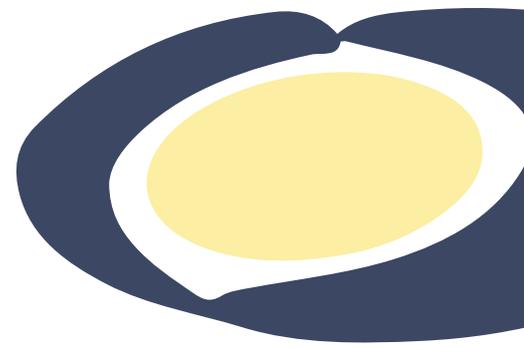


## INDICE

1. Bilancio Sociale XIX Edizione••.....	3
2. La Mission della Cooperativa•• .....	7
Le nostre azioni•.....	8
Il nostro stile• .....	9
3. Politica per la Qualità•• .....	11
Valutazione degli obiettivi specifici 2022 - 2023•.....	12
Obiettivi specifici 2023• .....	14
4. Risorse Umane e Base Sociale••.....	17
La base sociale• .....	18
Area personale•.....	19
Area formazione• .....	20
5 Comunicazione e Sviluppo•• .....	25
7. Una Fotografia dei Servizi e Progetti del 2023••.....	29
Area Milano•.....	30
Area Monza Brianza• .....	49
8 Stakeholder••.....	63
Il benessere dei soci e lavoratori• .....	64
Il benessere dei destinatari• .....	66
9 La Cooperativa nella Cooperazione••.....	69
I tavoli territoriali•.....	70
Partnership e ATI •.....	70
Il rapporto con il CNCA • .....	71
10. Tirocinio e Volontariato••.....	73
11. Bilancio e Rendicontazione Sociale 2023••.....	75
stato patrimoniale 2023• .....	76
conto economico 2023•.....	77
Contributi Pubblici incassati nel 2023•.....	78





## 1. BILANCIO SOCIALE XIX EDIZIONE

Nell'intensità di un anno vissuto in Cooperativa - con le continue sfide tra i bisogni emergenti e quelli non meno importanti che permangono; con il lavoro appassionato dei soci e lavoratori, che affiancano e sostengono i minori, i giovani e i meno giovani che incontriamo tutti i giorni - **ricordiamo alcuni degli eventi significativi che hanno attraversato i servizi e i progetti nel corso del 2023.**

**Rimane il nucleo storico** quello delle importanti progettazioni continuative della cooperativa quali il **Servizio Domiciliarità Educativa, Socio-Assistenziale** e di **Custodia Sociale** a Milano; **l'Assistenza Educativa Scolastica** a Milano, Monza e Brianza e hinterland; i **Centri Diurni per Minori** a Milano e a Monza e i **Centri Diurni per persone con Disabilità** a Milano.

**La Residenzialità.** Nel corso degli anni a questo blocco si è affiancato un sempre maggior investimento sul tema della residenzialità che, accanto alla più antica **Millesoli**, (Comunità Educativa per adolescenti avviata nel 2000), vede ora consolidarsi con l'alloggio per l'autonomia di neomaggiorenni **Hermada 14** e la casa per persone con disabilità **Domus 12**. L'esperienza residenziale dell'**accoglienza di adulti richiedenti protezione** presso l'appartamento di via Hermada 14, *(già utilizzato da un'esperienza analoga in precedenza, all'interno del BANDO SAI - Comune di Milano D - AREA INCLUSIONE E DIRITTI dell'ATI con capofila la cooperativa FuoriLuoghi, per accoglienza di massimo 5 persone)* è **proseguita fino al 30/6/2023**. Si è deciso di non partecipare alla nuova Coprogettazione perché troppo richiedente in termini di monitoraggi, attività documentative e di supporto senza consentire una seppur minima ricopertura dei costi complessivi del Progetto, e non riuscendo, con un solo appartamento disponibile, a realizzare minime economie di scala, neppure sull'Investimento in risorse umane dedicate.

**I Servizi Specialistici e di Integrazione dei Servizi Sociali del Comune di Milano** rappresentano il terzo significativo blocco di attività. Tra questi: il **Gruppo Indagini Sociali**, il servizio **Giunco Gea** per la mediazione familiare e la mediazione ai conflitti; il progetto **"LINK – Oltre il conflitto**, un approccio multidisciplinare per promuovere collegamenti all'interno di relazioni conflittuali, conservando i legami familiari"; il **personale a supporto del Pronto Intervento per Minorenni** e per l'attuazione del **reddito di cittadinanza** ed il **rafforzamento del servizio sociale professionale** e del **welfare di comunità**. Caratteristica comune a questo blocco è che sono Servizi multiprofessionali, di integrazione con dipendenti pubblici, spesso in co-coordinamento pubblico/privato e tutti gestiti in ATI, che assumono forme variabili ma dentro il perimetro di una serie di soggetti ricorrenti con cui costantemente progettiamo su questa area di attività: le Cooperative Comin, Farsi Prossimo, SAS, Nivalis, Ael e Azione Solidale.

**Servizi e progetti, che già così brevemente descritti, forniscono l'idea della complessità cui quotidianamente le operatrici, gli operatori e l'organizzazione si trova a fronteggiare.**

**Politiche Sociali.** Il tema del rapporto con le altre organizzazioni nella gestione dei servizi, nella risposta ai bandi, nella costruzione delle Politiche Sociali dei territori in cui Diapason è presente, rappresenta un significativo dato che continuamente interroga e accompagna il confronto nelle equipe di lavoro, nei luoghi organizzativi e nelle funzioni di referenza e responsabilità della cooperativa.

**Progetti ad Libero Accesso.** Più liberi dalle partnership formali, sono invece i progetti e le attività a libero accesso, di promozione, educazione e di rapporto diretto con i cittadini. Il **Cag Tempo Insieme** di Monza è lo storico bastione delle **Politiche Giovanili** che resistono nonostante un quadro mutato delle risorse messe a disposizione e che dal 2023 si è arricchito dal riavvio di una attività di **Educativa di Strada** nel Municipio 9 di Milano (questa sì, in partnership con Aquilone); i **Servizi Educativi nelle Scuole** in questi anni sostenuti in buona misura da impresa Con i Bambini e dal Comune di Milano e che nel 2023 si è realizzata attorno al progetto **SchoolHub - Incubatori Scolastici ad Alta intensità Educativa nelle Scuole Secondarie di Primo grado Identificate dalla Direzione Educazione - Comune di Milano** – presso l’I.C. **Pertini**, che terminerà nel luglio del 2024, non essendoci al momento evidenze su possibili rinnovi di finanziamento da parte del Comune di Milano. Buona parte delle attività del progetto, così come gli incarichi lavorativi ad esso connesso, avranno comunque continuità grazie a nuove progettazioni in avvio nei primi mesi del 2024: **Mixitè** (con finanziamento triennale da parte di Impresa Con i Bambini) e **Come Stai?** (con finanziamento annuale da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri).

**Nuovi Progetti.** E poi il tema degli spazi e dei luoghi delle nuove progettazioni che integrano e fanno crescere anche i Servizi più storici. In questo senso è proseguita la progettazione dell’integrazione delle attività del nuovo spazio polifunzionale, **Bicocca**, con nuove piste di lavoro per attività rivolte a minori con fragilità e l’accoglienza dei diversi bisogni delle famiglie del territorio: dall’avvicinamento alla cultura e al patrimonio museale con il progetto **ProssimArte** alla proposta di **Campus** per bambini, grazie al sostegno iniziale del **Progetto Coralmente**, che verrà potenziato nel corso del 2024.

Parallelamente a ciò si è avviata la riprogettazione dello Spazio di Via Volturmo, una volta occupato dal Centro per Minori Azimut 9, con il Progetto **Epicentro**, luogo rivolto alle famiglie e ai giovani, in cui professionisti ed educatori, promuovono incontri, percorsi formativi ed attività ricreative, svolgendo il ruolo di mediatori nella creazione di relazioni tra adulti, cittadini, genitori, figli. I locali interessati, sono stati oggetto di restyling, per renderli gradevoli e utilizzabili da diversi target.

**La Crisi del Lavoro Sociale.** È sempre più crescente la **difficoltà di riuscire ad individuare, ingaggiare e trattenere figure con professionalità educative**, che possano lavorare all’interno dei nostri Progetti e Servizi. La causa principale è sicuramente **la scarsa o nulla marginalità dei Progetti**, che non consente politiche di integrazioni salariali che **non incoraggano una scelta professionale in Cooperativa rispetto all’ingaggio nell’Ente Pubblico**, sempre più alla ricerca di queste prestazioni, soprattutto nel campo del sostegno educativo di soggetti fragili in aula. **Lo stesso avviene per il profilo di Assistente Sociale**, da inserire in Servizi Professionali di Primo e Secondo Livello di alcuni Enti pubblici, anche a causa del **fenomeno di migrazione successiva del nostro personale selezionato e ‘formato’ verso l’Ente Pubblico**, a seguito di concorsi per ricerca personale che la pubblica amministrazione, ciclicamente indice per sostituire il personale in quiescenza. Ed a proposito di migrazioni va inoltre sottolineato trasferirsi a Milano per lavorare a seguito di una

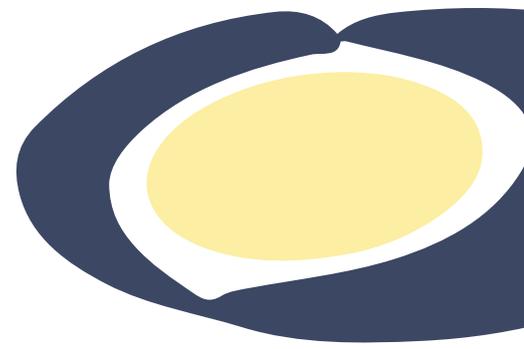
selezione andata a buon fine significa per il singolo lavoratore dover affrontare anche questioni di sostenibilità economica legate ai costi degli alloggi e della vita nella metropoli. Tutti aspetti questi che, unitamente allo scarso riconoscimento sociale del lavoro educativo e di cura, generano l'attuale emergenza del lavoro sociale.

Alla fine dell'esercizio 2023, dove vi è ad oggi continuità rispetto ai Servizi in essere, si è concretizzata la **firma del Contratto di Lavoro delle Cooperative Sociali 2024-2026** che **prevede un minimo adeguamento delle retribuzioni** con decorrenza del primo scatto a febbraio 2024 e **l'introduzione dal 2025 di una 14° pari al 50% di una mensilità**. Pertanto, si è reso e **si renderà necessario, cercare di ottenere il riconoscimento dell'adeguamento dei costi della manodopera**, laddove i contratti lo prevedono espressamente, nelle tariffe delle prestazioni rese dalla Cooperativa in adempimento dei contratti in essere e nelle nuove progettazioni, **promuovendo anche attività di sensibilizzazione nei tavoli di rete in cui siamo coinvolti**. Per questo motivo resta importante **continuare ad essere presenti e parti attive, nei tavoli di rappresentanza** dei diversi servizi a livello locale, **partecipare ad azioni di advocacy** per continuare a **sottolineare importanza del lavoro sociale e la ricerca della sua sostenibilità qualitativa e quantitativa**.

Permane inoltre la necessità di continuare a lavorare per **incrementare politiche di Welfare** che riducano il gap e che diano continuità a quelle già attive per gli anni 2022 e 2023 con il Banco #Conciliamo - bando 2019 - Dipartimento Politiche per la famiglia – con capofila Cascina Biblioteca, soprattutto nelle azioni che sono state percepite come di maggior sollievo.

**Artis.** Il Ramo d'Azienda B ha **incrementato il suo potenziale di Risultato**, anche con lo sviluppo dell'attività di catering e servizi, prevalentemente forniti presso aziende profit, sensibili al tema dell'inclusione lavorativa dei soggetti fragili, attraverso anche la sottoscrizione di Convenzione degli Art 14 dlgs 276/03. Rimane la questione da approfondire riguardo la possibilità di far crescere l'apporto del ramo B alla Cooperativa in termini economici.





## 2. LA MISSION DELLA COOPERATIVA

La cooperativa Diapason, fondata nel 1985, è costituita da un gruppo di Soci che, attraverso il lavorare insieme, immette e confronta energie umane e professionali finalizzate a produrre un positivo cambiamento della condizione di vita, prevalentemente dei minori e delle loro famiglie, laddove essa è, per cultura o condizione, più compromessa.

Per noi essere soci co-responsabili e co-imprenditori, diviene quindi dimensione essenziale; socializzare parti di lavoro, costruire e sviluppare progetti, curare lo stile educativo e lavorativo, condividere metodologie di azione, rappresentano il fulcro della nostra socialità.

Per noi essere soci significa aver voglia di veder realizzato il sogno di una azienda a proprietà indivisa, dove niente di quanto si sarà costruito rimarrà agli eredi legittimi, ma che legittimerà tutti coloro con cui avremo lavorato, a generare e diffondere, uno stile di condivisione di risorse materiali e immateriali.

Per noi essere soci significa quindi partecipare alla costruzione di un'impresa che cerca di essere compatibile con i bisogni del singolo:

dove la sete di condivisione non si esaurisca in un patto lavorativo veloce,

dove gli incarichi individuali consentano di investire in una sola organizzazione,

dove venga riconosciuta una quota di lavoro 'di pensiero',

dove vengano offerte e scambiate possibilità e competenze, senza rivolgersi necessariamente al mercato esterno,

dove si sperimentino forme di flessibilità che consentano alle lavoratrici madri il rientro dopo i congedi

e dove si possano accogliere richieste di cambiamento lavorativo dei soci, sperimentando azioni positive in difesa della qualità della vita dei singoli.

Da quasi 40 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.

### Ambiti di Intervento

Minori e Famiglie

Scuole

Disabilità e Anziani

Formazione

Adolescenti e Giovani

Cittadini e Territorio

## 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.

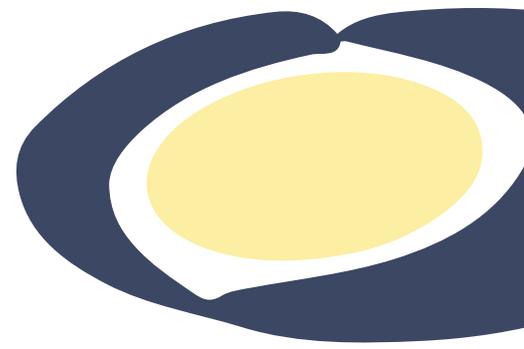
Progettiamo con la rete

Orientiamo le politiche sociali

Verifichiamo con i destinatari

Siamo parte del cambiamento





### 3. POLITICA PER LA QUALITÀ

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

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

Di anno in anno la cooperativa definisce gli Obiettivi Specifici di Qualità legati alla situazione contingente in cui si trova l'organizzazione nel complesso o una parte di essa.

Questi obiettivi, come i precedenti, vengono monitorati costantemente, verificati semestralmente e aggiornati in occasione del riavvio delle attività nel mese di settembre.

# VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI 2022 - 2023

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

In questo ultimo anno l'attenzione si è concentrata principalmente sulla distribuzione dei presidi ai lavoratori impegnati nelle scuole e nell'assistenza domiciliare a persone con disabilità e anziani per i quali è previsto igiene domestica e personale.

Solo la Comunità Millesoli ha previsto un ulteriore aggiornamento del protocollo di gestione post-emergenza in revisione 7 valido sino al 30.6.2023 poiché ATS Brianza continua a trattare la C.E. come fosse UDO socio sanitaria e dunque con vincoli molto più stringenti di quelli previsti per gli altri servizi.

## 2. Proseguire il processo di riorganizzazione delle aree interne alla Cooperativa.

La prima considerazione riguarda l'ufficio amministrativo tanto nel suo rapporto con gli enti pubblici e privati finanziatori (rendicontazione e fatturazione) e con le banche, quanto nel rapporto con il personale. Da ormai un paio di anni sono in corso lente ma costanti trasformazioni richieste e necessarie a fronte di un lavoro sempre maggiore generato dalla numerosità dei progetti, ma soprattutto dalla macchinosità del sistema rendicontativo messo in campo tanto dagli enti pubblici quanto dalle fondazioni.

Per questo motivo a partire dal mese di settembre è stata inserita una nuova collega nell'ufficio e ciò darà il via ad una

redistribuzione degli incarichi, che vedrà anche spostare parte delle funzioni relative alla gestione delle risorse umane.

Anche rispetto alla selezione e cura del personale si rende comunque necessario un investimento maggiore e l'individuazione di una nuova figura interna che affianchi Calvi.

Una volta completata questa prima fase trasformativa, sarà necessario curare la crescita di questo complesso gruppo di lavoro anche in vista di un necessario ricambio generazionale.

Per quanto riguarda il tema comunicazione e fund raising, a seguito del semestre di sperimentazione che ha coinvolto le colleghe Masiello e Benzi sull'avvio e il lancio della sede di Bicocca e del progetto Prove Aperte alla Scala, il cda ha costruito un incarico annuale per il fund raising per 15 h settimanali.

Resta da capire come inserire in questo incarico o quali altri risorse mettere in campo per il tema comunicazione, stante la necessità di aggiornare il sito, i diversi social e costruire un piano di comunicazione interno efficace.

## 3. Valutare l'avvio del nuovo sistema della Domiciliarità di Milano, contratto che garantisce un quarto del fatturato della cooperativa e impegna più di 60 operatori

A un anno di distanza dall'avvio del nuovo sistema di accreditamento per gli interventi domiciliari nel Comune di Milano, si conferma quanto rilevato in gennaio, ovvero nessun grande cambiamento rispetto alla presenza nei Municipi 9 (dove, in ati con Fondazione Aquilone, raccogliamo praticamente il 90 per cento dei servizi educativi e la maggioranza dei servizi socio assistenziali) e nel Municipio 8.

Pochissimi invece gli invii dalle altre zone su cui la cooperativa si è accreditata per la prima volta: al 30/6 4 PID socio assistenziali solo dalla zona 1 e 12 PID socioeducativi nelle zone 2 e

3, in cui si è scelto di accreditarsi, ma la fatica di individuare nuovo personale da dedicare a questo servizio, ci fa ad oggi ritenere più che sufficiente l'impegno in essere sui due storici municipi senza prevedere particolari sforzi promozionali nelle nuove zone. Valuteremo in futuro se e come procedere in tal senso.

#### **4. Consolidare il ramo B della cooperativa nella valorizzazione delle connessioni tra i diversi settori produttivi di Artis (Caffetteria, Gelateria, Bistrot)**

A seguito dell'assemblea dei soci del 5 luglio 2023 per l'approvazione del bilancio consuntivo, con dati consolidati dei due rami della cooperativa (A e B), la direzione ha incontrato l'intera équipe dei 12 lavoratori di Artis, per comunicare e rendere merito del risultato economico raggiunto, anche a partire dal confronto con i dati degli anni precedenti (primo anno di una chiusura in sostanziale pareggio/positivo) e nel confronto tra le diverse linee di produzione.

Con l'avvio della linea del salato abbiamo infatti introdotto un tracciamento che fosse in grado di monitorare e capire dove e come siano distribuiti costi e ricavi nelle diverse linee di produzione e vendita. Uno sguardo che a titolo esemplificativo ha permesso nel corso dell'anno di eliminare i brunch domenicali a favore del lavoro pomeridiano del bancone bar gelateria.

Allo stesso modo va posta attenzione almeno ad altre tre questioni centrali:

- la qualità dei prodotti su cui continuare ad investire anche facendo scelte coerenti
- la qualità delle relazioni nel gruppo di lavoro (ipotizzato di definire un'équipe mensile in orario di lavoro con chiusura temporanea dell'esercizio) e nel rapporto con i clienti (ipotesi soddisfazione clienti)
- il lavoro di una cooperativa che deve

pensare anche alla presenza sociale e proposta culturale nei territori, anche per raccontare in modo diverso il lavoro sociale e attrarre nuove attenzioni. In questo senso necessario anche favorire il confronto interno (tra servizi – Artis, CSA, Domus 12) ed esterno (CNCA) su occupabilità e socialità delle persone con disabilità.

## OBIETTIVI SPECIFICI 2023

### 1° Obiettivo: proseguire il processo di riorganizzazione delle Aree interne alla Cooperativa.

#### Risorse, Responsabilità:

Accanto al monitoraggio dei passaggi di competenze dell'Area Amministrativa e delle Risorse Umane, nel corso del prossimo autunno CDA, Direzione e CoCo avvieranno un percorso interno di analisi dei bisogni organizzativi in merito a:

- rinnovo cariche
- area progettazione
- sistema gestione qualità / bilancio sociale / digitalizzazione
- fund raising e comunicazione

### 2° Obiettivo: porre attenzione costante al tema della "Crisi del lavoro sociale" e alle ricadute interne alla Cooperativa.

#### Risorse e Responsabilità:

- attenzione costante nei processi di selezione e cura del personale da parte dell'Area RU.
- connessione costante con le reti ETS a noi vicine, in particolare con Forum Terzo Settore e CNCA per la promozione di percorsi specifici di formazione, comunicazione e benefit.

### 3° Obiettivo: porre attenzione al tema "sedi" dei servizi, nella loro destinazione d'uso, nel rispetto degli standard richiesti, nel rapporto con il territorio circostante.

#### Risorse e Responsabilità:

- monitoraggio della nuova sede Bicocca e dei servizi progetti, storici o in avvio, che ruotano attorno a essa, a cura di CDA, Direzione e dei Coordinatori/referenti direttamente coinvolti.
- ricerca di una nuova sede per il Servizio Educativo Diurno Minori: Saltinbanco nel municipio 2 di Monza a cura di Cda, Direzione, referente territoriale e coordinatore del servizio.
- progettazione per un nuovo utilizzo dell'appartamento di via Hermada lasciato libero dalla chiusura progetto SAI, a cura di gruppo ad hoc da costituire.

### 4° Obiettivo: consolidare il Ramo B della Cooperativa nella valorizzazione delle connessioni tra i diversi settori produttivi di Artis (Caffetteria, Gelateria, Bistrot) e con i diversi servizi della Cooperativa.

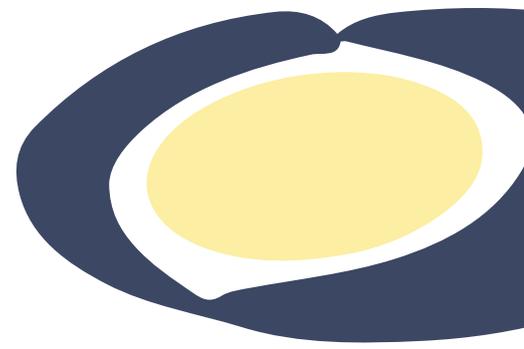
#### Risorse e Responsabilità:

con l'autunno, avvio di un periodico lavoro di equipe e di successivo confronto con Direzione e CdA, in merito a:

- gestione dei singoli settori e loro interazioni;
- monitoraggio della qualità dei prodotti raccordo con altri servizi della Cooperativa;
- eventuali proposte culturali.







## 4 RISORSE UMANE E BASE SOCIALE

Nel corso del 2023 l'equipe dell'Area Risorse Umane, che prevede il confronto e la collaborazione tra Area Personale e Area Formativa, al fine di sostenere/valorizzare sia i singoli sia le equipe di lavoro, ha vissuto l'avvicinarsi e il parziale cambiamento di alcune figure al suo interno, segnale che **ad oggi l'Area si trova ancora in una situazione di work in progress**, per rispondere al meglio delle sue possibilità, alle complesse esigenze dell'Organizzazione.

Le macro dimensioni che hanno caratterizzato il lavoro dell'Area durante l'anno e che hanno visto un forte impegno in termini di energie e risorse sono state:

- il sostegno ai **momenti di emergenza** vissuti da alcuni servizi attraverso confronti periodici con i coordinatori interessati ed incontri sia individuali sia di equipe;
- **la vicinanza ai singoli soci e/o gruppi di lavoro che svolgono i propri interventi all'interno dei servizi che Diapason gestisce in ATI con altre organizzazioni.** Si sono organizzati numerosi incontri col nostro personale con la finalità di sostenere il benessere, promuovere appartenenza, raccogliere bisogni, riflessioni e criticità per concretizzare la vicinanza e la corresponsabilità e ri-condividere il senso del sostegno al Welfare comunale da parte della Cooperativa. Si sono accolte richieste di supervisione individuale e accompagnati gruppi di lavoro interessati a una supervisione di gruppo interna all'organizzazione.
- **la crisi del lavoro educativo nel Terzo Settore** ha coinvolto trasversalmente servizi e figure professionali differenti (educatori, assistenti sociali, psicologi e psicoterapeuti, operatori asa/oss, personale amministrativo) a cui sottendono variegata 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).

## LA BASE SOCIALE

### SOCI E NON SOLO

Nella tabella è riportato l'andamento della presenza in cooperativa di soci e non soci; in evidenza la tipologia di contratto.

DIAPASON	SOCI		NON SOCI	
	2022	2023	2022	2023
Tempo Indeterminato	126	136	--	--
Tempo Determinato	3	4	23	26
Partita IVA	2	3	9	10
Soci Non Lavoratori	5	6	--	--
<b>TOTALI</b>	<b>136</b>	<b>149</b>	<b>32</b>	<b>36</b>

### COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE

#### Genere

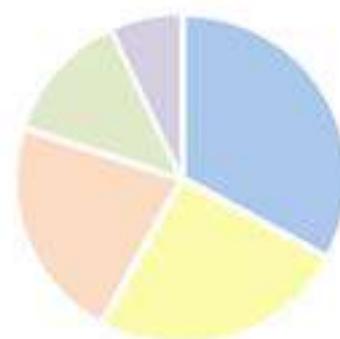
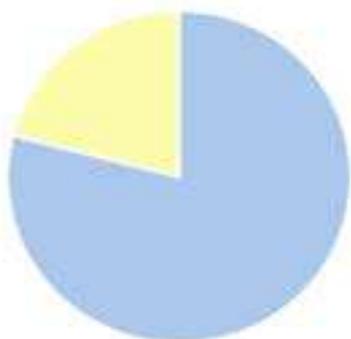
- 79% femmine
- 21% maschi

#### Nazionalità

- 89% italiana
- 11% origine straniera

#### Anzianità

- 33% da 6 mesi a 3 anni
- 25% oltre 20 anni
- 22% da 4 anni a 9 anni
- 13% da 10 a 19 anni
- 7% fino a 6 mesi



## AREA PERSONALE

Le questioni che hanno maggiormente coinvolto l'Area Personale nel 2023 sono state:

**Turn over:** alle dimissioni dei colleghi è seguita la difficile e ardua ricerca di idoneo personale, sia per supportare quanto prima i servizi "sguarniti" sia per evitare le eventuali penali previste dagli accreditamenti con le amministrazioni comunali.

**Governo gestionale del lavoro quotidiano:** la parcellizzazione del monte ore su diversi servizi/ progetti con carichi orari differenti (alcuni dei quali con poche ore a disposizione ma con esigenze orarie vincolate) ha come conseguenza un affaticamento dell'operatore che si trova a dover gestire più incarichi (e conseguenti responsabilità, mandati, mansioni, tipi di utenze) e l'area che deve rispondere all'esigenza di tenuta organizzativa dei coordinatori, cercando incastri a volte impossibili. L'attenzione è sempre stata quella di provare a non "appiattirsi" solo sul gestionale ma soprattutto quella di valorizzare competenze e aspirazioni.

**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. La crisi delle professioni della cura e dell'aiuto (iniziata nel post covid) si è concretizzata in un vero e proprio esodo da tali posizioni lavorative e oramai si sta dimostrando essere un dato di sistema. 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.

Lo sforzo dell'Area Personale per rispondere a questa "crisi di sistema" 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.

La partecipazione al **Bando Conciliamo** come risorsa al piano di Welfare Aziendale ha permesso di: estendere e integrare l'assistenza sanitaria a tutti i soci di Diapason; continuare ad accedere alla formula di Smart Working - *60 persone coinvolte nel biennio*; accedere al Bonus Mobilità - *46 persone* - e al Bonus Istruzione - *20 persone*.

## AREA FORMAZIONE

All'interno di questo quadro, e in accordo con CDA e Direzione, l'Area Formazione struttura le proposte formative del 2023 a partire dalle richieste e riflessioni di lavoratrici/tori riferite attraverso coordinatrici/coordinatori e spunti inseriti all'interno dei moduli di valutazione percorsi utilizzati (moduli 17). A disposizione di ciascuno viene realizzato il padlet denominato "Percorsiperformarsi 2023" con contenuti specifici inerenti il Piano Formativo (parametri organizzativi, contenuti, formatori, partecipanti).

Nel corso del 2023 si erogano percorsi formativi prevalentemente in presenza e rivolti alle differenti professionalità coinvolte nel lavoro della Cooperativa ove 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*

## PIANO FORMATIVO DIAPASON

**COSA VUOI DIRMI? La CAA, una tipologia di intervento e possibili comportamenti correlati a fallimenti comunicativi.**

Condotto da Sergio Anastasia, psicoterapeuta che ha collaborato per anni col centro sovrazionale di comunicazione aumentativa alternativa del Policlinico di Milano e la UONPIA di via Cherasco a Milano.

Percorso strutturato in due momenti (un sabato e un tardo pomeriggio) per un totale di 8,5 ore in presenza e organizzato per

approfondire la Comunicazione Aumentativa Alternativa: una tipologia di intervento volto ad aumentare, implementare e sostenere le capacità comunicative naturali con l'attenzione a evidenziare anche manifestazioni comportamentali spesso correlate a un fallimento nella precedente comunicazione espressa.

Partecipanti Diapason 36.  
Valutazione: 9A, 24B, 3C, 1D.

## ADOLESCENTI E GIOVANI a contatto con FRAGILITÀ LEGATE ALLA SALUTE MENTALE

Condotto da Simona Milani, educatrice professionale, e Tiziana Casirati, psicoterapeuta, professioniste nell'ambito della salute mentale in agenzie educative rivolte a giovani e adolescenti della Cooperativa Novomillennio di Monza.

Percorso strutturato in due mattine per un totale di 6 ore in presenza e organizzato per sensibilizzare alla tematica della salute mentale in età giovanile e dare elementi di maggiore consapevolezza a supporto delle modalità educative coinvolte.

Partecipanti Diapason 30.  
Valutazione: 7A, 16B, 5C, 1D, 1E.

## DIGITAL FOR DUMMIES

Condotto da Alice D'Alessio, educatrice professionale interna alla Cooperativa, media educator e formatrice in ambito digitale.

Percorso strutturato in tre tardo pomeriggio per un totale di 7,5 ore, da remoto primo incontro e i restanti in presenza, e organizzato per affinare qualche abilità digitale spendibile nel contesto scolastico, di aggregazione o nel servizio di domiciliarità.

Partecipanti Diapason 23.  
Valutazione: 7A, 12B, 2C, 1D, 1E.

## "DIGITAL YOUTH WORK"

Organizzato da Institute of research & training on European affairs, si è ricevuto invito da

parte di un dirigente del Comune di Cinisello Balsamo.

Diapason ha aderito con la partecipazione di una coordinatrice che si occupa di progetti sulle politiche giovanili.

Percorso strutturato dal 9 maggio 2023 al 15 maggio 2023 per un totale di 35 ore come incontro internazionale a Creta per confronto e scambio di prassi e saperi tra operatori di politiche giovanili (youth workers)

Partecipanti Diapason 1.

Valutazione: 1B.

### **AGORÀ DELLE EDUCATRICI E DEGLI EDUCATORI** **La dignità del lavoro educativo: come rilanciare oggi il valore della professione educativa.**

Organizzato da Animazione Sociale il 25, 26 e 27 maggio 2023 a Torino con interventi da parte di vari professionisti del Terzo Settore e figure politiche comunali per una quota formativa di circa 20 ore ciascuno.

Diapason ha aderito con la partecipazione di un gruppo di 12 colleghe/i che svolgono ruoli e funzioni differenti all'interno della Cooperativa (figure educative e di coordinamento o referenti d'area) per creare un successivo contesto di confronto interno alla cooperativa. Il gruppo ha vissuto i tre giorni con modalità differenti (in presenza / da remoto), si è successivamente ritrovato per condividere appunti e riflessioni creando una cartella drive google in seguito condivisa con tutt\* i/le lavoratrici/tori della Cooperativa. In occasione della festa di Natale si è creato uno spazio fisico, un contest, in cui liberamente i presenti potevano essere suggestionati da spunti e riflessioni portate dal gruppo tramite immagini, scritte, lettura ad alta voce-video.

Partecipanti Diapason 12.

Valutazione: 1A, 5 B, 6 C .

### **SKILL DIGITALI - competenze digitali e alfabetizzazione informatica per la disabilità**

Organizzato dalla Fondazione Luigi Clerici con

i fondi Erasmus+ vede la partecipazione di un coordinatore riferimento di servizi per adulti con disabilità.

Percorso strutturato in 8 ore di formazione da remoto per dare informazioni su l'alfabetizzazione mediatica importante per le persone con diversità funzionali (benefici dei social media per le persone con diversità funzionali, rischi, suggerimenti per insegnare la sicurezza online)

Partecipanti Diapason 1.

Valutazione: 1C.

### **MOVIMENTAZIONE DI ASSISTITI E UTILIZZO AUSILI**

Condotto da Tatiana Bianconi, fisioterapista con funzione di coordinamento dell'unità spinale unipolare Spazio Vita Niguarda (MI).

Percorso strutturato in 3 incontri da due ore ciascuno per un totale di 6 ore esclusivamente rivolto al personale coinvolto nelle operazioni di movimentazione di assistiti del servizio SAD; organizzato per fornire indicazioni utili per la gestione e per l'assistenza di una persona con difficoltà motorie presso la propria abitazione.

Partecipanti Diapason 13.

Valutazione: 8A, 5B.

### **TRIBUNALE UNICO: incontro formativo organizzato da CNCA**

Organizzato dal Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza.

Un incontro di 2,5 ore rivolto alle professioni della cura operanti in Unità di offerta a favore di minorenni e loro famiglie gestiti da Cooperative sociali e organizzato per fornire aspetti su ruolo e compiti di servizi sociali, figure educative, famiglie affidatarie in seguito alla legge 206/21

Partecipanti Diapason 5.

Valutazione: 3B, 1 C, 1 D.

## **CORSO PRIVACY - Incaricati del trattamento Reg. UE679/2016**

Condotto da V. Villa, esperto nel settore GPDR.

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

Partecipanti Diapason 20. Valutazione: 3A, 13 B, 4C.

## **CORSO CIOCCOLATERIA - cioccolato e tecniche di lavorazione**

Organizzato da Associazione Cagnola Hub -Devoti cioccolatiere, il corso ha per scopo di esplorare il mondo del cioccolato per migliorare e padroneggiare tecniche di cioccolateria.

Tre incontri serali da 2 ore ciascuno per un totale di 6 ore raccolti in modo esclusivo a due colleghi professionisti operativi presso Artis  
Partecipanti Diapason 2.

Valutazione 1A, 1 B.

## **OPPORTUNITÀ ESTERNE**

Altre formazioni esterne a Diapason vengono fruiti dai singoli in funzione di vincoli legati a Servizi e Progetti e agli specifici committenti previo accordo e consenso della figura di referente/coordinamento interna a Diapason. Negli approfondimenti per Servizi sono presenti le informazioni necessarie.

## **SUPERVISIONI A GRUPPI DI LAVORO**

### **COMUNITÀ MILLESOLI**

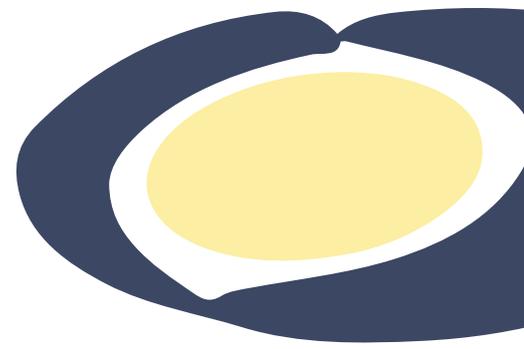
La supervisione a favore dell'équipe della comunità Millesoli ha visto la continuità di conduzione da parte della psicopedagogista Roberta Fornasari. In accordo col gruppo di lavoro si sono realizzati incontri di supervisione per mantenere uno spazio di riflessione principalmente in merito alle dinamiche relazionali interne tra componenti dell'équipe e in via eccezionale si è realizzata una supervisione rispetto ad una situazione di minore inserito.

All'équipe sono stati sempre proposti i percorsi formativi presenti nel piano formativo tramite la coordinatrice del servizio.

Partecipanti Diapason 8. Valutazione 4B, 4C.







## 5 COMUNICAZIONE E SVILUPPO

Nel 2023, grazie al sostegno iniziale del progetto Coralmente, la composizione dell'Area Comunicazione e Sviluppo (ACS) si è consolidata nel lavoro costante di due socie: Elena Masiello e Stella Benzi.

**Il gruppo così composto si è arricchito di competenze specifiche e ha potuto lavorare in sinergia con le diverse Aree della Cooperativa;** un gruppo di lavoro trasversale che si occupa della promozione interna alla Diapason; di diffondere iniziative e opportunità rivolte alle colleghe e ai colleghi, e sempre più attento alla comunicazione verso l'esterno. La cura per la forma e i contenuti nella promozione delle attività e dei progetti rivolti ai bisogni delle famiglie del territorio è diventato un punto nodale della loro attività. Inoltre, l'incremento quantitativo e qualitativo del materiale prodotto e diffuso sui social ci permette di avere una maggiore e migliore visibilità all'esterno e aumenta le possibilità di intercettare nuovi destinatari dei nostri interventi e potenziali nuovi sostenitori.

**Broadcast.** La stabilità e le diverse competenze del nuovo gruppo di lavoro hanno permesso di utilizzare con maggiore efficacia lo strumento del Broadcast WhatsApp di Diapason: spesso utilizzato come **una newsletter interna, ma più agile e veloce e spesso collegato a pubblicazioni sui social.** Più del 98% dei colleghi di Diapason si è iscritto al Broadcast che è stato utilizzato da tutte le Aree della Cooperativa (Area Personale, Area Formazione, CdA, Artis) sia per comunicare iniziative o eventi (welfare aziendale; ricerca personale; piano formativo; raccolta di idee e nuove progettualità; cataloghi prodotti stagionali, ...) sia per avvisi ufficiali (Assemblea dei Soci). Dal questionario sul benessere dei soci lavoratori emerge l'incremento di utilizzo di WhatsApp e dei social come strumenti di comunicazione.

**Prove Aperte | Orchestra Filarmonica della Scala.** Le Prove Aperte sono una vera e propria stagione musicale che ogni anno permette al pubblico di assistere alla messa a punto di grandi concerti a prezzi contenuti, contribuendo allo stesso tempo a importanti progetti nel campo del sociale. La serata del **28 maggio 2023 è stata dedicata alla raccolta fondi per il Progetto Coralmente** di Diapason, finalizzato al contrasto della povertà educativa. Alcune delle persone con cui Diapason lavora quotidianamente (*giovani della Comunità Alloggio e dei progetti nelle scuole, della domiciliarità e dei centri diurni, persone con disabilità e donne ucraine*) hanno potuto ascoltare e vedere all'opera il maestro Pablo Heras-Casado come direttore e Jan Lisiecki al pianoforte che hanno proposto opere di Ligeti (*Concert Românesc*), Beethoven (*Concerto n. 3 in do min. op. 37 per pianoforte e orchestra*) e Dvořák (*Sinfonia n. 8 in sol magg. op. 88*).

A completare l'offerta delle Prove Aperte è stata organizzata l'iniziativa **Giro di Prova** presso lo spazio Diapason in Bicocca: un concerto-lezione speciale nella quale alcuni musicisti della Filarmonica, guidati dal violoncellista dell'orchestra Sirotti, hanno guidato i presenti alla scoperta di storie, autori,

brani e strumenti con ascolto dal vivo. L'obiettivo è stato permettere ai giovani spettatori di arricchire il loro bagaglio di conoscenza e preparare il successivo appuntamento al Teatro alla Scala a cui hanno partecipato gratuitamente.

**Coralmente.** Il Progetto Coralmente è stato scelto e finanziato dalla Filarmonica della Scala e di Unicredit Foundation, che hanno riconosciuto l'impegno di Diapason come realtà in prima linea da anni nella lotta alla povertà educativa e alla dispersione scolastica sul territorio milanese.

La questione principale affrontata da questo progetto è l'**aggravarsi della povertà educativa** a seguito della pandemia, che ha ridotto l'esperienza formativa e relazionale nelle scuole, penalizzando particolarmente gli studenti con minori risorse familiari e aumentando il **rischio di dispersione e abbandono scolastico**. Il progetto si è concentrato sui quartieri lungo Viale Sarca e Viale Testi (Bicocca, Prato Centenaro, Niguarda), caratterizzati da un elevato numero di minori nella fascia 6-14 anni e da una significativa presenza di iscritti di origine straniera. L'obiettivo è stato **lo sviluppo e il rafforzamento delle competenze** dei bambini e ragazzi, promuovendo un approccio positivo all'apprendimento e stimolando la curiosità in ambito tecnico-scientifico e le competenze sociali. Il progetto ha offerto esperienze per superare le difficoltà relazionali, aumentando la responsabilità individuale e collettiva di bambini, ragazzi e adulti.

Coralmente ha permesso alla cooperativa di realizzare attività diverse, fra cui sostegno allo studio per le ragazze e i ragazzi della scuola primaria e secondaria di I grado, campus estivi e percorsi di avvicinamento alla cultura: **abbiamo raggiunto circa 100 famiglie provenienti dai quartieri Bicocca, Niguarda e Prato Centenaro.**

**Campus Estivi 2023** I campus finanziati dal progetto Coralmente sono stati tre: **Campus Natura** a fine luglio; **Campus Cultura** a fine agosto e **Campus STEM** a settembre.

In totale ci sono state **66 iscrizioni** e abbiamo offerto la possibilità di usufruire del tempo prolungato o del pranzo di Artis. Lo spazio presso cui sono stati realizzati è stata principalmente la sede di Bicocca, molto apprezzata in termini di dimensioni, presenza di aria condizionata e accessibilità. I campus hanno permesso non solo di rispondere ad un bisogno delle famiglie ma anche di offrire opportunità di lavoro agli educatori e alle educatrici di Diapason che in estate vedono ridursi i propri incarichi lavorativi.

**Il programma molto ricco ha visto un alternarsi di visite, laboratori, approfondimenti e attivazioni creative:** siamo stati all'Acquario Civico, Pinacoteca di Brera, Hangar Bicocca, Vivaio Bicocca, Parco Nord e Orto Comune Niguarda, Biblioteca degli Alberi, Isola Pepe Verde, Arena Civica, Duomo di Milano, Museo della Scienza e della Tecnologia. Abbiamo organizzato laboratori a tema: robotica applicata alle piante, programmazione e coding, diritti dei bambini, produzione di musica e prova di strumenti da orchestra, teatro, consumo sostenibile con associazione Pandora, e ancora lezioni con biologi e geologi sulla natura e l'ambiente, incontri con esperti di qualità dell'aria, laboratori di psicomotricità e spettacoli di teatro!

**L'attenzione educativa** alle attività è stata riscontrata come valore aggiunto da più genitori in termini di: accoglienza, attenzione alle relazioni tra e con i bambini, **professionalità del personale, tipologia di attività proposte**, facilità di comunicazione ed anche la resilienza nel modificare il programma (a causa del nubifragio di luglio).

**Dignità del Lavoro Sociale.** La seconda parte dell'anno è stata caratterizzata dal lavoro in sinergia con l'Area Formazione sui temi emersi a Torino durante L'Agorà delle educatrici e degli educatori dal titolo "La dignità del lavoro educativo". Il lavoro di confronto ed elaborazione ha avuto come esito la realizzazione della "**Stanza delle educatrici e degli Educatori**", durante la Festa di Natale di Diapason. È stata realizzata una mostra interattiva con immagini, letture e video, realizzata grazie ai contributi dei colleghi e delle colleghe che hanno partecipato all'Agorà, con il fine di **condividere riflessioni e aprire al confronto** sulle 4 piste di lavoro possibili emerse nel convegno di Torino per arginare l'esodo dalle professioni sociali ed educative, che il gruppo di lavoro ha così declinato:

- 1. pensarsi insieme:** socializzare, confrontarsi, vivere momenti anche leggeri di partecipazione;
2. rendere più **visibile e comprensibile il lavoro educativo:** mantenere una presenza sui social e sforzarsi di raccontare ciò che facciamo anche attraverso riflessioni e immagini semplici;
3. **costruire alleanze:** promuovere la partecipazione e i momenti, anche informali di conoscenza, confronto e dialogo per avvicinare la dirigenza alla base in un'ottica di corresponsabilità e condivisione.
4. **politicizzare la questione:** sia continuando ad essere presenti e parti attive nei tavoli di rappresentanza e partecipando ad azioni di advocacy per continuare a sottolineare importanza del lavoro sociale e la ricerca della sua sostenibilità qualitativa e quantitativa; sia creando occasioni per condividere questi temi con la base sociale.

**Dentro.** ACS accanto alla funzione di diffondere informazioni formali ed informali all'interno e all'esterno di Diapason, può svolgere anche un importante lavoro di supporto nella promozione della **partecipazione attiva ridando così significato all'essere soci di Diapason** in un momento di forti cambiamenti sociali e culturali. Essere soci di Diapason significa oggi condividere responsabilità e impegno nel migliorare la qualità della vita dei minori e delle loro famiglie in difficoltà; significa partecipare a un'impresa sociale che vuole valorizzare la condivisione di risorse e competenze e vuole promuovere il benessere dei suoi membri; significa collaborare alla costruzione di progetti, socializzare parti di lavoro e adottare metodologie comuni, contribuendo alla crescita della Cooperativa.

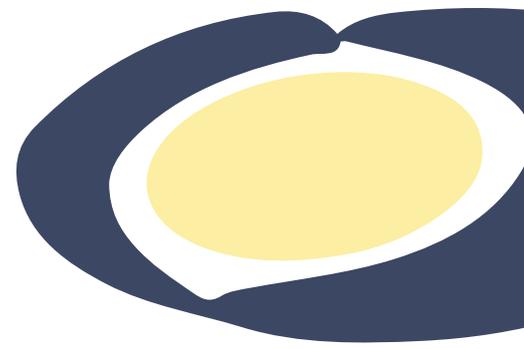
**Fuori.** Grazie al progetto Coralmente abbiamo avuto modo di **intercettare i nuovi bisogni espressi dalle famiglie del territorio**, nello specifico la richiesta di maggiore spazio per il sostegno allo studio e l'attivazione di campus nel periodo estivo o nei giorni di chiusura delle scuole. Per il 2024 abbiamo immaginato attività specifiche destinate alle famiglie del territorio, affiancando la loro ideazione a progettazioni diverse che promuovano l'avvicinamento alla cultura e la valorizzazione delle culture altre (generazionali, popolari, straniere, ecc.).

La rete di soggetti coinvolti nelle idee progettuali si è allargata e prevediamo un ulteriore sviluppo in modo da proporre attività interessanti e sostenibili che siano radicate nel territorio di riferimento dei nostri servizi (RiL Factory, Pandora, Pirelli, Cus Bicocca, Parco Nord, associazione Nestore, ecc.).

Nel 2023 è iniziata una interessante **collaborazione** con il **Bicocca Village** per la realizzazione di eventi su tematiche quali: inclusione, pari opportunità, accompagnamento alla crescita, sviluppo di competenze, ...Per l'anno prossimo abbiamo immaginato almeno 5 appuntamenti durante l'anno.

Ci immaginiamo inoltre, una collaborazione più intensa in occasione di appuntamenti istituzionali quali il Festival "Il diritto di essere bambini", la Civil Week e il quarantennale della cooperativa il 10 maggio 2025.





## 7. UNA FOTOGRAFIA DEI SERVIZI E PROGETTI DEL 2023

Nelle pagine seguenti verrà presentato l'andamento dei vari servizi e progetti di Diapason realizzati durante l'anno 2023.

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
Domiciliarità Educativa	Assistenza Educativa Scolastica Brianza
Assistenza Educativa Scolastica	Ancora Genitori?
CAD - CSA	Nuovo Giardino
CAD Ottovolante	Saltinbanco Monza
Domus 12	Tempo Insieme Monza
Hermada 14	
Gruppi Indagini Centrale	
SAD	
SchoolHub	

## AREA MILANO

### DOMICILIARITÀ EDUCATIVA (MI)

Municipio 2e 3: Via Doberdò  
Municipio 8: Via Amoretti 14  
Municipio 9: Via F. Von Hayek 4

#### Data di inizio

Nuovo Elenco Accreditati 1 luglio 2022 – dicembre 2024 (con proroghe)

#### Destinatari

La famiglia intesa nella sue fragilità e risorse: bambin\*, adolescent\*, persone con disabilità, genitori, tutori; anzian\*, adult\* in difficoltà e con patologia psichiatrica.

#### Modalità di accesso

Il Servizio sociale contatta l'Ente Gestore liberamente scelto dalla famiglia per proporre la situazione e presenta il Progetto di Intervento Domiciliare (PID). La famiglia e/o l'AC solvente contatta direttamente la cooperativa.

#### Finalità e obiettivi

Sostenere la genitorialità quale accompagnamento ai genitori teso a:

- acquisire funzioni evolutive;
- sviluppare e valorizzare fattori protettivi;
- ridefinire competenze relazionali che siano funzionali alla crescita dei figli;
- 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;
- acquisire quella necessaria fiducia in sé che possa permettergli di sperimentarsi, di fallire e di avere successo, di crescere senza sentirsi inadeguati a priori;

- acquisire competenze, per imparare, per poter stare e crescere in famiglia e nella società, supportando il cognitivo e l'emotivo.

Sostenere agli adulti con disabilità promuovendo:

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

Affiancare le persone anziane per:

- creare attività che rallentino il deterioramento cognitivo
- promuovere e mantenere relazioni sociali

#### Attività del servizio

Metodologicamente le attività educative individuali e di gruppo sono mirate a: costruire una relazione di fiducia minima con i destinatari e il loro sistema familiare per condividere con loro e il sistema curante obiettivi Realistici-Raggiungibili-Realizzabili, finalizzati a implementare i livelli di cura, di equilibrio, di sintonizzazione emotiva e relazionale e tutto ciò che necessita per evitare istituzionalizzazioni.

Oppure accompagnare il nucleo a un progetto separativo temporaneo.

In alcuni casi: garantire, strutturare, gestire incontri tra figli/e e genitore/i non collocatari e/o altri parenti.

Le attività, dunque, sono ponderate a seconda dell'età, delle potenzialità e risorse, degli interessi e degli obiettivi condivisi: gioco strutturato e libero, individuazione di routine funzionali, compiti, implementazione autonomie, comunicazione funzionale, comprensione diagnosi e prognosi possibili, iter burocratici, etc.

## Eventuali iniziative per il territorio

Dal 12 giugno al 28 luglio 2023 il servizio ha effettuato attività di piscina e due gite aperte a amici e parenti delle situazioni in carico, al Centro Diurno Azimut 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 anche situazioni inviate dai SSPT (nel 2023 sono stati 23 complessivamente i fruitori).

## Equipe di lavoro: composizione e turn over annuo

Al 31 dicembre 2023 l'èquipe del servizio è composta da 53 educatori di cui 40 di Diapason e 13 di Fondazione Aquilone; la partecipazione alle équipe settimanali è della metà. Nel 2023 sono usciti dal servizio 13 educatori di Diapason e 7 educatrici di Aquilone: dunque oltre il 25% di turn over.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023

**Rispetto all'utenza:** leggermente aumentato il numero di situazioni complessive seguite nel corso del 2023, per un totale di 241 contro le 222 del precedente anno, tra Diapason e Fondazione Aquilone, la maggioranza delle quali in zona 9. In zona 8 sono stati effettuati 3 inserimenti in comunità (a fronte di 79 PID); in zona 9, 8 minori in comunità (a fronte di 139 PID); nessuno nella altre zone. Le situazioni seguite si stanno complessificando e vi è un aumento di minori con eventi traumatici: violenza assistita, separazioni traumatiche e violente, minori che hanno assistito a TSO di un genitore, oltre a agiti anticonservativi, disforia e crisi profonde che portano a chiusure importanti se non totalizzanti verso l'esterno. Aggressione da parte di un genitore a educatrice. Vi sono poi genitori collaborativi e accoglienti e minori che riescono a affidarsi agli educatori e, in questi casi, gli esiti sono trasformativi e gratificanti per tutti.

**Rispetto alle Attività:** la nuova sede nel Municipio 9 ha permesso l'avvio del Gruppo Bicocca e di attività varie di giochi e compiti anche in compresenza coi genitori, feste; varie attività socializzanti attraverso l'uso di parchi pubblici e uscite mirate tra più educatori e minori; attività estive, di Pasqua e festa di Natale (poco più di 100 partecipanti); facilitazione e supporto negli incontri tra il genitore/parente non collocatario e i figli/nipoti in situazioni di forte conflittualità.

**Eventuali innovazioni:** Gruppo Bicocca rivolto a situazioni in carico ai servizi per concludere o limitare l'intervento individuale.

**Eventuali reclami:** nessuno formale. Minacce di denunce limitate.

## Analisi rischi e opportunità

### Punti di forza:

- Fiducia da parte di AS e specialisti del sistema curante nei coordinatori;
- instaurarsi di buone relazioni professionali e di fiducia tra alcuni educatori e AS e altri professionisti;
- 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 informali di sostegno reciproco e informativi;
- capacità e competenze di buona parte degli educatori nella tenuta di compiti e mansioni al di là del retribuito; autoformazione e formazione;
- abbonamento zoom (per incontri di rete).

### Punti di debolezza:

- turn over elevato; impossibilità di selezionare personale nei tempi richiesti dalla committenza (con perdita casi);
- carsa partecipazione all'équipe a causa del servizio scolastica per un numero crescente di educatori;
- sedi in condivisione; carico di lavoro per

- coordinatore prevalente;
- scarsa o nulla programmazione e pianificazione condivisa dell'inserimento casistica;
- richieste Diapason per qualunque attività al personale dell'équipe con aggravio carico lavoro per operatori e coordinatore;
- mancanza centro di costo Diapason; contratti con monte ore inadeguati e mancato riconoscimento di back office; ore équipe insufficienti.

### Azioni di miglioramento:

- implementazione incentivi, accoglienza educatori e ricerca personale;
- introduzione una équipe pomeridiana, odg casistica e tematiche autocondotto e calendario; mandato al coordinamento scolastica di preservare il momento dell'équipe ADM;
- più momenti assembleari e coinvolgimento nella cura e rispetto di Diapason per i lavoratori;
- pulizia e acquisto nuovi giochi sede nuova. Sarebbero auspicabili ma non si realizzeranno avvio negoziazione del TS con PA a partire dalla condizione di lavoro e conseguente esodo dai lavori di cura;
- incontro annuale con centro di costo e programmazione risorse dedicate.

## Utenti raggiunti nel 2023

### 22 Minori in età prescolare, di cui:

11 di origine straniera e la maggior parte nati in Italia; 3 con disabilità.

### 209 Minori in età scolare, di cui:

70 di origine straniera e la maggior parte nati in Italia; 59 con disabilità.

### 4 Giovani (18-30 anni) di cui:

2 di origine straniera; 4 con disabilità.

### 402 Adulti (31-60 anni), di cui:

300 genitori, 2 con disabilità; 100 tra insegnanti; assistenti sociali e altri professionisti.

### 1 Anziani (più di 61 anni) con disabilità.

## AES (MI)

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 (sede via Amoretti)
- CFP Galdus (sede via Pompeo Leoni)

### Data di inizio

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, Gli anni scolastici interessati sono il 2022-2023 e il 2023-2024

### Destinatari

Il servizio si rivolge agli alunni disabili residenti nel Comune di Milano e frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi (in casi limitati anche altri comuni di provenienza degli alunni).

### Modalità di accesso

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 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 generale del servizio 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, di efficienza ed efficacia, 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 educativa 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 le performance 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 o di svantaggio un intervento di appoggio e di sostegno;
- di qualità del servizio: garantire la libera scelta da parte dei Dirigenti Scolastici 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

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

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

### Eventuali iniziative per il territorio

In generale nel 2023 non sono state realizzate iniziative sul territorio

### Equipe di lavoro:

#### composizione e turn over annuo.

Nell'anno scolastico 2022-2023 l'equipe era formata dal coordinatore (Paolo Redini) e 49 educatori; in quello 2023-2024 dallo stesso coordinatore e 49 educatori.

Il lavoro di equipe (e il conseguente lavoro con gli alunni) si è strutturato partendo da quanto scritto nel progetto per l'accreditamento: "(...) la finalità dell'intervento è quella di promuovere un approccio globale che tenga conto delle caratteristiche proprie del soggetto (intese come capacità e impedimenti presenti) e delle sue potenzialità, che tenga conto delle caratteristiche del contesto in cui il minore è inserito (osservandole in termini di risorse o barriere) per promuovere il pieno potenziale di quella persona così da tendere a una sua concreta integrazione in ambito scolastico e sociale. (Legge 104/92)".

**Punti di forza:** confronto valido con i colleghi su strategie e metodologie da utilizzare; scambi di informazioni e comunicazioni che agevolano il lavoro; buona disponibilità e flessibilità degli educatori circa i cambiamenti organizzativi durante l'anno (vedi sostituzioni, cambiamenti di plesso, monte ore 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; formazione interna a Diapason sulla Comunicazione Aumentativa Alternativa che ha coinvolto un buon numero

di educatori scolastici.

**Punti di debolezza:** numero limitato di equipe dovute a vincoli di sostenibilità del servizio educativo e conseguente scarsità di tempo per approfondire tutta la casistica seguita; sostituzioni richieste dalle scuole in caso di assenza dell'alunno, che creano difficoltà al coordinatore stesso nel corrispondere alla 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; difficoltà ad interloquire con alcuni dirigenti (meglio con le referenti inclusioni dei singoli plessi o scuole); in alcuni casi scarsa conoscenza del ruolo dell'educatore da parte dei docenti e conseguente scarsa valorizzazione dello stesso.

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). Con alcuni CFP siamo riusciti a concordare alcuni aspetti facilitanti il lavoro educativo, con altri meno.

Tutti gli educatori che hanno iniziato l'anno scolastico 2022-2023 lo hanno portato a termine, garantendo la continuità educativa. Nell'anno 2023-2024 il numero degli educatori è rimasto sostanzialmente invariato (anche se qualche figura è cambiata), così come il numero di casi seguiti nelle singole scuole.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023

### 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. Essendo il panorama tra le varie scuole molto variegato così come le situazioni all'interno dei singoli istituti, non sono mancate in alcuni (pochi) casi difficoltà di collaborazione e interlocuzioni con alcuni docenti.

### 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 e complesso, gli operatori hanno lavorato sia in un'ottica individualizzante che relazionale, gestendo anche le dinamiche di classe e aiutando i docenti nella gestione del gruppo classe.

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

### Rispetto alle attività

Ove è stato possibile (maggiore disponibilità della scuola verso attività altre) gli educatori

hanno realizzato attività di presentazione e conoscenza tra gli alunni, attività di educazione all'affettività e alle relazioni, laboratorio sulle emozioni, sul fumetto, di potenziamento della lingua inglese. Nel lavoro con i singoli casi le attività sono le più diverse, sia legate alla didattica (facilitazione, traduzione, contestualizzazione dei contenuti) che a proposte essenzialmente educative (giochi, laboratori, attivazioni), utili a perseguire determinati obiettivi.

### Eventuali Innovazioni

Il CFP Piamarta ha confermato la richiesta (fatta a Diapason nell'ottobre 2022) di svolgere l'educativa scolastica anche nei corsi di indirizzo, a conferma del buon lavoro educativo svolto.

Per quanto riguarda il CFP Immaginazione e Lavoro il cambio di referente interna alla scuola ha richiesto da parte del coordinatore (e delle educatrici che vi lavorano) uno sforzo maggiore di conoscenza e collaborazione con la nuova figura; sono stati introdotti nell'anno 2023-24 alcuni appuntamenti di plenaria tra referente, tutor, insegnanti di sostegno (del CFP), coordinatore ed educatrici Diapason per meglio confrontarsi sulle situazioni seguite, fare verifiche in itinere e poter meglio calibrare il lavoro didattico ed educativo.

### Eventuali reclami

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

## Analisi rischi e opportunità

### Punti di forza

1. 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.
2. 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.

3. 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.
4. Promozione della scuola come luogo di inclusione per tutti.
5. Educatore come abile mediatore tra le istanze delle famiglie e quelle della scuola con l'obiettivo di promuovere una alleanza necessaria.
6. 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, nonché portatore di istanze di miglioramento nei confronti del Comune di Milano.
7. Contatti costanti del coordinatore con le diverse figure scolastiche (insegnanti, funzioni strumentali, direttore amministrativo e dirigente), al fine di garantire una conoscenza a 360° del "sistema scuola" e fornire una forte continuità progettuale.
8. 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

1. Cambio annuale e ricorrente degli insegnanti, delle funzioni strumentali e di referenza che affatica ogni volta (ai diversi livelli interlocutori) il lavoro di confronto e di collaborazione necessario.
2. 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.
3. La richiesta sempre più pressante di

sostituzione di operatori, qualora assenti per malattie o permessi, non risponde al senso educativo di garantire una continuità nell'intervento ma risponde solo alle esigenze delle insegnanti che faticano sempre più nella gestione delle classi.

4. 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.
5. Mancato riconoscimento presso il CFP Piamarta dell'importanza del ruolo educativo nell'accompagnamento degli studenti nella fase del tirocinio stage, con la conseguente difficoltà/impossibilità a mantenere la continuità educativa con gli stessi durante tale periodo.

#### Azioni di miglioramento

1. Continuare a presidiare con costanza e pazienza i punti 7 e 8 sopra citati
2. 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. La disponibilità di alcuni educatori di Diapason con mattine e/o pomeriggi liberi facilita di molto le sostituzioni; il fatto che poi siano sempre gli stessi a fare queste sostituzioni aiuta poi il singolo educatore a conoscere e prendere confidenza con le realtà delle diverse scuole (si tratta prevalentemente di scuole primarie e secondarie di primo grado), così da disporre di maggiore sicurezza nel momento in cui le svolge.
3. Continuare a proporre alle scuole attività di piccolo gruppo o di classe su tematiche specifiche (emergenti dalle situazioni delle singole classi), per favorire modalità di apprendimento circolari ed interattive, diverse dalla classica lezione frontale.
4. Richiesta al CFP Piamarta che gli educatori possano seguire gli alunni anche nelle loro esperienze di stage, per mantenere la continuità educativa e garantire il

supporto educativo che può rendere più efficace l'esperienza di apprendimento fuori dalla scuola.

5. Proposta ai vari CFP di occasioni di formazione dei docenti sulla creazione e gestione del gruppo classe, nonché svolgimento in orario di lezione di attività educative altre (educazione affettività/ sessualità; laboratori sull'esplicitazione delle emozioni come preparazione all'esperienza dello stage, lavoro sulla formazione del gruppo classe).
6. 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.

#### Utenti raggiunti nel 2023

**2 Minori in età prescolare**, di cui:

1 di origine straniera e la maggior parte nati in Italia.

**201 Minori in età scolare**, di cui:

101 di origine straniera; 201 con disabilità.

**120 Adulti** (31-60 anni)

## CAD - CSA (MI)

Municipio 9: Via Ornato, 7

### Data di inizio

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

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

### Modalità di accesso

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

### Finalità e obiettivi

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

### Eventuali iniziative per il territorio

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 Qubi.

### Equipe di lavoro

composizione e turn over annuo L'equipe del CAD CSA è composta da personale educativo e socio assistenziale:

### Personale educativo

! ASA e 3 operatori di cui 1 con funzione di coordinamento.

### Turn over annuo

nessun turn over nel corso dell'anno.

I turni di presenza al CAD CSA vedono generalmente una copresenza 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.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023

**Rispetto all'utenza:** frequenza ad accesso libero, regolata da turni assegnati in base al bisogno della persona, della capacità ricettiva del centro, delle condizioni organizzative e di gestione e realizzazione delle attività rivolte ai vari gruppi, generalmente numerosi.

**Rispetto alle attività:** attività svolte in gruppo, con ampia cadenza rispetto alle diverse proposte e continua ricerca di novità e arricchimenti dal punto di vista contenutistico.

**Eventuali innovazioni:** proposizione e realizzazione di un'esperienza in barca a vela comprensiva di navigazione e pernottamento in mare per alcuni ospiti del centro; partecipazione attiva al progetto "Un ponte per Brera" in collaborazione con la Pinacoteca di Brera.

**Eventuali reclami:** nulla da segnalare

## Analisi rischi e opportunità.

**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 (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 tendenzialmente elevata; difficoltà di coinvolgimento delle persone in attività ed orari fuori dall'ordinario.

**Azioni di miglioramento:** incremento della collaborazione con la rete territoriale cittadina e della partecipazione a progettazione e iniziative extra centro.

## Utenti raggiunti nel 2023

**7 Giovani con disabilità** (18-30 anni), di cui: 1 di origine straniera

**25 Adulti con disabilità** (31-60 anni)

**11 Anziani** (più di 65 anni) di cui 1 di origine straniera

## Volontari impiegati nel 2023

1 Adulto (31-60 anni)

## CAD OTTOVOLANTE (MI)

Municipio 9: Via Amoretti, 14

### Data di inizio

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

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

### Modalità di accesso

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

### Finalità e obiettivi

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

### Attività del servizio

Attività peculiari del servizio sono:

- momenti di socializzazione caratterizzati da una forte compartecipazione ed integrazione progettuale tra personale educativo e personale socio-assistenziale, erogati con continuità durante tutto l'anno, nei quali consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi all'interno di uno spazio protetto sul territorio;
- attività di tipo laboratoriale e/o esperienziale di gruppo, finalizzate

all'inclusione sociale, che non necessitano di un supporto continuativo e costante da parte di un operatore;

- attività aggregative, animative, ricreative e di inclusione sociale di gruppo, rivolte ad adulti con disabilità.

### Eventuali iniziative per il territorio

La presenza sul territorio del CAD è caratterizzata 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 di AllegroModerato, alla fruizione di eventi e iniziative sul territorio (promosse anche dal Comune di Milano).

### Equipe di lavoro:

#### composizione e turn over annuo

L'equipe del CAD OTTOVOLANTE è composta da 3 educatori di cui uno facente funzioni di coordinatore 3 2 ASA.

Turn over annuo: nessun turn over nel corso del 2023. I turni di presenza al CAD OTTOVOLANTE vedono generalmente una copresenza di due operatori (educativi e/o socioassistenziali) in modo da garantire un'adeguata presenza socioeducativa per le persone presenti al centro.

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023

**Rispetto all'utenza:** frequenza ad accesso libero, con gruppi sempre tendenzialmente numerosi.

**Rispetto alle attività:** definizione di momenti conviviali di pranzo comunitario e organizzazione di due esperienze di navigazione e pernottamento in barca a vela, oltre ad attività estive presso piscine e gite fuori porta.

**Eventuali innovazioni:** CAD molto valorizzato per la sua peculiarità di essere aperto tutte le

mattine, mantenendo un'ampia flessibilità di accoglienza e in grado 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:** nulla da segnalare

## Analisi rischi e opportunità.

### 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; capacità di definizione di progetti di frequenza personalizzati e specifici in base a determinate esigenze e problematiche e in collaborazione con altri enti e soggetti.

**Punti di debolezza:** difficoltà a coinvolgere numeri significativi di partecipanti in occasione di proposte organizzate in orario serale o nel fine settimana.

**Azioni di miglioramento:** avvio e apertura di un'attività dedicata alle ragazze ("Le donne lo sanno") inserita nel catalogo delle proposte dei Servizi Laboratoriali Diurni del Comune di Milano, con accoglienza e apertura a giovani con disabilità inviate da altri centri/enti.

## Utenti raggiunti nel 2023

**14 Giovani con disabilità** (18-30 anni), di cui 2 di origine straniera

**14 Adulti con disabilità** (31-60 anni)

**1 Anziano con disabilità** (più di 65 anni)

## Volontari impiegati nel 2023

**2 Adulto** (31-60 anni)

## DOMUS 12 (MI)

Municipio 9: Via Palanzone 12

### Data di inizio

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

Personne 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.

### Modalità di accesso

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

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

### Eventuali iniziative per il territorio

Data la tipologia del servizio, è privilegiata l'accoglienza e la strutturazione del progetto abitativo interno alla struttura.

### Equipe di lavoro:

#### composizione e turn over

L'equipe di Domus 12 è composta da personale 1 educatore, 1 coordinatore, 3 OSS.

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

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023

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").

### Analisi rischi e opportunità.

**Punti di forza:** impianto progettuale contraddistinto da elementi in linea con i contenuti delle più recenti normative in materia di autonomia abitativa, ampia flessibilità per gli inquilini, tendenza al mantenimento delle più ampie autonomie personali possibili, ampi spazi di libertà personale e di autogestione.

**Punti di debolezza:** condizioni abbastanza definite per l'accesso di nuovi potenziali inquilini rispetto alla presenza di autonomie personali necessarie.

**Azioni di miglioramento:** aumento della presenza di giovani con disabilità ingaggiati nella sperimentazione di percorsi di autonomia abitativa (L. 112 e Progetto Fondazione De Agostini).

### Utenti raggiunti nel 2023

- 1 Giovane con disabilità (18-30 anni)
- 3 Adulti con disabilità (31-60 anni)
- 1 Anziano con disabilità (più di 65 anni)

### Volontari impiegati nel 2023

- 1 Giovane con disabilità (18-30 anni)

## HERMADA 14 (MI)

Municipio 9 Via Hermada 14.

Hermada 14 è un appartamento per l'autonomia dei neomaggiorenni, si trova nel

### Data di inizio

Avvio Novembre 2019

### Destinatari

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

### Modalità di accesso

Tramite servizio sociale 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.
- La valorizzazione delle proprie capacità e competenze con uno sguardo attento ai punti di debolezza e fragilità e ai propri limiti per migliorarsi, osservarsi ed imparare a gestirsi sempre più in piena autonomia.
- L'educatore non scompare ma è presente in modo diverso, attento nell'indicare la strada, nel sostenere e nel tranquillizzare nel concreto e con fiducia e trasparenza.
- Tutto ciò permetterà alle ragazze e ai ragazzi di crescere, sbagliare, autocorreggersi e continuare a in autonomia verso il futuro.

### Attività del servizio

Concretamente l'educatore accompagnerà i ragazzi in carico ad occuparsi della spesa, a provvedere al pagamento delle proprie bollette, a gestire il proprio denaro, a

riordinare il proprio ambiente, a cercare un'occupazione o portare avanti da soli i propri studi, a condividere gli spazi, a gestirsi nelle relazioni e nei conflitti in modo costruttivo e responsabile.

### Eventuali iniziative per il territorio

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

### Equipe di lavoro:

#### composizione e turn over

Le figure educative che lavorano presso l'appartamento sono:

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

Non si rileva turn over nell'ultimo biennio

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023

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

a parte una situazione il cui progetto è stato interrotto per il continuato atteggiamento irrispettoso delle regole dell'appartamento

**Rispetto alle Attività:** positivi rimandi sulle attività che li hanno coinvolti. Si rileva la fatica dei ragazzi a rispondere al monitoraggio, sostegno alla gestione del budget finanziario a loro disposizione da parte dell'educatrice

**Eventuali innovazioni:** uso di canali multimediali per consentire monitoraggio del benessere dei ragazzi anche da remoto

**Eventuali reclami:** non ci sono stati reclami

## Analisi rischi e opportunità.

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

### Punti di debolezza

- Fatica a rispondere just in time ai bisogni portati dagli ospiti di un progetto residenziale, in cui le emergenze possono verificarsi in qualsiasi momento (es. problematiche sanitarie e infortuni).
- Mediazione sulle conflittualità relazionali tra gli ospiti
- Riscontro che spesso le problematiche di cui sono portatori gli ospiti sono più profonde rispetto a quelle presentate dai servizi in fase di avvio (es. disagio psicologico)

### Azioni di miglioramento

- Continuare ad approfondire strumenti di mediazione che aiutino gli ospiti a trovare alternative efficaci a eventuali conflittualità
- Costante raffronto con la "rete" per confronto, condivisione, collaborazione per rispondere alla complessità dei bisogni degli ospiti

## Utenti raggiunti nel 2023

**3 Giovane** (18-30 anni)

di cui 2 di origine straniera

**15 Adulti** (31-60 anni)

tutti insegnanti, assistenti sociali e altri professionisti

## GRUPPO INDAGINI CENTRALE (MI)

Municipio 9: Viale Zara,100  
Municipio 1: Via Dogana ,2

### Data di inizio

1 dicembre 2022 al 31 dicembre 2025

### Destinatari

Famiglie con minori con richiesta dell'AG di indagine psico sociale

### Modalità di accesso

Su mandato dell'Autorità Giudiziaria ( Procura TM, TM e Tribunale Ordinario)

### Finalità e obiettivi

Gli operatori valutano, su richiesta delle Magistrature, se sussistono elementi di pregiudizio per i minori oggetto di indagine psicosociale e, qualora formulano un progetto a sostegno dei figli e dei loro genitori.

### Attività del servizio

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

### Equipe di lavoro:

#### composizione e turn over annuo

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. Durante l'anno in corso ci sono state tre dimissioni di colleghi assistenti sociali.

### Analisi rischi e opportunità.

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

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

**Puntidi debolezza:** la strutturazione del budget. La nuova gara non ha portato, nuovamente, ad un miglioramento economico, bisognerà, pertanto, attrezzarsi per evitare una ulteriore perdita economica.

**Azioni di miglioramento** controllo bimestrale dell'andamento economico, confronto con la P.A. per apportare migliorie a fronte della perdita economica continua.

### Utenti raggiunti nel 2023

**642 Adulti (31-60 anni)**

**302 Minori di 18 anni**

## SAD

LINEA DI PRODOTTO 2 – SOCIOASSISTENZIALE

Municipio 9: Via Doberdò, 22- via Ornato, 7

### Data di inizio

Servizio in continuità e rinnovato a partire dal 1 luglio 2022 a seguito del nuovo accreditamento con il Comune di Milano per i Municipi 1-2-3-8-9

### Destinatari e Modalità di accesso

Persone anziane, persone con disabilità

### Modalità di accesso

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 SAD comprende anche un incarico specifico di sportello di assistenza burocratica, disbrigo pratiche, 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 complesse, attività sul territorio con e senza la persona beneficiaria di accompagnamento, disbrigo pratiche, commissioni

Eventuali iniziative per il territorio (data, titolo, specifica) Non inerenti con la tipologia di servizio

### Equipe di lavoro:

#### composizione e turn over annuo

Equipe composta esclusivamente da operatori socioassistenziali OSS e ASA - composizione a dicembre 2023.

**Turn over:** un operatore ha interrotto la collaborazione a fine dicembre 2023, con sostituzione e introduzione nel gruppo di lavoro di nuovi operatori.

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023

**Rispetto all'utenza:** mantenimento delle prestazioni in modo continuativo e senza alcuna interruzione, sia in relazione a periodi estivi o festività. Avvio dei nuovi servizi secondo le tempistiche concordate con il competente servizio sociale e comunque entro 7-10 giorni lavorativi.

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

**Eventuali 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:** sporadiche segnalazioni relative agli orari di alcuni servizi. Ogni evenienza è stata sempre gestita e risolta nel minor tempo possibile.

## Analisi rischi e opportunità.

**Punti di forza:** equipe composta principalmente da operatrici e operatori di grande esperienza e con ampia conoscenza del servizio e del territorio su cui si svolge; rapida accoglienza delle richieste di intervento e relativa attivazione; elevato livello di empatia, dedizione e impegno da parte degli operatori nei confronti dell'utenza; programmazione in generale stabile dei servizi e della turnistica.

**Punti di debolezza:** ampia frammentazione dei servizi determinata da incarichi orari piccoli; eccessivo affaticamento degli operatori in alcuni servizi particolarmente gravosi, sostanziale impossibilità relativa alla coprogettazione con i Servizi Sociali degli interventi socioassistenziali affidati, anche in relazione a verifiche in itinere.

**Azioni di miglioramento:** partecipazione a percorsi formativi espressamente pensati per l'equipe SAD (movimentazione e utilizzo degli ausili di fisioterapia e per la ridotta mobilità) e di avvio di un percorso di supervisione di gruppo finalizzato all'acquisizione di una migliore collaborazione tra colleghi.

## Utenti raggiunti nel 2023

### 1 Minore con disabilità

1 Giovane con disabilità (18-30 anni)

16 Adulti con disabilità (31-60 anni) di cui 2 stranieri

36 Anziani con disabilità (più di 65 anni) di cui 1 straniero

## SCHOOLHUB

Progetto di contrasto alla segregazione e dispersione scolastica

Municipio 9: presso I.C. Pertini via Thomas Mann, 8

### Data di inizio

giugno 2022

### Destinatari

Docenti, alunne e alunni dell'I.C. Pertini

### Modalità di accesso

L'accesso è riservato alle alunne e agli alunni della secondaria di primo grado dell'I.C. Pertini. La partecipazione alle attività, previa iscrizione, è libera e gratuita. In caso di esubero di richieste di iscrizioni, la priorità è data alle alunne e agli alunni segnalati dai docenti come più bisognosi, dall'appartenenza a famiglie con ISEE inferiore ai 12.000 € e dalla data di preiscrizione.

### 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

Obiettivi:

1. Promuovere il successo formativo dei minori
2. Promuovere un solido senso di appartenenza alla propria comunità
3. Rafforzare le soft skills

### 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 condotti da una psicologa 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.

### **Equipe di lavoro: composizione e turn over**

3 educatori ed educatrici professionali, di cui 2 anche con ruolo di tecnici; 2 psicologhe; 1 case manager; 1 amministrativa

Una delle due psicologhe è stata sostituita a settembre 2023

### **Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023.**

**Rispetto all'utenza:** nell'anno scolastico 2022-2023 La maggior parte dei beneficiari ha partecipato ad attività di gruppo (spazio compiti e giochi, campus, laboratori creativi, attività ludico-motorie). Dei 132 alunni che al 30 giugno avevano partecipato ad una o più attività di progetto o si erano iscritti ai campus previsti a luglio, 44 sono di origine straniera e 42 provengono da famiglie con un ISEE inferiore ai 12.000 euro.

**Rispetto alle Attività:** nell'anno scolastico 2022/2023 sono state realizzate tutte le attività previste dal progetto. La continuità di frequenza a quelle in orario extrascolastico è stata alta per la maggior parte degli iscritti. Coerentemente con l'obiettivo di promuovere il successo formativo rimuovendo o mitigando l'effetto di alcuni ostacoli all'apprendimento, è stata costantemente prestata attenzione alle esigenze individuali cercando di garantire, quando necessario, un affiancamento uno ad uno (cosa possibile grazie all'apporto dei volontari).

**Eventuali innovazioni:** coerentemente con l'obiettivo di rafforzare le soft skills a partire dalla valorizzazione degli interessi, delle caratteristiche e delle competenze individuali delle alunne e degli alunni, sono state proposte attività aggiuntive rispetto a quelle previste dal progetto, in particolare le uscite didattiche e la partecipazione alle prove aperte della Filarmonica della Scala.

### **Analisi rischi e opportunità.**

**Punti di forza:** lavorare all'interno della scuola anche per la realizzazione delle attività in orario extrascolastico ha facilitato la partecipazione degli alunni e la collaborazione con i docenti e la dirigente.

**Punti di debolezza:** lavorare all'interno della scuola ha imposto di adeguarsi ad una serie di norme e restrizioni che in alcuni casi hanno condizionato eccessivamente orari e modalità

di gestione delle attività.

**Azioni di miglioramento:** incontri di verifica in itinere dovrebbero consentire di trovare soluzioni ad alcune delle criticità organizzative derivanti dal lavorare all'interno della struttura scolastica.

## Utenti raggiunti nel 2023

**132 Minori in età scolare**, di cui:

44 con origine straniera;

2 con disabilità.

**17 Adulti** (31-60 anni) di cui:

2 con origine straniera;

7 genitori;

10 insegnanti, AS, specialisti.

## AREA MONZA BRIANZA

### AES (MB)

Strutture educative e Istituto Scolastici in alcuni Comuni della Provincia di Monza e Brianza

### Data di inizio

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

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 di scegliere tra le varie Organizzazioni cooperative accreditate; un referente comunale si raccorda poi con la coordinatrice della Cooperativa

sia nella fase di avvio che durante il corso dell'anno attraverso aggiornamenti.

### 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 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 di alunne/i 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; prende avvio da specifici bisogni e competenze individuali di alunne/i inserendosi in un processo evolutivo e relazionale che ha come sfondo costante l'attenzione e l'intenzionalità educativa.

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

Viene redatta modulistica ad hoc dagli educatori: progetto educativo e valutazione annuale dell'intervento, oppure modulo PEI utilizzato dalla Scuola, vengono redatti condividendo contenuti con almeno un referente docente e attraverso il Comune i familiari possono riceverne copia; eventuali verbali per incontri di rete.

Raccordi con il Comune di riferimento vengono

realizzati dalla coordinatrice per aggiornamenti inerenti gli interventi attivi o da attivare.

Lavoro in équipe, aggiornamenti e supporto all'intervento educativo realizzati tra la coordinatrice e colleghe/i.

Eventuali iniziative per il territorio (data, titolo, specifica) Partecipazione a feste/gite organizzate in ciascuna Scuola.

### Equipe di lavoro:

#### composizione e turn over annuo

Nel corso del 2023 risultano operativi assieme a 1 coordinatrice

- 15 figure educative per 44 incarichi tra gennaio e giugno
- 17 figure educative per 53 incarichi tra settembre e dicembre

di cui:

- 7 incarichi conclusi con giugno 2023 per fine percorso istruzione/trasferimento fuori ambito/passaggio ad altra cooperativa (1 situazione poiché la Scuola collaborava già con una precedente Organizzazione);
- 8 figure educative terminano l'incarico nel 2023 (turn over) per motivazioni legate a cambio di servizio interno alla Cooperativa (2), MAD (2), cambio di territorio di lavoro (3), maternità (1).

**Turn over** e difficoltà nel reperimento del personale persistono lungo tutto l'anno (assunzioni anche in dicembre) comportando centratura sulle fasi di avvio del servizio e continui raccordi per facilitare l'ambientamento di colleghe/i.

C'è generale preoccupazione per le caratteristiche del servizio soprattutto in merito a:

- Costi di trasferimento tra scuole a carico dell'operatrice/tore
- Fluttuazione del monte ore di lavoro mensile in funzione delle presenze alunne/i

- Monte composto da molti incarichi con ulteriore affaticamento organizzativo
- Tenuta del servizio (sostenibilità per il singolo e per l'organizzazione)

**Équipe in presenza**, almeno 1 ogni due mesi, presso la sede di Saltinbanco in Monza organizzando gruppo unico; 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.

Nel periodo estivo richiesta continuità educativa per 11 bambine/i nei centri estivi.

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023

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

**Eventuali reclami** nessuno

## Analisi rischi e opportunità.

**Punti di forza:** legami di fiducia con i Comuni (raccordi frequenti, riconoscibilità della Cooperativa attraverso la coordinatrice); 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;

mancato riconoscimento di ore indirette, di tutte le ore di lavoro programmate in caso di alunna/o assente, costi mensa da sostenere; mancato riconoscimento dello spostamento tra le scuole, sia a livello di km che di tempo);

- instabilità del monte ore settimanale educativo realizzabile con conseguenti vissuti di insicurezza per l'operatrice/tore;
- rigidità strutturali del contesto scolastico, in particolare per l'organizzazione oraria settimanale;
- difficoltà nel reperire personale sia per gli incarichi continuativi che per sostituzioni estemporanee; turn over legato spesso a MAD oppure ad affaticamenti di sostenibilità economica personale legati ai punti di debolezza citati in questo paragrafo che portano a scegliere cambi di settore oppure di servizio.

## Azioni di miglioramento

Mantenere raccordi con le referenti comunali per aggiornamenti sulle specifiche situazioni in carico e un confronto sulla qualità del lavoro educativo erogato; lavorare in prevenzione rispetto a prossime conclusioni di situazioni in carico; 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 creando incarichi comprendenti AES e ADM per un'ottimizzazione dei servizi sui territori.

Riflettere con area risorse umane su contratti-affidamento incarichi possibili per supportare la continuità lavorativa. Mantenere équipe in presenza o formula mista per facilitare la partecipazione.

## Utenti raggiunti nel 2023

**7 Minori in età prescolare**, di cui:

1 certificazione disabilità

**37 Minori in età scolare**, di cui:

12 certificazione disabilità.

**260 Adulti** (31-60 anni) di cui 80 insegnanti, AS, specialisti.

### ANCORA GENITORI? (MB)

Verano Brianza (MB)

#### Data di inizio

1999, dal 2018 fa parte dei Servizi Associati – minori e famiglie - dell'Ambito di Carate. Rinnovo confermato fino a luglio 2024

#### Destinatari

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 generalmente non vengono incontrati al servizio, sono considerati destinatari indiretti. Possono accedere anche parenti, nuovi compagni, servizi o professionisti privati (insegnanti, medici,..) coinvolti in situazioni di separazione e che desiderano uno spazio di ascolto

#### Modalità di accesso

Spontanea o su invio delle Tutele

#### Finalità e obiettivi

Si pone come riferimento per le famiglie coinvolte nel percorso di riorganizzazione dei legami, 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 per 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

#### Eventuali iniziative per il territorio

Nessuna nell'anno 2023

#### Equipe di lavoro:

##### composizione e turn over annuo

nell'equipe odierna sono presenti 1 psicologa (che si sta formando come mediatrice) e 1 pedagoga, counselor, mediatore.

Entrambi gli operatori svolgono i colloqui – generalmente in coppia- redigono i report, le eventuali relazioni (solo per gli invii della tutela), si interfacciano 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 nel 2023

**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 innovazioni:** nessuna

**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 in mancanza di premesse minime (per esempio se è presente ed attivo un fronte legale parallelo). Questo è argomento di confronto.

### Analisi rischi e opportunità.

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

**Azioni di miglioramento:** Avvio di un lavoro di riflessione per l'introduzione (da settembre 24) del Coordinamento Genitoriale che potrebbe andare a rispondere meglio alle esigenze anche delle tutele

la scarsissima promozione del servizio sul territorio continua ad essere un aspetto decisamente critico. Serve una riflessione e una strategia concreta per far conoscere il servizio sul territorio incrementando così soprattutto gli accessi spontanei.

### Utenti raggiunti nel 2023

**12 Minori in età prescolare.**

**26 Minori in età scolare, di cui:**  
2 stranieri.

**5 Giovani Genitori (18-30 anni), di cui:**  
1 straniero.

**61 Adulti (31-60 anni) di cui:**  
4 stranieri e 22 insegnanti, AS, specialisti.  
1 Anziano (più di 61 anni)

## NUOVO GIARDINO (MB)

Incontri in spazio neutro  
Biassono e Lissone (MB)

### Data di inizio

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

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 i genitori/adulti referenti accompagnatori, sono considerati destinatari diretti dell'intervento, sostenuti nel compito di prendersi cura dei minori perché possano mettere in atto il cambiamento necessario al superamento delle difficoltà nella relazione genitoriale.

### Modalità di accesso

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

### Finalità 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

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

### Attività del servizio

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

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

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

telefonate e videochiamate protette, visite in carcere/ospedale, visite con due operatrici in situazioni ad elevata conflittualità, visite in affiancamento ad operatori ADM in fase di chiusura del percorso, visite fuori dalla sede del servizio in fase di liberalizzazione della relazione e di chiusura dell'intervento

### Equipe di lavoro:

#### composizione e turn over annuo

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 2 ore per lavorare sulla progettazione e sul monitoraggio dei casi in carico e per costruire l'organizzazione pratica degli interventi.

Le operatrici gestiscono direttamente gli interventi in tutte le fasi, dalla progettazione alla realizzazione del percorso, mantenendo

in parte direttamente i rapporti coi Servizi Sociali. La coordinatrice è responsabile del Servizio, ne cura l'organizzazione e la gestione, mantiene rapporti con i servizi sociali rispetto alla gestione dei singoli casi; ha funzioni di raccordo organizzativo e gestionale, gestisce le presentazioni e la presa in carico dei casi inviati, coordina le riunioni d'equipe, la progettazione e la verifica del servizio, collabora con L'Ufficio di Piano per monitorare e verificare l'andamento del Servizio e partecipa- quando 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.

### Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nell'anno 2023

**Rispetto all'utenza:** rimane tangibile l'impegno e la disponibilità, colta anche dall'utenza, che sempre il servizio mette in campo per realizzare al meglio gli incontri anche considerando le eventuali richieste/ 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 una continuità quasi costante 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. Ci sono stati reclami per la pulizia dei locali per i quali si è già sollecitato l'ufficio comunale competente.

## Analisi rischi e opportunità

**Punti di forza:** equipe stabile e con esperienza, presa in carico veloce, mancanza di lista d'attesa. Il servizio dimostra di saper rispondere con elasticità ai bisogni progettuali ed organizzativi che nel tempo sono emersi e che si sono modificati. Come anche nello scorso anno, il turn over degli operatori delle tutele ha reso sempre più difficile il lavoro di rete ma la solidità del servizio ha attutito spesso questa problematica. La collaborazione e l'aggiornamento con gli altri servizi di ambito continua ad essere funzionale e aiuta a supplire alle carenze delle tutele

**Puntidi debolezza:** le situazioni potenzialmente pericolose sono, in parte, mutate ma comunque presenti (meno richieste di intervento dei CC, ma aumento degli utenti con un conclamato o evidente bisogno di presa in carico psicologica/psichiatrica. La dislocazione su più sedi, sempre fortemente richiesta dai comuni per andare incontro alle esigenze dei loro cittadini, non permette di programmare una compresenza diffusa di due operatori che in molte situazioni invece sta diventando necessaria.

**Azioni di miglioramento:** portare avanti la riflessione sulla gestione/organizzazione del servizio per aumentare le compresenze anche per le situazioni non ancora ben conosciute. Questa riflessione va di pari passo con l'utilizzo della sede di Lissone (poco sfruttata). Argomento di condivisione da approfondire: la gestione di situazioni sempre più complesse con risvolti anche potenzialmente pericolosi (utenza con diagnosi ma che non segue alcun trattamento/percorso).

## Utenti raggiunti nel 2023

**20 Minori in età prescolare**, di cui:  
10 stranieri e 2 con disabilità

**70 Minori in età scolare**, di cui:  
22 stranieri e 2 con disabilità

**30 Giovani (18-30 anni)** di cui 10 stranieri

**170 Adulti (31-60 anni)** di cui 40 stranieri, 115 genitori e 30 tra insegnanti, AS, specialisti.

## SALTINBANCO

Via Veronese 1, Monza (MB)

### Data di inizio

Data prima convenzione: anno 2006

Servizio educativo regolato da albo fornitori dell'Ambito di Monza (Monza, Brugherio, Villasanta), in vigore da Maggio 2019 e successiva convenzione quadro annuale, in vigore da agosto 2019.

Scadenza albo fornitori: 28/02/2024, con revisione annuale dei requisiti di idoneità.

Proroga fino al 31/12/2024

### Destinatari

Prevede due tipologie di intervento:

- 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.

### Modalità di accesso

L'inserimento avviene su segnalazione ed invio da parte del Servizio Sociale comunale e dietro verifica dei criteri di accesso e della concordanza con la mission del servizio.

### Finalità e obiettivi

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

**IL CENTRO DIURNO**, 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;
- sperimentazione in 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;
- 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, piccoli gruppi legati ad attività ed interessi specifici.
- momenti Individuali tra educatore e minore.

### **GLI INTERVENTI DOMICILIARI**

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

### **Eventuali iniziative per il territorio**

**Nel mese di settembre 2023** 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 2023** 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 di lavoro:**

#### **composizione e turn over annuo**

Al 31 dicembre 2023 l'equipe di lavoro è composta da 3 educatori sul centro diurno e da 3 educatori sulla domiciliarità.

Nel 2023 è uscito dal servizio di domiciliarità 1 educatore e sono entrati sullo stesso servizio 3 educatori.

Nel centro diurno è stato reintrodotta il terzo educatore part-time.

### **Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nel 2023**

**Rispetto all'utenza:** per quanto concerne il centro diurno, gruppo equamente diviso in riferimento al genere, con prevalenza di ragazzi in età adolescenziale. Solo 2 minori con decreto del TM. Grossa presenza di minori di origine straniera. Da settembre 2023 aumento sostanziale del numero dei

casi inseriti. Presenti minori inseriti anche da comuni altri (Lissone, Vedano al Lambro, Biassono).

Per quanto riguarda domiciliarità, totalità di casi sottoposti a decreto del TM. Quasi totalità delle situazioni caratterizzate da separazioni conflittuali.

### Rispetto alle Attività:

**Centro diurno:** rispetto alle attività emerge una sostanziale soddisfazione circa quelle proposte ed attuate. Hanno riscontrato successo i gruppi tematici in cui si parla delle proprie emozioni e più in generale di sé, così come la visione di film, i laboratori, le uscite e le gite, le piscine; anche i compiti (tranne rari casi) vengono valutati positivamente in quanto occasione di ricevere aiuto. Ottima partecipazione (dei minori e dei genitori) anche in occasione della festa di fine anno (luglio 2023) e della festa di Natale (dicembre 2023).

**Domiciliarità:** partecipazione di alcuni minori seguiti in domiciliarità a momenti di gruppo con i pari del centro diurno, soprattutto uscite in piscina e gite nel periodo estivo.

**Eventuali innovazioni:** sospensione del gruppo genitori per difficoltà organizzative dell'equipe, dovute alla presenza, fino a novembre 2023, di 2 soli educatori sul centro diurno e alla difficoltà di reperire educatori sulla domiciliarità.

Per gran parte dell'anno sospensione di alcuni casi ADM per mancanza di educatori.

**Eventuali reclami:** nessuno

### Analisi rischi e opportunità.

**Punti di forza:** Equipe educativa integrata tra servizio educativo diurno e interventi domiciliari; positivo inserimento della nuova figura educativa nel centro diurno; positivo inserimento di 3 nuovi educatori sulla domiciliarità; riconoscimento della qualità di lavoro e fiducia da parte degli stakeholders (famiglie e minori, organizzazioni del terzo settore, università, operatori del servizio

sociale); aumento sostanziale del numero dei casi inseriti in semiresidenzialità; apertura del centro diurno all'inserimento di minori provenienti da altri comuni; aumento dei casi seguiti in domiciliarità; maggiore interlocuzione con il servizio sociale di Monza; maggiore collaborazione con il C.A.S.E. Tempo Insieme.

**Punti di debolezza:** sospensione del Gruppo Genitori e conseguente mancanza di contatto mensile in presenza con i genitori; difficoltà a reperire personale per soddisfare le richieste di domiciliarità; aumento del numero dei nuclei in situazione conflittuale seguiti in ADM; non idoneità della sede di via Veronese 1 con conseguente impossibilità attuale di regolarizzare la posizione del centro diurno con le direttive regionali; assenza, per gran parte dell'anno, della figura del volontario civile.

**Azioni di miglioramento:** ripresa da settembre 2024 del percorso del Gruppo Genitori; individuazione di una nuova sede per la domiciliarità; regolarizzazione della posizione in riferimento alle direttive regionali; aumento delle rette riconosciute dai comuni sia per il centro diurno che per la domiciliarità; reinserimento della figura del volontario civile.

### Utenti raggiunti nel 2023

**20 Minori in età scolare**, di cui:

13 stranieri e 2 con disabilità

**35 Adulti** (31-60 anni) di cui 22 stranieri, 1 con disabilità, 35 genitori.

**1 Anziano Genitore** (più di 60 anni)

## TEMPO INSIEME (MB)

Centro di Animazione Socio-Educativo C.A.S.E.  
Via Veronese 1, Monza ((MB)

### Data di inizio

Gennaio 2022, termine convenzione Dicembre 2024

### Destinatari

Ragazze e ragazzi dagli 11 ai 16 anni.

### Modalità di accesso

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 laboratori 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;
- a 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.

### Eventuali iniziative per il territorio

**FESTA DI CARNEVALE** - 24 Febbraio 2023

Pomeridiana per i ragazzi delle medie, Serale per i ragazzi delle superiori.

**PULIZIE DI PRIMAVERA** - 15/16 Aprile 2023

Un week end dedicato alla cura degli spazi comuni (giardino di via Pier Della Francesca) e della sede di Tempo Insieme. Piantumazione fiori e pulizia del parco, imbiancatura sede.

**APERICENA AUTOFINANZIAMENTO** - 26 Aprile

2023 con serata informativa sulla guerra in Ucraina, seguita da un Buffet con DJSet

**FESTA FINE SCUOLA**, secondaria di primo grado

Ardigò - 8 Giugno 2023

Abbiamo organizzato insieme alla scuola l'accompagnamento musicale, con DJSet, della festa di fine scuola.

**FESTA ESTIVA DEL PROGETTO "TUTTI PER UNO"** -

1 Giugno 2023

gestione impianto audio, giochi e balli per bambini, presentazione della programmazione estiva, promozione del servizio.

**ENTRA IN GIOCO** - Sabato 16 settembre 2023

Evento pubblico che promuove l'inclusione dei bambini, dei ragazzi e degli adulti con disabilità e delle loro famiglie. Abbiamo proposto: service audio per il concerto delle scuole medie, intrattenimento musicale con concerto acustico e dj set dei ragazz\* e/o volontar\* del servizio, materiale promozionale del servizio, giochi in scatola per tutti

**UN QUARTIERE IN FESTA** - domenica 8 ottobre 2023. Organizzata dalla consulta di quartiere, ha coinvolto numerose associazioni sportive e socio culturali oltre alle scuole e ad alcune realtà commerciali.

Tempo Insieme ha partecipato con 4 proposte: Torneo di Tennis Tavolo - presso i tavoli del parco di via Pier Della Francesca

Postazione audio - con impianto professionale per proporre musica e per consentire l'amplificazione di interventi di politici e organizzatori

Giochi in scatola - in collaborazione con la ludo mobile TOKATE'

Balli di gruppo - proposti e gestiti da giovani volontarie del servizio

**FESTA DI HALLOWEEN** - lunedì 30 ottobre  
Momento di festa e gioco a tema Halloween differenziato per Senior (14-18) e Junior (11 - 13 anni)

Per i Junior abbiamo organizzato un percorso Horror a prove con la collaborazione delle giovani e dei giovani volontari di Tempo Insieme. Con i più grandi una festa musicale a tema.

**SCHOOL ORIENTEERING** presso scuola Bellani - mercoledì 29 novembre. Un incontro per gli alunni e le alunne della scuola Bellani (da soli o con la presenza dei genitori), sull'orientamento scolastico verso la secondaria di secondo grado.

La modalità già utilizzata negli anni passati, è stata quella di invitare gli studenti delle superiori a parlare delle caratteristiche e particolarità dei differenti indirizzi scolastici

e a raccontare dell'esperienza da loro vissuta nel passaggio dalle medie alle superiori.

**I'M THE VOICE** - Giovedì 15 dicembre

Gara di canto organizzato dal CASE Frassati in collaborazione con i CASE di Monza e realizzata nella sua parte conclusiva in un Teatro cittadino.

Una grande occasione di visibilità per i ragazzi e le ragazze, per i servizi e per l'amministrazione comunale.

**FESTA DI NATALE** venerdì 23 Dicembre

Tradizionale festa di Natale con tombolata, merenda e musica, abbiamo colto l'occasione per capire come ragazze e ragazzi provenienti da altre culture vivono questo periodo natalizio.

**Equipe di lavoro: composizione e turn over annuo**

L'equipe di lavoro 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, di volta in volta inseriti ed accompagnati nella relazione con i ragazzi e nel lavoro d'equipe.

Dopo circa 20 anni è cambiata la figura di coordinamento.

Il coordinatore ha la funzione di responsabile dei rapporti con le istituzioni, unitamente alla cooperativa Diapason, e con la cooperativa stessa e supervisiona il lavoro di equipe.

Ogni operatore è responsabile di una o più attività e progetti realizzati dal servizio: attività con i ragazzi, lavoro con le scuole, realizzazione di eventi, incontri di rete, promozione del servizio, ...

Una volta ogni 15 giorni è prevista una riunione di equipe in cui verificare, progettare e programmare il lavoro.

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

## Aspetti che hanno caratterizzato il Servizio nell'anno.

**Rispetto all'utenza:** si conferma anche quest'anno un elevato numero di ragazzi e ragazze di origine straniera (Bangladesh e nord Africa in particolare), alcuni ancora in fase di apprendimento della lingua italiana; Numeri alti di frequenze di ragazze e ragazzi delle superiori che utilizzano gli spazi più come luogo di aggregazione che per lo svolgimento di compiti o per lo studio.

**Rispetto alle Attività:** consolidamento dell'offerta di percorsi legati alla musica attraverso laboratori e piccoli eventi. Investimento su spazi dedicati ai giochi in scatola.

**Eventuali innovazioni:** realizzazione di percorsi laboratoriali nelle scuole primarie del territorio sul tema della Media Education

Realizzazione di percorsi formativi con allenatori e atleti di alcune società sportive del territorio

**Eventuali reclami: nessuno**

## Analisi rischi e opportunità.

**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 e 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 che come detto cercano prevalentemente un luogo di aggregazione.

**Azioni di miglioramento:** ricerca di finanziamenti che possano ampliare l'offerta di spazi e proposte che soddisfino le esigenze di socializzazione, aggregazione e protagonismo che i giovani frequentatori spesso ci portano.

## Utenti raggiunti nel 2023

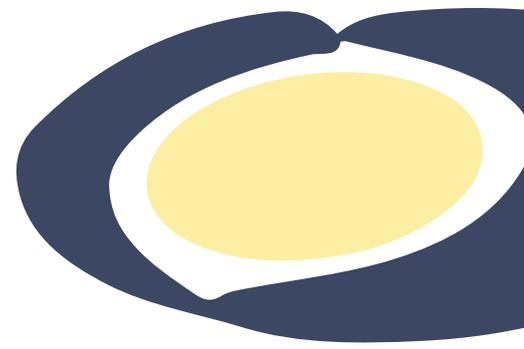
**75 Minori in età scolare,** di cui:  
36 di origine straniera

**10 Giovani (13-30 anni),** di cui:  
4 di origine straniera

**14 Volontari,** di cui 12 giovani e 2 Adulti







## 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 2023 si sono realizzate diverse attività specifiche di rilevazione della soddisfazione dei portatori d'interesse, che hanno investito soprattutto i lavoratori della cooperativa e gli utenti diretti dei servizi.

Nel dettaglio:

- Elaborati **questionari dei soci lavoratori e lavoratori non soci: Tot. 74**
- Realizzati incontri individuali di valutazione delle esperienze di tirocinio
- Somministrazione e raccolta di **questionari di soddisfazione agli utenti di tot n° 149**

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

- continuità dei servizi;
- aggiudicazione gare da appalto e/o stipula di convenzioni;
- lettere di accordo relative a singoli progetti;
- La richiesta di coordinare e partecipare a tavoli di interlocuzione tecnica e politica nella costruzione anche operativa dei piani locali di welfare.

## IL BENESSERE DEI SOCI E LAVORATORI

### IN GENERALE

Sono...	
Socio Lavoratore / Socia Lavoratrice	89%
Lavoratore non socio / Lavoratrice non socia	11%

In che fascia d'età sei?	
Tra i 20 e i 30 anni	31%
Tra i 31 e i 40 anni	28%
Tra i 41 e i 50 anni	25%
Tra i 51 e i 60 anni	17%

Lavoro in Diapason da :	
da 1 a 3 anni	23%
da 3 a 10 anni	23%
da oltre 20 anni	20%
da 10 a 20 anni	17%
meno di 1 anno	16%

### LAVORO SOCIALE

Perché hai scelto di lavorare nel Terzo Settore?	
Per motivi valoriali e di impegno sociale	63%
Per una scelta tecnico professionale	34%
Per la facilità di trovare occupazione	3%
Perché è un lavoro come un altro	0%

Se dovessi tornare indietro, rifaresti ancora il percorso di studi per diventare operatore operatrice nel Terzo Settore?	
Sì	56%
Non saprei	31%
No	13%

Dove ti vedi tra 5 anni?	
Nella stessa condizione lavorativa in Diapason	24%
In un altro servizio o progetto di Diapason	23%
In una condizione di maggiore responsabilità in Diapason	21%
non lo so	17%
In un ambito lavorativo non più nel Terzo Settore	11%
In pensione	3%
In un altro servizio o progetto di un'altra organizzazione del Terzo Settore	0%

### COSA CHIEDERESTI OGGI A DIAPASON?

Più spazio partecipativo e decisionale	
Abbastanza	56%
Poco	27%
Molto	14%
Moltissimo	3%

Più confronto sul senso del lavoro sociale e il suo valore politico per costruire processi di cambiamento	
Abbastanza	49%
Molto	28%
Poco	17%
Moltissimo	6%

Una maggiore retribuzione	
Molto	54%
Moltissimo	21%
Abbastanza	20%
Poco	4%

Più confronto con altri servizi anche fuori da mio territorio	
Molto	39%
Abbastanza	37%
Poco	23%
Moltissimo	1%

Più formazione	
Abbastanza	51%
Poco	29%
Molto	20%
Moltissimo	0%

Più formazione	
Abbastanza	50%
Poco	27%
Molto	23%
Moltissimo	0%

### CHE COSA TI STA AFFATICANDO DI PIÙ NEL TUO LAVORO?

La perdita di senso del mio lavoro	
Poco	51%
Abbastanza	36%
Molto	11%
Moltissimo	1%

Il carico di lavoro	
Abbastanza	41%
Poco	34%
Molto	21%
Moltissimo	3%

Il rapporto con Diapason	
Poco	78%
Abbastanza	17%
Molto	3%
Moltissimo	2%

Le condizioni contrattuali	
Abbastanza	44%
Molto	25%
Poco	23%
Moltissimo	8%

Il rapporto con le altre professioni	
Poco	44%
Abbastanza	38%
Molto	18%
Moltissimo	0%

Lo scarso riconoscimento sociale della professione	
Abbastanza	35%
Molto	32%
Moltissimo	20%
Poco	13%

Il rapporto con l'équipe	
Abbastanza	48%
Poco	30%
Molto	17%
Moltissimo	4%

Non riuscire a prendermi cura delle persone in modo adeguato per mancanza di risorse	
Abbastanza	48%
Poco	30%
Molto	17%
Moltissimo	4%

Lo scarso riconoscimento economico	
Molto	40%
Abbastanza	31%
Moltissimo	25%
Poco	4%

## COSA CHIEDERESTI OGGI A DIAPASON?

5. C'è altro che vorresti chiedere a Diapason?

Se sì, cosa?

Adeguamento livello contrattuale.

Che confrontasse apertamente la propria organizzazione con quella di altri enti simili in una chiave critica e costruttiva, non per cambiare, ma per far tesoro delle buone pratiche altrui... se esistono.

Coordinamento di un progetto

Possibilità dopo svariati anni in cooperativa di crescere con un progetto di formazione che mi permette poi di passare al coordinamento di un di un servizio anche all'inizio affiancata dai coordinatori stessi.

Una maggiore presenza politica e più coraggio nell'intraprendere azioni anche disturbanti ma più efficaci.

Una mappatura delle competenze interne all'organizzazione

Più cazzimma

Incontri con cooperativa specifici per il servizio in cui lavoro.

Investire maggiormente sulla comunicazione a livello professionale.

Maggior connessione tra i servizi che hanno prese in carico comuni o interventi all'interno degli stessi contesti.

Maggiore comunicazione all'interno della cooperativa e fra servizi.

Più occasioni di vicinanza relazionale.

Più digitalizzazione.

Supervisore psicoterapeuta.

## IL BENESSERE DEI DESTINATARI

### QUANTO TI PIACE/RITIENI UTILE FREQUENTARE IL SERVIZIO/PROGETTO?

A Molto	B Abbastanza	C Poco	D Per Niente
70%	29%	1%	-

#### Invio Servizi

	A	B	C	D	TOT
Domiciliarità	21	10			31
Nuovo Giardino	9	11			20
Saltinbanco	6	6			12
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>63</b>

#### Accesso Spontaneo

	A	B	C	D	TOT
CAD	8	3	1		12
Ancora Genitori	24	1			25
Hermada 14	2				2
School Hub	25	5			30
Tempo Insieme	9	7	1		17
<b>TOTALE</b>	<b>68</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>86</b>

### QUANTO TI PIACE/RITIENI ADEGUATA LA SEDE DEL SERVIZIO/PROGETTO?

A Molto	B Abbastanza	C Poco	D Per Niente
61%	31%	7%	-

#### Invio Servizi

	A	B	C	D	TOT
Domiciliarità	21	9	1	-	31
Nuovo Giardino	9	7	4	-	20
Saltinbanco	2	5	5	-	12
<b>TOTALE</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>63</b>

#### Accesso Spontaneo

	A	B	C	D	TOT
CAD	6	6			12
Ancora Genitori	20	4			24
Hermada 14	1	1			2
School Hub	19	10	1		30
Tempo Insieme	13	4			17
<b>TOTALE</b>	<b>59</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>85</b>

### QUANTO TI PIACCONO/RITIENI UTILI LE ATTIVITÀ PROPOSTE?

A Molto	B Abbastanza	C Poco	D Per Niente
60%	35%	4%	1%

#### Invio Servizi

	A	B	C	D	TOT
Domiciliarità	15	13	2	1	31
Nuovo Giardino	10	9	1		20
Saltinbanco	10	2			12
<b>TOTALE</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>63</b>

#### Accesso Spontaneo

	A	B	C	D	TOT
CAD	5	7			12
Ancora Genitori	18	7			25
Hermada 14	1	1			2
School Hub	20	7	3		30
Tempo Insieme	11	6			17
<b>TOTALE</b>	<b>55</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>86</b>

### QUANTI TI TROVI BENE CON LE COMPAGNE E I COMPAGNI?

A Molto	B Abbastanza	C Poco	D Per Niente
65%	31%	4%	-

Invio Servizi					
	A	B	C	D	TOT
Domiciliarità	20	10	1		31
Nuovo Giardino					0
Saltinbanco	8	4			12
<b>TOTALE</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>43</b>
Accesso Spontaneo					
CAD	7	5			12
Ancora Genitori					0
Hermada 14	2				2
School Hub	22	6	2		30
Tempo Insieme	9	7	1		17
<b>TOTALE</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>61</b>

### QUANTO TI TROVI BENE CON LE OPERATRICI E GLI OPERATORI?

A Molto	B Abbastanza	C Poco	D Per Niente
81%	18%	1%	-

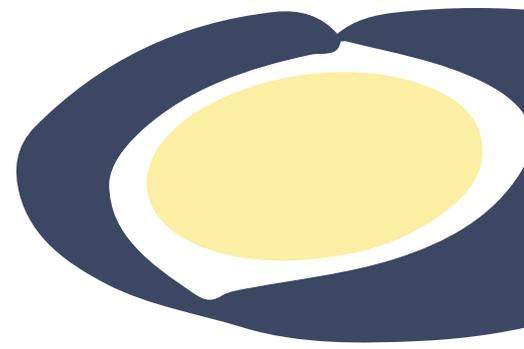
Invio Servizi					
	A	B	C	D	TOT
Domiciliarità	23	7	1		31
Nuovo Giardino	12	8			20
Saltinbanco	9	2	1		12
<b>TOTALE</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>63</b>
Accesso Spontaneo					
CAD	10	2			12
Ancora Genitori	24	1			25
Hermada 14	2				2
School Hub	26	4			30
Tempo Insieme	14	3			17
<b>TOTALE</b>	<b>76</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>86</b>

### FREQUENTANDO IL SERVIZIO/PROGETTO HAI FATTO NUOVE AMICIZIE?

A Molto	B Abbastanza	C Poco	D Per Niente
63%	31%	7%	-

Invio Servizi					
	A	B	C	D	TOT
Domiciliarità	12	15	4		31
Nuovo Giardino					0
Saltinbanco	4	6	2		12
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>43</b>
Accesso Spontaneo					
CAD	12				12
Ancora Genitori					0
Hermada 14	2				2
School Hub	24	5	1		30
Tempo Insieme	11	6			17
<b>TOTALE</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>61</b>





## 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 attiva:

- al Forum del Terzo Settore, come referenti eletti dalle realtà territoriali dei tre ambiti in cui siamo maggiormente presenti (Regionale, Milanese e Monza Brianza);
- 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:

**Diapason in Rete**

10 tavoli Milano

5 Tavoli Brianza

**ATI e Collaborazioni**

1 nuova

12 in corso

8 concluse

**CNCA**

5 Gruppi

7 partecipanti

## TAVOLI TERRITORIALI

### Territorio di Milano

- Forum Terzo Settore Città di Milano
- Gruppo di Raccordo Minori. Coordinamento cittadino delle organizzazioni a tutela dei minori
- Coordinamento cittadino Servizi Domiciliari
- Coordinamento cittadino Centri Educativi Diurni per Minori
- Coordinamento cittadino Assistenza Educativa Scolastica
- Coordinamento cittadino Enti Gestori Servizi diurni per la disabilità
- Rete degli enti che lavorano per l'accoglienza e l'inclusione di immigrati
- MiGeneration Net, rete degli enti che lavorano nelle politiche giovanili
- Reti territoriali QuBi per il contrasto alla povertà minorile, nei quartieri di Niguarda, Comasina/Bruzzano, Quarto Oggiaro
- Rete regionale del progetto sul Penale Minorile "Tra Zenit e Nadir"

### Territorio di Monza e Brianza

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

## PARTNERSHIP E ATI

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.

### Nuove collaborazioni

ATI con L'impronta e altre 15 organizzazioni per la realizzazione delle attività del Servizio Laboratori Diurni per persone con disabilità nel Comun di Milano.

### Collaborazioni in corso

- Fondazione Aquilone: Servizio Domiciliarità nei 1 Municipi 1,2,3,8,9 di Milano (sviluppo dell'ATI precedente che coinvolgeva solo il Municipio 9)
- Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo: "Indagini sociali" (rinnovata a partire da gennaio 2023)
- Comin e Nivalis: Servizio di Trattamento delle conflittualità e maltrattamenti del Comune di Milano (rinnovata a partire da gennaio 2023)
- Spazio Aperto Servizi, Comin, Ael, Farsi Prossimo: Servizio REI per il Comune di Milano (rinnovata e ampliata a partire da marzo 2023 con la nuova denominazione di "Servizi di supporto all'attuazione del reddito di cittadinanza, rafforzamento del servizio sociale professionale e del welfare di comunità)
- Comin e Azione Solidale: Pronto Intervento per il Comune di Milano
- Comin, Spazio Aperto Servizi, Nivalis: Progetto "Link"

- Minotauro, Comunità Nuova, Lotta contro l'Emarginazione, Nivalis, Comin, Zero5: Progetto "Accogliami"
- Accordo di Rete con 26 partner per la realizzazione delle azioni di contrasto alla povertà minorile nel progetto QuBi Niguarda – QuBi Bruzzano/Comasina – QuBi Quarto
- La Grande Casa: Servizi di Tutela del Distretto di Carate
- La Grande Casa e il Torpedone: Centro Diurno Primo Piano a Bovisio Masciago
- Progetto Sociale: Servizio Educativo Minori dell'Azienda TECUM di Mariano Comense
- 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"

### Collaborazioni concluse

- Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo, Azione Solidale: Segretariato Sociale per il Comune di Milano (inclusa nel nuovo bando REI e sostegno al Welfare avviata a marzo 2023)
- Comin, Spazio Aperto Servizi, Farsi Prossimo e Azione solidale: "FASST 1 e 2"
- Melograno, Comunità Nuova, Caf: servizio di integrazione al Servizio Affidi del Comune di Milano
- ISMU e altri 5 partner per la realizzazione delle attività relative al progetto annuale 285 denominato SOS
- Fuori Luoghi, La Cordata, Equa, L'impronta, Archè, Comin: per la realizzazione dell'accoglienza diffusa nel sistema SAI
- 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
- Accordo di rete territoriale a Monza e Brianza con capofila IS M.L. King per la realizzazione di attività integrate attorno al

benessere scolastico/familiare/territoriale degli allievi delle scuole secondarie

- 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

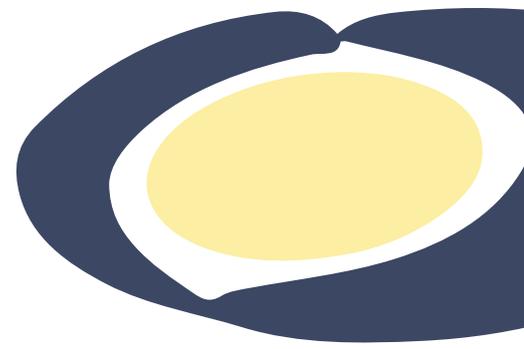
## IL RAPPORTO CON IL CNCA

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

Si segnalano in particolare:

- l'incarico a Paolo Cattaneo di presidente regionale del CNCA Lombardia e di membro del Consiglio Nazionale e dell'Esecutivo Nazionale;
- Gruppo Infanzia Adolescenza e Famiglie che ha coinvolto in particolare Clelia Buccella, Valentina Calvi e Nicoletta Sottile;
- Gruppo Accoglienza Migranti che ha coinvolto Paolo Cattaneo nella sua veste di presidente Regionale e Maria Nicolai;
- Gruppo Politiche Giovanili Nazionale che ha coinvolto Marco Fossati;
- Gruppo comunicazione: Cattaneo, in veste di presidente regionale ed Elena Masiello.
- la partecipazione alla progettazione e gestione del progetto nazionale CNCA sui temi del penale minorile (bando Con i Bambini) che ha coinvolto Valentina Calvi e Alessio Andreotti.





## 10. TIROCINIO E VOLONTARIATO

Diapason accoglie da sempre tirocinanti delle Facoltà universitarie. 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.

**Tirocini Formativi** che nel corso del 2023 si sono attivati: 4 percorsi di tirocinio individuale per educatori (triennio) e realizzazione di 2 incontri di "propedeutica al tirocinio", con la Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Bicocca; 2 percorsi di tirocinio individuale per assistenti sociali con l'università Bicocca di Milano; 4 percorso di tirocinio individuale con la Facoltà di Scienze dell'Educazione (2 triennali e 2 magistrale) dell'Università Cattolica.

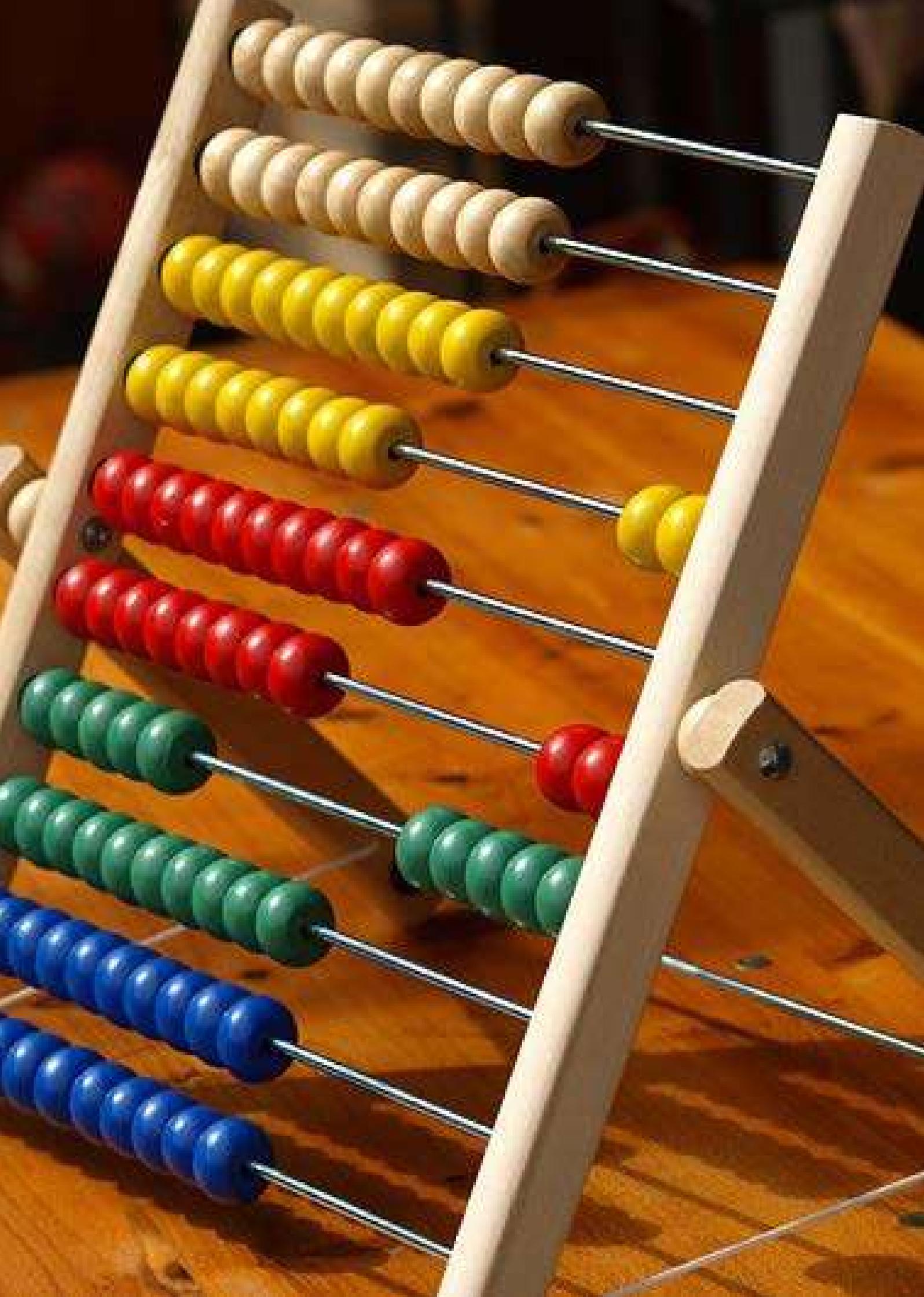
**Il programma di tirocinio nei nostri servizi prevede:** individuazione di un educatore/assistente sociale/psicologo che affianchi il tirocinante nel percorso, garantendo incontri settimanali di confronto; affiancamento al lavoro di progettazione e programmazione degli interventi realizzati dagli educatori e dai gruppi di lavoro, attraverso la partecipazioni alle riunioni settimanali; lavoro a diretto contatto con l'utenza, in copresenza con gli operatori; confronto con i responsabili della Cooperativa, sugli aspetti gestionali, organizzativi e di senso complessivo.

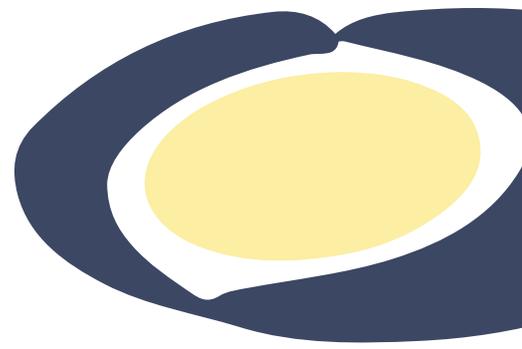
**European Solidarity Corps** è la nuova iniziativa dell'Unione europea che sostituisce Erasmus Plus e che offre ai giovani dai 18 ai 30 anni opportunità di lavoro o di volontariato nell'ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa.

Dopo l'accreditamento con il ministero rinnovato nel 2022 e dopo l'approvazione ed il finanziamento del progetto presentato con l'Associazione Joint, si sono avviati due percorsi semestrali con due volontarie (una spagnola e una greca), ospitate 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.

Nel 2023 Diapason ha beneficiato della presenza complessiva di soli due volontari civili sino a maggio, avendo deciso di non partecipare temporaneamente per un anno al bando stesso. I due volontari (un uomo ed una donna) per dodici mesi hanno dedicato venticinque ore settimanali, all'interno di due diversi servizi: la Comunità Millesoli, e il servizio ed8ucativo minori Saltinbanco di Monza.

Durante tutto l'anno sono stati accompagnati attraverso: la presenza quotidiana degli educatori; la presenza durante l'incontro di équipe del/della coordinatore/trice; la formazione generale e specifica prevista dal progetto di servizio civile incontri mensili di supervisione e tutoraggio in gruppo con Valentina Calvi.





## **11. BILANCIO E RENDICONTAZIONE SOCIALE 2023**

## STATO PATRIMONIALE 2023

	31.12.2023	31.12.2022
<b>B) Immobilizzazioni</b>		
I - Immobilizzazioni immateriali	101.837	41.858
II - Immobilizzazioni materiali	415.762	445.699
III - Immobilizzazioni finanziarie	400	2.001
<b>Totale immobilizzazioni (B)</b>	<b>517.999</b>	<b>489.558</b>
<b>C) Attivo circolante</b>		
I - Rimanenze	8.183	8.600
II - Crediti		
esigibili entro l'esercizio successivo	2.578.460	2.496.647
esigibili oltre l'esercizio successivo	26.837	25.964
<b>Totale crediti</b>	<b>2.605.297</b>	<b>2.522.611</b>
IV - Disponibilità liquide	1.483.320	1.433.410
<b>Totale attivo circolante (C)</b>	<b>4.096.800</b>	<b>3.964.621</b>
<b>D) Ratei e risconti</b>	<b>92.174</b>	<b>262.419</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>4.706.973</b>	<b>4.716.598</b>
<b>A) Patrimonio netto</b>		
I - Capitale	39.694	43.023
IV - Riserva legale	117.363	107.341
V - Riserve statutarie	287.610	265.227
VI - Altre riserve	2.027	2.030
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	41.567	33.407
<b>Totale patrimonio netto</b>	<b>488.261</b>	<b>451.028</b>
<b>B) Fondi per rischi e oneri</b>	<b>270.906</b>	<b>175.708</b>
<b>C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato</b>	<b>1.429.227</b>	<b>1.338.711</b>
<b>D) Debiti</b>		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.667.011	1.817.428
esigibili oltre l'esercizio successivo	244.435	332.454
<b>Totale debiti</b>	<b>1.911.446</b>	<b>2.149.882</b>
<b>E) Ratei e risconti</b>	<b>607.133</b>	<b>601.269</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>4.706.973</b>	<b>4.716.598</b>

## CONTO ECONOMICO 2023

	31.12.2023	31.12.2022
<b>A) Valore della produzione</b>		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.339.866	3.964.938
5) altri ricavi e proventi		
contributi in conto esercizio	237.254	411.027
altri	59.104	13.983
Totale altri ricavi e proventi	296.358	425.010
<b>Totale valore della produzione</b>	<b>4.636.224</b>	<b>4.389.948</b>
<b>B) Costi della produzione</b>		
6) materie prime, sussidiarie, consumo e merci	257.638	217.664
7) per servizi	608.133	572.477
8) per godimento di beni di terzi	113.993	100.219
9) per il personale		
a) salari e stipendi	2.509.828	2.433.606
b) oneri sociali	632.168	610.895
c), d), e) TFR, trattamento di quiescenza, altri costi del personale	321.963	297.243
c) trattamento di fine rapporto	192.560	279.994
e) altri costi	129.403	17.249
<b>Totale costi per il personale</b>	<b>3.463.959</b>	<b>3.341.744</b>
10) ammortamenti e svalutazioni		
a), b), c) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali e materiali, altre svalutazioni delle immobilizzazioni	49.381	44.405
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	10.652	8.816
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	38.729	35.589
<b>Totale ammortamenti e svalutazioni</b>	<b>49.381</b>	<b>44.405</b>
11) variazioni delle rimanenze materie prime, sussidiarie, consumo e merci	417	(328)
12) accantonamenti per rischi	-	7.000
14) oneri diversi di gestione	72.452	56.683
<b>Totale costi della produzione</b>	<b>4.565.973</b>	<b>4.339.864</b>
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	70.251	50.084
<b>C) Proventi e oneri finanziari</b>		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	12.022	1.393
<b>Totale proventi diversi dai precedenti</b>	<b>12.022</b>	<b>1.393</b>
<b>Totale altri proventi finanziari</b>	<b>12.022</b>	<b>1.393</b>
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	39.105	18.070
<b>Totale interessi e altri oneri finanziari</b>	<b>39.105</b>	<b>18.070</b>
<b>Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)</b>	<b>(27.083)</b>	<b>(16.677)</b>
<b>D) Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (18-19)</b>		
19) svalutazioni		
a) di partecipazioni	1.601	-
<b>Totale svalutazioni</b>	<b>1.601</b>	<b>-</b>
<b>Totale delle rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (18-19)</b>	<b>(1.601)</b>	<b>-</b>
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	41.567	33.407
<b>21) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO</b>	<b>41.567</b>	<b>33.407</b>

## CONTRIBUTI PUBBLICI INCASSATI NEL 2023

DATA	ENTE	PROGETTO	IMPORTO
19/02/2023	COMUNE MILANO- FSE 2014-2020	ID 729067 - LABORATORIO SOCIALE GIUFFRE VILLANI. SALDO	19.561,40 €
31/03/2023	COMUNE DI MONZA	CONTRIBUTO ATT CENTRI SOCIO EDU CA.S.E -	22.426,00 €
17/03/2023	COMUNE DI MONZA	ATTIVITA' ORIENTAMENTO PRESSO CASE	2.461,80 €
21/03/2023	CONSORZIO DESIO BRIANZA	REGIONE: SALDO TOTEM 2- ID 1185035	6.905,53 €
15/05/2023	COMUNE DI MONZA	SALDO FONDO SOC REGIONALE ANNO 22	12.409,09 €
15/09/2023	REGIONE LOMBARDIA	VOUCHER FORMAZIONE CONTINUA- SALDO	225,00 €
15/09/2023	REGIONE LOMBARDIA	VOUCHER FORMAZIONE CONTINUA- SALDO	525,00 €
15/09/2023	REGIONE LOMBARDIA	VOUCHER FORMAZIONE CONTINUA- SALDO	750,00 €
19/10/2023	COMUNE DI MILANO	LAB L2- FAMI 2014-2020 PROG 2574 SALDO	10.783,08 €
22/11/2023	CONF ITA AGRICOLTORI- C.I.B.	PROG SOCIAL RURAL ACT- REND INTERMEDIA 2891	2.775,61 €
04/12/2023	COMUNE DI MONZA	CONTRIBUTO ATT CENTRI SOCIO EDU CA.S.E -	21.529,74 €
24/10/2023	EUROPEAN SOLID CORPS- NO BORDERS	CONTRIB S. CIVILE VOLONT EUROPEO: PR ESC 51-22	3.612,00 €
28/04/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB- 2022	304,01 €
21/03/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB- 2022	6.093,26 €
26/05/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PROGETTO LINK IN PARTNERSHIP 22	54.711,70 €
14/06/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB - 2022	23.217,11 €
15/05/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB - 2022	9.512,31 €
07/08/2023	COMUNE DI MILANO	PROGETTO FASTT 2- FONDI 285/97 ANNO 2022	117.641,89 €
20/07/2023	COMUNE DI MILANO	PROGETTO FASTT 1- FONDI 285/97 -ANNO 2022	64.419,33 €
10/08/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB- 2023	21.557,73 €
13/07/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE ASSIST EDUC SCOLASTICA IST LOCCHI	43.480,50 €
13/07/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE ASSIST EDUC SCOLASTICA IST PERTINI	52.437,00 €
13/07/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE ASSIST EDUC SCOLASTICA IST PERTINI	39.028,50 €
13/07/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE ASSIST EDUC SCOLASTICA IST LOCCHI	31.899,00 €
25/09/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PROSSIMARTE- FONDI 285/97	2.328,85 €
02/10/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PROGETTO LINK IN PARTNERSHIP	51.678,00 €
11/12/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PROGETTO CUSTODIA SOCIALE- ACCONTO	14.988,00 €
27/11/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PROGETTO LINK IN PARTNERSHIP	59.566,72 €
18/12/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PR SCHOOLHUB- 2023	18.373,96 €
19/12/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PROSSIMARTE- FONDI 285/97	568,89 €
21/07/2023	COMUNE DI MILANO	PROGETTO FASTT 1- FONDI 285/97 - COMP 2021	10.346,16 €
21/07/2023	COMUNE DI MILANO	PROGETTO FASTT 1- FONDI 285/97 - COMP 2021	11.632,11 €
19/07/2023	COMUNE DI MILANO	PROGETTO FASTT 2- FONDI 285/97- COMP 2021	2.880,48 €
19/07/2023	COMUNE DI MILANO	PROGETTO FASTT 2- FONDI 285/97- COMP 2021	39.960,51 €
21/07/2023	COMUNE DI MILANO	PROGETTO FASTT 1- FONDI 285/97 - COMP 2021	891,61 €
31/01/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PROGETTO LINK IN PARTNERSHIP - 2022	41.566,70 €
26/04/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE ASSIST EDUC SCOLASTICA IST LOCCHI	50.977,50 €
22/12/2023	COMUNE DI MILANO	PROGETTO FASTT 1- FONDI 285/97 - COMP 2023	15.347,73 €
21/04/2023	COMUNE DI MILANO	CO PREGETTAZIONE- ESTIVI 2021	12.750,00 €
08/06/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE ASSIST EDUC SCOLASTICA IST LOCCHI	11.749,50 €
24/01/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PROGETTO ACCOGLIMI IN PARTNERSHIP 2022	3.923,67 €
23/01/2023	COMUNE DI MILANO	CO PROGETTAZIONE PROGETTO ACCOGLIMI IN PARTNERSHIP 2021	548,57 €