ambiente curato ed attento ma al tempo stesso familiare ed informale.
- Apertura quotidiana del centro sia mattutina che pomeridiana, con ampia possibilità di convivialità

## Analisi dei rischi e delle opportunità

(pranzi e cene).

- Copresenza 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:**

- Età media degli ospiti abbastanza elevata.
- Difficoltà di coinvolgimento delle persone in attività ed orari fuori dall'ordinario.

### **Azioni di miglioramento:**

- Differenziazione delle proposte educative e ampliato coinvolgimento in attività extra centro, in orari serali e durante il fine settimana.

## Utenti

Nel 2022 sono stati coinvolti: **7 giovani; 24 adulti; 11 anziani; 1 volontario.**

## CAD OTTOVOLANTE

### Sede e Periodo

Via Amoretti, 14 – 20157 Milano

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

L'accreditamento attuale dei CAD cittadini comprende anche il CAD Ottovolante, ed è effettivo dal 1 settembre 2022 con durata di 5 anni (fino al 2027).

### Destinatari e Modalità di accesso

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.

### Finalità e obiettivi

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

### Attività del Servizio

**Attività** peculiari del servizio sono:

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

### Iniziative sul territorio

La presenza sul territorio del CAD è sostanziata in modo particolare dalle attività esterne al centro, volte a proporre agli utenti *esperienze di inclusione* grazie alla partecipazione ad **eventi culturali e socializzanti**. Tra le proposte più significative, si segnalano le diverse partecipazioni ai concerti degli ensemble di **AllegroModerato**, scuola di formazione musicale per persone con disabilità.

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

## Equipe e Modalità di lavoro

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e delle opportunità

**Turn over annuo:** una educatrice ha concluso la sua collaborazione con la Cooperativa, sostituita in modo organico e graduale senza alcuna interruzione o ridimensionamento del servizio.

I turni di presenza al CAD OTTOVOLANTE vedono generalmente una compresenza di operatori educativi e socioassistenziali, in modo da garantire un adeguato intervento socio-educativo-assistenziale per gli ospiti del centro

**Rispetto all'utenza:** ripresa della possibilità di frequenza ad *accesso libero*, di fatto molto simile alla modalità di fruizione del centro pre-pandemia, con *allargamento numerico* dei gruppi. Ripresa dei momenti conviviali di pranzo comunitario e graduale dismissione dell'obbligo di mascherina.

**Rispetto alle Attività:** totale ripresa delle attività svolte esclusivamente in presenza, delle *uscite sul territorio cittadino*, delle *attività estive* presso piscine e gite fuori porta.

**Innovazioni:** CAD riconosciuto e valorizzato a livello cittadino, capace di mantenere un'ampia flessibilità di accoglienza e di rispondere in tempi brevi alle richieste di frequenza da parte di singole famiglie e, più frequentemente, da parte di servizi sociali, specialistici e strutture di accoglienza residenziali; in particolare, queste ultime *si affidano molto ad Ottovolante* per l'accoglienza dei loro ospiti durante la giornata.

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

### Punti di forza:

- *Ambiente giovane*, dinamico ed informale.
- Accoglienza rapida in un *contesto curato e protetto*.
- *Ampia 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.
- Definizione di *progetti di frequenza personalizzati* e specifici in base a determinate esigenze.

### Punti di debolezza:

- *Poco/nullo utilizzo di volontari* o figure esperte per la proposizione di attività o percorsi peculiari o

specifiche.

**Azioni di miglioramento:**

- Proposizione di *percorsi strutturati* (laboratoriali, espressivi) curati e condotti da esperti.
- Organizzazione e proposizione di *momenti di incontro per familiari* e caregiver degli ospiti del CAD.

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **12 giovani; 13 adulti, 2 anziani.**

## DOMICILIARITÀ EDUCATIVA

### Sede e Periodo

Via Ciriè 9 Milano

Primo accreditamento: 1 gennaio 2015 – 30 aprile 2019

Avvio nuovo Elenco Accreditati: 1 maggio 2019 - 30 giugno 2022

Nuovo Elenco Accreditati: 1 luglio 2022 – aperto

### 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

**Finalità** principali e **obiettivi** del Servizio sono:

- *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 gli 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

Metodologicamente gli *orientamenti* al fine di erogare attività educative individuali e di gruppo sono:

- *approccio integrato alla famiglia* intesa come sistema in relazione ad un contesto;
- *analisi dei bisogni* del nucleo per una progettazione individualizzata;
- *attivazione delle risorse del territorio* e costruzione di reti di sostegno al nucleo;

- *attivazione di attività* di gruppi anche in sostegno ai singoli progetti;
- *attivazione di servizi di supporto* alle normali attività: gruppi del tempo libero, attività estive, laboratori tematici, ecc.

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

## Iniziative sul territorio

**Dal 10 giugno al 2 agosto 2022** il servizio educativo ha effettuato *attività di piscina e due gite* aperte a amici e parenti delle situazioni in carico e comprendenti minori e genitori del gruppo Val di Nievole iniziativa nata dalle precedenti "attività nei cortili": *centri estivi* nel caseggiato ERP di Via Val di Nievole. Il gruppo è un doposcuola aperto al quartiere e accoglie situazioni inviate dai SSPT, pur nei limiti di capienza e uso spazi (nel 2022 sono stati 17 complessivamente i minori fruitori).

## Equipe e Modalità di lavoro

Al 31 dicembre 2022 l'equipe del servizio è composta da **55 educatori** di cui **39** di Diapason e **16** di Fondazione Aquilone; la partecipazione alle équipe settimanali è della metà. Il turn over di Diapason per l'anno 2022 è di oltre il **15%**.

Nel 2022 sono usciti dal servizio 6 educatori di Diapason e 1 educatrice per Aquilone.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Rispetto all'utenza:** leggermente *umentato il numero* di situazioni complessive seguite nel corso del 2022, per un totale di **222** (120 in zona 9, 86 in zona 8, 4 in zona 2 e 12 privati di cui 2 in zona 3), tra Diapason e Fondazione Aquilone. Gli educatori si sono spesi sulle aree di maggior criticità, cercando di contenere malesseri e riattivare potenzialità. Sono stati attivati i primi PID in zona 2 e due attivazioni da privati in zona 3 una delle quali nel 2023 passerà al SSPT di 2 livello. Gli esiti del lockdown e della situazione socio-economica si percepiscono nettamente, traducendosi in un malessere generalizzato che sfocia in varie forme di ritiro sociale (anche precoci), esplosioni di conflitti intrafamiliari e in una povertà economica che genera rabbia, depressione e frustrazione in adulti e minori.

**Rispetto alle Attività:** ripresa di attività socializzanti attraverso l'uso di parchi pubblici e uscite mirate tra più educatori e minori; ripresa attività estive e festa di Natale (120 partecipanti); facilitazione e supporto negli incontri tra il genitore/parente non collocatario e i figli/nipoti in situazioni di forte conflittualità

**Analisi dei rischi  
e delle opportunità**

che richiedono molto cura e l'uso di sedi attrezzate e organizzate, a fronte di scarsità di ore e mezzi; avvio collaborazione con progetto Link, mentre si è andata strutturando una buona integrazione con il progetto FASTT2 (che però chiuderà a giugno '23, pare).

**Innovazioni:** accentuazione momenti in copresenza con almeno un genitore o di momenti con i soli genitori; aumento richieste di connessioni con agenzie per il contrasto alla povertà (Caritas, banche alimentari, visite sanitarie) e di iter burocratici (B1, B2, buoni/voucher).

**Eventuali reclami:** richiesta accesso al fascicolo del Comune di MI comprendente relazioni educative (alcune già acquisite presso TM) da parte di un genitore.

**Punti di forza:**

- Più sedi.
- *Fiducia* da parte di committenza e dei servizi nei coordinatori; instaurarsi di *buone relazioni* professionali e di fiducia tra alcuni educatori e AS.
- 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 e formazione.
- Ripresa di *équipe in presenza* in plenaria.
- Abbonamento zoom (per incontri di rete).

**Punti di debolezza:**

- Turn over elevato.
- Impossibilità di selezionare personale nei tempi richiesti dalla committenza (con *perdita casi*).
- *Scarsa partecipazione all'équipe* a causa del servizio scolastica per un numero crescente di educatori.
- Poca attenzione alla cura dei nuovi ingressi rispetto alla dimensione dell'organizzazione Diapason.
- Sedi poco funzionali.
- Carico di lavoro per coordinatore prevalente.
- Nessuna programmazione/pianificazione e conoscenza del budget della PA.
- Contratti con monteore inadeguati e mancato riconoscimento di back office.

**Azioni di miglioramento:**

- Accesso nuova sede.
- Implementazione incentivi, *accoglienza educatori* e ricerca personale.
- Équipe in presenza sia in plenaria che divise su casistica e calendario.
- Mandato al coordinamento scolastica di preservare il momento dell'équipe ADM.
- Più momenti assembleari e coinvolgimento nella cura dei lavoratori.
- Pulizia e arredi sede nuova.
- Avvio negoziazione del TS con PA a partire dalla condizione di lavoro.
- Incontro annuale con centro di costo e programmazione risorse.

**Utenti**

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **231 minori; 7 giovani; 254 adulti; 1 anziano.**

## DOMICILIARITÀ SOCIO ASSISTENZIALE

### Sede e Periodo

Via Doberdò, 22 Milano – via Ornato, 7 Milano.

Servizio in continuità e rinnovato a partire dal 1 luglio 2022 a seguito del nuovo accreditamento con il Comune di Milano.

### Destinatari e Modalità di accesso

Persone anziane, persone con disabilità. Invio di apposito progetto di intervento domiciliare (PID) da parte dell'assistente sociale del territorio di uno dei municipi cittadini in cui il Servizio SAD è accreditato, con servizio a carico del Comune di Milano; richiesta di intervento diretto da parte della persona beneficiaria o di uno familiare, con servizio erogato privatamente in regime di solvenza diretta o attraverso forme di sostegno economico (es. misura B2).

### Finalità e obiettivi

**Cura della persona** e del suo ambiente di vita, *mantenimento* della stessa presso il domicilio, monitoraggio delle condizioni igieniche e ambientali, *supporto e accompagnamenti* a visite mediche, commissioni. In accordo con il municipio 9, il servizio di Domiciliarità comprende anche un incarico specifico di *sportello di assistenza burocratica*, supporto per aggravamenti verbali di invalidità, RDC, cambio alloggio.

### Attività del Servizio

Attività a domicilio di *igiene personale* e cura della persona, attività a domicilio di *igiene ambientale* e cura degli spazi, *movimentazioni* semplici e/o complesse, attività sul territorio con e senza la persona beneficiaria di accompagnamento, disbrigo pratiche, commissioni.

### Equipe e Modalità di lavoro

Equipe composta da operatori socioassistenziali OSS e ASA.

**Turn over:** una operatrice è andata in pensione nel corso del 2022, con sostituzione graduale da parte di nuove risorse professionali. Attualmente l'équipe di lavoro è stabile e supporta gli incarichi di lavoro previsti senza particolari difficoltà.

**Rispetto all'utenza:** mantenimento delle prestazioni in modo continuativo e senza alcuna interruzione sia in riferimento al periodo pandemico, sia in relazione a periodi estivi o festività.

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Rispetto alle attività:** attenzione ai *bisogni della persona*, con particolare riferimento al contesto di vita cercando di *supportare e consigliare* i destinatari e gli eventuali familiari sulla migliore erogazione possibile delle attività previste. Ad esempio, con adeguata organizzazione e distribuzione di giorni e orari.

**Innovazioni:** utilizzo di piattaforma di messaggistica istantanea per gli aggiornamenti relativi ai servizi intra-equipe, per comunicazioni condivise, per l'invio di informazioni e dei programmi di lavoro

(programmazione del servizio a cadenza settimanale).

**Eventuali reclami:** da segnalare una richiesta di cambio operatrice da parte di una persona beneficiaria, e due segnalazioni relative al rispetto degli orari del servizio. Ogni reclamo è stato sempre tempestivamente gestito e risolto nel minor tempo possibile.

## Analisi dei rischi e delle opportunità

### Punti di forza:

- Operatrici e operatori di *grande esperienza* e con *ampia conoscenza* del servizio e del territorio.
- Rapida *accoglienza delle richieste* di intervento e relativa attivazione
- *Programmazione stabile* dei servizi e della turnistica.

### Punti di debolezza:

- Ampia frammentazione dei servizi determinata da incarichi orari piccoli.
- Affaticamento degli operatori in alcuni servizi particolarmente gravosi, difficoltà di coprogettazione con i Servizi Sociali degli interventi socioassistenziali affidati, anche in relazione a verifiche in itinere.

### Azioni di miglioramento:

- Maggiore responsabilizzazione degli operatori attraverso aumento dell'autonomia nell'organizzazione dei propri servizi di SAD, fatte salve le condizioni di orari in relazioni alle prestazioni da offrire.
- Programmazione delle visite domiciliari per avvio di nuovi servizi anche con la presenza e la valutazione di una/un operatore SAD insieme al coordinamento.

## Utenti

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **1 minore; 18 adulti; 50 anziani.**

## DOMUS 12

### Sede e Periodo

Via Palanzone 12, 20162 Milano.

Domus 12 è un appartamento per percorsi di autonomia abitativa e per l'accoglienza di persone con disabilità, attivo in modo continuativo dal mese di settembre 2020.

### Destinatari e Modalità di accesso

Persone adulte (> 18 anni) con disabilità certificata che necessitino di effettuare esperienze di autonomia abitativa di breve/medio/lungo periodo in un contesto protetto e supportato.

Richiesta di inserimento diretto da parte della persona con disabilità e della sua famiglia; richiesta/interessamento da parte del Servizio Sociale di riferimento.

### Finalità e obiettivi

**Accogliere** in contesto abitativo persone adulte con disabilità prive o in uscita dalla famiglia di origine, assicurando *interventi di supporto, monitoraggio e cura* del percorso di **autonomia**.

### Attività del Servizio

Attività dell'appartamento sono:

1. *Presa in carico* della persona con disabilità e dei suoi bisogni di autonomia.
2. *Supporto al ménage domestico* e ai compiti casalinghi.
3. *Scelta e organizzazione* del menù, spesa.
4. *Monitoraggio* del percorso di autonomia abitativa.
5. Organizzazione delle giornate e delle tempistiche individuali.
6. *Rapporto con le famiglie* di origine, coordinamento e condivisione dei percorsi degli ospiti, *condivisione di conquiste e criticità*.

### Equipe e Modalità di lavoro

L'equipe di Domus 12 è composta da personale educativo e socioassistenziale

**Turn over annuo:** solo in caso di ferie o assenza degli operatori.

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Definizione** della struttura come *appartamenti dedicati all'accoglienza* di persone adulte con disabilità con caratteristiche idonee all'impianto progettuale e logistico dell'appartamento (ampia autonomia degli ospiti, presenza continuativa degli operatori, nessun presidio notturno, ampio ingaggio con le risorse del territorio), con strutturazione di tipologie di accoglienza sia a carattere continuativo che come sviluppo di progetti temporanei di autonomia residenziale (ex L. 112/2016 "**Dopo di noi**").

*DOMUS 12*

**Punti di forza:**

- Impianto progettuale contraddistinto da *elementi in linea con le normative* in materia di autonomia abitativa.
- Ampia *flessibilità* per gli inquilini.
- Tendenza al mantenimento delle più ampie *autonomie personali* possibili.

**Punti di debolezza:**

- Requisiti tutto sommato *precisi e stringenti* come condizione di accesso dei potenziali inquilini.

**Azioni di miglioramento:**

- Potenziamento dell'offerta e delle presenza degli operatori, grazie all'accreditamento come sede per il *Servizio Civile Internazionale* di un volontario europeo, residente presso la struttura per un anno.

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **3 adulti; 1 anziano.**

## HERMADA 14

### Sede e Periodo

Via Hermada 14, Appartamento per l'Autonomia dei Neomaggiorenni.  
Avvio Novembre 2019.

### Destinatari e Modalità di accesso

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

### Finalità e obiettivi

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

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

**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 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 e Modalità di lavoro

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e delle opportunità

## Utenti

### Hermada 14

Le figure educative che lavorano presso l'appartamento sono:

**Un 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.

**Un'educatrice** professionale 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 alle attività:** positivi rimandi sulle attività che li hanno coinvolti.

**Innovazioni:** uso di canali multimediali per consentire il monitoraggio del benessere dei ragazzi anche da remoto.

**Eventuali reclami:** non sono stati registrati reclami.

#### **Punti di forza:**

- 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 in tempo ai bisogni portati dagli ospiti e alle emergenze come problematiche sanitarie e infortuni.
- Mediazione sulle conflittualità relazionali tra gli ospiti.

#### **Azioni di miglioramento:**

- Approfondire strumenti di mediazione che aiutino gli ospiti a trovare alternative efficaci a eventuali conflittualità.

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **2 giovani; 10 adulti.**

## INDAGINI SOCIALI

### Destinatari e Modalità di accesso

Novembre 2019 / dicembre 2022.

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

### 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.

### Equipe e Modalità 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 2022 sono state svolte due formazioni: una giuridica e una sugli strumenti di Pippi.

### Analisi dei rischi e delle 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 2022 il servizio si è rivolto a: **695 nuclei familiari**

## La Mia Scuola è Differente

### Sede e Periodo

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 – 15 dicembre 2022

### 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. Accesso spontaneo o su invio della scuola (attività gratuite salvo rimborso spese simbolico).

### Finalità e obiettivi

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

### Attività del Servizio

**Scuola 2.0:** percorsi di progettazione partecipata per 5 plessi degli IC partner per riqualificare spazi dentro e fuori la scuola.

**Laboratorio di Scuola Aperta:** attività aperte al territorio sul modello "scuola aperta". Prevista l'attivazione di percorsi formativi di fundraising e sostenibilità.

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

**La mia scuola non va in vacanza:** campus tecnologico/scientifici.

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

### Iniziative sul territorio

**"Scuola 2.0":** a seguito di una rimodulazione del piano economico, che ha previsto la cessione di una quota di budget dall'I.C. Locatelli Quasimodo a Diapason, è stata attrezzata la nuova sede di Diapason presso il Bicocca Village con l'intento di ospitare anche iniziative rivolte ai bambini, ai ragazzi e alle famiglie del quartiere.

**"Laboratorio di Scuola Aperta":** laboratori di robotica, riciclo creativo, esperimenti scientifici e decorazione tessuto

**"Risorse di famiglia":** attività di doposcuola 5 pomeriggi; laboratori di italiano L2 per minori e adulti; 4 video di sostegno alla genitorialità pubblicati sulla pagina FB del progetto; Tavolo Ben-Essere in Rete. Le attività sono proseguite in presenza grazie all'applicazione di un protocollo di sicurezza

**Equipe  
e Modalità di lavoro**

**Aspetti che hanno  
caratterizzato il Servizio**

**Analisi dei rischi  
e delle opportunità**

**“La mia scuola non va in vacanza”:** campus scientifico- tecnologici realizzati nei periodi di vacanza scolastica (dicembre e luglio)

**Eventi pubblici:** realizzato il 3 dicembre il seminario conclusivo del progetto

Il gruppo di lavoro è composto da una coordinatrice, educatrici professionali, facilitatrici linguistiche, tecnici esperti per la realizzazione di laboratori scientifici, mediatrici linguistico culturali e psicologa. Gruppo sostanzialmente stabile nel 2022.

**Rispetto all’utenza:** hanno partecipato alle attività proposte prevalentemente alunni delle scuole primarie, in percentuale significativa di origine straniera e con ISEE inferiore ai 12.000 euro.

**Rispetto alle attività:** molto apprezzati i campus estivi e il doposcuola; smaltita lista di attesa dello spazio compiti e gioco grazie alla collaborazione col doposcuola QuBi; proseguito il laboratorio di italiano L2 rivolto alle mamme

**Innovazioni:** i partecipanti ai laboratori scientifici pomeridiani hanno riproposto a scuola gli esperimenti appresi suscitando la curiosità dei compagni e la soddisfazione dei docenti.

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

**Punti di forza:**

- Il progetto può impiegare risorse economiche ed umane in modo abbastanza flessibile; può fare affidamento su una rete ampia.
- Vede la presenza di diversi volontari.
- Da settembre 2022 molte delle attività sono potute proseguire grazie al progetto **SchooHub**.

**Punti di debolezza:**

- L’istituzione scolastica fatica a interfacciarsi con un progetto così articolato e complesso
- Nel 2022 il progetto si è concluso e si sono trovate risorse per proseguire solo con le attività rivolte alla secondaria di primo grado.
- Il Bando 57 ha avuto esito negativo. A primavera 2023 previsto esito del bando “Vicini di scuola” che potrebbe consentire di riprendere le attività rivolte alla primaria.

**Azioni di miglioramento:**

- Prevista prosecuzione del percorso per sottoscrizione Patto Educativo di Comunità.

**Utenti**

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **220 minori; 25 adulti.**

**Il servizio ha coinvolto 11 volontari**

## Progetto SAI Adulti

### Destinatari e Modalità di accesso

Via Hermada 14, Milano. Bando SAI Comune di Milano dal 01/01/22 a 30/06/23 gestito in ATI Fuoriluoghi. Adulti richiedenti protezione giuridica progetto SAI. L'inserimento dei beneficiari avviene su indicazione dei referenti del Comune di Milano.

### Finalità e obiettivi

Accompagnamento e avvio percorsi di autonomia relativamente a :

- **Potenziamento linguistico** e frequenza scolastica corsi di alfabetizzazione.
- **Autonomia lavorativa**, ricerca attiva lavoro.
- Ricerca **abitazione**.

### Attività del Servizio

Gli operatori, un referente e una educatrice si occupano di affiancare gli ospiti nel sostegno al loro percorso di autonomia in stretta collaborazione con i referenti del Comune di Milano.

### Equipe

L'equipe è composta da un referente educatore e da un'educatrice e da personale amministrativo.

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Sono stati ospitati e accompagnati all'autonomia 7 beneficiari.

### Analisi dei rischi e delle opportunità

#### Punti di forza:

- Accoglienza diffusa con ospitalità in appartamento, lavoro congiunto in equipe tra Equipe Comune di Milano e Equipe ATI Fuoriluoghi, capacità di affiancamento e sostegno all'autonomia.

#### Punti di debolezza:

- Tempi di accoglienza non sempre congrui e invio beneficiari con scarsa autonomia.
- Il Progetto risente delle forti complessità con il Sistema Accoglienza ministeriale, con percorsi e tempi non definiti, risorse e opportunità poco presenti che mettono in difficoltà anche il Comune di Milano.

#### Azioni di miglioramento:

- In generale abbiamo sostenuto una maggiore capacità del Comune di snellire le procedure burocratiche in particolare relative alle residenze anagrafiche.

### Utenti

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **4 giovani; 3 adulti; 7 anziani**.

## SCHOOL HUB

### Sede e Periodo

I. C. Pertini - 16 giugno 2022 – 30 settembre 2024.

### Destinatari e Modalità di accesso

Alunni, docenti e genitori dell'I.C. Pertini. Accesso spontaneo o su invio della scuola.

### Finalità e obiettivi

L'**obiettivo** del progetto è la *trasformazione* delle scuole target in **Hub** ad alta intensità educativa dove i minori, le loro famiglie e il personale scolastico, possano avere l'opportunità di beneficiare di un *presidio psico-socio-educativo* sia con attività integrative da svolgersi durante l'orario scolastico, sia di attività di potenziamento e accompagnamento extra curricolari di tipo educativo, culturale, ricreativo e sportivo, da svolgersi in fascia oraria pomeridiana e nei periodi estivi.

### Attività del Servizio

**Coordinamento e monitoraggio:** incontri di coprogettazione e verifica in itinere con il Comune di Milano, la scuola e gli enti incaricati della valutazione di impatto del progetto.

**Potenziamento e sostegno allo studio:** attività di aiuto compiti e attività ludico motorie in orario extrascolastico gestite da educatori e volontari.

**Laboratori:** attività pomeridiane volte sviluppare le competenze cognitive e non cognitive dei minori. Per l'anno scolastico 2022/2023 sono stati scelti laboratori manuali e creativi con taglio scientifico.

**Orientamento in uscita:** colloqui condotti da una psicologa volti a sostenere i ragazzi nella fase di scelta della scuola secondaria di secondo grado

**Sportello psicopedagogico:** colloqui volti a sostenere i ragazzi che stanno attraversando un momento di difficoltà e di crisi personale e/o nella relazione con la famiglia, i coetanei, la scuola.

**Supervisione didattico-pedagogica ai docenti:** percorsi di sostegno rivolti a gruppi di docenti in difficoltà con specifiche classi e/o alunni.

**Supporto educativo nel gruppo classe:** sostegno ai docenti da parte di un'educatrice esperta che, inserendosi in gruppi classe particolarmente complicati, contribuisce a migliorare le dinamiche relazioni

tra alunni e tra alunni e docenti e a ristabilire un clima collaborativo e sereno.

**Accompagnamento da e verso i servizi:** percorsi di tutoraggio individualizzati condotti da una case manager per affrontare e superare situazioni problematiche quali la frequenza discontinua, l'isolamento sociale, la conflittualità tra famiglie e istituzione scolastica.

Organizzato a luglio 2 settimane di **campus scientifico tecnologico**.

Coordinatrice, educatori ed educatrici professionali, tecnici, psicologhe, case manager.

**Rispetto all'utenza:** coinvolti alunne e alunni, docenti, famiglia della secondaria di primo grado. Elevata la percentuale di alunni di origine straniera e appartenenti a famiglie con ISEE inferiore ai 12.000 euro.

**Rispetto alle attività:** si tratta di un nuovo progetto che tra giugno e settembre ha richiesto un intenso lavoro di coprogettazione con il Comune e la scuola. Gli incontri per co-costruire gli strumenti di monitoraggio e valutazione di impatto è proseguito fino a dicembre. Le attività sono iniziate a luglio (campus) e sono entrate a pieno regime dal mese di ottobre.

**Innovazioni:** rispetto alle precedenti esperienze di supporto in orario extrascolastico, la principale novità è rappresentata dallo spostamento delle attività da un contesto extrascolastico (sede di via Ponale) a quello scolastico (con l'assegnazione al progetto di un'aula interna alla scuola). Da quest'anno si è inaugurata la collaborazione col progetto di volontariato aziendale di Fastweb che sta dando ottimi risultati.

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

**Punti di forza:**

- Lavorare all'interno della scuola facilita la partecipazione degli alunni e il raccordo con i docenti.
- Il progetto prevede diverse attività integrate che potenzialmente potrebbero aiutare la scuola a superare difficoltà che altrimenti rischierebbero di cronicizzarsi.
- Elevato il numero di volontari che affiancano gli educatori.

Iniziative sul territorio

Equipe

Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

Analisi dei rischi e delle opportunità

**Punti di debolezza:**

- Lavorare all'interno della scuola appesantisce sul piano burocratico e gestionale il lavoro
- Molti docenti non sembrano cogliere l'opportunità dei percorsi di supervisione loro dedicati.

**Azioni di miglioramento:**

- Nel 2023 andrà ripensato il laboratorio ludico motorio che nel 2022 è stato poco frequentato.
- Gli alunni del plesso Falcone e Borsellino non utilizzano sia lo sportello psicologico che l'opportunità di orientamento, pertanto, queste due attività andranno ulteriormente promosse.

**Utenti**

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **94 minori; 10 adulti.**  
**Il servizio ha coinvolto 11 volontari.**

## 6.2 AREA MONZA E BRIANZA

### ADM Distretto di Desio

#### Sede e Periodo

Distretto di Desio. Albo accreditamento: due rinnovi. ultimo valido fino al 30.06.2022 poi prorogato fino 31.10.2022. All'accREDITamento successivo la cooperativa non ha partecipato. Minori e le loro famiglie. I servizi sociali contattano la cooperativa scelta tra le possibili accreditate e propongono il progetto ai genitori dei minori coinvolti.

#### Destinatari e Modalità di accesso

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

#### Finalità e obiettivi

**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 e Modalità di lavoro

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e delle 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 una delle quali a luglio 2022 si è dimessa.

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. Si è svolta una supervisione allargata ad altre equipe

**Rispetto all'utenza:** con il servizio sociale sono diventati molto più frequenti i momenti di confronto e verifica *in presenza* allargati alle famiglie che prima venivano svolti saltuariamente.

**Rispetto alle attività:** sono riprese tutte le attività e la possibilità di frequentare le risorse del territorio (oratorio, biblioteche, ecc.) ampliando di molto gli obiettivi educativi.

**Eventuali reclami:** mancanza di personale a fronte di alcune richieste di avvio da parte dei servizi.

### Punti di forza:

- 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.
- Disponibilità al confronto con servizio sociale

### Punti di debolezza:

- L'equipe numericamente esigua è meno stimolante, si è ovviato a questo prevedendo una supervisione integrata con il servizio ADM di monza che è stata molto apprezzata.
- La mancanza di personale e l'incertezza rispetto al rinnovo e al nuovo accreditamento hanno un po' caratterizzato e appesantito l'ultimo periodo.

### Azioni di miglioramento:

- Nessuna a fronte della non partecipazione al nuovo accreditamento.

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **8 minori; 20 adulti; 2 anziani**



## AES Ambito Carate Brianza

### Sede e Periodo

Strutture educative e Istituti Scolastici in alcuni Comuni della Provincia di Monza e Brianza. Il servizio di AES è attivo dall' a.s. 2010/11 secondo la formula "Piano di Utilizzo Voucher" o PUV (genitori affidano il servizio di AES a specifica Cooperativa Sociale, Comune di residenza monitora e controlla interventi). Validità attuale accreditamento 1/09/2022-31/08/2025 presso l'Ambito di Carate Brianza e Monza. Da settembre 2017, PUV a favore di alunni delle scuole secondarie di 2° grado finanziati con fondi di Regione Lombardia (max 34 settimane).

Apertura secondo calendario scolastico. 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

Minorenni residenti in Comuni della Provincia Monza e Brianza, frequentanti servizi educativi e/o scolastici, in possesso di certificazione di disabilità e diagnosi funzionale (DF) secondo i parametri della normativa vigente con richiesta di supporto educativo per gli aspetti inerenti l'autonomia oltre che per le relazioni comunicative e sociali. I familiari/tutori legali presentano richiesta di AES all'Amministrazione del Comune di residenza oppure a Regione Lombardia secondo le tempistiche dell'Ente: il Comune formula il PUV, propone ai familiari le varie Organizzazioni cooperative accreditate affinché scelgano; un referente comunale si raccorda poi con la coordinatrice della Cooperativa sia nella fase di avvio che durante il corso dell'anno attraverso aggiornamenti costanti.

### Finalità e obiettivi

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

### Attività del Servizio

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

## Iniziative sul territorio

### Equipe e Modalità di lavoro

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

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

Partecipazione a feste/gite organizzate in ciascuna Scuola.

Nel corso del 2022 risultano operativi **16 operatori per 44 incarichi** accanto a una coordinatrice. La costanza dei valori numerici ha in sé variazioni:

**11 situazione concluse** con giugno 2022 per fine percorso istruzione;

**7 operatrici terminano l'incarico** prima di settembre 2022: turn over per motivazioni legate a trasferimento di Regione ma soprattutto per necessità economiche (cambio ruolo, docente sostegno).

**Il turn over delle operatrici e le difficoltà nel reperimento del personale** per l'a.s. 2022/23 rendono faticoso l'avvio del nuovo anno di lavoro e fanno da cornice al Servizio di AES che per sue caratteristiche strutturali comporta alle lavoratrici 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 personale educativo spesso non informato per tempo delle assenze alunne/i.

**Équipe in presenza** presso la sede di un servizio attivo in Monza organizzando gruppo unico o due sottogruppi per disponibilità orarie, con cadenza almeno bimensili; per valorizzare il lavoro educativo svolto, per creare connessioni all'interno del personale e su tematiche trasversali, per dare voce alla dimensione emotiva, per mantenere raccordo con la vita della Cooperativa.

**Costanti raccordi coi Comuni** che ogni fine a.s. confermano le situazioni in carico per apprezzamento verso la qualità del servizio erogato.

Genitori richiedono continuità educativa ai referenti comunali attraverso loro canali interni.

**Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio**

**Analisi dei rischi e delle opportunità**

Nel periodo estivo Lissone affida la continuità educativa per 8 bambine/i nei centri estivi.

**Rispetto all'utenza:** riconoscimento del valore dell'intervento educativo verbalizzato dai genitori alle figure educative e ai Comuni.

**Rispetto alle attività:** ripresa di tutto il lavoro esclusivamente in presenza. Il lavoro da remoto non è stato più avallato in funzione di assenze per quarantena.

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

**Punti di forza:**

- Legami di fiducia con i Comuni (raccordi frequenti, riconoscibilità della Cooperativa).
- Integrazione di sguardi tra figure educative con molti/pochi anni di servizio, équipe vissute come risorsa per sé e per il gruppo, strumenti di comunicazioni interna; costante supporto psicopedagogico della coordinatrice a ogni collega.
- Fiducia e apprezzamento da docenti e familiari.

**Punti di debolezza:**

- Instabilità del fatturato (impedimenti al recupero delle ore non eseguite per vincoli di Comuni/organizzazione scolastica, al riconoscimento di ore indirette, alle ore di lavoro se minore assente, a riduzione dei parametri del PUV se alunne/i in dad, costi mensa da sostenere).
- Instabilità del monte ore settimanale educativo realizzabile conseguenti vissuti di insicurezza; rigidità strutturali del contesto scolastico, in particolare per l'organizzazione oraria settimanale.
- Turn over educatori difficoltà nel reperire personale sia per l'intero anno che per le sostituzioni estemporanee, come sopra specificato.

**Azioni di miglioramento:**

- Mantenere accordi 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 conclusioni situazioni in carico con giugno 2022 affinché averne di nuovi per settembre.

- 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 in presenza o formula mista.

## Utenti

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **48 minori; 260 adulti.**

## ANCORA GENITORI?

### Sede e Periodo

Via Donatori del sangue 30, Verano Brianza.

Attivo dal 1999, dal 2018 fa parte dei Servizi Associati dell'Ambito di Carate. Rinnovo fino a luglio 2024.

### Destinatari e Modalità di accesso

Genitori di figli minorenni, (almeno uno residente nei comuni dell'ambito) che si trovano ad affrontare il tema della separazione e della genitorialità in separazione. I figli, che non vengono incontrati al servizio, sono considerati destinatari indiretti. Possono accedere anche parenti, nuovi compagni, servizi o professionisti privati (insegnanti, medici, ecc.) coinvolti in situazioni di separazione e che desiderano uno spazio di ascolto. L'accesso può essere spontaneo o su indicazione delle Tutele (solitamente a fronte di decreti). Si propongono dei colloqui di prima consulenza per verificare la sussistenza delle condizioni per avviare un percorso. Solo in caso di invio da parte della Tutela si concorda la stesura di una relazione.

### Finalità e obiettivi

Ancora Genitori si pone come riferimento per le famiglie coinvolte nel percorso di riorganizzazione dei legami e della quotidianità della vita che l'esperienza della separazione comporta. Mira a valorizzare e sostenere le relazioni e le comunicazioni tra genitori a favore dei figli facilitando la ricerca di modalità di rapporti efficaci e positive, risposte adatte alla specifica situazione e soluzioni mirate a gestire il conflitto.

### Attività del Servizio

Ancora Genitori offre **colloqui informativi** e di prima accoglienza della richiesta, **consulenze** sulla separazione, mediazione familiare, **sostegno psicologico** riferito ai temi separativi, consulenza legale (attraverso uno studio legale).

Si predispongono quindi incontri individuali o di coppia alla presenza di uno o due operatori.

### Equipe e Modalità di lavoro

A seguito dell'uscita (dic 2021) dello psicologo presente da diversi anni, è subentrata per ricoprire lo stesso ruolo la coordinatrice. Da febbraio 2022 sono quindi presenti una psicologa e un pedagogo, counselor, mediatore. Entrambi gli operatori svolgono i colloqui, generalmente in coppia, redigono i report, le eventuali relazioni, si relazionano con i servizi del territorio (tutele e consultori familiari).

La coordinatrice ha ruolo di raccordo organizzativo gestionale, coordina le riunioni di equipe, collabora con L'Ufficio di Piano per monitorare e verificare l'andamento del Servizio e partecipa, quando convocati, alle Equipe Minori dell'ufficio di piano con le referenti delle tutele dell'ambito o ai diversi tavoli.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e delle opportunità

## Utenti

### Ancora Genitori?

**Rispetto all'utenza:** vi è una notevole differenza tra gli accessi spontanei e quelli giunti su invio delle tutele che risultano, purtroppo, spesso mancanti dei requisiti per poter avviare un lavoro al servizio. Dai rimandi diretti di alcuni utenti sembra che il servizio sia apprezzato, utile, anche se poco conosciuto sul territorio.

**Rispetto alle attività:** disponibilità ad andare incontro alle esigenze dell'utenza e dei servizi nonostante i limiti dettati dall'orario di apertura ridotto (solo la giornata di lunedì e la mattina del giovedì). I colloqui sono tornati ad essere unicamente svolti in presenza mentre restano, su richiesta, on line quelli con gli altri servizi

**Eventuali reclami:** al servizio non sono mai giunti reclami da parte degli utenti. Con i servizi tutele persiste qualche difficoltà rispetto all'impossibilità di iniziare un percorso sulla separazione e sulla co-genitorialità se presente ed attivo un fronte legale parallelo. Questo è argomento di confronto.

#### Punti di forza:

- Presa in carico veloce, prima consulenza approfondita e specifica svolta per tutte le situazioni, anche quelle per le quali i presupposti sembrano non essere presenti già in fase di avvio.

#### Punti di debolezza:

- In alcune situazioni, in prevalenza quelle inviate dalla tutela, non si riescono a raggiungere i "prerequisiti minimi" per poter avviare un percorso di coppia (mancanza della tregua legale, impossibilità a svolgere colloqui di coppia per timori o non disponibilità di uno dei genitori, ecc.).
- Il servizio non viene pubblicizzato.

#### Azioni di miglioramento:

- Servono una riflessione e una strategia per far conoscere il servizio e incrementare gli accessi.

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **34 minori; 4 giovani; 60 adulti; 1 anziano.**

## MILLESOLI

### Sede e Periodo

Via Torti 20. Comunità residenziale aperta e operativa dal 2000

### Destinatari e Modalità di accesso

Minori (ragazzi e ragazze) con decreto del Tribunale per i Minorenni che prevede un collocamento in struttura. La comunità è disponibile all'accoglienza di ragazzi/e in prosieguo amministrativo e/o procedimento penale. Contatto diretto con il coordinatore della Comunità 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 e rispetto a specifiche convenzioni.

### Finalità e 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.

### Iniziative 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).

### Equipe e Modalità di lavoro

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

La coordinatrice ha esperienza in altre strutture residenziali. Rispetto all'equipe è presente un'operatrice storica della cooperativa occupata esclusivamente presso la comunità da settembre 2021, un'educatrice dal 2019 assunta inizialmente con contratto di apprendistato in collaborazione con l'Università Bicocca, un'educatrice ex tirocinante della Comunità, un'educatrice con esperienza in vari ambiti educativi assunta

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

a novembre del 2021. Un nuovo educatore con esperienze in strutture residenziali entrato in servizio a marzo 2022. Nel corso del 2022 l'equipe è risultata abbastanza stabile.

**Rispetto all'utenza:** il gruppo dei ragazzi è stato abbastanza tranquillo fino all'estate. Il periodo estivo è stato faticoso in quanto per due ospiti diciasettenni vi era poca adesione ai rispettivi progetti educativi. Durante la vacanza estiva a causa di comportamenti inadeguati e malessere di un collega è stato necessario *interromperla* per poi provvedere alla *dimissione* dei ragazzi in accordo con i Servizi Sociali.

**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.

**Innovazioni:** importante è stata la condivisione con i ragazzi rispetto alla costruzione e al monitoraggio dei progetti educativi. Sono stati coinvolti i ragazzi anche nel ragionamento degli obiettivi specifici, obiettivi discussi anche con i Servizi Sociali di riferimento.

Quest'anno i ragazzi sono stati coinvolti da un gruppo di colleghe dell'equipe nella preparazione di dolci e sacchetti natalizi; sono stati donati in cambio di offerta libera con l'obiettivo di raccogliere dei 'fondi' per attività di svago, gite o altro da svolgere con i ragazzi.

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

### Punti di forza:

- Sono state buone le relazioni con la rete, Servizi Sociali scuole e famiglie.
- Sempre più vi è stato un coinvolgimento dei ragazzi rispetto alla costruzione dei progetti educativi.
- Buon supporto da parte di colleghi esterni al servizio in riferimento a sostituzioni o particolari necessità.
- Gruppo di lavoro autonomo.

### Punti di debolezza:

- Il tema della sostituzioni in caso di malattie o altro è rimasto il tema maggiormente impegnativo. Pur avendo ad oggi una rete di sostituti maggiori rimane faticosa la ricerca in quanto gli educatori sostituti sono occupati anche in altri servizi della cooperativa.

### Azioni di miglioramento:

## Analisi dei rischi e delle opportunità

- Durante il periodo estivo è stato affiancato il coordinatore a supporto dell'equipe educativa da un collega stabile della cooperativa, coordinatore di altro servizio, per coperture o supporto nella turnistica a seguito di ferie e assenze degli educatori.
- Sono in atto e ragionamenti e pensieri rispetto ad una diversa gestione delle emergenze e della reperibilità attivabili nel corso del 2023.

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **15 minori; 1 giovani  
2 volontari.**

**Utenti**

## NUOVO GIARDINO

### Sede e Periodo

Biassono e Lissone. Nato nel 2001 e gestito sempre da Diapason, dal 2018 fa parte dei Servizi Associati dell'Ambito di Carate. Rinnovo confermato fino a luglio 2024

### Destinatari e Modalità di accesso

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.

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 e obiettivi

Un Nuovo Giardino ha la **finalità** di *permettere, osservare, 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.

### Attività del Servizio

La funzione di Un Nuovo Giardino si esplica attraverso la tutela, l'accompagnamento, l'osservazione e lo sviluppo della relazione tra minore ed il genitore incontrante/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.

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

## Equipe e Modalità di lavoro

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.

Equipe stabile da anni (nessun 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 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 convocati, alle Equipe Minori dell'ufficio di piano con le referenti delle tutele dell'ambito o ai diversi tavoli. La **segretaria** si occupa dell'archiviazione del materiale nelle cartelle dei minori e della parte amministrativa derivante principalmente dalle compartecipazioni di spesa tra comuni non facenti parte dell'ambito di Carate.

**Rispetto all'utenza:** rimane tangibile l'impegno e la disponibilità, colta anche dall'utenza, che il servizio mette in campo per realizzare al meglio gli incontri considerando le eventuali necessità dei genitori.

**Rispetto alle attività:** ormai gli incontri sono svolti tutti in presenza salvo rare occasioni concordate con i servizio referente. Come in passato si assicura una continuità di servizio che non prevede chiusure prolungate, rendendo possibile la realizzazione delle visite protette con costanza durante l'anno.

**Eventuali reclami:** i reclami pervenuti al servizio (alcune volte anche in modo forte) solitamente riguardano il rapporto tra l'utenza e l'Ente affidatario (servizio Tutela) e tutta la cornice giuridica che delinea la situazione e non sono legati a mancanze proprie del servizio Un Nuovo Giardino.

**Punti di forza:**

- Presa in carico veloce, mancanza di lista d'attesa.
- Il servizio dimostra di saper rispondere con elasticità ai bisogni organizzativi che sono emersi.
- Come nello scorso anno, il turn over degli operatori delle tutele ha reso difficile il lavoro di rete ma si è sempre riusciti a creare una collaborazione con i servizi che è risultata generalmente produttiva.
- Essere inseriti nei servizi di ambito ha permesso di creare e coltivare una rete con il servizio affidi, il servizio ETIM, il servizio trattamento post valutazione che è sempre molto arricchite e proficua anche per la gestione concreta delle situazioni in carico.

**Punti di debolezza:**

- Ci sono state situazioni potenzialmente pericolose che hanno reso necessario allertare/pre-allertare le forze dell'ordine o mettere in campo altre strategie. A seguito di questi casi (purtroppo in aumento) si è aperto un confronto con i comuni inviati che paiono stretti tra la necessità di mettere in essere un dispositivo prescritto e la valutazione dell'effettiva attuabilità in sicurezza (per gli operatori e per i minori) degli incontri stessi.
- La dislocazione su più sedi, fortemente richiesta dai comuni per andare incontro alle esigenze dei loro cittadini, non permette di programmare una compresenza diffusa di due operatori.

**Azioni di miglioramento:**

- Portare avanti la riflessione sulla gestione/organizzazione del servizio per aumentare le compresenze anche sulle situazioni non ancora ben conosciute. Questa riflessione va di pari passo con l'implementazione della sede di Lissone come un luogo in cui poter svolgere del lavoro di Back Office.
- Altri argomenti di condivisione che si porteranno avanti riguardano la gestione di situazioni sempre più complesse con risvolti potenzialmente pericolosi (utenza con diagnosi senza trattamenti).

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **83 minori; 30 giovani; 165 adulti; 10 anziani.**

## SALTINBANCO

### Sede e Periodo

Via Veronese 1, Monza.

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.

Data prima convenzione: anno 2006

Scadenza albo fornitori: 28/02/2024, 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. 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 e obiettivi

Saltinbanco è un servizio che si articola in un centro diurno e interventi educativi domiciliari.

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

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

- sviluppo di competenze relazionali con coetanei e adulti e la partecipazione a contesti di socializzazione;
- sperimentazione delle proprie capacità, i limiti e le risorse;
- sviluppo dell'autonomia e della responsabilità;
- sviluppo di capacità di espressione e comunicazione;
- sostegno scolastico;
- scoperta del territorio di appartenenza e delle sue risorse.

Gli **obiettivi del lavoro con i genitori**:

- sviluppo e/o rinforzo di alcune competenze genitoriali;
- attenzione al percorso scolastico del figlio;

- capacità di riconoscere i bisogni e desideri del figlio;
  - sperimentazione di strategie educative diverse nel rapporto con i propri figli
  - recupero del rapporto genitori/figli dopo la dimissione da una comunità o la conclusione di un affido.
  - 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.

### Attività del Servizio

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

Nel mese di settembre 2022 si è svolta la festa di quartiere a cui, come tutti gli anni, Saltinbanco ha partecipato in collaborazione con il C.A.S.E. Tempo Insieme con un proprio stand e proponendo varie attività ludiche e aggregative.

Nel mese di dicembre 2022 partecipazione, in collaborazione con il C.A.S.E. Tempo insieme alla gara canora per minori l'm the voice (presso il cineteatro di Monza).

### Equipe e Modalità di lavoro

Per gran parte dell'anno 2022, l'equipe ha mantenuto la seguente struttura: 2 educatori di cui 1 facente anche funzioni di coordinatore per il servizio educativo diurno e 2 educatrici per l'ADM.

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

La programmazione delle attività del centro diurno prevede inoltre la realizzazione di uno staff settimanale tra gli educatori che ci lavorano.

Nello svolgimento delle attività gli educatori sono stati affiancati dalla figura di un volontario 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.

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

**Rispetto all'utenza:** gruppo equamente diviso in riferimento al genere, con prevalenza di ragazzi in età preadolescenziale. Solo 2 minori con decreto del TM. Grossa presenza di minori di origine straniera.

**Rispetto alle attività:** a seguito della modifica dei vari protocolli anti-Covid, c'è stata la ripresa di tutte le attività di gruppo (laboratoriale; ludiche ecc.).

**Innovazioni:** dal mese di ottobre 2022 sospensione momentanea degli interventi ADM per mancanza di personale (sospensione ancora in corso).

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

### Analisi dei rischi e delle opportunità

#### Punti di forza:

- Equipe educativa integrata tra servizio educativo diurno e interventi domiciliari.
- Equipe con giusto mix tra operatori esperti e operatori "giovani".
- Riconoscimento della qualità del lavoro da parte degli stakeholders (famiglie e minori, organizzazioni del terzo settore, università, operatori del servizio sociale).
- Connessione con il territorio e apertura verso iniziative e possibilità nuove.
- Con l'entrata in vigore dell'Albo Fornitori ci sono state alcune novità: allargamento della fascia d'età (dai 9 ai 18 anni); possibilità di accogliere ragazzi inseriti in circuiti di messa alla prova; all'occorrenza possibilità di sostegno psicologico per gli utenti da parte di operatori della cooperativa; dal punto di vista economico, riconoscimento da parte del Comune di una quota dedicata agli accompagnamenti dei minori (concordati con il servizio sociale) e di una dedicata alle attività estive.

#### Punti di debolezza:

- 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.
- Riduzione graduale del numero di ragazzi inseriti nel servizio educativo diurno.
- Difficoltà a ricercare nuove figure educative per seguire i casi ADM in corso,

**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).
- Maggiore scambio quotidiano e attività condivise con il C.A.S.E. Tempo Insieme.
- Maggiore visibilità del servizio educativo diurno verso i comuni limitrofi per valutare eventuali inserimenti.

**Utenti**

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **18 minori; 30 adulti; 1 anziano. 6 volontari.**

## TEMPO INSIEME

### Sede e Periodo

Via Veronese 1, Monza. Gennaio 2022, termine convenzione Dicembre 2024.

### Destinatari e Modalità di accesso

Ragazze e ragazzi dagli 11 ai 16 anni. L'accesso al servizio è libero e gratuito.

### Finalità e obiettivi

- **Sostenere** l'apprendimento di metodologie di studio finalizzate alla buona riuscita scolastica contrastando una possibile dispersione scolastica.
- **Rinforzare** la motivazione scolastica, se carente, e affiancare i ragazzi nello svolgimento dei compiti scolastici migliorandone l'organizzazione e l'autonomia.
- **Aiutare** le famiglie e i ragazzi di terza media nella scelta della scuola superiore con percorsi di orientamento dedicati.
- **Affiancare** un gruppetto di ragazzi/e stranieri all'apprendimento della lingua italiana con l'obiettivo di L2.
- **Favorire** lo sviluppo positivo e armonico della persona attraverso: la sperimentazione di strategie relazionali personali in luoghi di socializzazione tutelati e mediati dalla figura dell'educatore; la valorizzazione di competenze individuali e lo sviluppo di nuove competenze tecniche e trasversali come la collaborazione, il confronto, il rispetto delle regole.
- **Migliorare** il raccordo fra il ragazzo/o, la famiglia e la scuola.
- **Facilitare** l'inclusione interculturale sia in termini linguistici che relazionali.
- **Attivare** azioni di cittadinanza attiva e inclusione nel quartiere di riferimento.

### Attività del Servizio

Le attività sono suddivise in diversi spazi tematici: attività di studio, laboratori creativi/formativi, spazio ludico/sportivo, incontri su attività tematiche, attività di raccordo con la famiglia e incontri con i genitori, momenti di apertura pubblica sul territorio e riunioni con referenti scolastici.

Alcune attività rivolte alla cittadinanza sono inserite in percorsi più ampi e generali che fanno parte della proposta socioculturale della comunità territoriale sostenute dal Comune o dalla Consulta del quartiere San Donato/Regina Pacis di Monza.

### Iniziative sul territorio

#### EVENTI 2022:

- *GIORNATA STREET SPORT* 24 Marzo 2022

Tornei, animazione e aggregazione ai giardini di via Piero Della Francesca in collaborazione con le associazioni sportive del territorio.

- *LASCIATECI GIOCARE IN PACE* 1 Giugno 2022  
Pomeriggio ai giardini di Via P. Della Francesca con tante associazioni del quartiere per un evento di socializzazione con giochi, musica e street art!
- *SUMMER PARTY* 15 Luglio 2022  
Musica, pizza, dj set per salutare i nostri ragazzi prima dell'estate.
- *MOSTRA QUARTIERE SAN DONATO e FESTA* 18 Settembre 2022  
Animazione, balli di gruppo e musica per la festa di quartiere 2022.
- *ENTRA IN GIOCO* 1 Ottobre 2022  
Entra in Gioco alla Cascina del Sole del parco di Monza. Un pomeriggio di festa, dalle 14.30 alle 18.30, con laboratori, sport e giochi dedicati alle famiglie per promuovere la socializzazione e l'inclusione.
- *LA NATURA SI FA CURA* 8 Ottobre 2022  
Gestione dello stand WWF in piazza Trento a Monza con giovani volontari del servizio.
- *HALLOWEEN PARTY* 31 Ottobre 2022  
Tradizionale festa di Halloween del centro con dj set, mercante in fiera e costumi da brivido.
- *CANTA SOGNA VIVI LA PACE* 1 Dicembre 2022  
Al Teatro Binario 7 per il concerto "Canta, sogna, vivi la pace", evento per ragazzi e famiglie di Monza realizzato grazie al progetto "Tutti per uno, uno per tutti" che vede protagoniste tantissime realtà del terzo settore della città.
- *SCHOOL ORIENTEERING* 14 Dicembre 2022  
Alla scuola Bellani per il nostro tradizionale appuntamento di School Orienteering con i ragazzi e le famiglie dell'istituto. Giovani testimonials si sono alternati sul palco per raccontare il loro passaggio alle scuole superiori, le materie di indirizzo e le specificità del proprio percorso scolastico.
- *I'M THE VOICE* 15 Dicembre 2022  
Concorso canoro storico di Monza in cui abbiamo partecipato con tanti ragazzi sul palco e tra il pubblico.
- *CHRISTMAS PARTY* 23 Dicembre 2022  
Festa di Natale del centro con tombolata a premi, dj set e merenda.

L'equipe è composta da **3 operatori** con caratteristiche richieste dalla convenzione, uno dei quali con la funzione di coordinamento, cui si affiancano altre figure quali volontari, tirocinanti, tecnici, 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

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio

## Analisi dei rischi e delle opportunità

## Utenti

stessa e supervisiona il lavoro di equipe. Ogni operatore è responsabile di una o più attività realizzati dal servizio: attività con i ragazzi, lavoro con le scuole, realizzazione di eventi, incontri di rete, promozione del servizio, ecc. Una volta ogni 15 giorni è prevista una riunione di verifica e progettazione. Gli operatori usufruiscono di alcune ore formative durante l'anno concordate con l'area formativa della cooperativa.

**Rispetto all'utenza:** aumento della frequenza di ragazzi e ragazze di origine straniera, alcuni ancora in fase di apprendimento della lingua italiana; frequenza di alcuni ragazzi provenienti dall'Ucraina.

**Rispetto alle attività:** consolidamento dell'offerta di percorsi legati alla musica attraverso laboratori e piccoli eventi.

**Innovazioni:** realizzazione di percorsi laboratoriali nelle scuole sul tema della media education

**Eventuali reclami:** non sono stati presentati reclami.

### Punti di forza:

- Presenza radicata sul territorio, buon lavoro di rete.
- Buona capacità di adattamento alle diverse opportunità progettuali che offre il territorio laboratori scolastici ed extrascolastici, realizzazione di eventi in particolare.

### Punti di debolezza:

- Spazi e orari non adeguati al bisogno che spesso abbiamo di diversificare l'offerta di proposte per i giovani frequentatori del servizio.

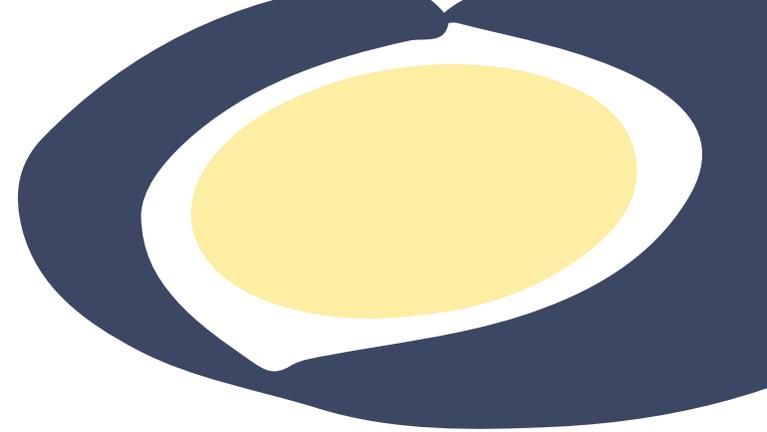
### Azioni di miglioramento:

- Trovare risorse alternative per diversificare l'offerta e gli orari di apertura.

Nel 2022 il servizio si è rivolto a: **79 minori; 11 giovani; 25 adulti.**  
**7 volontari continuativi, 15 occasionali**



Time  
to grow up



## CAPITOLO 7 - PIANO FORMATIVO 2022

Nel 2022 il gruppo delle Risorse Umane (responsabile Anna Liverani) vede **alcuni cambiamenti** nei costituenti: ad inizio anno Angela Galli termina l'incarico nell'area personale per l'intenso coinvolgimento necessario in Servizi di cui è coordinatrice; Valentina Calvi è la figura principale che si occupa delle funzioni dell'area personale affiancata da Roberta Fornasari per alcuni compiti di selezione personale inerente al lavoro nei territori di Monza e Brianza; con settembre Cristina Piolini termina l'incarico nell'area formazione in cui restano operativi Roberta Fornasari (referente dell'area) e Alessandro Ziliani (3 ore mensili).

In generale Diapason mantiene l'attenzione affinché Servizi e Progetti erogati fruiscono di supervisioni e percorsi di formazione in linea con le indicazioni, le opportunità, i vincoli presenti negli Appalti o negli Accreditamenti o nelle Convenzioni in essere.

Per tutto il corso dell'anno l'area Risorse Umane si occupa dell'incessante turn over che coinvolge trasversalmente servizi e figure professionali (figure educative, assistenti sociali, figure psicologiche). Sebbene più che di turn over nel senso classico si tratti si uscite non seguite da nuovi ingressi contestuali e ricerca che diviene rincorsa rispetto ai vincoli di sostituzioni previste dai patti con le amministrazioni comunali.

All'interno di questo quadro, e in accordo con CDA e Direzione, l'Ara Formazione struttura le proposte formative del 2022 a partire dalle richieste e riflessioni di lavoratrici/tori riferite attraverso coordinatrici/coordinatori e gli spunti inseriti all'interno dei moduli di valutazione percorsi utilizzati (moduli 17).

A disposizione di ciascuno viene realizzato un padlet con contenuti specifici inerenti il Piano Formativo: parametri organizzativi, contenuti, formatori, partecipanti.

## Collaborazioni prevalenti nel 2022

### PROPOSTE FORMATIVE RIVOLTE A ISTITUTI SCOLASTICI -

Nonostante l'apprezzamento del percorso formativo "Team Spirit" realizzato nel 2021 presso l'I.C. T. Mann di Milano e l'iniziale richiesta di proseguimento del percorso, l'Istituto non conferma l'interesse nel proseguire.

Nel 2022 prende forma la collaborazione sul territorio di Monza con l'IC. Buonarroti per la realizzazione di un progetto di *Media Education* in sinergia con le attività proposte dal CASE Tempo Insieme a cui si rimanda per eventuali specifiche di progetto.

## Percorsi formativi

Nel corso del 2022 si erogano percorsi formativi sia da remoto con piattaforma Zoom che in presenza. Le proposte vengono estese a tutte le professionalità coinvolte nel lavoro della Cooperativa quando è possibile (nel padlet vengono riportate le specifiche). Le valutazioni di ogni partecipante sono raccolte tramite moduli 17, archiviate in formato cartaceo e/o digitale.

Vengono riportate in sintesi le valutazioni dei percorsi formativi secondo la seguente legenda

**A = ottimo - B = buono - C = sufficiente - D = insufficiente - E = scarso**

**LA VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE** - *Condotto da docenti del Consorzio SIR (Solidarietà in Rete)*

***Partecipanti Diapason: 1. Valutazione: A***

Organizzato tra marzo e aprile (5 incontri da 3 ore ciascuno) da remoto volto a sviluppare consapevolezza rispetto alle principali caratteristiche della valutazione di impatto sociale per individuarne le opportunità nelle attività delle imprese sociali. Proposto a una specifica collega coordinatrice che si occupa di tale argomento all'interno di progettualità che coordina.

**LA TUTELA CHE AFFIANCA: metodologia PIPPI, conflittualità genitoriale, incontri protetti** - *Condotto da Simona Rebuscini, Angela Galli, Arianna Sala professioniste interne alla Cooperativa che da tempo si occupano di servizi di tutela minori.*

***Partecipanti Diapason: 31. Valutazione: 11A, 19B, 1C.***

Percorso di tre incontri per un totale di 8,5 ore (da remoto) organizzato per approfondire le peculiarità della metodologia Pippi, aspetti caratterizzanti la conflittualità separativa e l'alta conflittualità, caratteristiche degli incontri protetti. Proposto soprattutto a figure educative coinvolte in Servizi-Progetti di Tutela, apprezzato per la ricchezza, la varietà, si è anche riferito l'interesse ad avere ulteriori momenti di approfondimento in cui il tempo sia meno serrato e con modalità che favoriscano ulteriormente lo scambio tra i partecipanti.

**IDL - INNOVATIVE DIGITAL LEARNING** - Metodologie Didattiche Innovative - Condotta da Docenti Web Academy, Cristina Bralia coordinatrice referente formatrice di nuovi linguaggi digitali a Scuola.  
**Partecipanti Diapason: 13. Valutazione: 1A, 10 B, 1C, 1 D.**

Percorso strutturato come FAD, con due incontri da 2 ore (modalità remoto) e il resto attraverso la fruizione di video e materiale caricato su specifica piattaforma con la richiesta di esercitazione individuale. Impegno previsto molto ampio (anche fino a 20 ore) con possibilità di fruirne in modo parziale. Organizzato per conoscere e sperimentare alcune strategie digitali innovative al fine di ipotizzarne una sperimentazione nei contesti educativi di nostra competenza. Si è raccolto l'interesse di alcuni partecipanti nell'approfondire in modo più specifico l'argomento evitando la formula FAD, che è risultata "anonima", bensì strutturando un gruppo di lavoro condotto da unico formatore. Emergendo consapevolezza del clima "anonimo" già in corso di svolgimento, si è proposto di organizzare un gruppo di lavoro che realizzasse, assieme l'esercitazione finale presente nella formazione, scegliendo quale "figura di tutor interno Diapason" una collega con competenze professionali nel linguaggio di media education e mostratasi da subito molto disponibile al supporto a favore dell'intero gruppo partecipanti Diapason. Tale esperienza ha permesso di evidenziare l'interesse nel proseguire l'approfondimento di tale argomento formativo per il prossimo anno secondo una modalità organizzativa più classica per la nostra organizzazione.

**LAVORO EDUCATIVO E DISAGIO PSICHICO** - Condotta da Ilaria Di Bernardo, psichiatra.  
**Partecipanti Diapason: 32. Valutazione: 9A, 18 B, 4C, 1 D.**

Percorso di 3 incontri di 2 ore cadauno organizzato per supportare figure educative e socio-assistenziali nel lavoro a contatto con persone (primariamente adulti) con disagio/disturbo psichico in modo da approfondire informazioni diagnostiche e condividere spunti di lavoro e riflessioni. Apprezzati i due incontri con facilitazioni allo scambio tra colleghi e affondi su situazioni portate dall'esperienza diretta dei partecipanti.

**PROGETTO - HOUSING SOCIALE: esperienze in dialogo** - Condotta da Barbara Di Tommaso (psicosociologa) affiancata in alternanza da Rho e Farina (pedagogisti che lavorano in progetti di housing sociale)  
**Partecipanti Diapason: 15. Valutazione: 1A, 11 B, 3C.**

Percorso di 3 incontri di 2 ore cadauno si è partiti dagli stimoli ricevuto dai colleghi di altre organizzazioni che si occupano di housing sociale (Rho con La Cordata e Farina con La Comunità del Giambellino) per condividere riflessioni circa le caratteristiche del lavoro educativo (dimensione della cura e dell'autonomia, valorizzazioni del ruolo educativo, aspetti organizzativi e reperibilità) e il senso di realizzare e gestire Servizi di housing sociale. I partecipanti si mostrano interessati a voler proseguire nell'approfondimento in modo che sia più specifico per la realtà dell'organizzazione (necessità di comprendere meglio le direzioni possibili in Diapason)

**CORSO PRIVACY GPDR** – La formazione degli incaricati - *Condotto da Vincenzo Villa, esperto nel settore GPDR*

**Partecipanti Diapason: 16. Valutazione: 2A, 12 B, 2D.**

Un incontro da remoto di 3 ore organizzato per approfondire principi del Regolamento, del trattamento, soggetti del trattamento e diritti dell'interessato.

**L'ÉQUIPE E LE RISORSE UMANE** *Condotto da Valentina Calvi e Roberta Fornasari, membri interni dell'area risorse umane.*

**Partecipanti Diapason: 6. Valutazione: 6B.**

Percorso di due incontri da 3 ore ciascuno in cui si è curato uno spazio di ascolto, stimolo e confronto rispetto alle correlazioni possibili tra l'area delle risorse umane e il servizio residenziale Millesoli. L'apprezzamento del breve percorso ha cercato di supportare vissuti di maggiore vicinanza con l'Organizzazione Diapason.

**I RAGAZZI STANNO BENE?** **Giovani e adulti post pandemia**

*Condotto da Massimo Conte, formatore socio pedagogico*

**Partecipanti Diapason: 3. Valutazione: 3B.**

Organizzato in modalità da remoto per 3 incontri da 2 ore ciascuno ha esplorato possibili modalità di intervento in risposta al disagio rilevato dai partecipanti all'interno del servizio IncontraGiovani di Brugherio.

## 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

*6 partecipanti periodo gennaio-luglio: 2A, 4 B;*

*7 partecipanti periodo settembre-dicembre: 6 B, 1 C.*

La supervisione a favore dell'équipe della comunità Millesoli ha visto la conduzione della pedagoga Francesca Imbimbo in alternanza con la psicopedagoga Roberta Fornasari. La formula di intreccio tra le due professioniste è stata definita in accordo con l'équipe stessa, oltre che con l'area risorse umane, per supportare il gruppo sia rispetto all'esigenza di condividere letture in merito a dinamiche relazionali e vissuti collegati al lavoro educativo con gli ospiti della Comunità (a cura di Imbimbo e Fornasari), sia all'esigenza di supportare l'équipe sulle necessità di gruppo di lavoro, spesso correlate al turn over di cui il Servizio ha sofferto nel corso di tutto l'anno (a cura di Fornasari). Dinamicità del lavoro, coinvolgimenti emotivi, necessità di continuo processo di ricerca di nuovo equilibrio entro l'équipe hanno caratterizzato l'intero anno e si rimanda alle evidenze citate nel paragrafo relativo a Millesoli. L'équipe è stata anche coinvolta nei percorsi formativi proposti a tutta Diapason (Innovative Digital Learning, Housing sociale: esperienza in dialogo, Lavoro educativo e disagio psichico, La Tutela che affianca) e percorsi specifici (Aggiornamento primo soccorso, Corso primo soccorso, L'équipe e le risorse umane).

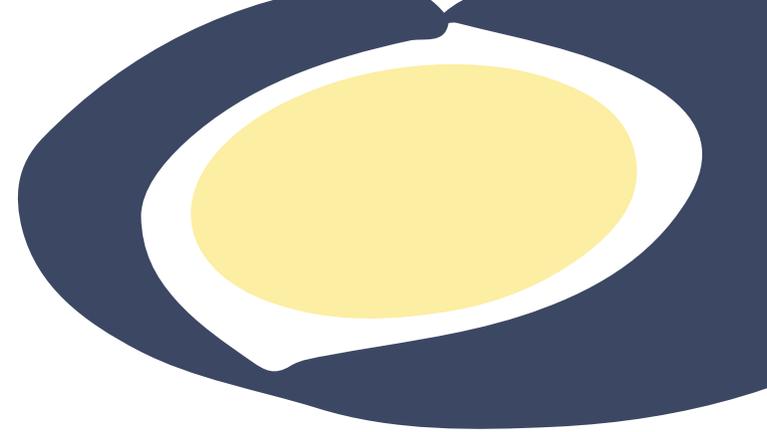
Partecipanti: intera équipe.

### SERVIZI DOMICILIARI EDUCATIVI MONZA E MUGGIÒ

*Partecipanti Diapason: 8. Valutazione: 7A, 1B.*

Supervisione a favore di figure educative dei servizi di ADM Monza, Muggiò, del centro diurno Saltinbanco organizzata per supportare nell'individuazione della complessità caratterizzante gli interventi domiciliari. Il percorso di supervisione ha aiutato i partecipanti nel cogliere la complessità del lavoro educativo degli specifici servizi favorendone una loro condivisione interna.





## CAPITOLO 8 - 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 2022 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 sono stati:

- elaborati questionari dei soci lavoratori e lavoratori non soci: per un **totale di 76 risposte**
- raccolti **218 questionari di soddisfazione agli utenti**
- realizzati incontri individuali di valutazione delle esperienze di tirocinio.

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

- continuità dei servizi;
- aggiudicazione gare da appalto e/o stipula di convenzioni.

# IL BENESSERE DEI SOCI E DEI LAVORATORI

## In generale

1. In quali ambiti di intervento ho lavorato quest'anno?*	
Tutela	66%
Disabilità	40%
Promozione e prevenzione in ambito scolastico	36%
Promozione e prevenzione in ambito extra-scolastico	14%
Coesione Sociale	14%
Intercultura	10%
Aree organizzative	8%
Cultura	5%
2. Nel 2022 ho lavorato ...	
Adolescenti	78%
Bambini	66%
Adulti	52%
Giovani	36%
Anziani	8%
3. Nel 2022 ho lavorato ...	
In 2 progetti/servizi	36%
In un solo progetto	33%
In 3 progetti/servizi	24%
In più di 3 progetti/servizi	7%

## Comunicazione

1. Come ricevi le comunicazioni interne della Cooperativa?*	
Whatsapp	72%
Mail	58%
Equipe	50%
Passaparola	29%
Assemblea dei soci	23%
Facebook	1%
Gecos	1%
2. Quanto sei soddisfatto rispetto alla <b>modalità</b> in cui ricevi informazioni?	
Abbastanza	68%
Molto	18%
Poco	8%
Per niente	6%
3. ...rispetto alla <b>quantità</b> ?	
Abbastanza	65%
Poco	17%
Molto	12%
Per niente	6%
4. ...rispetto alla <b>chiarezza</b> ?	
Abbastanza	63%
Molto	16%
Poco	16%
Per niente	5%

## Partecipazione

1. Nel corso in che modo hai partecipato ai processi decisionali della Cooperativa?	
Non ho partecipato	28%
Assemblee dei soci	24%
Riunioni d'equipe	24%
Altri tavoli o gruppi	24%
2. Quanto ti senti appartenente alla Cooperativa?	
Abbastanza	44%
Molto	30%
Poco	25%
Per niente	1%
3. Sei soddisfatto del grado di coesione e collaborazione interno all'organizzazione?	
Abbastanza	65%
Poco	17%
Molto	12%
Per niente	6%

## Servizi e Progetti

1. Sei soddisfatto del tuo livello di coinvolgimento nel processo decisionale?	
Abbastanza	57%
Molto	33%
Poco	10%
2. Sei soddisfatto del grado di coesione e collaborazione?	
Abbastanza	55%
Molto	37%
Poco	7%
Per Niente	1%
3. quanto ti senti appartenente al/ai tuo/oi servizio/i	
Molto	56%
Abbastanza	38%
Poco	6%
1. Lavori presso una sede gestita da Diapason?	
Sì	51%
No	49%
2. se sì, la tua sede è adeguata?	
Abbastanza	60%
Poco	21%
Molto	13%
Per Niente	6%

## Valutazione e Autovalutazione

1. Ti sembrano adeguate le modalità di valutazione esercitate sul tuo lavoro?	
Abbastanza	77%
Poco	10%
Per niente	8%
Molto	5%

2. Se pensi alla valutazione del tuo lavoro quanto ti vengono in mente: i tuoi colleghi	
Abbastanza	46%
Molto	44%
Poco	10%

2.1 il/i tuo/tuoi coordinatore/i	
Molto	50%
Abbastanza	41%
Per niente	5%
Poco	4%

2.2 l'Area Personale	
Poco	39%
Abbastanza	32%
Molto	15%
Per niente	14%

2.3 L'autovalutazione	
Abbastanza	54%
Molto	28%
Poco	15%
Per niente	3%

3. Sei soddisfatto delle mansioni che svolgi nel tuo lavoro?	
Abbastanza	65%
Molto	28%
Poco	7%

4. Rispetto al/agli ambiti di intervento in cui ho lavorato sono soddisfatto ...	
Abbastanza	64%
Molto	34%
Poco	3%

5. Sei soddisfatto del tuo monte ore complessivo?	
Abbastanza	60%
Molto	27%
Poco	9%
Per niente	4%

6. Sei soddisfatto della tua organizzazione oraria?	
Abbastanza	52%
Molto	32%
Poco	14%
Per Niente	2%

7. Sei soddisfatto del grado di autonomia nel tuo lavoro?	
Molto	63%
Abbastanza	34%
Poco	3%

8. Sei soddisfatto del grado di responsabilità che hai assunto?	
Molto	49%
Abbastanza	44%
Poco	7%

9. Sei soddisfatto delle occasioni di crescita professionale offerte dalla cooperativa?	
Abbastanza	55%
Poco	19%
Molto	18%

10. Sei soddisfatto di come l'organizzazione cerca di tutelare i lavoratori?	
Abbastanza	57%
Molto	23%
Poco	17%
Per Niente	3%

11. Sei soddisfatto dell'attenzione di Diapason rispetto alle tue esigenze personali?	
Abbastanza	45%
Molto	38%
Poco	11%
Per Niente	6%

## ...e per finire

1. Quanto tempo non retribuito hai dedicato nel 2022 volontariamente alla cooperativa?	
Molte (oltre 30 ore anno)	29%
Poche ore (fino a 10 anno)	26%
Non saprei	23%
Abbastanza (da 10 a 30 ore anno)	22%

1. Consigliaresti a un educatore/ASA/psicologo di inviare il suo CV in Diapason?	
Dipende... se è bravo sì	49%
Sicuramente Sì	47%
Sicuramente No	4%

15. Tra 5 anni pensi che lavorerai ancora in Diapason	
Spero di Sì	48%
Non Saprei	46%
Spero di No	6%

### Punti di Forza

**In generale** - I dati relativi agli **ambiti di intervento** - 66% Tutela e 40% Disabilità – e i dati relativi ai **destinatari** dei servizi e progetti - 78% Adolescenti e 66% Bambini - conferma uno dei pilastri su cui si fonda la professionalità di Diapason.

**Comunicazione** - il **Broadcast di WhatsApp** sta diventando lo strumento principale per il passaggio di informazioni – 56% nel 2021; 72% nel 2022. Lo strumento permette di raggiungere quasi la totalità dei soci e lavoratori e ne viene apprezzata la modalità – 60% nel 2021; 68% nel 2022, ma date le caratteristiche di messaggistica istantanea **non è sufficiente ad approfondire e chiarire** alcune comunicazioni – nel 2021 non compariva mai la valutazione per niente; nel 2022 abbiamo un 6% di per niente sulla quantità e un 5% sulla chiarezza.

**Valutazione e Autovalutazione** - il processo che Diapason mette in atto sulla valutazione complessiva dei propri soci e lavoratori privilegia lo strumento dell'autovalutazione. Dal questionario emerge che tale strumento sia molto apprezzato e che tutte le modalità di valutazione messe in atto dalla cooperativa soddisfino i soci e i lavoratori.

- Complessivamente coloro che hanno compilato il questionario si definiscono soddisfatti delle mansioni svolte, del monte ore, del grado di autonomia e responsabilità, meno, ma comunque un dato positivo delle occasioni di crescita.
- Il senso di appartenenza ai servizi resta molto alto

### Punti di Debolezza

**Dati parziali** - Nel 2022 le risposte al “Questionario del Benessere” sono state 76 che corrisponde al 50% circa dei soci e lavoratori. La compilazione ad oggi è volontaria e anonima.

**Partecipazione** - La partecipazione resta un'area di interesse per la Cooperativa. Il dato, pur parziale dei questionari evidenzia un 28% che dichiara di non aver partecipato all'Assemblea dei Soci e un 25% che si sente poco appartenente a Diapason.

## Azioni di Miglioramento

Le osservazioni finali, redatte dal gruppo del Bilancio Sociale, saranno condivise e valutate dal CdA e Direzione che individueranno le strategie migliori per continuare a far crescere la Cooperativa.

Di seguito alcuni suggerimenti:

- compilazione del questionario all'interno dei momenti di equipe, ponendo l'attenzione a preservare la riflessione individuale;
- ripensare a percorsi più agili di conoscenza e avvicinamento dei nuovi soci, uno strumento che negli anni ha sicuramente facilitato la partecipazione, ma che a causa delle continue nuove assunzioni è diventato troppo complesso e impegnativo.

## I NOSTRI DESTINATARI: 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 individuando **Aree Trasversali** di valutazione:

- **Soddisfazione Generale;**
- **Sede** del Servizio, anche se alcuni servizi non ne dispongono;
- **Attività** Proposte;
- Relazione con i **Coetanei**, anche in questo caso per alcuni servizi e progetti non è previsto questo aspetto
- Relazione con gli **Operatori**.

Il Questionario viene poi personalizzato dai Servizi per approfondire alcuni aspetti più caratteristici utili al miglioramento delle proposte educative. In tal modo il questionario di gradimento è diventato uno strumento efficace per **raccogliere e confrontare i dati a livello generale, ma anche per valutare le singolarità dei servizi specifici**. Un esempio sono le domande aperte sulle attività che sono piaciute maggiormente, le proposte per migliorare l'offerta e i commenti liberi.

Il questionario di gradimento: **"InPocheParoleDacciUnaMano"** è realizzato in **forma anonima** è disponibile un **modello cartaceo** e in **forma digitale** attraverso la piattaforma di Google Drive Moduli.

Di seguito le tabelle riassuntive divise per servizi e tipologia di invio: libero accesso o invio da parte dei Servizi Sociali.

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

*\* I dati del progetto La mia Scuola è Differente! - LMSD - comprendono tre azioni distinte - Campus, Laboratori e Seminario - per facilitare la lettura la lettura sono stati aggregati.*

## Soddisfazione Generale

Somma totale  
dei destinatari e  
percentuale totale

218	2%	4%	32%	63%
-----	----	----	-----	-----

### Invio Servizi Sociali

	TOT	D	C	B	A
Domiciliarità	50	2	1	24	23
Millesoli	7	0	2	3	2
Nuovo Giardino	27	2	2	13	10
SaltinBanco	5	0	1	3	1
<b>TOTALE</b>	<b>89</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>43</b>	<b>36</b>

### Accesso Spontaneo

	TOT	D	C	B	A
Ancora Genitori?	9	0	2	3	4
CAD	31	0	0	11	20
Hermada 14	2	0	0	1	1
*LMSD	65	0	0	9	56
Tempo Insieme	22	0	1	2	19
<b>TOTALE</b>	<b>129</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

## Sede del Servizio - Progetto

Somma totale  
dei destinatari e  
percentuale totale

162	3%	6%	37%	54%
-----	----	----	-----	-----

### Invio Servizi Sociali

	TOT	D	C	B	A
Domiciliarità	29	1	6	9	13
Millesoli	8	2	2	3	1
Nuovo Giardino	27	2	0	16	9
SaltinBanco	6	0	1	5	0
<b>TOTALE</b>	<b>70</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>23</b>

### Accesso Spontaneo

	TOT	D	C	B	A
Ancora Genitori?	-	-	-	-	-
CAD	31	0	0	13	18
Hermada 14	2	0	1	1	0
LMSD	37	0	0	5	32
Tempo Insieme	22	0	0	8	14
<b>TOTALE</b>	<b>92</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>64</b>

## Attività Proposte

Somma totale  
dei destinatari e  
percentuale totale

194	1%	3%	32%	64%
-----	----	----	-----	-----

### Invio Servizi Sociali

	TOT	D	C	B	A
Domiciliarità	50	2	2	22	24
Millesoli	8	0	1	3	4
Nuovo Giardino	26	0	1	11	14
SaltinBanco	5	0	0	2	3
<b>TOTALE</b>	<b>89</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>45</b>

### Accesso Spontaneo

	TOT	D	C	B	A
Ancora Genitori?	-	-	1	4	4
CAD	31	0	1	11	19
Hermada 14	2	0	0	1	1
LMSD	41	0	0	4	37
Tempo Insieme	22	0	0	4	18
<b>TOTALE</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>79</b>

## Relazioni con i Coetanei

Somma totale  
dei destinatari e  
percentuale totale

111	2%	9%	53%	36%
-----	----	----	-----	-----

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
Domiciliarità	43	2	4	27	10
Millesoli	8	0	1	3	4
Nuovo Giardino	-	-	-	-	-
SaltinBanco	5	0	0	4	1
<b>TOTALE</b>	<b>56</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>15</b>
Accesso Spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
Ancora Genitori?	-	-	-	-	-
CAD	31	0	2	14	15
Hermada 14	2	0	1	1	0
LMSD	-	-	-	-	-
Tempo Insieme	22	0	2	6	4
<b>TOTALE</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

## Nuove amicizie

Somma totale  
dei destinatari e  
percentuale totale

105	5%	21%	27%	48%
-----	----	-----	-----	-----

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
Domiciliarità	38	5	18	10	5
Millesoli	8	0	1	3	4
Nuovo Giardino	-	-	-	-	-
SaltinBanco	6	0	0	5	1
<b>TOTALE</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>10</b>
Accesso Spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
Ancora Genitori?	-	-	-	-	-
CAD	31	0	0	1	30
Hermada 14	0	0	0	0	0
LMSD	-	-	-	-	-
Tempo Insieme	22	0	3	9	10
<b>TOTALE</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>40</b>

## Rapporto con gli operatori

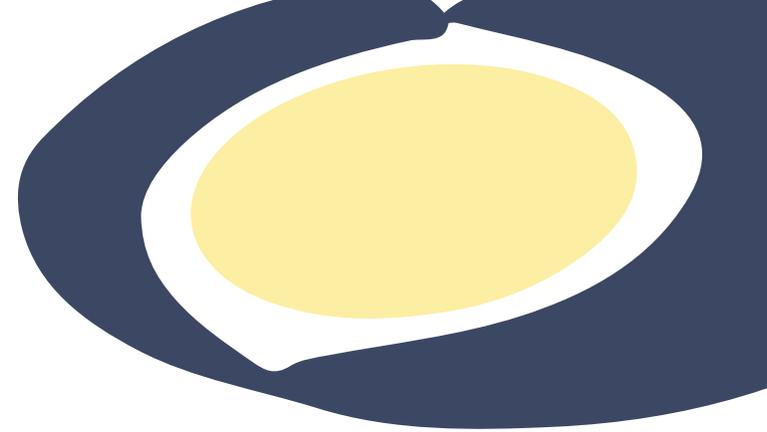
Somma totale  
dei destinatari e  
percentuale totale

180	1%	5%	26%	69%
-----	----	----	-----	-----

Invio Servizi Sociali					
	TOT	D	C	B	A
Domiciliarità	50	1	5	14	30
Millesoli	7	0	0	3	4
Nuovo Giardino	26	0	1	11	14
SaltinBanco	5	0	0	2	3
<b>TOTALE</b>	<b>88</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>51</b>
Accesso Spontaneo					
	TOT	D	C	B	A
Ancora Genitori?	9	0	0	2	7
CAD	31	0	1	7	23
Hermada 14	2	0	0	1	1
LMSD	28	0	0	4	24
Tempo Insieme	12	0	2	2	18
<b>TOTALE</b>	<b>92</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>73</b>







## CAPITOLO 9 - LA COOPERATIVA NELLA COOPERAZIONE

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** Regione Lombardia e Città di Milano.
2. Gruppo di **Raccordo Minori**; coordinamento cittadino delle organizzazioni a tutela dei minori.
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 per la disabilità**.
7. Tavolo **Servizi Sociali** – Municipio 9.
8. Tavolo **Minori e Famiglia** – Municipio 8.
9. Rete degli enti che lavorano per **l'accoglienza e l'inclusione** di immigrati.
10. **MiGeneration Net**, rete degli enti che lavorano nelle politiche giovanili.
11. Reti territoriali **QuBi** per il contrasto alla povertà minorile, nei quartieri di Niguarda, Dergano, Affori, Comasina/Bruzzano.

### 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 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**.

### In corso

Nel rapporto con le ATI si è consolidata la struttura organizzativa che prevede la referenza di cattaneo su Milano e quella di Andreotti su Monza e Brianza. Entrambi con l'ausilio dei singoli coordinatori hanno avuto cura delle relazioni con la rete del Terzo Settore (Cattaneo membro del direttivo del Forum Regionale e del Forum Milanese, Andreotti nel direttivo del Forum Monza Brianza) e con le diverse ATI presenti nei due macro territori.

Si confermano le ATI in corso:

1. ATI con Fondazione Aquilone per la gestione del **Servizio Domiciliarità** nei I Municipi 1,2,3,8,9 di Milano (sviluppo dell'ATI precedente che coinvolgeva solo il Municipio 9).
2. ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo per la realizzazione del progetto **"Indagini sociali"**.
3. ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo, Azione Solidale per la gestione del servizio di **Segretariato Sociale** per il Comune di Milano.
4. ATI con Comin e Nivalis per la gestione del servizio di **Trattamento delle conflittualità** e maltrattamenti del Comune di Milano.
5. ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Ael per la gestione del **Servizio REI** per il Comune di Milano.
6. ATI con Comin, e Azione Solidale per la gestione del servizio di **Pronto Intervento** per il Comune di Milano.
7. ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo e Azione solidale per la realizzazione dei progetti **"FASST 1 e 2"**.
8. ATI con Melograno, Comunità Nuova, Caf, per la gestione del

servizio di **integrazione al servizio Affidi** del Comune di Milano.

9. ATI con ISMU e altri 5 partner per la realizzazione delle attività relative al progetto annuale 285 denominato **SOS**.
10. Accordo di Rete con 26 partner per la realizzazione delle azioni di contrasto alla povertà minorile nei progetti **QuBi Niguarda, QuBi Dergano, QuBi Quarto**.
11. Accordo di Rete Nazionale con 16 partner di 3 regioni distinte per la realizzazione delle azioni di contrasto alla povertà educativa nel progetto **La Mia Scuola è Differente**.
12. ATI con la cooperativa La Grande Casa per la gestione dei **Servizi di Tutela** del Distretto di Carate.
13. ATI con le cooperative La Grande Casa e il Torpedone per la gestione del **Centro Diurno Primo Piano** a Bovisio Masciago.
14. ATI con Progetto Sociale per la gestione del **Servizio Educativo Minori** dell'Azienda TECUM di Mariano Comense.
15. Accordo di Rete Nazionale con 30 partner di 12 regioni distinte per la realizzazione delle azioni di contrasto allo sfruttamento lavorativo nel progetto **Rural Social Act**.
16. Accordo di Rete Nazionale con 15 partner di 3 regioni distinte per la realizzazione delle azioni relative al penale minorile nel progetto **"Tra Zenit e Nadir"**.
17. Accordo di rete territoriale a Monza e Brianza con capofila IS M.L. King per attività integrate attorno al **benessere scolastico/familiare/territoriale** degli allievi delle scuole secondarie.

1.

## Nuove

1. ATI con Comin, Spazio Aperto Servizi, Nivalis per la realizzazione del progetto **"Link"**.
2. ATI con Fuori Luoghi, La Cordata, Equa, L'impronta, Archè, Comin per la realizzazione dell'**accoglienza diffusa nel sistema SAI**.
3. ATI con Minotauro, Comunità Nuova, Nivalis, Comin, Zero5, Lotta contro l'Emarginazione per il progetto **"Accoglimi"**.

## Concluse

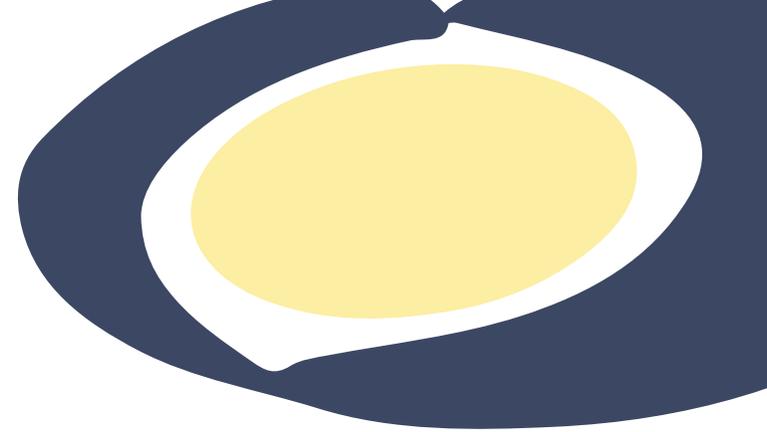
1. ATI con Spazio Aperto Servizi e altri 5 partner per la realizzazione delle attività relative al progetto annuale 285 denominato Ritorno a Scuola.
2. Accordo di Rete con La Grande Casa e Comin della federazione lombarda del CNCA per la realizzazione del progetto Andata e Ritorno.
3. Accordo di Rete con Arimo, La Grande Casa e Comin della federazione lombarda del CNCA per la realizzazione del progetto A Gonfie Vele.
4. Accordo di Rete Nazionale con 7 partner di 6 regioni distinte per la realizzazione delle azioni di contrasto alla povertà educativa nel progetto React.
5. Accordo di partenariato con Associazione Liberi Svincoli e Associazione Antonia Vita per la realizzazione del progetto "Tutta nostra la città. Giovani CreAttori di opportunità".
6. ATI "Gradisol" con le cooperative sociali La Grande Casa e Solaris, per la gestione del Centro Polivalente per la Famiglia di Macherio.

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

Si segnalano in particolare:

- l'incarico a Paolo Cattaneo di **presidente regionale del CNCA Lombardia** e di membro del **Consiglio Nazionale** e dell'**Esecutivo Nazionale**;
- l'impegno nel **Gruppo Infanzia Adolescenza e Famiglie** che ha coinvolto in particolare Clelia Buccella, Valentina Calvi e Paolo Redini;
- l'impegno nel **Gruppo Accoglienza Migranti** che ha coinvolto Paolo Cattaneo nella sua veste di presidente Regionale, Alessio Andreotti e Maria Nicolai;
- l'impegno nel **Gruppo Politiche Giovanili Nazionale** che ha coinvolto Cristina Piolini;
- l'impegno nel **Gruppo Comunicazione** di Cattaneo, in veste di presidente regionale ed Elena Masiello;
- **partecipazione alla progettazione e gestione 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 10 - TIROCINANTI E VOLONTARI

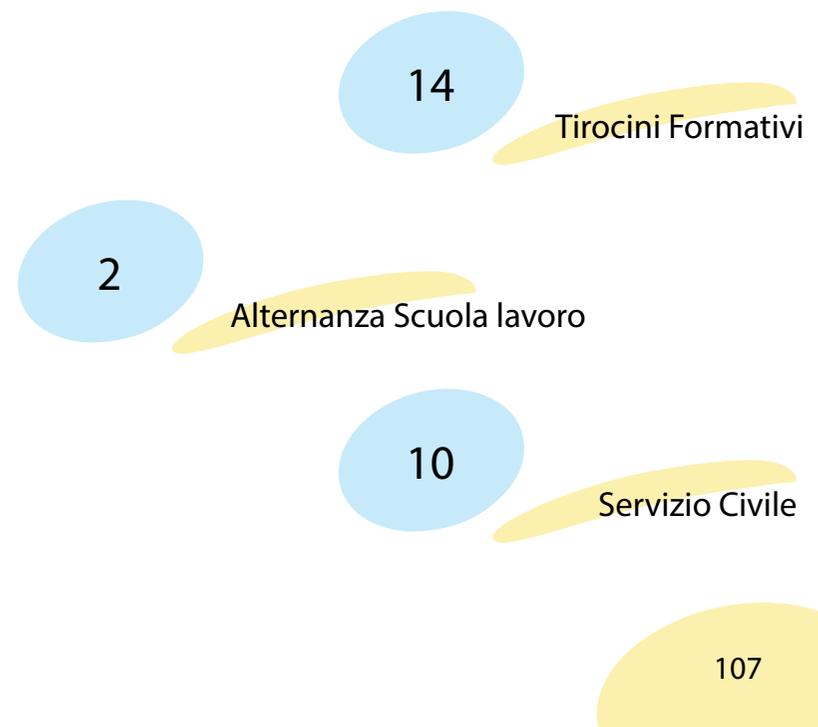
Diapason accoglie da sempre tirocinanti delle facoltà universitarie e delle scuole superiori con indirizzi attinenti il proprio impegno professionale.

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

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

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:



### Soddisfazione Generale

#### **Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Bicocca:**

- 4 percorsi di tirocinio individuale per educatori (triennio);
- 2 percorsi di tirocinio individuale per assistenti sociali;
- realizzazione di 2 incontri di "propedeutica al tirocinio".

#### **Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Cattolica:**

- 4 percorsi di tirocinio individuali di cui 3 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 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 2022 si sono realizzate 2 accoglienze di studenti che hanno partecipato alle attività di sostegno allo studio e gestione in piccolo gruppo di attività ludiche.

## 11.2 SERVIZIO CIVILE NAZIONALE E VOLONTARIATO EUROPEO

### Servizio Civile Nazionale

Nel 2022 Diapason ha beneficiato della presenza complessiva di 10 volontari civili divisi in due scaglioni: il primo da 8 volontari (cinque donne e tre uomini), il secondo da 2 volontari (una donna e un uomo) che per dodici mesi hanno dedicato venticinque ore settimanali, all'interno delle diverse attività della cooperativa.

I servizi in cui hanno svolto le attività di volontariato sono stati: Azimut di zona 8 e 9, la Comunità Millesoli, Tempo Insieme di Monza, Saltinbanco di Monza, il CAD di via Ornato, il Centro Educativo SchoolHub, 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/coordinatrice**;
- 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

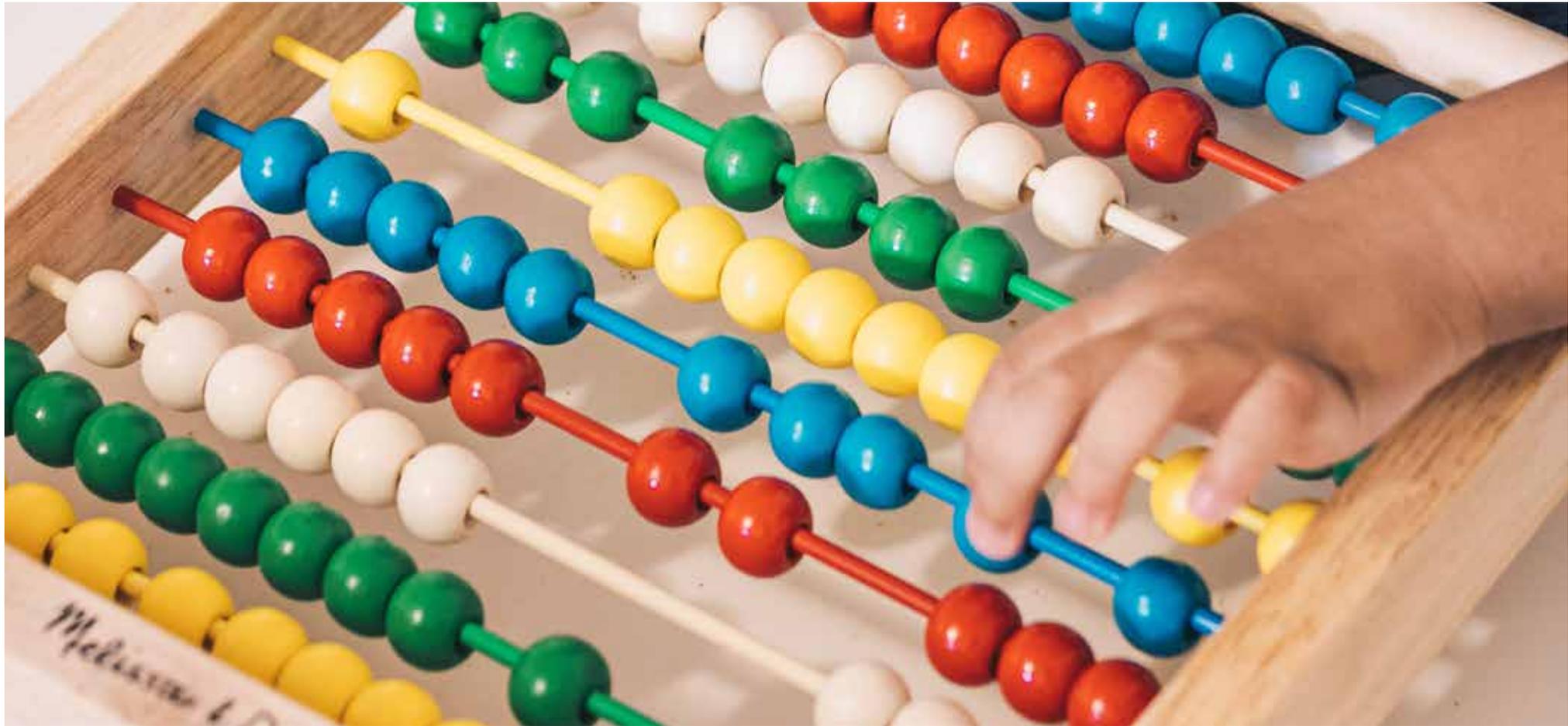
**European Solidarity Corps** è la nuova iniziativa dell'Unione europea che sostituisce Erasmus Plus e che offre ai giovani dai 18 ai 30 anni opportunità di lavoro o di volontariato nell'ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa.

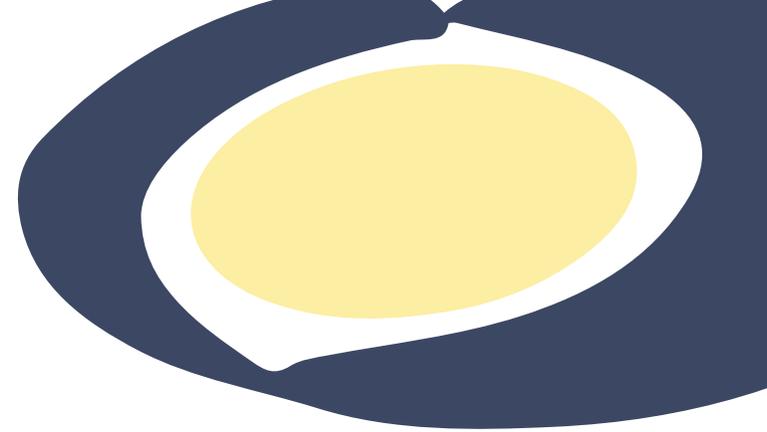
Nel corso del 2022 Diapason ha proseguito la collaborazione con Associazione Joint, per perfezionare, con una organizzazione esperta e professionalizzata nel settore, la documentazione necessaria a ricevere il nuovo **"Quality Label"** per questa nuova fase del programma di volontariato europeo.

Nel corso dell'anno Diapason ha ottenuto l'accreditamento ed il progetto elaborato da Joint è stato ammesso e finanziato dal ministero.

In questo modo l'auspicio è che nel corso del 2023 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 11 - BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2022

Presentazione Betty Manca

Attivo

STATO PATRIMONIALE	31-12-2022	31-12-2021
Attivo		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali	41.858	20.434
II - Immobilizzazioni materiali	445.699	464.194
III - Immobilizzazioni finanziarie	2.001	2.001
Totale immobilizzazioni (B)	489.558	486.629
C) Attivo circolante		
I - Rimanenze	8.600	8.272
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	2.496.647	2.036.554
esigibili oltre l'esercizio successivo	25.964	11.324
Totale crediti	2.522.611	2.047.878
IV - Disponibilità liquide	1.433.410	1.283.038
Totale attivo circolante (C)	3.964.621	3.339.188
D) Ratei e risconti	262.419	352.564
Totale attivo	4.716.598	4.178.381

Passivo

STATO PATRIMONIALE	31-12-2022	31-12-2021
A) Patrimonio netto		
I - Capitale	43.023	47.023
IV - Riserva legale	107.341	101.384
V - Riserve statutarie	265.227	251.924
VI - Altre riserve	2.030	2.026
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	33.407	19.856
Totale patrimonio netto	451.028	422.213
B) Fondi per rischi e oneri	175.708	142.070
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.338.711	1.249.498
D) Debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.817.428	1.370.240
esigibili oltre l'esercizio successivo	332.454	403.965
Totale debiti	2.149.882	1.774.205
E) Ratei e risconti	601.269	590.395
Totale passivo	4.179.217	4.178.381

## CONTO ECONOMICO 2022

Conto economico	31-12-2022	31-12-2021
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.964.938	3.532.323
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	411.027	412.005
altri	13.983	18.212
Totale altri ricavi e proventi	425.010	430.217
Totale valore della produzione	4.389.948	3.962.540
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	217.664	140.383
7) per servizi	572.477	485.965
8) per godimento di beni di terzi	100.219	95.696
9) per il personale		
a) salari e stipendi	2.433.606	2.277.223
b) oneri sociali	610.895	576.591
c), d), e) trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	297.243	264.739
c) trattamento di fine rapporto	279.994	202.733
e) altri costi	17.249	62.006
Totale costi per il personale	3.341.744	3.118.553

10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	44.405	39.882
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	8.816	6.417
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	35.589	33.465
Totale ammortamenti e svalutazioni	44.405	39.882
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(328)	(225)
12) accantonamenti per rischi	7.000	4.000
14) oneri diversi di gestione	56.683	46.345
Totale costi della produzione	4.339.864	3.930.599
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	50.084	31.941
C) Proventi e oneri finanziari		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	1.393	141
Totale proventi diversi dai precedenti	1.393	141
Totale altri proventi finanziari	1.393	141
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	18.070	12.226
Totale interessi e altri oneri finanziari	18.070	12.226
Totale proventi e oneri finanziari	(16.677)	(12.085)
(15 + 16 - 17 + - 17-bis)		
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	33.407	19.856
21) Utile (perdita) dell'esercizio	33.407	19.856

## RENDICONTAZIONE A VALORE AGGIUNTO - ANNO 2022

<b>VALORE PRODUZIONE LORDO</b>		4.392.076 €
costi esterni: merci c/ acquisti	-225.937 €	
costi per servizi	-518.460 €	
altri costi	-16.816 €	
costi godimento beni	-100.219 €	
oneri diversi di gestione	-10.517 €	-871.949 €
<b>VALORE AGGIUNTO LORDO CARATTERISTICO</b>		3.520.127 €
proventi finanziari	1.393 €	
gestione straordinaria : sopravven active	3.208 €	
oneri straordinari	-8.005 €	-3.405 €
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		3.248.314 €
AMMORTAMENTI	-44.405 €	
accantonamenti	-7.000 €	
<b>VALORE AGGIUNTO NETTO</b>		3.465.317 €
<b>= RICCHEZZA PRODOTTA</b>		
PRELIEVO ricchezza dalla comunita'		
contributi pubblici generici		
contributi fronte di investimenti		
liberalità / donazioni	3.265 €	
<b>TOTALE RICCHEZZA</b>		3.468.582 €

<b>DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>		
Personale ordinario	2.439.705 €	
Contributi personale	610.895 €	
Collaboratori soci e non	44.766 €	
Servizi ai lavoratori (formazione e prev compl)	28.282 €	
emolumenti amministratori	0 €	
accantonamenti tfr e fondi prev	279.994 €	
<b>totale distrib alle persone operanti in coop</b>		3.403.642 €
ai soci finanziatori	10.614 €	
alla comunita' : volontari	0 €	
al no profit	7.042 €	
ente pubblico	6.420 €	
ai finanziatori	7.456 €	31.532 €
<b>TOTALE RICCHEZZA DISTRIBUITA</b>		3.435.174 €
<b>AVANZO DI ESERCIZIO A RISERVA INDIVISIBILE</b>		33.407 €

