

BILANCIO SOCIALE
01.09.2017 - 31.08.2018

SEZIONE 1 - PREMESSA

➤ **Obiettivi**

Attraverso la redazione del Bilancio Sociale la Cooperativa si pone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- comprendere il ruolo della cooperativa;
- fidelizzare i diversi portatori d'interesse;
- informare il territorio;
- favorire la comunicazione interna ;
- rispondere ad adempimenti previsti dalle norme e in particolar specie consentire il mantenimento al Registro Regionale delle Cooperative Sociali.

➤ **Destinatari principali**

I principali destinatari del presente documento sono:

- Soci;
- Regione Lombardia.

➤ **Metodologia adottata per la redazione:**

Il processo di redazione del bilancio sociale, che coinvolge tutti gli organi sociali e alcune figure operative (direttore dei servizi, amministrazione), è stato redatto sulla base del bilancio d'esercizio e della relazione di gestione.

➤ **Riferimenti normativi**

Legge n. 381/1991 (Cooperative Sociali)
Decreto Legislativo n. 460/1998 (Onlus)
Decreto Legislativo n° 196 del 2003
D.G.R. n° 20763/05
Legge Regionale n. 3/2008
D.G.R. n° 7433/08
Legge 81/2008 (Sicurezza)
D.G.C. n° 2535/08 e n° 3453/10

➤ **Modalità di utilizzo e di pubblicizzazione**

Il Bilancio Sociale, a seguito dell'approvazione dell'Assemblea dei Soci, sarà pubblicato sul sito web della Cooperativa.

➤ **Data e modalità di approvazione**

Verbale assemblea del CdA: 28/06/19
Verbale assemblea dei soci: 31/07/19

SEZIONE 2 - INFORMAZIONI GENERALI SULLA COOPERATIVA E SUGLI AMMINISTRATORI

➤ **Oggetto sociale**

Scopo della cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo uno, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n. 381, organizzando un'impresa che persegue, mediante la partecipazione solidale dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, gli obiettivi della legge predetta.

➤ **Dati anagrafici e forma giuridica**

Considerato che il bilancio sociale è un documento che rappresenta la cooperativa anche verso i portatori di interesse esterni, si riportano i dati e le informazioni previste per l'iscrizione e il mantenimento nell'albo delle cooperative sociali, ed in particolare:

- denominazione della cooperativa e forma giuridica adottata secondo quanto previsto dalla riforma del diritto societario

“FRATERNITA’ E AMICIZIA – SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE – O.N.L.U.S.”

La cooperativa è disciplinata dalle disposizioni in materia di società a responsabilità limitata, per quanto non disciplinato dalle disposizioni che riguardano specificamente le società cooperative.

- indirizzo della sede legale e delle eventuali sedi operative

Sede legale: Milano Via Washington, 59
 Sedi operative: Milano Via Egadi, 2
 Milano Via M. M. De Taddei, 10
 Milano Via Giambellino, 102
 Milano Via Lorenteggio, 44
 Buccinasco Via Manzoni, 10
 Milano Via Foppa, 7

- riferimenti alle iscrizioni negli Albi e Registri previsti dalla normativa vigente

Iscritta alla CCIAA di Milano con R.E.A. 1862759 in data 02/01/2008.

Iscritta all'Albo delle Società Cooperative con numero A187864 Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto data iscrizione 31/12/2007.

Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative con disposizione dirigenziale G.R. n. 8492 del 16/09/2011 numero 1448 sezione A.

➤ **Nominativi degli amministratori e dei componenti dell'organo di controllo**

Nome e cognome	Carica	Data prima nomina	Durata dell'attuale incarico dal... al ...	Socio dal	Residente a	Altre cariche istituzionali
Niro Vincenzo	Presidente del CdA	15/12/2007	fino al 12.11.2018	15/12/2007	Milano	
Lanza Barbara	Consigliere	27/06/2017	fino alla revoca	15/12/2007	Milano	
Cerabolini Roberto	Consigliere	09/01/2008	fino alla revoca	15/12/2007	Novate Milanese (MI)	

- **Eventuale adesione ad Associazioni di rappresentanza e tutela del settore cooperativo giuridicamente riconosciute**

La Cooperativa non aderisce ad Associazioni di rappresentanza e tutela del settore cooperativo giuridicamente riconosciute

- **Eventuale appartenenza a Consorzi di cooperative**

La Cooperativa non appartiene a Consorzi di cooperative

- **Eventuale partecipazione della cooperativa sociale ad altre imprese o cooperative**

La Cooperativa non partecipa ad altre imprese o cooperative

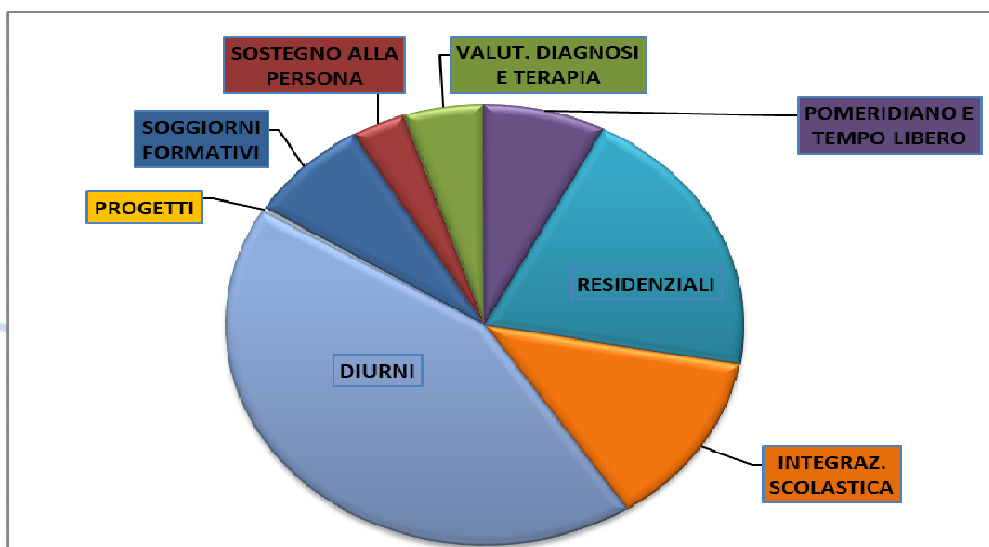
- **Eventuale partecipazione di altre imprese o cooperative nella cooperativa sociale**

Non sono presenti partecipazioni di altre imprese o cooperative

- **Settore di attività**

Gestione dei servizi per disabili psico-intellettivi e relazionali e per bambini, adolescenti e giovani adulti in difficoltà.

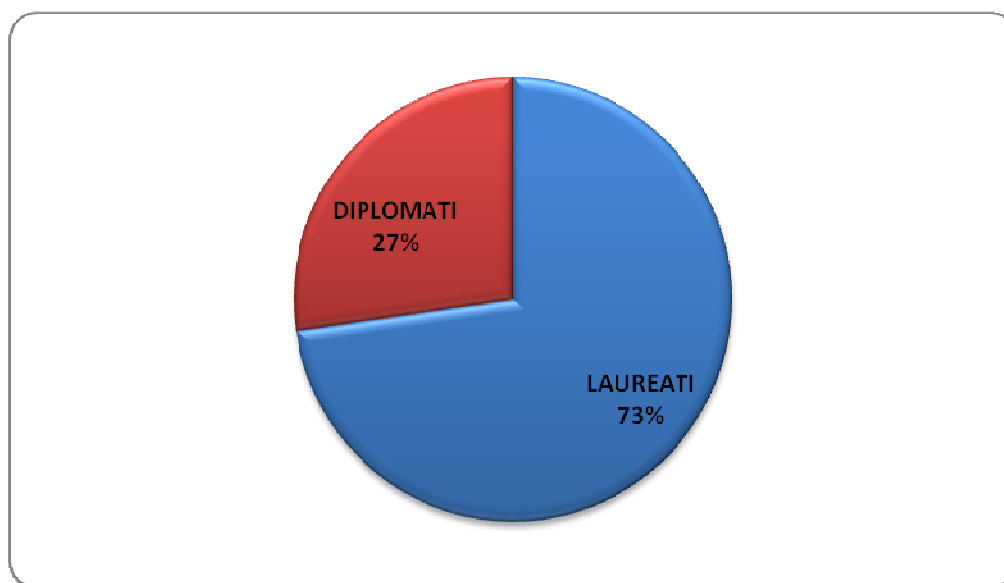
La Cooperativa, attraverso la molteplicità delle attività erogate, offre risposte diversificate in base all'età, ai bisogni e alle competenze dei fruitori; proponendo, in base alle finalità ed agli obiettivi, interventi informativi, valutativi, formativi, educativi, terapeutici, di sostegno e ludici, diversificati. Si rivolge a persone disabili intellettive e/o relazionali e a bambini e giovani adulti in difficoltà.



➤ **Composizione della base sociale**

La base sociale è composta da 23 soci con un età media di 40 anni.

Tipologia dei soci delle cooperative sociali tipo A	maschi		femmine		totale	
	n.	%	n.	%	n.	%
lavoratori	4	50	11	73,33	15	65,22
volontari	1	13	2	13,33	3	13,04
fruitori	0	0	0	0,00	0	0,00
sovventori	0	0	0	0,00	0	0,00
altri	3	38	2	13,33	5	21,74
totale persone fisiche	8	100	15	100,00	23	100,00
persone giuridiche	0		0		0	0,00
Totale soci					23	100,00



TITOLO DI STUDIO

SEZIONE 3 – RELAZIONE DI MISSIONE

➤ Finalità istituzionali e valori di riferimento

La filosofia che ci accompagna e che crea il presupposto dell'operare insieme ad un altro essere umano, è quella di considerare l'individuo come soggetto, protagonista della sua esistenza, nella sua globalità psico-fisica.

Nei diversi Servizi rivolti alle persone con disabilità, ci occupiamo di potenziare, mantenere, riabilitare o abilitare competenze psico-operative o funzioni motorie, manuali o cognitive, senza mai dimenticare i vissuti e l'aspetto intersoggettivo, relazionale e sociale che accompagna la vita dei nostri ragazzi.

Essere un "disabile" comporta non solo dover risolvere tipiche questioni come, ad esempio, quelle dell'età adolescenziale, ma anche porsi domande angosciose che più o meno consapevolmente appaiono nella mente: "Io chi sono" "Perché a volte gli altri mi evitano" "Perché tutto questo è capitato proprio a me" "Cosa sarà il mio futuro"

"Era meglio se non fossi mai nato"... Questi quesiti aprono il varco ad un mondo di sofferenza che, se non trattata in contesti adeguati, può sviluppare aspetti psicopatologici preoccupanti. Senza entrare in aspetti troppo tecnici, basta dire che, la disabilità e il determinare un quoziente intellettivo deficitario, non protegge dall'insorgere di un alto livello di sofferenza. Ecco perché, accanto agli apprendimenti tradizionali, crediamo importante promuovere attività che possano far emergere il mondo emozionale di ogni soggetto, attraverso i diversi canali verbali, pittorici, grafici e musicali, per facilitare un processo di costruzione di un Sé autentico, che fondi le basi sulla realtà, evitando sovrastrutture difensive, apparentemente meno dolorose, ma che in verità non permettono una autentica crescita individuale. Da sottolineare che parliamo di ragazzi con deficit cognitivi lievi, oggi meglio definiti come soggetti "Borderline Cognitivi" o soggetti ai "Limiti Inferiore di Norma".

Sono persone che apparentemente non presentano gravi problematiche, ma che in realtà percepiscono il disagio di essere disabili, spesso non comprendono le motivazioni, vivendo in contesti di solitudine e scarso confronto e incontro con i coetanei.

Agli occhi del mondo non sembrano presentare caratteristiche interessanti: hanno difficoltà a trovare occupazioni, ad integrarsi, a costruirsi un futuro, non hanno fisici prestanti, non sono dei leader, a volte sono lenti a comprendere informazioni e/o eseguire consegne, e non rispondono alle immagini di "forza o bellezza" che riempiono l'immaginario di molti giovani di oggi... Ma il loro cuore batte come per tutti noi ed è importante per loro pensare ad una vita, ad una occupazione, ad un futuro anche affettivo e/o di coppia, che tenendo conto del loro limite possa mettere in evidenza le loro grandi potenzialità e dare il via all'attuarsi di una esistenza, che per ognuno, in base alle proprie risorse, possa avere significato.

Tutti insieme, forse, riusciremo a farci conoscere e far comprendere che esiste anche "un'altra disabilità" più mascherata che ha però bisogno di ascolto e di considerazione.

Aiutare a vivere una vita maggiormente dignitosa e piena di significato è compito di tutti noi. Nasciamo, ognuno ignaro del proprio destino, viviamo in base alle risorse individuali, e moriamo, soli, ma accompagnati dalla ricchezza di quanti abbiamo saputo incontrare, scambiandoci emozioni, affetti e dolori.

➤ Obiettivi e strategia di medio- lungo periodo

Consolidare il ruolo della cooperativa all'interno del contesto locale (Città di Milano) e rafforzarlo nell'hinterland, incrementando l'offerta di Servizi offerti dalla Cooperativa estendendo il bacino di utenza con servizi rivolti a soggetti minori.

Incrementare il numero dei servizi accreditati con il Comune di Milano.

Individuare uno stabile dove poter erogare in un'unica sede le attività diurne della Cooperativa.

➤ Obiettivi di esercizio

Incrementare il numero di utenza saturando completamente la capacità ricettiva sia per i servizi diurni sia quelli residenziali.

Incrementare la visibilità della Cooperativa anche attraverso la continuazione delle pubblicazioni del giornale "Sogni di Cristallo" e realizzazione di almeno 1 eventi di carattere cittadino.

➤ **Valutazione**

Oltre a continuare gli interventi rivolti alla popolazione disabile sia di Milano sia dell'hinterland, il principale impatto – che per la cooperativa rappresenta un rafforzamento – è rappresentato dall'aver rinnovato i patti di accreditamento, con il Comune di Milano, dei servizi convenzionati.

➤ **Ambito territoriale**

La Cooperativa opera prevalentemente all'interno del territorio della Città di Milano.
Nel corso del 2011 ha esteso il proprio ambito territoriale, attraverso l'apertura di una microcomunità a Buccinasco.

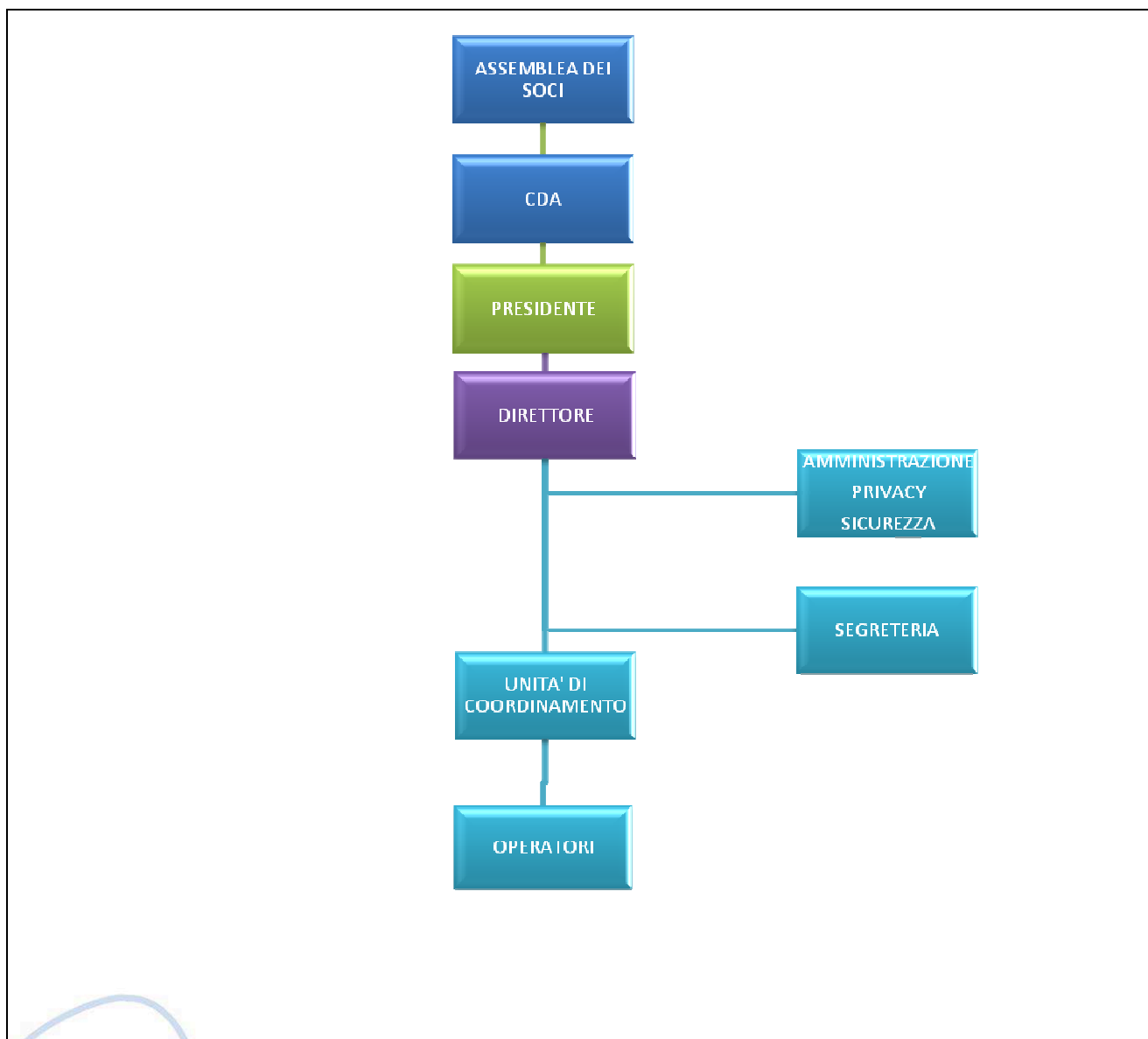
➤ **Storia della cooperativa**

La Cooperativa nasce nel dicembre 2007.
I soci fondatori della Cooperativa, tutti operatori dell'Associazione omonima, avevano l'obiettivo - per volontà della stessa Associazione - di acquisirne i Servizi.
Con l'intento di continuare ad avere un legame con la Cooperativa, l'Associazione Fraternalità e Amicizia acquista 2 quote di socio sovventore della Cooperativa.
Nel marzo 2008 avviene la cessione di ramo d'azienda e la Cooperativa acquista la titolarità di tutti i Servizi della Cooperativa.
I primi anni di costituzione della Cooperativa hanno visto da un lato incrementare l'offerta dei Servizi sia in termini di qualità sia quantitativi e dall'altro trovare una nuova interlocuzione con il Comune di Milano.
Nel 2009 la Cooperativa ha ottenuto l'accreditamento con il Comune di Milano per svolgere attività domiciliari per ragazzi disabili in zona 6.
Sul finire del 2009 è stata aperta la prima microcomunità gestita dalla Cooperativa: Micro "Giambellino".
Nel 2010 la Cooperativa ha ottenuto l'accreditamento con il Comune di Milano per la gestione di un Centro Socio Educativo per 14 posti e per un Servizio di Formazione all'autonomia di 16 posti.
Nel 2011 sono state aperte due nuove microcomunità: Micro "Buccibeuys" e Micro "Rinasci Donna"; inoltre la Cooperativa ha aderito all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali.
Da settembre del 2011 è stato confermato l'accreditamento con il Comune di Milano per il Servizio di Assistenza Domiciliare.
Nel 2011 è stata avviata la collaborazione con il CILF tramite partecipazione congiunta al Piano Emergo, è stata inoltre creata una ATS con AFGP per la partecipazione al Bando Inclusione Sociale con il Comune di Milano.
Da settembre 2012 è stato ottenuto l'accreditamento dal Comune di Milano per il servizio di integrazione scolastica per alunni con disabilità. Inoltre è stata confermata la collaborazione con CILF e AFGP nell'ambito del Piano Emergo finanziato dalla Provincia di Milano.
A partire da marzo 2013 è partita la pubblicazione del mensile online "I Sogni di Cristallo" edito dalla Cooperativa.
Da dicembre 2013 sono stati sottoscritti i patti di accreditamento con il Comune di Milano per le realtà residenziali (casa famiglia e microcomunità).
Ad ottobre 2014 è stata trasferita la sede legale presso i locali in Via Washington, 59 – Milano.
A febbraio 2016 è stata aperta la sede di Via Foppa, 7
Ad aprile 2016 sono stati confermati gli accreditamenti con il Comune di Milano per lo SFA e il CSE e ottenuto l'accreditamento per il CAD.
A giugno 2016 è stato sostituito il Direttore della Cooperativa.
Nel corso del 2017 è stato individuato un nuovo organigramma diviso in Aree.

SEZIONE 4 –STRUTTURA DI GOVERNO DELLA COOPERATIVA

Nella sezione si descrivono sinteticamente i processi decisionali e di controllo, facendo emergere - attingendo ai documenti e ai verbali della cooperativa - il grado di partecipazione e di coinvolgimento nelle decisioni dei diversi livelli organizzativi in relazione a:

- **Processi decisionali e di controllo**, descrivendo le aree di attività, i livelli di responsabilità e le relazioni tra le diverse aree; evidenziando le motivazioni delle scelte che hanno portato a determinare la struttura organizzativa; eventualmente integrando la descrizione con l’organigramma



➤ **Disposizioni contenute nello Statuto**

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da tre persone. Possono farne parte anche i soci sovventori e i non soci, ma la maggioranza deve essere composta da soci cooperatori. L'organo di revisione è rappresentato dalla Società A.G.P. s.r.l.

➤ **Modalità seguite per la nomina degli amministratori**

I membri del consiglio di amministrazione vengono nominati dall'assemblea dei soci. La nomina dura fino a dimissioni o revoca o per il periodo definito dall'assemblea all'atto della nomina o successivamente.

➤ **Relazione sulla vita associativa**

Nel corso del periodo 01.09.17-31.08.18 è stata indetta l'assemblea relativa all'approvazione del bilancio d'esercizio del 01.09.16-31.08.17 e l'assemblea relativa all'ingresso di cinque nuovi soci.

SEZIONE 5 – I PORTATORI DI INTERESSI

➤ **Portatori di interessi interni:**

Organi direzionali

- Assemblea dei soci (organo di indirizzo delle politiche aziendali);
- Consiglio di amministrazione della cooperativa;
- Presidente;

Base sociale

- soci lavoratori;
- soci volontari;
- soci sovventori e /o soci finanziatori.

Organi di Controllo

- Società di revisione

Risorse umane

- lavoratori;
- volontari;
- Tirocinanti.

Fruitori

- utenti
- famiglie.

➤ **Portatori di interessi esterni:**

Rete economica

- Utenti e famiglie;
- Comune di Milano;
- Comune di San Donato Milanese;
- Comune di San Giuliano;
- Comune di Pieve Emanuele;
- Comune di Rozzano;
- Comune di Pero;
- Comune di Corsico;
- Comune di Buccinasco;
- Comune di Lacchiarella;
- Comune di Rho;
- fornitori;
- finanziatori ordinari (Banca prossima);
- donatori.

Rete territoriale

- Comune di Milano;
- Regione Lombardia;
- Comune di Buccinasco.

Rete di sistema e Relazione con il territorio

Tavoli di lavoro enti gestori:

- “Poli della Disabilità” della Città Metropolitana (Ovest e Sud)
- Tavolo Terzo Settore
- il Tavolo dell’Assistenza Educativa
- il Tavolo degli Enti che gestiscono strutture residenziali e progetti propedeutici
- Tavolo salute mentale

SEZIONE 6 – RELAZIONE SOCIALE

- **Evoluzione e cambiamenti della base sociale**, riferiti ad ogni tipologia di soci. Particolare attenzione deve essere posta al numero delle dimissioni, dei recessi o delle esclusioni

Nell’arco del periodo 01.09.17 - 31.08.18 si è avuto un incremento della base sociale con l’ingresso di sei nuovi soci.

- **Attività e servizi** sviluppati in relazione all’oggetto sociale; modalità di organizzazione e realizzazione di ogni attività

Fraternalità e Amicizia Società Cooperativa Sociale Onlus ha compiuto 10 anni, avvalendosi dell’esperienza maturata in precedenza dall’omonima Associazione, le cui attività sono iniziate nel 1998, su impulso di genitori di persone con disabilità. Nel corso degli anni la Cooperativa ha rivolto l’attenzione anche a temi legati all’adolescenza, alle difficoltà di apprendimento, al disagio psichico e alle fragilità, promuovendo studi ed ideando nuovi Servizi per persone con fragilità e disagio psico-sociale:

• Sono state aperte tre sedi di servizi e centri diurni a valenza educativa, psicologica e sociale, tre dei quali accreditati dal Comune di Milano

- Tre micro-comunità si sono aggiunte alla Comunità Residenziale per Disabili aperta dal 1999, con accreditamento da parte del Comune di Milano
- Ha promosso corsi di formazione per volontari (in partnership con Ciessevi), seminari per operatori, gruppi di sostegno psicologico per persone con disabilità e per familiari
- Ha svolto attività di assistenza educativa e psicologica nelle scuole elementari, medie e superiori, con accreditamento del Comune di Milano
- Dal 2013 pubblica "Sogni di Cristallo", periodico di informazione online, registrato presso il Tribunale di Milano (n.187 del 14/06/2013) e riconosciuto con patrocinio dal Comune di Milano, Municipio di zona 6
- Dal 2012 è membro di tavoli di programmazione nell'ambito del Comune di Milano per la definizione di politiche di welfare sul tema dei servizi per le persone con disabilità

Attualmente la Cooperativa gestisce un team di oltre 80 operatori (educatori, psicologi, counselor, arteterapeuti), e si prende cura continuamente di oltre 370 persone con disabilità e fragilità psichica e relazionale.

Nel corso di questo anno sociale è stata compiuta un'analisi organizzativa, considerando la consistente crescita del volume di attività, fruitori e collaboratori registrata negli ultimi anni, congiuntamente ai cambiamenti legati alle mutate esigenze dell'utenza e dei servizi territoriali.

L'analisi ha evidenziato un disequilibrio tra la crescita dimensionale registrata e lo sviluppo qualitativo delle capabilities aziendali. La struttura sociale della cooperativa è infatti rimasta sostanzialmente immutata dal 2007 e il quadro organizzativo è stato riformulato nel 2015, con risultati insoddisfacenti sul piano delle relazioni interne, cosa che ha portato nel 2016 alla necessità di un cambio di direzione, con la revisione dell'organigramma e l'avvio di un articolato processo riorganizzativo.

Questo processo ha visto, a partire dal febbraio 2016:

- la sostituzione del direttore, in carica dall'avvio della cooperativa,
- la soppressione delle figure dei responsabili di settore, introdotte nell'anno precedente,
- la riduzione del numero dei coordinatori e l'attribuzione a loro di maggiori compiti e responsabilità, rispetto al passato.

L'attuale organigramma, impostato nel settembre 2017, vede il superamento della figura del direttore dei servizi, sostituito da un board direzionale articolato per aree funzionali, ciascuna facente riferimento ad un coordinatore e sottoposta alla direzione di un responsabile di area.

Due sono i responsabili d'area, che rispondono direttamente al presidente, il quale a sua volta ha svolto anche la funzione di responsabile dell'area amministrativa.

L'articolazione delle aree, nel nuovo organigramma, esplicita e ripartisce funzioni e attività esistenti in precedenza, ma non assegnate esplicitamente in relazione alle specifiche figure.

In particolare:

- l'area soci non era mai stata presidiata in modo organizzato;
- le aree raccolta fondi, comunicazione, formazione del personale e rapporti esterni erano implicitamente incluse nelle funzioni della direzione dei servizi, con la collaborazione sporadica di singoli coordinatori e/o operatori in occasione dell'organizzazione di eventi o dell'approntamento di nuovi progetti tematici;
- l'area Tavoli del Terzo Settore, per la partecipazione a organismi territoriali, coinvolgeva diversi coordinatori, che facevano riferimento in modo esclusivo alla direzione.

Durante quest'anno tali aree così ridefinite hanno visto l'impegno continuativo del solo responsabile d'area, con occasionali contributi dei singoli coordinatori e di piccoli gruppi di lavoro, che non sono riusciti però a svolgere un impegno incisivo per mancanza di risorse (tempo, competenze, formazione, budget).

Le aree operative precedentemente organizzate (residenzialità, domiciliarità, servizi diurni, tempo libero, lavoro e scuola) hanno trovato nel riferimento al responsabile d'area l'occasione per una maggior strutturazione del coordinamento dei servizi, ma hanno nel contempo continuato a evidenziare il disagio derivante dall'accumulo di compiti e del mancato utilizzo del 'software gestionale', introdotto nella seconda metà del 2016 e lungamente rimodulato per rispondere alla complessa specificità dei servizi della cooperativa.

Il sovraccarico di impegni gestionali dei coordinatori, che difficilmente possono essere delegati ad altre figure (referenti/operatori), ha limitato l'impegno dei coordinatori per curare le prospettive strategiche dei rispettivi servizi, assicurandone lo sviluppo, la progettazione e la comunicazione.

Nel corso del processo riorganizzativo in atto, l'ufficio amministrativo è rimasto sotto-organico per molti mesi, e ha faticato a porsi in un rapporto sistematico con i servizi e con l'utenza. Il maggior coinvolgimento delle figure

amministrative nella programmazione e nel monitoraggio delle attività ha riscontrato difficoltà di comunicazione con i coordinatori per la mancanza di riferimenti strumentali e culturali comuni all'ambito amministrativo e all'ambito sociale, in passato tenuti rigidamente separati dalla direzione.

L'anno 2017/2018 ha visto avviarsi la nuova organizzazione delle funzioni direzionali, con un organigramma che si snoda in 17 Aree. Le funzioni di direzione sono state assunte dall'intero CdA, e si articolano con due Responsabili di Aree, che opereranno in modo interconnesso, ciascuno occupandosi in modo prioritario di un gruppo di aree. Il dott. Cerabolini ha seguito i servizi trasversali e di sviluppo (Servizi psicologici, Comunicazione, Progetti, Rapporti esterni), mentre la dott.ssa Lanza si è impegnata nella gestione dei servizi sulla disabilità (Residenzialità, Diurnato, Lavoro, Domiciliarità, Tempo Libero, Educativa Scolastica). All'interno delle rispettive Aree di lavoro i Coordinatori continuano a costituire il perno decisivo per le responsabilità operative, e articolano il loro operato in modo coerente con le linee generali della Cooperativa.

Si è trattato di un anno importante per alcuni consolidamenti realizzati e per alcune novità introdotte.

Nell'ambito gestionale è stato messo a punto il nuovo software "Geop-assistenza" che consentirà il monitoraggio puntuale di tutte le attività svolte nei vari centri e servizi, il controllo delle presenze di utenti e operatori, un'elaborazione semplificata dei dati statistici e un maggior controllo amministrativo; con il mese di settembre 2018 questo strumento è entrato stabilmente in funzione, comportando un significativo sgravio di alcune incombenze amministrative dei coordinatori.

Nella gestione del personale, la novità di un responsabile d'area dedicata ha consentito di svolgere contatti personali con ciascun collaboratore, in funzione di una verifica dell'appropriatezza delle mansioni svolte, con la possibilità di rivedere l'organigramma.

Nell'ambito della comunicazione, con il mese di marzo 2018 è stato riaperto l'accesso al sito internet www.fraternalitaeamicizia.it, completamente ricostruito con la possibilità di un'implementazione continua, gestita da operatori della cooperativa. Nel periodo tra marzo e agosto le pagine del sito sono state visualizzate 14.112 volte.

La pagina Facebook (www.facebook.com/fraternalitaeamicizia) ha continuato a costituire un veicolo importante di comunicazione, che ha visto crescere il numero dei "mi piace" da 532 a 725. Nel corso dell'anno sociale sono stati pubblicati 164 post.

La comunicazione aziendale si è avvalsa inoltre della pubblicazione di quattro numeri della rivista on-line "Sogni di Cristallo", ai quali sono state affidate le informazioni istituzionali e gli approfondimenti di carattere culturale realizzati dalla redazione.

Tuttavia, nel periodo considerato hanno continuato a sussistere alcune criticità, sulle quali vi è stata una presa di consapevolezza, premessa necessaria per poterle prossimamente affrontare:

- l'assenza di un piano di comunicazione, che coinvolga tutti i coordinatori in un lavoro di definizione di delle strategie comunicative. La presenza di mailing list non aggiornate, l'assenza di brochure per molti servizi, il prevalere dell'attenzione sulle dimensioni gestionali operative hanno ridotto lo spazio dedicato alla comunicazione, sia all'interno che verso l'esterno della cooperativa;
- una ancora insufficiente organizzazione dei rapporti tra coordinatori-direzione-amministrazione, l'assenza di un presidio dedicato alla gestione delle risorse umane, carenze nella ridefinizione degli aspetti procedurali del lavoro, da aggiornare alla nuova organizzazione delle attività hanno pesato nella gestione complessiva delle attività;
- il limitato tempo a disposizione dei coordinatori per informarsi e occuparsi per tempo di bandi e progetti ha ridotto l'accesso alla ricerca di nuovi sostenitori dell'attività, sia pubblici che privati.

Di seguito sono specificati in modo analitico le attività e le prospettive dei diversi Centri e Servizi.

I CENTRI DIURNI

Servizio di Valutazione ed Orientamento Formativo ed Occupazionale - VOFO

Il Servizio di Valutazione ed Orientamento Formativo ed Occupazionale (VOFO) ha effettuato nell'anno 2017-2018 la conoscenza e la valutazione di nuova utenza. Di gran supporto è stato l'aver potenziato le nuove procedure individuate lo scorso anno, tra le quali un maggior confronto tra il Coordinatore del Servizio e i diversi educatori operanti all'interno dei Servizi ove la persona da valutare viene inserita nel periodo di osservazione. Tale confronto ha permesso un arricchimento della valutazione e quindi una miglior individuazione degli obiettivi per la nuova utenza nel rispetto sia dei bisogni della persona sia delle necessità del servizio/centro coinvolto. Risulta infatti fondamentale valutare, prima di ogni inserimento, l'equilibrio del laboratorio e del sistema che lo caratterizza (tipologia del gruppo e rapporto numerico operatore/fruitori) per evitare che si creino difficoltà di gestione del progetto.

Grazie ad un lavoro di confronto e di accoglienza nel corso dell'anno 2017/2018, il servizio VOFO ha avuto diversi contatti che hanno permesso un'ulteriore promozione della Cooperativa ed un ampliamento dell'utenza nei diversi Servizi e Centri da essa gestiti. Nello specifico sono stati effettuati diversi colloqui che hanno dato seguito a:

- Numero contatti effettuati: 59
- Numero Valutazioni effettuate: 33
- Numero utenti presi in carico: 22
- Figure operative: 1 Coordinatore

Se ne deduce che la ricca e radicata rete (servizi sociali comunali, scuole, enti con cui collaboriamo, servizi sanitari territoriali ecc), creata sul territorio negli anni, permette ad oggi alla Cooperativa di accogliere nuove richieste in tutto il periodo dell'anno. Nell'anno 2017-2018 le domande, che si sono poi trasformate in inserimenti all'interno della Cooperativa, ha coinvolto buona parte dei suoi servizi: dai centri diurni alle attività pomeridiane e sportive nonché il tempo libero, gli interventi individualizzati e l'area clinica.

Considerando il numero degli invii registrati anche in questo anno, risulta importante tener conto di tutte le fonti di pubblicità promosse dalla Cooperativa tra cui il sito internet e gli eventi sul territorio ai quali la Cooperativa ha partecipato divenendo una buona vetrina per nuovi invii. Si ricorda che il primo contatto con il Servizio VOFO permette alla famiglia o all'interessato non solo un'immediata risposta al bisogno progettuale, bensì la possibilità di ricevere informative preventive ai futuri progetti. Fondamentale risulta quindi la registrazione della mail del nuovo contatto al fine di mantenere vivo l'interesse della famiglia in previsione ad una successiva scelta progettuale.

Permane, infine, la stretta collaborazione con le scuole che, attraverso il VOFO, permette di offrire un servizio di orientamento ai ragazzi frequentanti gli istituti scolastici. Tale contatto ha permesso sia l'attivazione di stage presso la Cooperativa che l'invio di nuova utenza ai servizi della Cooperativa sia nell'ambito formativo sia nell'area socializzante e di sostegno psicologico.

Servizio Formazione Alle Autonomie "L'EMPORIO DELLE IDEE" – S.F.A

(In regime di Accreditamento con il Comune di Milano)

Il servizio nell'ultimo anno ha visto una forte riduzione di fruitori, fino ad arrivare da 23 progetti attivi nel 2016 a 20 progetti attivi nel settembre 2017 di cui: 2 progetti nel Modulo Formativo, 9 nel Modulo consolidamento e 9 nel Modulo Monitoraggio. Nel dicembre 2017 tre fruitori sono passati al Diurnato Innovativo, portando i progetti attivi a 17. Nel febbraio 2018 un fruitore purtroppo è deceduto in modo improvviso, mentre a maggio un fruitore è stato assunto presso l'azienda LHMV. Nel marzo 2016 la Cooperativa ha individuato una sede maggiormente consona al Servizio SFA in via Foppa, 7. Tale sede è risultata essere una buona soluzione favorendo anche l'inizio di nuove attività laboratoriali e promuovendo l'autonomia di alcuni ospiti nel passaggio dalla sede dello SFA alla sede centrale (via Washington). Nel settembre 2017 infine lo SFA ha visto un cambio di Coordinamento. Il nuovo Coordinatore, dott.ssa Eleonora Beccaluva, ha favorito lo sviluppo di nuove attività tra cui il potenziamento di laboratori tecnologici in collaborazione con il dipartimento i3lab del Politecnico di Milano. Questo cambiamento, unito ad una turnazione stabile con l'equipe educativa del CSE, ha giovato al servizio e ha promosso un senso di benessere tra i fruitori. Continua l'attività di orticoltura presso l'orto in via Gozzoli, così come l'attivazione di alcuni tirocini socializzanti, nello specifico: presso il Bosco in Città e presso l'Associazione Play More!

L'ATI comprende attualmente, oltre alla nostra Cooperativa, l'Associazione ZuccheRibelli e l'Associazione Il Laboratorio e continua la collaborazione e gli incontri periodici di verifica.

Obiettivo per il prossimo anno sarà quello di interloquire maggiormente con l'ufficio servizi accreditati del Comune di Milano al fine di ottenere nuovi inserimenti e promuovere nuovi percorsi socializzanti trovando strutture esterne.

Centro Socio Educativo "L'ARTIGIANO" - C.S.E.

(In regime di Accreditamento con il Comune di Milano)

Il Centro è stato accreditato e convenzionato dal Comune di Milano per un totale di 14 posti. Dal 2016 il CSE vede 15 progetti attivi di cui 13 a tempo pieno e due part-time.

Il servizio ha lo scopo, attraverso interventi socio educativi e socio animativi, di potenziare aree specifiche di intervento quali: autonomie personali, socializzazione, mantenimento competenze ed abilità pregresse e fungere da fase propedeutica all'inserimento in servizi che si occupano di inserimento lavorativo.

Le proposte rivolte ai fruitori del servizio hanno come prerogativa un intervento che coinvolge la persona nella sua globalità potenziando le aree relative all'autonomia, intersoggettive e sociali, al fine di costruire un progetto di vita individualizzato che permetta al soggetto uno sviluppo armonico delle competenze unitamente alla possibilità di poter aumentare le conoscenze attraverso l'aspetto esperienziale.

Le finalità, i criteri di accesso e la durata dell'inserimento al Servizio sono stabiliti dalla normativa inserita nel Progetto Generale redatto dalla Regione Lombardia.

A partire dal settembre 2017 la figura storica di coordinamento, la dott.ssa Barbara Lanza, chiamata ad un ruolo di responsabile d'area, è stata sostituita dalla Dott.ssa Eleonora Beccaluva rimanendo comunque una figura di riferimento solida e presente. Questo cambiamento, unito ad una turnazione stabile con l'equipe educativa dello SFA, ha giovato al servizio e ha promosso un senso di benessere tra i fruitori. Inoltre, la Cooperativa ha iniziato una collaborazione con il dipartimento i3lab del Politecnico di Milano, un laboratorio di ricerca multidisciplinare che studia il design e lo sviluppo di applicazioni innovative per persone con disabilità e fragilità.

Questa collaborazione è nata dall'incontro tra il personale universitario e i nostri operatori; prevede la cooperazione con un team di ricercatori internazionali specializzato in tecnologie riabilitative con l'impiego di strumenti interattivi totalmente innovativi, progettati e realizzati dal dipartimento di Milano e dal M.I.T. (Massachusetts Institute of Technology) di Boston, USA.

Da questa collaborazione sono nati e nascono progetti sperimentali, che hanno coinvolto i ragazzi con la strumentazione ideata da I3lab, arricchendo l'esperienza dei fruitori di stimoli innovativi e tecnologici e un continuo scambio con figure professionali (testisti, dottorandi, professori universitari) di prestigio.

Centro Formazione Lavoro e Riquifica "Operatore dell'Artigianato" - FRA

Il Servizio Formazione Lavoro e Riquifica "Operatore dell'Artigianato" (FRA), che da anni si rivolge a giovani adulti con fragilità intellettiva e difficoltà comportamentali e relazionali che stanno terminando le Scuole Professionalizzanti e risultano immaturi per un inserimento lavorativo, offre un ulteriore periodo formativo mirato a potenziare competenze psico-operative, autonomie e abilità intraindividuali, relazionali e sociali.

Il Centro anche quest'anno si è suddiviso in tre sezioni:

- Sezione Riquifica, per l'utenza che deve potenziare le competenze lavorative.
- Sezione Avviamento al lavoro, per l'utenza che necessita di un ulteriore periodo di formazione prima di affrontare un percorso di inserimento
- Sezione Propedeutica al lavoro, per l'utenza con delle immature competenze operative cognitive e relazionali, nel periodo post scolarizzazione.

Tale suddivisione ha permesso una miglior collocazione di ciascun fruitore all'interno della specifica area dove poter sviluppare il proprio progetto (in particolar modo rispetto ai nuovi inserimenti) e una maggior strutturazione delle attività proposte. Rispetto all'individuazione degli obiettivi di ciascun fruitore, si è consolidato il lavoro dell'equipe educative e valorizzato un maggior coinvolgimento del fruitore verso il proprio progetto e una maggiore responsabilizzazione.

Nell'anno formativo 2017-2018, il Centro FRA ha avuto un aumento nel numero dei fruitori, risultato di una stretta collaborazione con il servizio VOFO con il quale si è valutato per ogni singolo inserimento il progetto e gli obiettivi tenendo conto anche delle esigenze del Servizio. Da settembre 2017 a luglio 2018 si sono verificati i seguenti numeri:

- Numero dei fruitori in carico: 44
- Numero dei fruitori di altri servizi che frequentano il FRA: 10
- Numero inserimenti effettuati nell'anno: 4
- Numero dimissioni effettuate nell'anno: 5
- Numero passaggi di fruitori ad altri centri Diurni all'interno della Cooperativa: 0
- Numero figure operative impegnate nel Servizio: 1 coordinatore e 11 operatori

Tenendo conto della crescita costante di questo servizio e del numero dei suoi fruitori, l'attenzione posta dal Coordinamento durante la riorganizzazione, è stata quella di considerare, nel rispetto dei bisogni e delle esigenze dei fruitori, la delicata organizzazione dei laboratori valorizzando il lavoro della figura educativa (valorizzazione delle proprie competenze), la gestione degli spazi e il rapporto numerico fruitori/educatore.

Nonostante le premesse organizzative della riorganizzazione, si è verificata una complessa gestione del servizio da parte del solo Coordinatore per via delle numerose richieste da parte sia dell'utenza che delle figure educative, da non sottovalutare anche l'attenzione rivolta alle famiglie e alla rete che richiede tempo e accuratezza nell'accoglienza, ascolto e gestione dei vari bisogni. In riferimento al prossimo anno, si ipotizza che per far fronte alla complessità della gestione del servizio, in quanto sommata al lavoro del Centro Socio Occupazionale (CSO) potrebbe essere interessante la possibilità di avere un Referente che permetterebbe al Coordinatore di meglio gestire i bisogni e la promozione dei progetti dei singoli fruitori.

Tuttavia, nonostante le difficoltà rilevate, elemento di gran supporto alla gestione del Servizio è stata la maggior collaborazione e condivisione all'interno del Coordinamento, grazie anche alla presenza e monitoraggio da parte del Responsabile d'Area. Tale modalità, adottata come nuovo strumento di lavoro, ha infatti permesso di sostenere meglio le riflessioni e la possibilità di ragionare su eventuali riprogettazioni dei percorsi formativi dei singoli fruitori che risultano essere complessi in quanto spesso l'utenza, che è in carico al FRA, usufruisce di molti altri servizi offerti dalla

Cooperativa. Se ne è dedotta l'importanza di considerare il progetto del fruitore nella sua unicità e quindi diventa fondamentale la fluidità delle informazioni condivise tra i diversi Coordinatori.

Per una migliore gestione del servizio e soprattutto del lavoro del Coordinatore, si è avviata la prima fase di inserimento dati nel gestionale che sarà poi attivo da settembre 2018. Ciò favorirà la registrazione delle presenze mensili dei fruitori nonché il conteggio di servizi integrati come pasti e trasporti. La previsione è quella di una maggior semplicità nella registrazione e velocità nel passaggio dei dati a fine mese all'amministrazione per la regolare fatturazione all'utenza.

Per quanto riguarda invece l'Area Formativa, si è mantenuta una proposta che prevede l'alternarsi di laboratori occupazionali produttivi (falegnameria) a momenti finalizzati al potenziamento e al mantenimento delle funzioni cognitive e mnemoniche. Si è favorito un lavoro all'interno del gruppo con momenti strutturati di confronto, una volta la settimana, e una maggiore elaborazione- approfondimento dei vissuti e dell'operatività individuale. Si sono mantenuti alcuni laboratori in esterna come: l'ort-amico, l'attività svolta presso il Boscoincittà, il momento corporeo presso la palestra, riconfermando la collaborazione con la Canottieri Milano, l'attività di cucina e le attività che promuovono l'autonomia sul territorio. A quest'ultima è stata data una valenza anche di tipo sociale in quanto i fruitori di tale attività svolgono mansioni a supporto delle realtà abitative protette della Cooperativa (spesa sociale). Si è inoltre raddoppiato lo spazio artistico-occupazionale, messo a disposizione di uno degli operatori - Atelier- , dando così l'opportunità a più fruitori di svolgere tale esperienza. Ormai consolidato il laboratorio di Sartoria, che ha ridefinito le sue finalità formative, in quanto dopo i primi anni di sperimentazione si è ritenuto importante considerare questo spazio come un campo di sperimentazione delle proprie competenze, valorizzando la capacità di lavoro di gruppo e ridimensionando le aspettative progettuali. Obiettivo unico è quello di favorire una maggior consapevolezza del proprio saper fare mirato ad una maggior gratificazione.

Ogni fruitore infatti ha potuto meglio scegliere quale corso frequentare in base al proprio interesse o alle esigenze del proprio percorso formativo. Percorso che viene ulteriormente arricchito e valorizzato con la proposta di altre esperienze promosse dagli altri servizi della Cooperativa. Risulta, infatti, importante tenere in considerazione le proposte fatte dal centro Cilfea per quei fruitori che hanno raggiunto una maggior autonomia e competenza occupazionale, in quanto ad essi è stato possibile proporre esperienze formative in esterna presso aziende sul territorio. Inoltre risulta fondamentale il continuo scambio con il Centro Clinico Animamentis, che supporta alcuni dei fruitori del FRA con supporti psicologici, dando così vita ad una riflessione più ampia e arricchente rispetto alla progettualità della persona.

Il Centro Fra ha, anche questo anno, accolto studenti con fragilità o normo provenienti dalle diverse scuole (progetto alternanza scuola-lavoro) con cui la Cooperativa collabora oltre ad accogliere nel proprio progetto studenti che vengono sospesi da scuola per permettere a loro di effettuare un percorso sociale di recupero.

Infine, si rileva importante sottolineare che ormai da anni nel mese di luglio si propone ai fruitori del servizio FRA un Centro Estivo, che prevede un programma alternativo alle attività svolte durante l'anno. Tale proposta dà la possibilità anche ad altre persone con fragilità, che possiedono caratteristiche simili all'utenza già inserita, di partecipare a tale attività con una quota specifica per tutto il periodo di luglio. Quest'anno hanno aderito all'iniziativa estiva almeno 8 ragazzi, alcuni di essi frequentavano già la Cooperativa con attività solo pomeridiane mentre 4 di loro sono poi divenuti nuovi fruitori delle attività formative della Cooperativa. Significativa ed impegnativa è stata l'organizzazione del Centro Estivo, tuttavia risulta essere un'esperienza importante come promozione del servizio FRA e in generale della Cooperativa oltre ad essere stato apprezzato da molti fruitori e dalle loro famiglie.

Centro per il Sostegno Occupazionale e al Progetto di Vita – CSO

Il Servizio CSO si rivolge ad un'utenza adulta, la maggioranza di essa è inserita all'interno dei servizi della Cooperativa ormai da molti anni. Per tale motivo esiste una forte relazione affettiva tra i suoi partecipanti che tuttavia hanno accolto i nuovi ingressi, avviati in quest'anno, favorendo il loro inserimento oltre a vivere uno scambio relazionale gratificante anche con i fruitori del servizio FRA con cui condividono lo stesso contesto (sede) e talvolta anche alcune attività laboratoriali. Negli ultimi anni è nata una stretta collaborazione con il Centro Riflessi di Vita (CRV), in quanto alcuni dei fruitori del Centro CSO presentano un quadro clinico di doppia diagnosi. La ricchezza di tutte le esperienze promosse dall'integrazione dei diversi Servizi della Cooperativa propone al fruitore una ricchezza relazionale, affettiva ed esperienziale unica che va a valorizzare una continua crescita personale che a volte si scontra con una regressione delle competenze e delle autonomie della persona.

Nell'anno formativo 2017-2018 si sono rilevati i seguenti numeri:

- Numero dei fruitori: 17
- Numero dei fruitori di altri servizi che frequentano il CSO: 5
- Numero inserimenti effettuati nell'anno: 3
- Numero dimissioni effettuate nell'anno: 1
- Numero passaggi di fruitori ad altri centri Diurni all'interno della Cooperativa: 0
- Numero figure operative impegnate nel Servizio: 1 coordinatore e 7 operatori

Per quanto riguarda la proposta formativa, la maggioranza delle attività promuovono momenti di scambio sociale anche all'interno di attività occupazionali, di mantenimento delle autonomie e rinforzo cognitivo, tra queste vi sono l'attività di cucina, il laboratorio di creazione produttiva (art attack), spesa sociale, il musicchiere, dolci chiacchiere e ovviamente il supporto psicologico di gruppo a sostegno delle relazioni dei partecipanti.

Rispetto al Coordinamento, si riporta quanto descritto nel servizio FRA in quanto gestito dalla stessa figura di Coordinamento. Si ribadisce la complessità della gestione del servizio in quanto sommata al lavoro del Centro Formazione Lavoro e Riqualifica. Sicuramente la possibilità di avere un Referente permetterebbe al Coordinatore di meglio gestire i bisogni e la promozione dei progetti dei singoli fruitori.

“Il Circolo delle Arti” - C.A.

Il settore ha visto realizzarsi, nel periodo considerato, il cambiamento progettato nell'anno precedente. La forte riduzione di laboratori artistici all'interno di altri servizi (FRA, CSE, CAD) ha messo in luce le attività pomeridiane dei due laboratori artistici del mercoledì e giovedì pomeriggio, che hanno potuto operare sostenuti da utenti solventi. Per rispondere alle esigenze specifiche dei ragazzi del CAB è stata mantenuta l'attività laboratoriale pomeridiana ad essi dedicata, come nel passato.

Per ottimizzare la partecipazione degli arteterapeuti alla promozione delle attività artistiche si è provveduto a istituire momenti collegiali di confronto, scambio e progettazione di attività e di partecipazione ad eventi e esposizioni d'arte. Ciò ha consentito la partecipazione di alcuni gruppi di artisti a eventi espositivi (sia gestiti autonomamente sia ospitati all'interno di esposizioni collettive), e l'organizzazione di visite d'arte con il supporto della guida delle arteterapiste.

La nuova organizzazione ha dato vista a un progetto sperimentale di Laboratorio Artistico per Adolescenti, che ha tuttavia faticato a raggiungere il numero di utenti ipotizzato, e ad avviare un progetto biennale di collaborazione con l'azienda “Distillerie Berta” (Progetto De Naturis) con l'obiettivo ambizioso di creare installazioni da collocare in un percorso tematico presso il Giardino delle Erbe dell'azienda, in Monferrato. 10 giovani hanno aderito al progetto e hanno iniziato un percorso fatto di studio, osservazione della natura avvalendosi di uscite e viaggi, con il sostegno economico dell'azienda Berta. Il gruppo ha avuto la straordinaria collaborazione dell'architetto Giovanni De Lucchi, esperto di design, che ha supportato volontariamente il percorso.

Centro Riflessi di vita – Centro Specializzato per la doppia diagnosi – CRV

Nell'ultimo anno il Centro Riflessi di Vita, spazio di accoglienza e benessere per persone con deficit intellettivo associato a disagi psichici o traumatizzate, ha rinforzato le sue attività e i progetti dell'utenza attraverso momenti ormai consolidati: attività di piccolo gruppo, laboratori esperienziali per microgruppi (come il laboratorio di cucina) e accompagnamenti educativo-sociali individuali.

Il Centro risponde ai bisogni progettuali di 10 persone che risultano in carico al centro e di 6 utenti provenienti da altri Servizi (per i quali è prevista una retta specifica per la partecipazione alle attività proposte dal CRV). Il gruppo appare sempre più unito, motivato e propositivo. Le iniziative, spesso proposte dagli stessi partecipanti, si diversificano in esperienze culturali, artistiche e socializzanti, praticate sotto il comune denominatore della relazione. La flessibilità e la ricchezza delle proposte sul territorio favorisce l'integrazione sociale: si creano rapporti con “locali amici”, nei quali si sperimentano momenti di “umanità cittadina”. I diversi gruppi sono animati da spirito solidale, che aiuta a “sentire” l'altro anche nei suoi momenti di maggiore difficoltà. Una sensibilità questa che si nutre di momenti di benessere non solo nel fare, ma anche nel semplice ‘stare’.

Nel rapporto con il settore Salute Mentale del Comune di Milano, è proseguito fino a novembre 2016 il progetto Cittabitiamo che ha visto coinvolti alcuni degli utenti della Cooperativa che presentano una doppia diagnosi (per maggiori informazioni sul progetto in merito vedere l'area dedicata ai Progetti della Cooperativa). Tale progetto ha rinforzato il lavoro di rete con alcuni Enti che operano con il disagio psichico, generando nuove opportunità di promozione per i servizi della Cooperativa. Prosegue la partecipazione di Fraternità e Amicizia al tavolo Salute Mentale anche in presenza del Comune di Milano, questo permetterà alla Cooperativa di partecipare nel prossimo autunno all'evento organizzato a Milano per la giornata dedicata alla Salute Mentale.

La promozione del servizio, forte della sua specificità, oltre a interagire con le realtà zonali, con particolare collaborazione con i CPS e il Comune di Milano, ha preso un nuovo sbocco grazie alla partecipazione ai momenti dedicati ai diversi tavoli tecnici della Salute Mentale.

Centro Per Il Sostegno alla Persona e alla Famiglia “Dentro e Fuori Le Mura” - CSP

Il Centro, che offre momenti individualizzati a supporto delle abilità relazionali e sociali nell’ambito delle autonomie, nella sfera intersoggettiva e nella rimotivazione al proprio progetto di vita, nell’ultimo anno ha potenziato il numero degli interventi, accrescendo il numero degli operatori che lavorano al suo interno.

Nell’anno sono stati seguiti 27 fruitori con più interventi alla settimana, spesso in collaborazione con gli altri servizi della Cooperativa. Importante anche il lavoro di rete con il territorio e i suoi servizi.

Il lavoro svolto, attraverso il sostegno alla persona, mira ad obiettivi declinati sulla base dell’analisi del bisogno dell’individuo, del contesto e delle prospettive del suo progetto di vita, e si accompagna ad un’azione di informazione e sensibilizzazione rivolta ai familiari, per ottenere il loro coinvolgimento ed una piena partecipazione nel percorso. Nell’ottica di una condivisione e collaborazione con la famiglia il Servizio ha ampliato la sua offerta con percorsi di sostegno, rivolti alla persona e anche ai famigliari, condotti in collaborazione con il Centro Clinico Animamentis (VDT).

Altresì importante è l’intenso lavoro di rete con tutte le figure di rilievo del contesto della persona e la ricerca di risorse territoriali in grado di soddisfare le esigenze dell’individuo.

La stabilità della riunione di equipe con cadenza mensile e la creazione di una chat utile alla condivisione di valutazioni e informazioni hanno facilitato l’attività degli operatori e del coordinatore, producendo un buon clima di lavoro.

Centro Educativo Integrato “Il filo di Arianna” – CEI

In continuità con il lavoro intrapreso nel 2015 con il cambio di coordinamento, l’anno formativo 2017/2018 è stato un anno che ha visto importanti implementazioni a livello tecnico-laboratoriale. Sono definitivamente entrate a pieno regime due laboratori che sono presto diventati perno centrale dei laboratori: nuove tecnologie educative in cui vengono utilizzati i materiali messi a disposizione dal politecnico di Milano e il laboratorio di Musicoterapia affidato alla conduzione di una risorsa esterna, il musicista terapeuta Andrea Ruffilli. Queste attività già presenti l’anno precedente, sono diventate stabili in quanto è stato riconosciuto l’interesse e il benessere procurato ai ragazzi. Inoltre, da quest’anno è stato rivisto il laboratorio artistico che, grazie alla convenzione stipulata con l’Accademia delle Belle Arti di Brera, ha potuto ospitare studenti che hanno lavorato con i nostri ragazzi sotto la supervisione di un tutor dell’Accademia che è anche operatore del servizio, Isabella Maj. Gli studenti afferiscono al corso di laurea specialistica in Terapeutica-Artistica, una particolare declinazione dell’arte-terapia che promuove il benessere del soggetto attraverso l’espressione creativa. La collaborazione con l’Accademia ha dato la possibilità, inoltre, di poter offrire ai fruitori del servizio un rapporto educatore/utente quasi di uno ad uno. Questi laboratori hanno dato un taglio molto espressivo alle attività del CEI e questo ha avuto un impatto molto positivo sui ragazzi, che, più che negli ultimi anni hanno mostrato importanti segnali di apertura verso gli altri e di relativo benessere. Questi segnali, colti anche dalle famiglie, hanno portato a rinforzare ulteriormente il rapporto di fiducia con tutte le famiglie, tanto che due di loro hanno deciso di far frequentare a tempo pieno il CEI. Ci sono state due dimissioni, questi utenti, già in lista d’attesa per un CDD, sono stati chiamati nei centri accreditati. Non ci sono stati nuovi inserimenti.

Centro di Aggregazione Bambini – CAB

Il C.A.B. è un servizio pomeridiano per il sostegno allo studio, nato nell’anno 2014 in risposta all’esigenza di fornire un’offerta formativa rivolta a ragazzi di una fascia d’età compresa tra i 7 e i 14 anni, principalmente con difficoltà nell’ambito dell’apprendimento e della socializzazione.

Il Centro offre ai suoi utenti una serie di laboratori per coprire le principali aree di funzionamento della persona nella globalità. Quest’anno non ci sono stati nuovi inserimenti; ci sono state, invece, due dimissioni dovute ad altri impegni incompatibili con la frequenza del centro. Le ulteriori dimissioni di fine anno diventano per il centro una possibilità per rimodulare la sua utenza e ricalibrarla su quello che è il suo concetto fondativo: essere aperto a ragazzi molto giovani, che frequentano ancora la scuola. Sono in previsione per il prossimo anno tre nuovi inserimenti; si tratta di ragazzi minorenni che ricalcano il profilo pensato per il centro. Per il prossimo anno si prevede inoltre una maggior integrazione con studenti con disabilità frequentanti le scuole.

Centro d’Aggregazione Disabili – CAD - (In regime di Accreditemento con il Comune di Milano) e Centro Formativo Pomeridiano Artistico Creativo - POM

Nel corso dell’anno formativo 2017/2018 il Centro d’aggregazione Disabili (CAD) gestito da Fraternalità e Amicizia-Cooperativa Sociale ONLUS è stato fruito da 58 utenti, 24 di genere maschile e 34 di genere femminile, con un’età media di 30 anni circa.

Il CAD si configura come un “punto d’incontro” e un luogo di aggregazione che prevede l’interconnessione di tre spazi: Spazio Ritrovo, Spazio Proposte e Spazio Ascolto. Durante l’anno formativo 2017/2018 i laboratori proposti sono stati Musica e Percussioni, Dinamica di gruppo, Fumetto, Danza terapia, Zumba e uscite di integrazione sociale sul territorio. Lo spazio ritrovo, denominato Coffee Room, è un luogo d’incontro ad accesso libero che rappresenta uno spazio informale e relazionale, attivo dal lunedì al venerdì dalle 14.30-18.30. La Coffee Room costituisce un punto di ritrovo e di condivisione di momenti di svago e divertimento, uniti alla possibilità di chiacchierare in amicizia o godersi momenti di relax condivisi.

Lo spazio proposte propone attività di carattere artistico, sportivo e psico-relazionale. Durante l’anno 2017-2018 il programma delle attività ha previsto laboratori di Dinamica di Gruppo, fumetto, zumba, danzaterapia e redazione fruibili dal lunedì al venerdì dalle 16.00 alle 18.00. All’interno dello spazio proposte, il martedì sera dalle 18.30 alle 20.30 si è costituito un gruppo Happy hour di 10 ragazzi che settimanalmente si incontrano e condividono insieme alla presenza di un operatore, la scoperta di nuovi locali della movida milanese.

Lo spazio ascolto rappresenta il luogo dove i ragazzi con fragilità trovano uno spazio in cui chiedere aiuto e condividere le proprie frustrazioni, le emozioni e i vissuti affettivi e relazionali grazie all’intervento e al supporto di una professionista, che potrebbero diventare un percorso propedeutico ad una presa in carico terapeutica. Tale spazio costituisce uno sportello di ascolto, prenotabile su appuntamento, con l’obiettivo di garantire un luogo sicuro ed accogliente per i ragazzi e per le loro famiglie.

Centro Sportivo Itinerante Disabili - CSID

Il servizio intende promuovere la pratica sportiva come strumento educativo finalizzato all’integrazione e al benessere psico-fisico dei partecipanti. La struttura itinerante del progetto prevede che, durante i mesi primaverili ed estivi, gli atleti sfruttino gli spazi offerti dal territorio, creando così possibilità d’integrazione spontanee, supervisionate dalla presenza di un allenatore/educatore. Nel corso dell’anno formativo 2017-2018, il CSID ha coinvolto 64 persone con disabilità che praticano: canottaggio, calcio, basket, nuoto running e a partire da Ottobre è stato avviato con successo l’attività sportiva del climbing presso la struttura Rock Spot di Pero. Gli atleti che partecipano all’attività del running possono decidere di iscriversi alla Maratona di Milano che avviene in primavera. Per quanto riguarda la sezione calcio, i ragazzi hanno partecipato al campionato di Quarta categoria; il primo torneo di calcio a 7 rivolto esclusivamente ad atleti con disabilità cognitivo-relazionale promosso dalla Federazione Italiana Giuoco Calcio con il sostegno del CSI. Nell’ottica delle collaborazioni con le istituzioni zonali, nel mese di Settembre 2018 alcuni atleti del CSID hanno partecipato a Sport 6 per tutti, manifestazione organizzata dal Consiglio di zona 6, insieme alle società sportive del territorio.

Centro Clinico “Animamentis” - VDT

Il Centro, accreditato negli anni scorsi dal Comune di Milano e dall’Ordine degli Psicologi per la “psicologia sostenibile”, si propone quale Servizio Specialistico offrendo proposte diversificate in base all’età e ai bisogni dei fruitori; continua ad essere così suddiviso nelle varie sezioni:

1. Servizio di Valutazione, Diagnosi e Orientamento
3. Servizio di Intervento Terapeutico.
4. Servizio di Supporto Psicologico, Psicopedagogico e Scolastico.
5. Servizio di Sostegno Familiare rivolto alle coppie genitoriali e alle famiglie.
6. Counseling domiciliare/territoriale che prevede lo Psicologo a Domicilio per tutte quelle persone che presentano difficoltà nel contatto con l’esterno alla propria abitazione o per quelle tutte quelle situazioni per cui tale intervento appare maggiormente idoneo.
8. Counseling Mindfulness: un percorso terapeutico innovativo centrato sull’attenzione consapevole che integra l’approccio laico e occidentale alle antiche pratiche mediche orientali, per lo sviluppo di un sano equilibrio fondamentale alla vita dell’uomo.

Gli interventi nel periodo considerato sono stati oltre 80, con alcune gratuità per venire incontro a persone in difficoltà economiche. Numerosi sono stati gli invii da parte degli Istituti Scolastici con cui collaboriamo, oltre ad utenza esterna che si è rivolta al Centro per un "passa parola".

Prosegue la collaborazione con alcuni psichiatri e neuropsichiatri esterni (nei Servizi Sanitari o in libera professione) per visite a parere e consulenze per le rivalutazioni diagnostiche e terapeutiche. A queste si è aggiunta la consulenza psichiatrica svolta dal dott. Ivan Limosani, dell’Ospedale Niguarda Cà Granda.

E’ proseguita con frequenza quindicinale l’attività di Supervisione condotta dal dott. Maurizio Pinato, psicologo psicoterapeuta, socio ordinario con funzioni di training dell’Istituto di Specializzazione in Psicologia Psicoanalitica del Sé e Psicoanalisi Relazionale e della Società di Psicoanalisi e di Psicoterapia Sandor Ferenczi, membro inoltre dell’International Association of Relational Psychoanalysis and Psychotherapy e dell’International Association of Psychoanalytic Self Psychology.

La Cooperativa mantiene gli impegni assunti con il Comune e l'Ordine degli Psicologi per offrire un servizio di Psicologia Sostenibile, pur essendo il progetto è formalmente in "stallo", auspicando che si rinnovi questa convenzione nell'interesse delle persone che non riescono a sostenere economicamente l'onere di una psicoterapia privata.

Centro Scuole Integrate "L'AUTOBUS DELLE CONOSCENZE" - CSIAU

Si tratta di un servizio complesso, che articola i propri interventi in varie aree.

- Area di supporto socio educativa "L'educatore a scuola" rivolta a studenti con Bisogni Educativi Speciali, in particolar modo a persone con disabilità intellettiva e psicorelazionale o con difficoltà comportamentali. Negli anni la Cooperativa è stata inserita negli elenchi del comune di Milano quale soggetto erogatore del servizio di Assistenza Educativa per gli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi attraverso il suo Centro Scuole Integrate "L'autobus delle Conoscenze". A conclusione dell'Anno 2017/2018, nel luglio 2018 la cooperativa è stata re-inserita all'interno dell'Elenco degli Enti Accreditati dal Comune di Milano.

Nel settembre 2018, in continuità con i due precedenti Anni Scolastici, quattro Istituti Superiori hanno confermato la scelta di Fraternalità e Amicizia in qualità di soggetto erogatore accreditato: Istituto Professionale per i Servizi Commerciali, Turistici e Sociali Oriani-Mazzini, Istituto Professionale per i Servizi Turistici e Commerciali Marignoni-Polo, Liceo Artistico di Brera, Istituto d'Istruzione Superiore Severi-Correnti, l'Istituto Comprensivo Statale "Arcadia", l'Istituto di Istruzione Superiore "Curie - Sraffa". Inoltre a partire da gennaio 2018 il servizio è stato erogato all'AFGP centro di Formazione Piamarta e da febbraio 2018 all'Istituto Superiore Moreschi,

Complessivamente quindi, durante l'Anno Scolastico 2017-2018, sono stati supportati un totale di 82 studenti sia attraverso il contributo del comune di Milano e che attraverso il contributo di comuni limitrofi.

Si riporta di seguito uno schema più dettagliato:

ISTITUTI	NUMERO STUDENTI
ATS	2
Moreschi	1
AFGP	29
Arcadia	6
Brera Fuori Sede	1
Brera	11
Curie	15
Marignoni	14
Oriani	27
Severi	6
TOTALE	112

Sono stati stipulati i seguenti contratti:

Contratto Stipulato con AFGP l'11/12/2017

1. Contratto stipulato con l'Istituto Arcadia 27/09/2017 con due integrazioni il 19/01/2018 e il 16/03/2018
2. Con il liceo Artistico di Brera è stato stipulato prima un contratto di prosecuzione con le ore residue dell'anno scolastico precedente in data 12/09/2017. Il contratto definitivo è del 20/11/2017 e il 28/11/2017 è stato stipulato il contratto per lo studente fuori sede
3. Con l'Istituto Curie Sraffa è stato firmato un primo contratto con affidamento incarico a partire dal 12/09/2017 e un secondo a partire dall'8/01/2018
4. Il Marignoni Polo ha inviato il contratto l'11/01/2018 che seguiva una lettera d'incarico inviata via mail i primi di settembre-
5. L'Istituto moreschi ha inviato il contratto per l'unico studente seguito il 05/02/2018

6. L'Istituto Oriani Mazzini ha inviato il contratto l'29/01/2018 che seguiva una lettera d'incarico inviata via mail i primi di settembre.
7. L'Istituto Severi Correnti ha inviato il contratto 27/10/2017.

Le ore affidate e successivamente rendicontate sono riportate nella tabella sottostante.

ISTITUTO	ORE ASSEGNATE	SETT	OTT	NOV	DIC	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	TOTALE ORE UTILIZZATE	TOTALE ORE RIMANENTI
AFGP	2800					431	521	547	444	646,5	66	2655,5	144,5
ARCADIA	1086		89	114	91	102,5	122	129	143,5	159	81	1031	55
BRERA O-R.	176,5	77	99,5									176,5	0
BRERA	2016		64	153	157	261	271	282	202	328	125,5	1843,5	172,5
BRERA F-S.	204	10	27	22	15	20	22	26	18	26	6	192	12
CURIE	2670	60	88	72	70	316	259	364	287	391	102	2009	661
MARIGNONI	3196	148	324	291	201	308	350	482	410,5	524	157,5	3196	0
MORESCHI	85						18	13	11	18		60	25
ORIANI	6.852	298	420	649	501	710	752	802	713	887	393	6125	727
SEVERI	1530			102	75	170	148	193	135	217	59	1099	431

Gli educatori ingaggiati ammontano a 29 così suddivisi:

ISTITUTI	NUMERO educatori
ATS/Moreschi	1
AFGP	5
Arcadia	2
Brera	3
Curie	3
Marignoni	5
Oriani	8
Severi	2
TOTALE	29

Le aree di intervento su cui il servizio ha lavorato in aggiunta al servizio di Assistenza educativa scolastica sono state:

- **Area Sportello Ascolto:** rivolta agli studenti, agli insegnanti e alle famiglie presso gli Istituti Scolastici per consultazioni gratuite psicologiche e psicoeducative in 12 sedi scolastiche: due presso l'Istituto Superiore Marignoni-Polo, tre presso l'Istituto Superiore Oriani Mazzini, uno presso l'Istituto Superiore Curie-Sraffa, uno presso l'Istituto Superiore Kandisky, uno presso la Scuola Media Inferiore Arcadia, uno presso la Scuola Media Inferiore Sarpi a Settimo Milanese, uno presso l'Istituto Comprensivo Madre Teresa di Calcutta, ed infine due sportelli a cadenza quindicinale presso le due sedi della scuola secondaria di primo grado dell'Istituto Comprensivo Gino Capponi.
- **Area tirocinio:** si rivolge agli studenti offrendo loro -da diversi anni- l'opportunità di effettuare in forma gratuita tirocini formativi presso i Servizi e i Centri gestiti dalla cooperativa. Nel corso dell'Anno Scolastico vengono accolti circa 30 studenti (anche con disabilità) provenienti da diversi Istituti Scolastici. Al termine del tirocinio viene redatta la scheda di valutazione predisposta dalle scuole. La nostra cooperativa si è attivata con delle procedure di accoglienza più strutturate rispetto ai percorsi di Stage di Alternanza S/L in arrivo dalle scuole, attraverso delle buone prassi che anche le scuole stesse, dopo opportuna conoscenza, hanno accettato e

- assimilato, adeguando le loro richieste. Si è costruito anche un file excel, presente e aggiornato su DropBox, che raccoglie in modo ordinato le prenotazioni, ciò ha permesso sia alla cooperativa che alle scuole di avere una “fotografia” reale e precisa del flusso di accoglienza e frequenza degli allievi. Di norma non si accolgono più di 1 allievo proveniente dalla stessa scuola per volta, fino ad un massimo di 4 per periodo, provenienti da scuole diverse; tutte le operazioni sono preventivamente valutate dal coordinatore e dai coordinatori di riferimento dei vari servizi che potrebbero ospitare gli allievi in Stage.
- Per gli allievi diversamente abili si segue un iter ad “hoc”, anche con il coinvolgimento del personale docente di sostegno ed il coordinamento della nostra cooperativa. Laddove, nel corso dello Stage di allievi disabili, si individuasse un possibile percorso di valutazione (VOFO) si procede al coinvolgimento del coordinatore di tale servizio l’eventuale inserimento presso il nostro centro in accordo con la scuola e la famiglia.
- **Area reinserimento scolastico:** si rivolge agli studenti per una breve presa in carico pedagogica finalizzata al reinserimento scolastico di alunni sospesi, attraverso attività socialmente utili. Durante l’anno scolastico 2017/2018 la convenzione è stata attivata presso gli Istituti Scolastici: Marignoni Polo, Oriani- Mazzini. Nel corso dell’anno sono stati accolti molti studenti sospesi. Quest’anno scolastico ha visto l’avvio di una trasformazione del servizio che ha avuto l’obiettivo di costruire un intervento individualizzato finalizzato ad una presa di coscienza da parte dello studente delle motivazioni che hanno determinato la sospensione. Questo è avvenuto sia attraverso consultazioni psicologiche individuali che grazie ai percorsi di inserimento presso le nostre strutture. Al termine dell’esperienza è stata redatta una scheda valutativa da noi ideata. Le scuole hanno accolto il nuovo progetto con entusiasmo dal punto di vista del valore dell’idea, ma hanno faticato parecchio rispetto alla nuova procedura.

Il servizio di Assistenza Educativa è stato inoltre realizzato anche presso le sedi di Galdus.

Nell’anno 2017-2018, a seguito della già presente e solida collaborazione costruita negli anni, Galdus ci chiede di poter avviare una convenzione relativa agli interventi educativi scolastici all’interno di una delle sue due sedi, Pompeo, per un iniziale monte ore di 30 ore settimanali (settembre 2017). Si mantengono attivi anche gli altri servizi, proposti ormai da anni dalla Cooperativa: il servizio di orientamento formativo (VOFO) e la possibilità di accogliere studenti con disabilità in alternanza scuola lavoro presso le attività diurne dei nostri Servizi. Con gennaio 2018, la sede di Pompeo chiede un’aggiunta delle ore di educativa pari a circa 25 ore settimanale.

Per quanto concerne, invece, la sede di Piazzetta, su invio della scuola, si procede ad avviare con ottobre 2017 un intervento educativo scolastico per uno studente con un contratto privato (famiglia) per un impegno di 12 ore a settimana oltre ad attivare in aggiunta un intervento di supporto compiti a domicilio al pomeriggio, per un totale di 4,5 ore a settimana, attivando un operatore del Centro per il Sostegno alla Persona e alla Famiglia (CSP). Si mantiene anche per questa sede attivi i servizi di orientamento e l’accoglienza di studenti in alternanza scuola lavoro.

Rispetto al numero degli interventi si riportano i seguenti dati:

Ore di educativa effettuate nell’anno nella sede di Pompeo: 55 ore settimanali

Ore di educativa effettuate nell’anno nella sede di Piazzetta: 12 ore settimanali

Figure operative coinvolte: 1 Coordinatore e 4 figure educative

Inoltre nella primavera del 2018, Galdus invita Fraternità e Amicizia alla Convention celebrativa delle attività svolte da Galdus ufficializzando la partnership con la Cooperativa insieme a molte altre aziende, tra cui Pomellato, Panino giusto ecc., che collaborano con la scuola. Obiettivo era quello di pubblicizzare la rete anche con l’area disabilità gestita da Fraternità e Amicizia in quanto la nostra realtà viene promossa da Galdus sia come un supporto al percorso degli studenti con disabilità all’interno per percorso scolastico, come luogo per far svolgere esperienze curriculari (alternanze scuola lavoro) sia come una significativa risorsa di orientamento e proseguo del percorso formativo dello studente con fragilità dopo la scuola. Si ricorda che negli anni si sono inseriti all’interno dei Servizi della Cooperativa studenti provenienti dal percorso scuola offerto da Galdus.

Per l’anno prossimo si prospetta lo sviluppo di ulteriori aree di ampliamento:

- **Progetti:** Per il prossimo anno scolastico è prevista la realizzazione di nuovi progetti in ambito psicologico da rivolgere all’interno degli Istituti Scolastici. Nella fattispecie sono stati co-costruiti progetti di formazione con l’Istituto Madre Teresa, progetti contro la dispersione scolastica con l’Istituto Oriani Mazzini, progetti sul clima di classe e PON orientamento (Piani Operativi Nazionali) con l’Istituto comprensivo Gino Capponi.

- **sperimentazioni di strumenti robotici** In collaborazione con il Laboratorio I3LAB del Politecnico di Milano, il nostro personale sta sperimentando l'implementazione delle tecniche riabilitative attraverso l'utilizzo di strumenti multimediali robotici. L'obiettivo, tra gli altri, è anche quello di introdurre, gradualmente, queste nuove metodologie anche all'interno dei nostri servizi di Assistenza Educativa al fine di innovare, arricchire e ampliarne l'efficacia.

LE RESIDENZE COMUNITARIE

Casa Famiglia Taddei - SER/CFA

(In regime di Accreditemento con il Comune di Milano)

Il progetto della Casa Famiglia Taddei nasce nel 1996 come risposta al "dopo di noi" dei genitori e al bisogno di persone, con disabilità psichico-relazionale, di sperimentare situazioni di vita indipendente dalla famiglia di origine attraverso un percorso modulato nel tempo, al fine di ottenere una vita maggiormente autonoma per scelta, prima ancora che per necessità.

Vivono all'interno dell'appartamento cinque ragazzi (due maschi e tre femmine) con disabilità gravi. Due dei fruitori usufruiscono del contributo del Comune di Milano. A gennaio 2017 uno dei fruitori storici della CARD è deceduto a seguito di una lunga e sofferta malattia.

A partire da maggio 2017 si è iniziato il lavoro di passaggio di consegne ad un nuovo coordinatore che dovrà occuparsi di tutte le realtà residenziali. A partire da luglio 2017, in accordo con il Servizio Residenzialità del Comune di Milano, è stato intrapreso un percorso di avvicinamento di un nuovo fruitore presso la casa famiglia che ha visto l'inserimento di una nuova utente dal mese di settembre 2017, che ha riportato a 5 il numero degli ospiti (4 femmine e 1 maschio).

Nella primavera del 2018 le dimissioni dell'operatrice che ricopriva il ruolo di referente hanno richiesto un nuovo assestamento dal punto di vista del personale e della complessa organizzazione del servizio. L'accreditamento della struttura, scaduto a novembre 2016 e prorogato dal Comune per tutto il 2017, è stato confermato dalla partecipazione al nuovo bando per il prossimo triennio.

Microcomunità Giambellino - SER/MG

(In regime di Accreditemento con il Comune di Milano)

Aperta dal 2010, la Microcomunità ha ospitato fino al marzo 2013 4 utenti; in seguito ad una dimissione, è stata inserita una persona, proveniente da altro Centro Residenziale, che, pur non rispondendo completamente agli standard di compatibilità con il resto del gruppo, dopo un periodo di buona integrazione con i compagni ha dimostrato visibili miglioramenti rispetto alla propria autonomia. Nonostante ciò il prosieguo del progetto individuale è stato interrotto a causa di una grave crisi, che ha determinato un TSO e il conseguente ricovero in una struttura più protetta.

Le dimissioni definitive del caso sono avvenute nel mese di febbraio 2016, dopo colloqui ed incontri con il servizio sociale del comune di Rho e la sua psicoterapeuta.

Nell'ottobre 2015 si è così proceduto all'inserimento di un nuovo caso particolarmente problematico, in carico ai servizi diurni della cooperativa da un decennio, che ha particolarmente risentito dei cambiamenti organizzativi e di personale avvenuti all'interno della cooperativa nel corso del 2016. Soprattutto le dimissioni di una figura educativa di riferimento hanno contribuito a rompere il delicato equilibrio personale che aveva raggiunto. Alla fine di gennaio 2017 un brutto episodio ha ridefinito la storia del progetto della microcomunità: R. M. ha, con un violento pugno, rotto il setto nasale di un compagno di stanza, nella sede della cooperativa di via Washington.

Entrambi i ragazzi sono stati ricoverati in ospedale, e non hanno più vissuto insieme. La segnalazione al servizio residenzialità del Comune di Milano, la collaborazione con lo psichiatra del CPS di riferimento, la nomina di un AdS, hanno portato alle dimissioni di R. M. in data 23 maggio 2017, dopo mesi in cui è stato necessario gestirlo in un regime di assistenza educativa a 24h. Vani sono stati i tentativi di richiedere al Comune di Milano un'integrazione alla retta a fronte di questo impegno straordinario.

Nel settembre 2016 è proseguito, dopo l'interruzione delle vacanze estive, il progetto di sollievo per un ragazzo del servizio diurno della cooperativa, che per due mesi veniva accolto dalle 18,30 alle 21 e nel corso dei week-end, a novembre e dicembre per due sole sere e sempre nei week-end. Il percorso si è concluso con la fine dell'anno 2016.

Dal 23 maggio 2017 la struttura ha proseguito con tre soli ospiti; si è lavorato cercando di ottimizzare le risorse e soprattutto preparando i futuri nuovi inserimenti, nell'ottica di accogliere casi compatibili con l'utenza già presente e quindi in grado di sostenere una copertura educativa parziale nell'arco della giornata.

Nell'ottica della riorganizzazione dei servizi dell'area residenziale e quindi anche della Microcomunità Giambellino si è stabilito un contatto con un giovane trentenne e si è intrapreso un percorso di avvicinamento alla vita adulta autonoma, in condivisione con la famiglia. Per giungere ad una definitiva formalizzazione si è proceduto con un accompagnamento all'SSTP per presentare la domanda di residenzialità, con l'obiettivo di ottenere, se spettante, un contributo alla retta.

Si sono inoltre gettate le basi per la creazione di una lista d'attesa di casi afferenti a ProgettaMI, con una segnalazione alle AS del Comune di Milano di utenti frequentanti i servizi diurni della cooperativa.

Microcomunità Lorenteggio 44 - SER/LOR

(In regime di Accreditamento con il Comune di Milano)

Nata nel luglio 2011, La Comunità si rivolge ad un massimo di 5 persone adulte, disabili intellettivi e psico-relazionali, esclusivamente di sesso femminile, di età compresa fra i 30 e i 50 anni.

Attualmente, all'interno della Micro Comunità vivono 4 persone con disabilità intellettiva e relazionale.

In riferimento alla progettazione iniziale, nel periodo considerato è stato proseguito il percorso mirato al raggiungimento di alcuni degli obiettivi previsti all'interno del Progetto Generale della struttura. Nello specifico, nella programmazione sono state mantenute alcune attività utili a potenziare le autonomie, sia attraverso proposte da svolgere all'interno della Micro comunità (cura del sé, scelta degli indumenti da indossare, riordino dei propri spazi e degli spazi in comune, preparazione di pietanze, riordino della tavola ecc) sia all'esterno (acquisti per la gestione della casa, dalla spesa all'acquisto di indumenti personali), fruendo delle molteplici risorse presenti sul territorio, inteso come luogo dove poter fare esperienze positive (uscite ludiche e ricreative). Attraverso tali attività, si ritiene che le ospiti hanno abbiano la possibilità di acquisire e rinforzare le competenze sia nell'area delle autonomie, sia nell'area sociale, in particolar modo la gestione delle relazioni in nuovi e diversi contesti sociali.

Fondamentale risulta essere la promozione di un costante lavoro di rete, di cui abbiamo assunto la regia, e che ha permesso, grazie alla collaborazione con Servizi, Enti e specialisti che ruotano intorno al singolo fruitore, di creare, potenziare e diversificare le risorse necessarie al percorso formativo individualizzato.

Infine, la partecipazione delle singole ospiti, in accordo con le famiglie, ad altri servizi da noi gestiti o presenti sul territorio, continua a permettere il favorire e l'ampliare delle opportunità di sperimentazione mirate ad una maggior crescita individuale, come attività socializzanti nel tempo libero e supporto terapeutico sia a livello psicologico che cognitivo.

Nonostante lo scorso anno formativo si fosse concluso con un'idea di gruppo maggiormente consolidata e, teoricamente pronta ad accogliere ospiti esterni, la comunicazione dell'ingresso di un nuovo caso ha incontrato molti ostacoli, soprattutto da parte della persona proprietaria dell'appartamento e del suo AdS. Una dichiarazione del Giudice Tutelare, seguita da una diffida da parte di un legale, ci ha visti costretti a sospendere il nuovo ingresso, nonostante ci fossimo attivati anche riorganizzando gli arredi, con l'acquisto di nuovi mobili per ristrutturare una camera.

La decisa opposizione al cambiamento da parte delle famiglie ci ha così condotto alla riflessione che il progetto risente, soprattutto per la persona proprietaria dell'immobile, di una concezione di comunità rigida e immutabile, forse mai scelta fino in fondo, probabilmente subita.

Da questa analisi occorre ripartire per riformulare un abitare realmente scelto e condiviso, in grado di accettare e superare gli inevitabili cambiamenti che la vita sottopone ad ognuno.

L'anno è trascorso senza eventi di particolare rilievo, all'insegna del consolidamento dell'organizzazione del servizio e della relazione tra le ospiti.

L'equipe educativa ha mantenuto nella sua struttura la figura della referente, quale figura operativa maggiormente a contatto con le ospiti e con i bisogni organizzativi delle attività, della casa e del quotidiano in generale, in affiancamento al coordinatore dei servizi dell'area residenziale, con il nuovo assetto dell'organico a partire dal mese di settembre 2017.

Microcomunità Buccinasco "Buccibeus" - SER/BUC

La Micro-Comunità Buccinasco ha mantenuto gli obiettivi previsti per garantire benessere e crescita ai suoi fruitori mediante ascolto e sostegno ai diversi e specifici bisogni. Ha avviato per ogni fruitore attività e momenti di supporto mirati a sostenere autonomie e competenze sia presso i servizi della Cooperativa sia presso altri enti. Fondamentale l'intenso lavoro di rete con servizi esterni (come: comuni, specialisti, servizi sanitari ecc), famiglie e amministratori di sostegno.

Nell'ultimo anno la situazione è rimasta stabile rispetto al numero di ospiti, 4 fruitori. Tale situazione di stasi è stata, ed è a tutt'oggi, oggetto di riflessioni e di ricerca di nuova utenza che possa integrarsi all'interno del progetto con gli ospiti presenti facendo attenzione agli obiettivi e alle linee guida del progetto.

Rispetto ai singoli progetti, particolare attenzione è stata posta sul proseguo del progetto di uno degli ospiti in comunità in quanto il fruitore si trova tuttora, nonostante l'intervento dei servizi sociali, a vivere una situazione relazionale confusiva ed ambivalente a causa di una diversa modalità di intervento e gestione da parte della famiglia che appare non collaborativo e talvolta di ostacolo al lavoro dell'equipe educativa.

Rispetto all'equipe educativa, è rimasta stabile la composizione degli operatori per tutto l'anno; tuttavia a seguito dell'osservazione fatta sull'operato di una delle figure educative a luglio si è effettuato una riorganizzazione dell'equipe con l'inserimento di una nuova figura. Tale esigenza si è collocata all'interno di una riorganizzazione generale dei servizi residenziali della Cooperativa che prevede una figura di Coordinamento unica per tutte le realtà residenziale della Fraternalità e Amicizia e una figura di referenza per le specifiche realtà. Ciò ha permesso di combinare la figura del referente con la figura del quarto operatore. La nuova riorganizzazione ha preso avvio in forma sperimentale con l'affiancamento del nuovo coordinatore nella primavera del 2017 in previsione di un effettivo passaggio di consegne con settembre 2017.

La richiesta di una famiglia di trasferire uno degli ospiti sul territorio della città di Milano e di un altro ospite di cambiare comunità ha condotto il CdA della cooperativa ad una riflessione sul futuro della micro di Buccinasco, attraverso l'analisi dei seguenti punti:

Il mancato radicamento della cooperativa sul territorio del comune di Buccinasco con altri servizi

La difficoltà di reperire nuova utenza da inserire nella microcomunità, in sostituzione degli ospiti che in prospettiva se ne andranno

Dall'agosto 2016 il numero degli ospiti della microcomunità è fermo a 4, per la difficoltà di reperire utenza, non solo compatibile con gli altri ospiti, ma anche disponibile a trasferirsi nel territorio di Buccinasco

Sempre dall'agosto 2016 il bilancio del servizio risulta essere in perdita, a causa della mancanza di una retta, infatti la sostenibilità sarebbe data da 5 ospiti.

La conclusione della riflessione, dopo l'analisi dei punti sopracitati, ha portato a deliberare la dismissione del servizio, decisione che è successivamente stata approvata dall'assemblea dei soci.

Nel corso del 2018 si è dunque lavorato nell'individuazione del percorso per concludere la gestione del servizio, dovendo e volendo avere un'alternativa progettuale o per l'intero servizio, o per ciascun ospite. Nel corso dell'estate ci sono stati i primi contatti con un altro ente gestore, la cooperativa Spazio Aperto Servizi, che ha manifestato la disponibilità a subentrare nella gestione della microcomunità.

I SERVIZI E I PROGETTI

Servizio per l'Inserimento al lavoro - CILFeA

Il servizio CILFeA opera in rete di collaborazione, oltre che con AFOL Metropolitana e CPI (Centro per l'Impiego di Milano), anche con AFPD (Associazione famiglie persone Down), Comune di Milano, Servizi Sociali territoriali, Associazioni culturali, sociali e di cura della persona, Aziende private.

TABELLA RIASSUNTIVA 2017-2018

<u>Tipologia</u>	<u>Numero</u>	<u>Esiti</u> <u>soddisfacenti</u>	<u>Esiti</u> <u>insoddisfacenti</u>	<u>Assunzione</u> <u>TD</u>	<u>Assunzione</u> <u>TI</u>
TIROCINI INTERNI Centr. W59	11	3	8	0	
TIROCINI ESTERNI	6	3	3	0	
TIROCINI EMERGO	4	2	1		
TIROCINI divenuti ASSUNZ.	2	2			2
EMERGO MANTENIMENTO	2				

TIROCINI INTERNI – CENTRALINO W59

Si segnala da Settembre 2017 l'arrivo di Patrizia Zazzi in aiuto alle attività del CILFEA.

Come da report dello scorso anno si riconfermano le criticità a carico dei ragazzi impegnati in centralino, anche per il ragazzo assunto presso la nostra cooperativa che negli ultimi mesi, in seguito ad avvenimenti personali, lo hanno

portato a “confondersi” in diverse occasioni. Per questo ragazzo in particolare si è potuto attivare uno spazio-ore dal Piano EMERGO per il mantenimento del posto di lavoro di cui spiegherò meglio in seguito.

Per cercare di migliorare lo svolgimento delle attività in centralino (sempre inficiato dalle assenze e relative sostituzioni e dalle poche risorse di utenti in grado di sperimentarsi in un tirocinio come questo) si stanno cercando e sperimentando modalità più intuitive come la colorazione dei tasti di “attesa” e “trasferta” e delle chiamate simulate, sempre molto difficile per i ragazzi riuscire a prendere correttamente nomi e numeri ed in alcuni casi a ricordare di trascrivere sempre le chiamate complete di numeri e nomi sul registro delle chiamate in ingresso. Nonostante i costanti “richiami alla memoria” delle procedure di routine, anche quelle non strettamente di centralino ma che riguardano accoglienza e reception, i ragazzi stentano comunque a ricordare e tendono a confondersi o a fare errori dovuti alla molteplicità del ruolo e ad un discreto livello di stress. Si proverà anche a procedere con delle semplici tabelle sequenziali e si osserveranno i risultati o i fallimenti.

TIROCINI ESTERNI

Come anticipato nella nota iniziale, abbiamo attivato 6 tirocini esterni. Per poter attivare tirocini è necessario un impegno più costante ed incisivo di scouting per il reperimento dei contatti ed il loro sviluppo e di vera e propria “uscita” fisica in Azienda per monitorare luoghi di tirocinio e raccogliere le mansioni richieste da Enti/Aziende che difficilmente si affidano se non curate dall’inizio della proposta e, costantemente seguite e supportate in corso di tirocinio, non diversamente dai ragazzi. Queste attività richiedono la presenza del Coordinatore in tutti i passaggi, anche legati alla documentazione da produrre e smistare; una volta attivato il tirocinio si può certamente pensare ad altre risorse (operatori) nel tutoring ma la fidelizzazione dell’ente ospitante e di tutti gli attori (utenti e famiglie) è di vitale importanza.

TIROCINI EMERGO (in Partnership con AFOL Metropolitana)

Grazie all’accordo di partnership 4 tirocini attivati di cui 1 ancora in corso. 2 si sono rivelati soddisfacenti (Esposito – Genmi) mentre 1 non soddisfacente (Aliprandi - emerse con l'attività lavorativa le sue importanti problematiche psichiatriche che non lo rendono collocabile, a oggi dimesso da FeA). Le attività si sono svolte con il monitoraggio intermedio e finale delle risorse e con il costante affiancamento del tutor di AFOL e di FeA. Nel corso dell’anno Città Metropolitana ha anche messo a disposizione risorse per soggetti “incollocabili” non inseribili in contesti di tirocinio, che si trovano nelle fasce di disoccupazione di lg. 68/99 più fragili, abbiamo 3 utenti per i quali presentare progetto ad “hoc” e relativa preventivazione.

BANDO MI226 AFOL - SERVIZI INTEGRATIVI

Abbiamo ricevuto a Giugno 2018 la conferma per 3 utenti, occorre presentare preventivo ad Afol per le attività da noi pensate per i fruitori (LaLuce Samantha - Bonfichi Carlotta - Caterini Giuliano), il preventivo non è ancora stato presentato. Il Bando chiude le attività il 30.06.2019.

EMERGO MANTENIMENTO

Si tratta di Doti per il “Mantenimento del posto di lavoro” della risorsa disabile già assunta. Progetti appartenenti ai Piani EMERGO e praticamente identici ai meccanismi di tirocinio, si differenziano dai primi in quanto sono specificatamente pensati per le persone disabili che lavorano. Il periodo va da luglio 2018 ad aprile 2019. Gli utenti per i quali siamo riusciti ad ottenere 50 ore di Dote per il periodo appena citato sono Antonio Di Fazio e Fulvio Vella per i quali sono stati predisposti obiettivi e piano di lavoro nonché un tutor di AFOL (Riccardo Barsocchi) e tutor interni (Rinaldi per Di Fazio e Zazzi per Vella). Le attività sono in corso.

Nota: nel corso di quest’anno a causa della molteplicità di impegni del Coordinatore anche in altri servizi, le attività di scouting e di possibile ricerca di nuove ed ulteriori postazioni di tirocinio sono diminuite e questo ha inficiato le possibilità per i ragazzi di potersi sperimentare in tirocini esterni e di essere monitorati e valutati. Le attività di scouting e di tutoring sono molto importanti se non “essenziali” per la buona riuscita di un tirocinio e per creare nuova rete di servizi intorno ai contatti che da questa attività possono scaturire. Si è comunque mantenuto il contatto con Enti partner come AFOL per i tirocini EMERGO e per i progetti di altra natura sempre in collaborazione con AFOL e si sono mantenuti i rapporti con enti e contatti già esistenti.

SERVIZIO VIAGGI E VACANZE “Le ali della libertà” – ADL

Grazie ai nuovi orientamenti sperimentati nell'anno precedente, il servizio ha potuto snellire alcune procedure e ridurre la quantità di viaggi proposti nell'anno, facendo particolare attenzione alla costruzione di viaggi "mirati" e più facilmente realizzabili, ottimizzando il lavoro del Team e le adesioni da parte dei viaggiatori. A questo proposito si è attivata e consolidata la collaborazione gratuita col personale del servizio SALA BLU (usata in particolare in quei viaggi in cui l'utenza, sia per problemi motori che di altro genere, ha bisogno di un supporto per l'aiuto nei bagagli in treno).

E' stata prodotta una brochure annuale più precisa e completa di piccole descrizioni didascaliche che già in prima battuta potevano "orientare" alla scelta.

Si sono organizzati incontri pre e post vacanza con gli operatori ingaggiati per poter meglio condividere attività educative e condivisione dell'utenza in partenza (presentazione casi, maggior attenzione a particolari casi più delicati, condivisione delle procedure e dei dettagli specifici del viaggio). Il rapporto con alcuni operatori è stato proficuo e collaborativo condividendo aspetti di forza e di debolezza rispetto ai singoli soggiorni realizzati e con la volontà comune di orientarsi al benessere dei viaggiatori e alla buona riuscita del viaggio.

Da segnalare che su 15 viaggi proposti in brochure, nella realtà ne sono partiti 9. Alcuni non partiti per mancanza di iscrizioni o difficoltà delle famiglie rispetto ai costi. I viaggi più richiesti rimangono comunque quelli nei periodi delle festività o i brevi soggiorni nei fine settimana (Pasqua - Agosto - brevi week end - Capodanno).

Si è rivelata funzionale la "suddivisione del mansionario" tra gli operatori del servizio e si sono migliorati gli elementi di collaborazione con l'amministrazione, di grande importanza per questo servizio.

Si sono comunque incontrate in corso d'opera difficoltà rispetto alla puntualità dei pagamenti delle fatture dei fornitori per i ritardi dovuti alle autorizzazioni ai pagamenti. Con alcuni coordinatori occorrerà meglio chiarire a chi inviare eventuali richieste di documentazione di viaggio e che tali documenti vengano restituiti al servizio ADL nei tempi richiesti. Molte famiglie/amministratori necessitano di costanti solleciti rispetto all'invio della documentazione di routine richiesta per le partenze, e questo rallenta i tempi organizzativi. Alcune famiglie devono spesso essere "rincorse" per la puntualità di invio della documentazione di viaggio, con acconti e saldi.

SERVIZI PSICO-PEDAGOGICI A SUPPORTO DEGLI STUDENTI – CSIAU/SAS

Ad integrazione dell'attività di sostegno educativo fornito a studenti con disabilità e/o gravi problematiche di apprendimento, in accreditamento con il Comune di Milano, la Cooperativa ha perfezionato negli anni una serie di servizi integrativi di carattere psicopedagogico a favore di studenti, genitori e insegnanti.

In particolare sono 12 gli Sportelli di Ascolto dei nostri psicologi, muniti con una competenza specifica nel settore. La presenza di uno sportello ascolto a scuola garantisce uno spazio di parola e di riflessione utile all'individuazione dei problemi emergenti e per una più veloce ed efficace presa in carico. Nel corso degli anni sono stati effettuati diversi interventi, sia ideati appositamente in base alle problematiche riscontrate dal corpo docente e/o dal Dirigente Scolastico, sia svolti durante i momenti di autogestione dietro richiesta degli studenti stessi.

L'attività dello Sportello consente di individuare opportunità di formazione o sensibilizzazione attraverso gruppi di lavoro a tema, rivolti ad insegnanti, alunni e genitori. Durante l'anno scolastico 2017/2018 sono stati realizzati anche alcuni interventi di supervisione rivolta a Consigli di classi per problematiche relazionali.

Il Servizio presenta inoltre un'area di screening e orientamento scolastico ed occupazionale, rivolta agli studenti per identificare le diverse competenze e attitudini personali formative ed occupazionali. In continuità con i precedenti anni scolastici, la cooperativa ha partecipato alla giornata di orientamento formativo presso l'Istituto Superiore Oriani Mazzini in collaborazione con Lions Club Milano.

La promozione di una cultura inclusiva nei confronti delle persone con disabilità viene inoltre svolta nell'ambito scolastico con la frequente partecipazione a incontri nelle aule condotti dal nostro "Gruppo Narrante" che racconta, con la guida di uno psicologo, la propria testimonianza quale stimolo culturale, confrontandosi con gli studenti e i docenti.

SERVIZIO TRASPORTI: “Social Bus” – BUS

Il Servizio è diviso in due sezioni:

- Sezione Bus
- Sezione Accompagnamento Sociale

La *Sezione Bus* nasce come proposta per le persone disabili che fruiscono dei nostri Servizi e che sono nell'impossibilità di raggiungere il proprio Centro in autonomia. Un Servizio quindi a disposizione delle famiglie che si trovano nell'impossibilità di effettuare personalmente l'accompagnamento dei propri congiunti presso i diversi Servizi o iniziative promosse dalla Cooperativa. Il Servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 18.30 e nei fine

settimana con orari da definire in base al programma del Servizio di Integrazione Sociale o dei Servizi Residenziali, sempre da noi gestiti.

Il servizio ha vissuto quest'anno momenti di difficoltà. A fronte infatti della capienza del pulmino, le richieste di trasporto (alle quali si cerca di venire incontro il più possibile) sono risultate decisamente in aumento. Ciò è dovuto al fatto che gli utenti che ne usufruiscono superano in numero la capienza del pulmino. Si aggiunga il prezzo richiesto alle nostre famiglie per ogni singola corsa: dire che è concorrenziale all'offerta esistente sul territorio è dire poco.

Il Servizio ha trasportato 16 ragazzi (3 del Cei, 2 dello SFA, 5 del CSE, 3 del CRV, 1 del CSO) con differenti modalità: oltre al pulmino, con mezzi pubblici, mezzi privati, auto a noleggio.

Anche quest'anno sono stati frequenti sia l'ulteriore aggiunta di utenti (a volte per brevi periodi), sia cambi di frequenza dei trasportati. È quindi un servizio che prevede continui aggiornamenti. Ciò risulta possibile grazie anche alla flessibilità dei colleghi, a partire da Lucas Lazarte, senza la disponibilità del quale tutto il servizio risulterebbe particolarmente in sofferenza.

PROGETTO TECNOLOGICA MENTIS (IN COLLABORAZIONE CON POLITECNICO DI MILANO)

La collaborazione con il dipartimento i3lab del Politecnico di Milano, avviata nel 2016, è proseguita nell'anno in esame sia nella forma della ricerca multidisciplinare, sia nello sviluppo e sperimentazione di applicazioni innovative per persone con disabilità e fragilità.

La collaborazione, curata in particolare dal coordinatore di progetto, dott.ssa Beccaluva, ha coinvolto nel corso dell'anno anche altre strutture del Politecnico, cosa che ha reso possibile partecipare anche a meeting internazionali, come la prestigiosa Conferenza Internazionale CHI 2018 che si è tenuta a Montréal, in Canada nell'aprile 2018 e alla competizione Poli-Social Award (programma di impegno e responsabilità sociale del Politecnico di Milano), ottenendo il finanziamento del Progetto LudoMi, che si propone di creare nuovi servizi educativi, in particolare per i bimbi con disabilità intellettiva, basati su una soluzione tecnologica innovativa denominata Magika. Magika permette di trasformare una qualunque stanza in una Stanza Magica dove luci, proiezioni, musica, suoni, aromi, e materiali fisici sono "smart".

La partnership con il Politecnico di Milano ha conseguito un vivace e produttivo scambio di esperienze e materiali, permettendo così alla cooperativa di introdurre nella riorganizzazione di alcuni servizi (CEI, CSE e SFA) attività laboratoriali specifiche grazie ai materiali e all'assistenza forniti dal dipartimento. Alcune di queste esperienze hanno prodotto applicazioni di notevole valore sul piano educativo, come nel caso dell'applicazione "Social Match up", costruita per facilitare –per le persone con disabilità intellettiva- gli scambi comunicativi e l'affinamento del vocabolario attraverso la realtà virtuale.

In considerazione di un auspicabile incremento di esperienze tecnologiche, la Cooperativa ha progettato un corso di formazione per gli operatori, particolarmente per quelli a contatto con l'utenza più giovane, da realizzare nei primi mesi del prossimo anno sociale.

PROGETTO SPERIMENTALE "DIURNATO INNOVATIVO"

(in collaborazione con Comune di Milano e 18 Enti del Terzo Settore della Città di Milano)

Nel mese di dicembre 2017 è stato attivato il progetto sperimentale denominato "DIURNATO INNOVATIVO - ruoli di utilità e di inclusione sociale alternativi al lavoro in grado di valorizzare persone con lieve disabilità", insieme ad altre Cooperative di Milano.

Il progetto nasce dal lavoro di co-progettazione tra le realtà del Terzo Settore che afferiscono al Tavolo Diurnato e il Comune di Milano. Intende coinvolgere persone con disabilità lieve, che nella società non trovano un giusto ruolo, nonostante risorse, impegno e volontà, dando loro l'opportunità di valorizzare le proprie competenze in contesti inclusivi e orientati al "fare". Il coinvolgimento non è finalizzato ad un compenso di tipo economico ma al consolidamento di un impegno occupazionale gratificante.

Si basa sulla costruzione della rete di attività di utilità sociale e di tipo artigianale che ogni realtà, facente parte del progetto, mette a servizio dei beneficiari.

Vuole inserire nel tessuto sociale del territorio milanese le persone che vi abitano, offrendo loro opportunità di crescita e arricchimento reciproco.

Le cooperative facenti parti del progetto sono 18, il progetto si è interrotto nei mesi di luglio e agosto 2018 per la pausa estiva, con l'auspicio che possa nel prossimo futuro diventare un vero e proprio "servizio accreditato".

Per quanto riguarda la nostra cooperativa, il progetto è stato ben accolto sia dai fruitori che dalle loro famiglie e nel corso del suo svolgimento si è rivelato, a parte per qualche caso più complesso, una risorsa in particolare per gli utenti in uscita dallo SFA. Tutti i fruitori si sono mostrati interessati a proseguire il progetto.

5 sono stati gli utenti inseriti presso laboratori di strutture partner, mentre nei laboratori della cooperativa abbiamo ospitato 5 utenti (2 dei quali si sono ritirati per motivi diversi).

Il progetto viene monitorato attraverso documentazione di registri presenze, schede di monitoraggio e report specifici e condivisi.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI, COMUNICAZIONE, EVENTI E PARTECIPAZIONE A TAVOLI DI LAVORO DEL TERZO SETTORE

Percorsi di *formazione* hanno coinvolto gli operatori impegnati in ambito scolastico con un corso –gestito in proprio– dal titolo “L’Educatore Scolastico: un ponte verso la Comunità”, mentre agli operatori impegnati nei Servizi Diurni è stato proposto, con due diverse edizioni, il corso “Cultura organizzativa e comunicazione educativa nei servizi per persone con disabilità”, finanziato da Foncoop.

Nell’anno in esame è stato avviato, anche per gli operatori dei Centri Diurni, il supporto della supervisione, condotto da una professionista esterna, con incontri mensili che hanno rappresentato un momento di riflessione e di confronto sui metodi e le risorse impiegate nell’esercizio dell’attività. A questo percorso si è successivamente collegata, negli ultimi mesi dell’anno, l’esperienza di elaborazione per gruppi gestita nella forma di focus group, dedicati a riflessioni sull’organizzazione dei servizi, coordinati da professionisti esterni; tale lavoro ha portato a delineare un documento di sintesi che è stato il punto di partenza per progettare la formazione da svolgere nel successivo anno.

Relativamente all’ambito della *comunicazione*, la pubblicazione del nuovo sito internet www.fraternitaeamicizia.it, nel marzo 2018, ha visto la possibilità di un’implementazione continua delle informazioni, gestite da operatori della cooperativa. Le pagine del sito sono state visualizzate 14.112 volte nel periodo tra marzo e agosto.

La pagina Facebook (www.facebook.com/fraternitaeamicizia) ha continuato a costituire un veicolo importante di comunicazione, che ha visto crescere il numero dei “mi piace” da 532 a 725. Nel corso dell’anno sociale sono stati pubblicati 164 post. La comunicazione aziendale si è avvalsa inoltre della pubblicazione di quattro numeri della rivista on-line “Sogni di Cristallo”, alla quale sono affidate le informazioni istituzionali e gli approfondimenti di carattere culturale realizzati dalla redazione, composta anche da persone con disabilità intellettiva.

In quest’area, tuttavia, nel periodo considerato hanno continuato a sussistere alcune criticità, in particolare per quanto riguarda l’assenza di un piano di comunicazione in grado di coinvolgere tutti i coordinatori nella definizione delle strategie comunicative. Si riscontrano inoltre: la presenza di mailing list non aggiornate, l’assenza di brochure per molti servizi, il prevalere dell’attenzione generale sulle dimensioni gestionali operative, con conseguente riduzione dello spazio dedicato alla comunicazione, sia all’interno che verso l’esterno della cooperativa.

La nota positiva è che anche quest’anno si è realizzata quella forma particolare di comunicazione e promozione dei Servizi che sono gli incontri del Gruppo narrante; sono stati oltre 20 gli incontri svolti presso scuole, oratori e Club. Né va trascurato l’assiduo impegno di molti coordinatori per presentare l’offerta di servizi della Cooperativa attraverso incontri personali presso le numerose sedi del Servizio Sociale Territoriale.

Molte sono state le occasioni per far conoscere alla cittadinanza l’articolazione multidisciplinare dei nostri Servizi; ha costituito una forma nuova di interazione con il contesto cittadino l’accordo con l’azienda Accor Hotels, che ha scelto di festeggiare il 50° anno della propria attività promuovendo 50 ore di volontariato aziendale, che hanno consentito ad una ventina di dipendenti di accostarsi ad alcuni nostri Centri con un reciproco e produttivo scambio di conoscenze.

Sul fronte *artistico*, la collaborazione con le Distillerie Berta ha visto l’avvio di un nuovo e più ampio progetto di collaborazione, che mira a realizzare –nel corso di due anni– installazioni artistiche da collocare nel Parco degli Aromi dell’azienda, nel territorio astigiano (Progetto De Naturis).

Grazie anche agli spunti ricavati dalle visite a mostre e a Fondazioni artistiche, i fruitori dei laboratori d’arte hanno potuto implementare con le loro opere gli arredi delle tre sedi dei centri diurni della Cooperativa, e presentarle al pubblico esposizioni temporanee presso alcuni esercenti operanti in via Washington.

In continuità con il passato, la Cooperativa ha continuato a promuovere e partecipare alle occasioni di confronto e di approfondimento tematico connesse alla propria mission e allo sviluppo di buone relazioni con i soggetti associativi, cooperativi e istituzionali che concorrono alla realizzazione dei Servizi per la fragilità e la disabilità e allo sviluppo delle politiche sociali. Notevolmente elevata è stata nel corso di tutto l’anno la presenza ai vari *Tavoli* di partecipazione:

- i “Poli della Disabilità” della Città Metropolitana (in particolare Ovest e Sud)
- il Tavolo del Terzo Settore, che ha collaborato con l’Amministrazione Comunale per il monitoraggio dell’Accreditamento dei Servizi Diurni, e ha contribuito all’avvio di uno dei progetti elaborati nel recente passato (Diurnato Innovativo)

- il Tavolo dell'Assistenza Educativa, che monitora le attività degli Enti impegnati nel sostegno agli alunni con disabilità e gravi problemi di apprendimento presenti nelle scuole
- il Tavolo degli Enti che gestiscono strutture residenziali e progetti propedeutici, che ha contribuito alla ripresa del progetto "ProgettaMi", orientato a favorire il percorso di persone con disabilità verso la vita indipendente.
- il Tavolo della Salute Mentale, al quale si deve la continuazione del progetto "Citt-Abitiamo".

Nell'insieme, sono state moltissime le occasioni nelle quali la Cooperativa ha contribuito a iniziative partecipative e promozionali per lo sviluppo dei Servizi dedicati alla disabilità e alla grave fragilità sociale. L'impegno profuso è stato quest'anno testimoniato anche dal conferimento di un "AWARD AL MERITO 2018" per la solidarietà e l'impegno civile da parte del Comitato Award 2018 di FIDAPA (Federazione Italiana Donne Arti Professioni Affari), consegnato nella sede di Palazzo Marino (Comune di Milano) nel mese di maggio con la seguente motivazione: *"a Fraternità e Amicizia, Cooperativa Sociale Onlus che da 10 anni offre sostegno e affiancamento a persone con fragilità. La Cooperativa non opera soltanto nella scuola per un'adeguata inclusione dei soggetti più deboli ma spazia nella ricerca di progetti riguardanti la creatività nell'arte, l'efficienza nello sport e lo stimolo ad affrontare percorsi turistici mirati"*.

Il sottoscritto Rossi Curzio, in qualità di professionista incaricato, ai sensi dell'art. 31 comma 2-quinquies della Legge 340/2000, dichiara che il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società.