POLLICINO
COOPERATIVA SOCIALE

# Bilancio Sociale 2018

**BILANCIO SOCIALE**

**Premessa :**

LA COOPERATIVA POLLICINO è una Cooperativa sociale ONLUS di diritto ( tipologia A+B), è stata fondata nel 1987 sul territorio di Ivrea, è costituita in prevalenza da educatori, OSS, animatori ed insegnanti che operano nei campi dell'educazione, dell'assistenza, dell'emarginazione, del disagio e della devianza.

## Storia della Cooperativa

Una mattina di giugno del 1987, i cinque operatori del Centro diurno "San Nicola" di Ivrea, apprendono dal delegato della Cooperativa gestrice del servizio, che il loro lavoro sarebbe terminato alla fine del mese.
Fino a quel giorno non c'erano state avvisaglie circa l'imminente chiusura del servizio…anzi, sembrava che tutto procedesse nel migliore dei modi.
In sostanza la Cooperativa uscente, per disposizione del loro consiglio d'amministrazione, decideva di occuparsi prevalentemente di produzione e non di servizi alla persona, lasciando quindi la gestione di un presidio socio assistenziale che ella stessa aveva creato solo due anni prima con l'aiuto fondamentale di Don Nanni Fantini, allora Presidente di quella Cooperativa, ma poi dimessosi per rispondere all'ordine del Vescovo Bettazzi di andare in missione a San Salvador in Brasile.
Colti impreparati dalla notizia, i cinque neo disoccupati iniziavano ad organizzarsi, vedendosi innumerevoli volte in quelle notti di giugno, per studiare un piano che li portasse a gestire autonomamente il servizio.
Lo stesso delegato della Cooperativa , messaggero infausto, si offriva quale traghettatore per la creazione di una nuova Cooperativa, la quale avrebbe dovuto entro la fine dell'estate prepararsi alla gara d'appalto per la gestione del servizio.
Nel luglio nel 1987 nasceva quindi ufficialmente la Cooperativa Pollicino.

## Soci fondatori

I soci fondatori che diedero vita nel luglio del 1987 alla Cooperativa Pollicino, furono: Armando Michelizza, che assunse la carica di Presidente per il primo triennio di mandato, Renza Rosiglioni (Consigliera), Giulia Autilia Bonavolontà (Consigliera), Paolo Marengo, Elena Maria Manzini, Stefano Roselli, Manuela Luciana Semenzin, Luciano Semenzin, Ettore Morezzi, Maddalena Bogliolo e Giulia Michelotti.

Negli anni successivi la Presidenza del Consiglio d'amministrazione della Pollicino CS fu assunta, dopo il periodo di Armando Michelizza dal 1987 al 1994, da Gabriella Levrio dal 1994 al 1998, da Manuela Luciana Semenzin dal 1998 al 2010 e da ultimo da Paolo Marengo dal 2010 ad oggi.

**Attività della società**

La POLLICINO COOPERATIVA SOCIALE siglabile POLLICINO S.C. (di seguito anche "Pollicino" o "Cooperativa"), C.F. e P.IVA 05351850010, con sede legale in Ivrea (TO), Via Fratelli Rosselli 11, nasce ufficialmente il 20 luglio 1987, dallo sforzo creativo di cinque operatori del Centro diurno "San Nicola" di Ivrea, i quali, appreso che il loro servizio sarebbe terminato alla fine di giugno di quell'anno, per decisione del Consiglio di Amministrazione della cooperativa gestrice del centro, decidevano di aggregarsi e costituire una nuova cooperativa.
Questa nuova cooperativa, nell'autunno del 1987, riusciva ad aggiudicarsi l'appalto del Centro diurno "San Nicola", il quale tre anni dopo si trasferiva nella nuova sede di via Arduino, acquisendo il nome di Centro diurno "Castellazzo".
La Cooperativa Pollicino si prefigge lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini prevalentemente attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi. A tal fine si propone di operare nel settore dei servizi alle persone con particolare attenzione al superamento dei fattori emarginanti. La Cooperativa vuol fornire aiuti materiali e morali alle persone, con particolare attenzione ai giovani, specie se si trovano in stato di disagio psico-fisico e/o emarginazione sociale per tossicodipendenza, alcolismo, carcere e disadattamento nelle sue diverse forme.
Pollicino, pertanto, coopera in modo stretto e costante con gli Enti Pubblici e Privati per conseguire il superamento di ogni fattore emarginante, proponendosi essa stessa come strumento per l'inserimento delle persone nella società accogliendo come Soci persone portatrici di handicap psico-fisici o sociali.
In tale ottica, la Cooperativa Pollicino si occupa di progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi, socio-sanitari, assistenziali ed educativi rivolti alla persona; per i suddetti prodotti, POLLICINO Cooperativa Sociale è certificata Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008 (registrazione n.3329-A).
La Cooperativa è iscritta:
– all'Albo nazionale delle società cooperative al n. A108600 -Sezione: cooperative a mutualità prevalente di diritto -Categoria: cooperative sociali- Categoria attività esercitata: cooperative di produzione lavoro.
– all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali LR 18/94 al n. 63
– all'Albo delle Associazioni di volontariato del Comune di Ivrea.
E' inoltre accreditata dalla Provincia di Torino per la gestione del servizio educativo assistenziale a

favore di disabili sensoriali residenti nel territorio provinciale, con iscrizione al Registro alla sezione A e B.
A far data dal 15 febbraio 2016 la Cooperativa risulta altresì iscritta nella prima sezione del Registro di cui all'art. 42 del T.U. dell'Immigrazione con numero di iscrizione A/960/2016/T.

2. Descrizione sintetica della struttura societaria

Pollicino adotta un sistema di governance "tradizionale" che si caratterizza per la presenza:

- dell'Assemblea dei Soci a cui spettano le decisioni sui supremi atti di governo della Cooperativa, secondo quanto previsto dalla legge;
- del Consiglio di Amministrazione, investito, nell'ambito dell'oggetto sociale, di tutti i più ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e di disposizione, che non siano riservati inderogabilmente dalla legge ad altri organismi. Il Consiglio di Amministrazione, oltre alle ulteriori attribuzioni previste dalla legge e dalle altre disposizioni statutarie:

a) assume i provvedimenti ad esso demandati dallo Statuto in materia di ammissione, recesso, esclusione e decesso dei soci e di liquidazione della relativa quota;
b) propone all'Assemblea, contestualmente alla presentazione del bilancio di esercizio, il sovraprezzo di cui all'art. 2528, comma 2, del codice civile;
c) predispone i regolamenti statutari, che disciplinano i rapporti tra la Cooperativa ed i soci, ed i regolamenti organizzativi, che disciplinano il funzionamento della cooperativa, da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea;
d) delibera l'acquisto o il rimborso delle azioni proprie nei limiti e alle condizioni di legge;
e) relaziona, in occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio, sui criteri seguiti nella gestione sociale per il conseguimento dello scopo mutualistico e sulla sussistenza del requisito della prevalenza mutualistica o sulle azioni che si intendono intraprendere per riacquistare il requisito stesso in caso di perdita temporanea ai sensi dell'articolo 2545 octies c.c.; nella medesima relazione il Consiglio di Amministrazione deve illustrare le ragioni delle determinazioni assunte con riguardo all'ammissione di nuovi soci;

- del Revisore Unico a cui è affidata l'attività di revisione legale dei conti ed il giudizio sul bilancio, ai sensi di legge, oltre all'attività di vigilanza sull'osservanza della legge e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché di controllo dell'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile della società.

3. Gli strumenti di governance di Pollicino

I principali strumenti di governance di cui la Società si è dotata, possono essere così riassunti:
Lo Statuto che, in conformità con le disposizioni di legge vigenti, contempla diverse previsioni relative al governo societario volte ad assicurare il corretto svolgimento dell'attività di gestione.
Un Organigramma e Ordini di Servizio che consentono di comprendere la struttura societaria, la

ripartizione delle responsabilità e l'individuazione dei soggetti cui dette responsabilità sono affidate.
Un sistema di Procedure volte a regolamentare in modo chiaro ed efficace i processi rilevanti della Cooperativa.
L'insieme degli strumenti di governance adottati (qui sopra richiamati in estrema sintesi) e delle previsioni del presente Modello consente di individuare, rispetto a tutte le attività, come vengano formate e attuate le decisioni dell'ente (cfr. art. 6, comma 2 lett. b, d.lgs. 231/01).

4. Il Codice Etico

I principi e le regole espressi nel presente Modello sono coerenti con quelli previsti dal Codice Etico adottato dalla Pollicino al momento dell'iscrizione nella Legacoop (…), che esprime i principi etici e di deontologia cui devono attenersi tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi della Società.
Il Codice Etico esprime, fra l'altro, linee e principi di comportamento volti a prevenire i reati di cui al d.lgs. 231/01 e richiama espressamente il Modello come strumento utile per operare nel rispetto delle normative.

## Scopi sociali della Pollicino CS

La Cooperativa si prefigge lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso prevalentemente l'attività di gestione di servizi socio- sanitari ed educativi (art.1 , comma a della legge n.381/91).
A tal fine la Cooperativa si propone di operare nel settore dei servizi alle persone con particolare attenzione al superamento dei fattori emarginanti. La Cooperativa vuol fornire aiuti materiali e morali, a persone con particolare attenzione ai giovani specie se si trovano in stato di disagio psico-fisico e/o emarginazione sociale per tossicodipendenza, alcolismo, carcere e disadattamento nelle sue diverse forme.
La Cooperativa intende mettere in atto tutte le iniziative necessarie alla realizzazione di condizioni umane ed ambientali che favoriscano un positivo inserimento nel contesto sociale delle persone di cui la Cooperativa intende occuparsi. La Cooperativa intende diffondere con ogni mezzo, nei confronti della opinione pubblica, la conoscenza del problema del disagio e dell'emarginazione giovanile e intende collaborare con gli Enti Pubblici e Privati per conseguire il superamento di ogni fattore emarginante.
La Cooperativa intende proporsi essa stessa come strumento per un inserimento delle persone nella società accogliendo come Soci persone portatrici di handicap psico-fisici o sociali.
Perciò la Cooperativa unitamente allo scopo di cui alla lettera a) della legge n. 381/91 si propone di operare attraverso lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi -

finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, ai sensi della lettera b) della legge n. 381/91. L'inserimento lavorativo sarà gestito in servizi aventi una connessione con le attività socio assistenziali ed educative.
Ai fini del raggiungimento degli scopi sociali e mutualistici, la Cooperativa potrà instaurare con i propri Soci un ulteriore rapporto di lavoro, in forma subordinata o autonoma, nelle diverse tipologie previste dalla legge, ovvero in qualsiasi altra forma consenta la legislazione italiana.
La Cooperativa intende assicurare ai propri Soci Lavoratori condizioni economiche, sociali e professionali tendenzialmente migliori rispetto a quelle reperibili sul mercato.
Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei Soci sono disciplinate da apposito Regolamento approvato ai sensi dell'art. 6 legge 3 aprile 2001, n. 142.
La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi non Soci. *(tratto dall'articolo 4 "Scopi ed oggetto" dello Statuto della Pollicino CS).*

## Valori sociali di riferimento

Il governo della Cooperativa segue il modello tradizionale.
Sono organi della Cooperativa:

a) l'Assemblea dei Soci;
b) il Consiglio di Amministrazione con il suo Presidente;

Le funzioni del collegio sindacale sono vicariate dal Revisore contabile/sindaco, che resta in carica con la concomitanza del triennio del Consiglio d'amministrazione.
La partecipazione democratica è il fulcro della nostra cooperativa, sia da un punto di vista assembleare/societario che tecnico operativo.
Per partecipazione assembleare/societaria si intendono tutte quelle assise, quali ad esempio: le assemblee dei soci ordinarie che il Cda organizza per mettere al corrente la base dei nuovi sviluppi lavorativi, delle iniziative o delle difficoltà; le assemblee per l'approvazione del bilancio d'esercizio, le assemblee straordinarie per le modifiche dello Statuto, dei regolamenti interni o per gli stati di crisi aziendale.
Le assemblee dei soci sono circa quattro all'anno e la partecipazione solitamente è del 50%.
Per partecipazione tecnico operativa, si intendono tutte quelle riunioni, quali ad esempio: i desk tecnici dello staff della sede centrale (ufficio del personale, ufficio gare d'appalto/tecnico, desk amministrativo/contabile, ecc.); il medio coordinamento aziendale, costituito dai Responsabili/Coordinatori e Referenti tecnici delle varie unità operative; i gruppi di lavoro tematici; le riunioni plenarie di Staff.
Le riunioni tecniche hanno cadenza solitamente quindicinale o mensile.

Nel 2017 sono state apportate alcune novità al regolamento interno, quali : l'articolo 7 relativo allo stato di crisi aziendale con la l'introduzione dei criteri di precedenza nei pagamenti e le nuove norme per l'elezione del Consiglio d'amministrazione con la possibilità di presentare una lista quaranta giorni prima la regolare scadenza del mandato.
Nel 2014 era stato modificato lo Statuto con l'introduzione della tipologia B, facendolo diventare un A + B.

## Le attività

L'attività della Pollicino Cooperativa Sociale è prevalentemente orientata alla gestione dei servizi rivolti alla persona sia in forma privata che in convenzione o in sistema di accreditamento con gli enti pubblici tra i quali, per l'area disabilità, il Centro diurno Filigrana , il servizio trasporto , due gruppi appartamento , una comunità alloggio e una RAF; mentre per l'area accoglienza, ci sono i centri diffusi per stranieri richiedenti protezione internazionale nelle aree prefettizie di Torino, Aosta, Novara e Cuneo.
Nel corso della propria attività ha costruito collaborazioni e partnership con diverse realtà del territorio provinciale e regionale, affermando un indirizzo fondato sull'importanza di un agire in rete e di un lavoro integrato con le diverse risorse formali ed informali.
La Cooperativa Pollicino dal 2002 è certificata secondo la norma qualità UNI EN ISO 9001:2008 per i seguenti prodotti: progettazione ed erogazione di servizi socio educativi, socio sanitari, assistenziali ed educativi rivolti alla persona.
Storicamente la Pollicino CS si è sempre occupata di servizi alla persona prevalentemente nell'ambito della disabilità intellettiva.
Dal 1987, anno della sua costituzione, la Pollicino CS ha gestito i centri diurni per disabili con convenzioni e affidi, in seguito ad appalti pubblici indetti dai Servizi socio assistenziali di comuni del comprensorio eporediese e canavesano ( in seguito riunitisi in Consorzio e denominandosi IN.RE.TE.).
In tutto sono stati tre i centri diurni per disabili gestiti dalla Pollicino CS : C.S.T. di Ivrea poi diventato Colibrì/Athanor e successivamente Filigrana, l'Aquilone di Castellamonte e il Castellazzo , sempre ad Ivrea.
Nei primi anni novanta del secolo scorso ha costituito il suo primo presidio residenziale, sempre per disabili, denominandolo Comunità alloggio Harpo, con sede inizialmente a Quincinetto (TO) e qualche anno dopo trasferitosi a Tavagnasco (TO).
All'inizio del 2000 sono nate poi altre due realtà residenziali, i Gruppi appartamenti per disabili : l'unità operativa maschile Groucho e quella femminile (qualche anno dopo) Piracanta.
In seguito al fenomeno immigratorio registrato dopo la crisi dei paesi del nord Africa nel 2011, primo fra tutti la Libia, la Pollicino CS nel 2012 ha iniziato ad occuparsi di accoglienza di cittadini stranieri

richiedenti protezione internazionale, comunemente definiti profughi.

## Area geografica d'azione

La Pollicino Cooperativa sociale svolge le proprie attività prevalentemente in ambito regionale (Piemonte) e nello specifico nel territorio dell'eporediese e del canavese.
Nonostante la prevalenza eporediese/canavesana del suo territorio d'azione la Pollicino lavora anche nelle province di Novara e Cuneo (accoglienza stranieri), nel pinerolese e nella Val Germanasca (stranieri) e oltre regione, a Chatillon (Aosta), sempre nell'ambito degli interventi legati all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale.
I Consorzi coinvolti nelle diverse forme di convenzioni, contratti o affidamenti da gara d'appalti, sono il Consorzio INRETE (eporediese/canavese), il CISS-AC (Caluso/Mazzè), il CISS 38 (Cuorgnè), il CISSA di Nichelino e marginalmente con quello di Venaria (TO).
Le Prefetture (Uffici territoriali del Governo) coinvolte nelle diverse forme di convenzioni, contratti o affidamenti da gara d'appalti, sono quelle di Aosta, Cuneo, Novara e Torino.
Le ASL coinvolte nelle diverse forme di convenzioni, contratti o affidamenti da gara d'appalti, sono la TO4, la TO5 e la TO3.

## Condizioni economiche e sociali.
## Valutazione rischi economico finanziari.

La Pollicino CS si finanzia esclusivamente attraverso il lavoro, tramite la propria produzione, infatti il suo è un capitale prettamente umano, fatto dai soci ordinari, volontari e speciali.
Le sue molteplici attività hanno giustificato negli ultimi anni un incremento notevole degli associati, passati da 35 del 2010 a oltre 100 negli anni successivi.
Chiaramente i ricavi dovuti alla produzione non sono sufficienti a garantire una certa liquidità di cassa, utile per l'andamento economico della cooperativa e delle sue incombenze ordinarie e straordinarie.
Oltretutto il sistematico ritardo nei pagamenti da parte degli Enti pubblici o dei privati capofila nei RTI, caratteristica che negli ultimi anni si è sempre più cronicizzata, vincolano il reperimento della liquidità agli accordi finanziari stipulati con gli istituti di Credito ( Banca Sella, Banca Prossima, Poste Impresa e Credem), con posizioni aperte come i fidi bancari, i finanziamenti stipendi, gli anticipi fattura e la cessione del credito.
Non mancano comunque le difficoltà riscontrate nel rivolgersi agli strumenti finanziari sopra esposti, soprattutto per quanto riguarda le cessioni del credito.
Non tutti gli Enti pubblici concedono la certificazione del credito, che prelude alla possibilità di accedere alla cessione, perché molti di questi, soprattutto le Prefetture e i Consorzi, sono Enti intermedi che non dispongono direttamente della cassa.

Difficoltà nella cessione del credito si riscontra anche tra aziende private, perché non offrono sufficienti garanzie di solvenza come l'Ente pubblico.
I fidi bancari, concessi con molta parsimonia, sono soggetti a tassi d'interesse molto alti e difficilmente sono negoziabili al ribasso, mentre l'anticipo fattura non esclude la possibilità del rimborso alla banca nel caso l'ente pubblico non abbia rispettato i tempi di pagamento (quasi mai esplicitati) risultando quindi inadempiente.
Buono lo strumento del finanziamento paghe, stipulato con Banca Sella, che permette di avere liquidità immediata (calcolata sulla base delle remunerazioni mensili) , per due volte l'anno (primo e secondo semestre), con la possibilità di iniziare a pagare le rate di rientro dal secondo mese successivo, mentre nel primo si pagano solo gli interessi.
Alcune volte ci si rivolge anche all'istituto del finanziamento indetto dalle Banche o dalle fondazioni, in seguito ad appositi bandi.
Per una cooperativa come la nostra, che ha nel proprio Statuto la possibilità di ristornare parte dell'utile d'esercizio ai soci, non sempre è consentito accedere ai bandi di finanziamento, che il più delle volte ne fanno formale diniego.
In ogni caso si tratta quasi sempre di co-finanziamenti e sempre per piccolissime cifre.
Le risorse umane possono accedere a forme di retribuzione extra, tramite due istituti della Pollicino CS: il sistema premiante e il ristorno qualitativo (vedi allegati).

## Linee di servizio

### C.A.S.A. HARPO

La comunità Harpo è una struttura socio assistenziale per multidisabili sita a Tavagnasco in piazza del Municipio n. 1. E' una casa di proprietà della curia che si sviluppa su due piani per una superficie totale di circa 400 mq. Nel 2009 un importante intervento di ristrutturazione ha reso gli ambienti a norma per quanto riguarda i bagni attrezzati per disabili, la scala anti incendio esterna e un montacarichi per raggiungere il piano superiore. Tali interventi non hanno snaturato lo stile originario della struttura che mantiene le caratteristiche tipiche di una casa di civile abitazione. Ciò va a sostegno dell'identità stessa della comunità che, per il numero contenuto di ospiti e l'ubicazione in un piccolo centro abitato, rende il servizio erogato molto simile ad un'esperienza di tipo famigliare.
La comunità Harpo può ospitare un massimo di nove utenti a regime residenziale continuativo e un numero variabile di inserimenti di sollievo sia residenziali che diurni.
Il 2018 è stato un anno ricco di cambiamenti sotto molto aspetti. L'équipe ha visto le dimissioni di tre operatrici, due a gennaio e una in estate, che sono state sostituite da due oss già operative in servizio e una educatrice proveniente da altro servizio. Il cambiamento non è stato destabilizzante, il clima si è rivelato fin da subito positivo e le nuove operatrici si sono inserite all'interno dell'équipe con professionalità e grande propensione alla collaborazione aumentando di fatto la qualità del lavoro erogato per tutto il gruppo.
Per quanto riguarda il gruppo utenti a maggio e a ottobre sono state inserite due persone in carico al Consorzio IN.RE.TE di Ivrea e al CISA12 di Nichelino mentre un altro utente residente a Nichelino è stato definitivamente dimesso, sotto sua richiesta, per rientrare al domicilio.
A gennaio una utente è stata trasferita al G.A. Piracanta per proseguire il suo percorso di autonomia sviluppato e acquisito con risultati estremamente positivi nei quattro anni di inserimento in comunità. Purtroppo per problematiche sanitarie è rientrata temporaneamente ad Harpo a luglio. Dopo un periodo di convalescenza e un percorso di riacquisizione delle competenze è rientrata al g.a. a gennaio 2019.
In estate un utente minore autistico ha usufruito della comunità per un periodo di sollievo di due settimane. Tale esperienza ha permesso all'équipe di approfondire la pratica rispetto all'autismo anche grazie al contatto diretto con professioniste del settore che hanno condiviso metodologie specifiche da utilizzare con l'utente.
Sono state confermate e in alcuni casi incrementate le giornate di sollievo approvate per l'anno; nello specifico si parla di una utente in inserimento diurno continuativo con ulteriori giornate in residenziale e tre utenti in inserimento diurno e residenziale nel fine settimana.

La comunità Harpo ha quindi raggiunto l'obiettivo posto nella programmazione precedente di portare il gruppo ospite a otto unità lasciando il nono posto libero per poter accogliere i sollievi.
A gennaio sono stati sottoposti agli utenti dei questionari per la rilevazione della loro soddisfazione. Il risultato emerso è stato negativo e l'approfondimento delle motivazioni e le conseguenti strategie di miglioramento sono stati tema prioritario di parte degli incontri di supervisione iniziata a settembre.
Un altro tipo di supervisione è invece iniziata per il gruppo delle coordinatrici dei servizi alla disabilità a tema sessualità. Il percorso è stato estremamente utile e interessante e verrà proposto a tutti i gruppi di lavoro nel corso del 2019.
In medio coordinamento è stato presentato il nuovo Progetto Individuale Personalizzato che verrà utilizzato per la progettazione 2019 in sostituzione dei Progetti educativi e assistenziali fino ad oggi utilizzati.
Prosegue positivamente la collaborazione tra servizi in termini di attività condivise, aiuto reciproco in caso di necessità per alcuni trasporti quotidiani e accoglienza temporanea per le emergenze. Rispetto a quest'ultimo punto un utente preso in carico dal G.A. Groucho ha temporaneamente pernottato in C.A. Harpo in attesa che si liberasse il posto letto nella struttura di Perosa.
Infine procedono gli interventi di manutenzione per quanto riguarda i lavori di adeguamento della struttura in termini di sicurezza e normativa Haccp.
(*A cura della Coordinatrice Marta Gianotti)*

**CENTRO DIURNO FILIGRANA**

Il centro Diurno Filigrana è situato in via San Giovanni Bosco 47, è all'interno di una struttura indipendente su quattro lati con un giardino circostante. E' priva di barriere architettoniche interne ed esterne. La struttura è disposta su due piani, al piano terra si trovano 4 servizi igienici tutti attrezzati ed uno con la presenza di una vasca da bagno attrezzata, un servizio igienico per operatori, una sala da pranzo, una cucina, una stanza adibita al riposo con due letti, un ufficio e un grande salone openspace divisibile, in tre ambienti, da due pareti mobili. Un primo piano accessibile con scala o ascensore, dove si trova un servizio igienico, 2 sgabuzzini, una zona computer ed una palestra attrezzata. Un piano sotterraneo, raggiungibile da scale o ascensore, dove si trova il magazzino, due stanze di sgombero e la lavanderia.
La struttura può ospitare un massimo di 30 utenti.
Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 16.30. Gli utenti raggiungono il servizio accompagnati dai familiari, o per la maggior parte, usufruendo del traporto fornito dal servizio stesso. Al centro diurno si accede tramite i servizi sociali del Consorzio IN.RE.TE., a seguito di un progetto di inserimento individualizzato rispondente ad esigenze educative e/o assistenziali.

**Obiettivi del servizio**

Nell'anno 2018 il sevizio ha sviluppato e potenziato le attività svolte in intercentro, oltre a attivarne di nuove utilizzando risorse sul territorio. In particolare, a fine anno, si è attivata una collaborazione con la cooperativa sociale Atlantic 12, per la strutturazione di attvità occupative nei momenti informali per utenti interessati. Durtante la programmazione delle attività annuali si sono aumentati i momenti di uscita sul territorio per l'utenza lieve, rivolti a percorsi di autonomia, integrazione e socializzazione. Si proseguono uscite con l'utenza grave rivolte al benessere. L'obiettivo di organizzazare eventi al di fuori dell'orario del centro diurno si è perseguito pianificando una festa serale in rosa nel mese di luglio, aperta a tutti i servizi per disabili, e la festa di Natale aperta a tutte le famiglie. In quest'ultima occasione si è preferito organizzare un apericena al fine di agevolare la partecipazione delle famiglie più anziane. Si è organizzata anche una gita al mare, nel periodo estivo. Per l'anno 2019 si ipotizza di perseguire e ampliare gli obiettivi posti lo scorso anno, coinvolgendo anche altri servizi e risorse sul terriotorio.

**Ambiti di intervento:**

- Mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica

Tutta l'attenzione degli aspetti assistenziali è rivolta al mantenimento della salute e del benessere psicofisico della persona. Inoltre la collaborazione con i consulenti esterni permette di approfondire alcuni ambiti di intervento con un approccio mirato e specializzato, in stretta condivisione con le famiglie e il rimando quotidiano della persona inserita al centro.

- Sostenere e potenziare le capacità di svolgere atti quotidiani

Lo sviluppo e il mantenimento di autonomie personali sono perseguiti attraverso le attività strutturate e non, che si svolgono quotidianamente all'interno del servizio. Per strutturare una generalizzazione delle competenze acquisite anche in un contesto domestico, si mantiene uno contatto costante con le famiglie.

- Sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative

Tutte le attività esterne, di socializzazione, e interne, quali le attività di intercentro, perseguono l'obiettivo di potenziare e mantenere autonomie sociali e relazionali. L'apertura verso nuove risorse sul territorio, come la scuola, altri servizi per disabili e il monto dell'associazionismo potenzia le occasioni di incontro e condivisione.

- Valorizzare le caratteristiche personali

Contempla tutti i percorsi educativi e assistenziali che riguardano il riconoscimento di sè stessi in quanto persona con disabilità con diritti e doveri e del ruolo che si ricopre attraverso le autonomie sociali e personali che si sperimentano e dimostrano. Le attività in cui ci si sperimenta sono state sviluppate all'interno delle attività educative sul territorio o in contesti socializzanti, come giocabus,uscita al bar, al ristorante, piscina, body building, utilizzo degli autobus.

Nell'ambito della programmazione sono stati ridefiniti e riproposti gli strumenti verificati nell'anno precedente.

Rapporti con il territorio:

Durante l'anno si sono mantenuti e consolidati i rapporti con le seguenti risorse: Aquagym, Kiart e le diverse scuole dell'infanzia del comprensorio didattico della Val Chiusella e di Ivrea, si sono presi contatti con la cooperativa sociale Atlantic 12, la Biblioteca civica di Ivrea e la Croce Rossa Italiana di Ivrea, il Cad Asini si Nasce.

Tempo libero:

Si sono svolte attività ricreative sul territorio, partecipando al Carnevale di Ivrea, inoltre sono state organizzate all'interno del servizio iniziative che hanno coinvolto sia gli utenti del servizio che utenti di altri servizi: festa di carnevale, festa di Halloween, attività di dance settimanalmente.

Giornata Tipo:

Griglia che descrive la giornata tipo

| | lunedì | martedì | mercoledì | giovedì | Venerdì |
|---|---|---|---|---|---|
| Accoglienza | Tè | Tè | Tè | Tè | Tè |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Attività mattino | Fisioterapia<br>Dialogo sonoro<br>Lillipuziano<br>Attività artistica<br>Uscita bar | Spagnolo<br><br>Piscina<br>Body Building<br><br>Giocomotricità | Fisioterapia<br>Tai chi<br>Uscita mezzi<br>Teatro<br>Giocabus<br>Att. corporea tribale | Spagnolo<br>Danze popolari<br>Visione film | Trekking<br><br>Uscita Biblioteca<br><br>Uscita bar |
| Mansioni assistenziali | Igiene personale | Igiene personale | Igiene personale | Igiene personale | Igiene personale |
| Pranzo | Assistenza alimentazione | Assistenza alimentazione | Assistenza alimentazione | Assistenza alimentazione | Assistenza alimentazione |
| Attività pomeriggio | Giocabus<br>Rilassamento<br>Attività artistica<br>Lab. dei sensi | Lillipuziano<br>Rilassamento<br>Momento individuale<br>Segreteria | Passeggiata<br>Canto corale<br>Rilassamento<br>att. residenziali | Riunione ragazzi<br>Riposo | Dance<br>Passeggiata |
| Mansioni assistenziali | Igiene personale | Igiene personale | Igiene personale | Igiene personale | Igiene personale |

Equipe:

Il carico del lavoro assistenziale è definito in base al monte ore e alla mansione svolta, OSS o educatore, ed è pianificato all'interno della tabella delle mansioni assistenziali. Le attività sono svolte in collaborazione tra educatori ed OSS, all'interno e all'esterno del servizio. Alcune attività sono aperte ad utenti di altri servizi, in particolare del servizio 109, con la presenza di un loro operatore. Le mansioni educative sono svolte all'interno delle attività, che continuano ad essere lo strumento per perseguire gli obiettivi dei progetti individuali. Ogni persona all'interno del servizio ha, come riferimenti, un educatore ed un OSS, i quali sono i titolari del progetto individualizzato, ognuno per la propria parte di competenza. Solo una situazione ha come riferimento due educatori, per le potenzialità delle autonomie personali. La riunione si svolge una volta la settimana il giovedì mattina dalle 9,30 alle 11,30, ma raramente è rispettato questo orario in quanto le mansioni assistenziali, le emergenze del mattino, gli arrivi scaglionati degli utenti non permettono l'inizio prima delle 10. Permangono le problematiche già descritte nell'introduzione.

Formazione

Durante l'anno 2018 la maggior parte degli operatori sono stati formati per la sicurezza sul posto di lavoro, tutti gli OSS del centro sono stati formati sulle procedure di HACCP. Un operatore ha

partecipato al convegno sull'autismo e due operatori hanno partecipato al corso di formazione "Facciamo che noi saremo" organizzato dal Consorzio In.Re. Te..
Si individuano come bisogni formativi per l'anno 2019:
aggiornamento sulla professione dell'OSS
aggiornamento procedure di movimentazione persone
disabilità grave
sessualità
attività per i gravi
alternanza scuola/lavoro
Supervisione
È stato effettuato un percorso di supervisione di circa 20 ore, articolato in 10 incontri da 2 ore, con la dott.ssa Cristiana Grazioli.
Tirocinanti/volontari
Sono stati ospitati 4 tirocinanti OSS inviati dall'ente formativo Conedia. I volontari presenti presso il Centro Diurno sono stati 4 durante tutto l'anno, di cui: due hanno frequentato con una frequenza abbastanza continuativa una o due volte la settimana occupandosi delle pulizie degli ambienti o dell'aiuto in cucina. Una volontaria a metà anno ha smesso l'attività per problemi di salute, mentre un altro ha iniziato il suo volontariato a fine anno in occasione dell'attivazione di una nuova attività settimanale.

*(A cura della Coordinatrice Francesca Sacchi)*

**GRUPPI APPARTAMENTO**

Il Gruppo Appartamento Piracanta è sito ad Ivrea in un appartamento a piano terra, all'interno di un complesso condominiale. L'appartamento è composto di un ingresso (adibito ad ufficio), una cucina, una sala, due camere da letto, due bagni ed un garage. Ogni camera da letto ospita due persone di sesso femminile.
Il Gruppo Appartamento Groucho è sito a Perosa, in una casa composta da due piani, con giardino ad uso esclusivo. Al piano terra è presente un garage, la lavanderia e un magazzino. Al primo piano, una sala (con angolo adibito ad ufficio), una cucina ed un bagno. Al secondo piano sono presenti tre camere da letto ed un bagno. Ogni camera ospita due persone di sesso maschile.
L'équipe del gruppo appartamento è composta da un educatore con funzione di coordinatore, 5 Osss e un animatore.
Nel mese di maggio è subentrata la nuova coordinatrice, con contratto di sostituzione annuale.
Gli Osss hanno una turnazione suddivisa sulle 24 ore e si avvicendano su entrambi i gruppi appartamento. La fascia oraria dalle 21 alle 22 e dalle 6:00 alle 7:00 (nei fine settimana e festivi dalle 6.00 alle 9:00) non è coperta dalla presenza dell'operatore. Le notti sono svolte da un operatore, con una presenza più massiccia a Groucho.
L'animatore si occupa della gestione di alcune attività fisse settimanali sia interne che esterne al servizio e gestisce il resto delle ore per offrire ai due servizi (preferibilmente ai due gruppi separati) alcune attività ludico-ricreative, durante i fine settimana.
L'attività interna fissa svolta dall'animatore è quella di orto,presso casa Groucho; altre attività previste sono quelle di accompagnamento all'utilizzo dei mezzi pubblici e altre attività individuali o di gruppo, volte agli obiettivi di autonomia della persona.
Durante l'anno 2018 i gruppi appartamento hanno vissuto dei cambiamenti che hanno riguardato sia la tipologia di utenza che la composizione dell'équipe. Tali importanti eventi hanno inciso in maniera importante sui servizi dando luogo a nuove riflessioni ed alla necessità di una riorganizzazione interna. Rimangono ancora non definiti i contorni futuri dei servizi che rimangono in attesa di una concreta separazione dettata dal cambiamento di tipolo-gia di servizio. Questa definizione è il necessario passaggio per concretizzare la profilata separa-zione delle équipe e degli utenti all'interno dei due servizi. Il servizio Piracanta è, inoltre in atte-sa del parere della Regione per ciò che riguarda la richiesta di incremento dei posti letto da 4 a 6.

**Rapporti con le Famiglie:**

Ogni ospite intrattiene rapporti con la famiglia di origine, con modalità individualizzate e concordate con il servizio sociale di riferimento. Gli operatori adottano delle modalità di relazione con la famiglia specifiche, a seconda delle loro caratteristiche. La condivi-sione degli obiettivi definiti nei progetti

individuali dei loro familiari è spesso difficile sia a causa della mancanza di una relazione significativa che per la disfunzionalità di tale relazione, quando presente. In quest'ultimo caso mancano i presupposti per la condivi-sione progettuale ed un agire comune che ostacola il raggiungimento degli obiettivi de-finiti.
Nel corso dell'anno passato si è evidenziata con alcuni ospiti la problematica relativa alla loro privacy. Se da un lato gli operatori sono tenuti a rispettare la privacy di utenti maggiorenni che chiedono espressamente che venga rispettata la loro intenzione, dall'altra pone alcuni problemi relazionali tra gli operatori ed i familiari (o altre figure di riferimento) che da parte loro non intendono rispettare questo diritto, ponendo in pri-mo piano la loro necessità di essere informati.

**Obiettivi del servizio:**
Le riflessioni intervenute nell'anno passato hanno stimolato l'équipe a porsi alcuni obiettivi specifici. In primo luogo un obiettivo di separazione più netta dei gruppi appartamento che mi-ra a definire in maniera più concreta la definizione e percezione di casa da parte dei residenti. Il servizio Piracanta è stato sollevato dall'essere il servizio di supporto agli spostamenti degli uten-ti di Groucho o per le esigenze di consumo dei pasti.
Un altro obiettivo riguarda la necessità di lavorare in maniera specifica per quanto riguarda il supporto alla ricerca attiva di un lavoro o tirocinio.
Sono state, inoltre, impostate diverse modalità di gestione della quota personale di cui dispone l'utente al fine di creare percorsi personalizzati di presa di coscienza di concetti quali quelli di priorità di spesa e programmazione condivisa degli acquisti, con particolare attenzione ai desi-deri ed alle aspettative degli utenti.

**Ambiti di intervento:**
- Mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica:

Gli operatori svolgono un ruolo di supporto nella gestione sanitaria degli utenti che ri-guarda l'analisi dei problemi sanitari sia nel caso siano esplicitamente comunicati dagli utenti sia nell'osservazione di problematiche emergenti. L'obiettivo è quello di mante-nere le capacità già acquisite dall'utente riguardo ad azioni concrete quali: prenotare una visita, telefonare allo specialista per esprimere la problematica sanitaria di cui è portatore, recarsi in autonomia e consegnare i referti in servizio, riportando il giudizio del medico che ha effettuato la visita. Nei casi in cui l'utente non possieda tali capacità e non siano individuabili aree latenti di sviluppo, l'operatore si sostituisce all'utente, comunicando in maniera semplice e chiara il problema sanitario di cui è portatore. Il secondo obiettivo è quello di analizzare le capacità emergenti sulle quali è possibile la-vorare al fine di

acquisire una maggiore autonomia. La presenza dell'operatore diventa più incisiva in presenza di problematiche sanitarie più complesse.
Le riflessioni emerse durante l'anno riguardanti il Profilo professionale dell'operatore socio- sanitario e le sue competenze hanno stimolato l'équipe a stilare una nuova pro-cedura che riguarda l'aiuto nell'auto- somministrazione della terapia. In pratica l'O.s.s non prepara la terapia, ma fornisce all'utente la scatola contenente i farmaci così che possa assumerla in totale autonomia, con la sola supervisione da parte dell'operatore.

- Sostenere e potenziare le capacità di svolgere atti quotidiani

Il sostegno e supporto dell'utente nelle pratiche di igiene quotidiana è prevista in parti-colare per due utenti con maggiori difficoltà. Per un utente è stato stilato un P.a.i che esplicita tutte le azioni da svolgere per la cura dell'igiene personale, in quanto non si evidenziano possibilità evolutive anche a causa dell'anzianità della persona. In un altro caso è stato stilato un progetto che mira a potenziare le capacità presenti e quelle la-tenti, attraverso il supporto dell'operatore nella pratica quotidiana.
E' stato svolto un importante lavoro di accompagnamento della nuova utente di Pira-canta all'utilizzo dei mezzi di trasporto per muoversi sul territorio in autonomia, per raggiungere i luoghi dove svolge le attività di tempo libero e lavorative.
L'obiettivo specifico che si pone il servizio per l'anno prossimo è quello che riguarda il potenziamento delle capacità inerenti lo svolgimento delle attività residenziali e della preparazione dei pasti. Le riflessioni intervenute nel corso dell'anno passato hanno in-dividuato questo ambito come prioritario per gli utenti del gruppo appartamento per i quali è previsto un progetto che miri alla massima autonomia abitativa. In particolare si tratterà di rivedere l'organizzazione interna e di rinnovare il vecchio orientamento ope-rativo - gestionale.
L'attivazione dell'attività di cucina presso C.a.s.a Harpo coinvolge due utenti del servizio e si propone di dare un sostegno specifico agli utenti con maggiori aree latenti di svi-luppo. All'interno del gruppo appartamento tale lavoro di individuazione e potenzia-mento di autonomie coinvolgerà ogni utente nel quotidiano e con il supporto dell'operatore.
Altri due obiettivi fondamentali riguarderanno l'affiancamento dell'ospite nella gestio-ne delle pratiche burocratiche e la ricerca di risorse per l'inserimento lavorativo. Que-sto compito sarà affidato in maniera specifica agli educatori dell'équipe. Le nuove mi-sure di politica attiva del lavoro e contrasto alla povertà hanno creato nuove opportu-nità per gli utenti disabili. L'affiancamento dell'utente nell'individuazione e nel disbrigo delle pratiche di attivazione del R.e.i, del Reddito di cittadinanza, la ricerca di risorse per l'attivazione dei Buoni servizi al lavoro è fondamentale per permettere all'utente di sfruttare le possibilità offerte. In molti casi l'utente non è in grado di comprendere le azioni da svolgere, in altri casi non è in grado di svolgerle in autonomia, in altri casi ne-cessita del supporto e dello stimolo dell'operatore a causa delle specifiche difficoltà psicologiche che minano la gestione del quotidiano.

- Sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative

Durante l'anno si sono rafforzate ed intensificati i rapporti degli utenti di Groucho nel territorio paesano; ruolo determinante è svolto dal gestore del bar di Perosa che ha da sempre mostrato una grande apertura e disponibilità e si pone intermediario nelle rela-zioni. Da quest'anno la Proloco di Perosa sarà di nuovo attiva con una nuova sede e proposte di attività. Un utente di Groucho è stato accolto e parteciperà come volonta-rio ala gestione degli eventi ed al rifacimento della sede. Prosegue inoltre la partecipa-zione di un utente alla sezione della Protezione civile del paese attivata lo scorso anno.

Il ruolo degli operatori del servizio sarà quello di porsi come intermediario nelle rela-zioni, nel caso venissero individuate delle difficoltà sia da parte nostra che da parte dei responsabili con i quali vengono mantenuti i rapporti.

Alcuni utenti hanno stretto amicizie personali con residenti del paese; il ruolo dell'operatore sarà quello di monitorare la situazione nel caso emergessero delle diffi-coltà.

Le riflessioni intervenute nel corso dell'anno ci portano ad individuare come obiettivo dei servizi quello di aprirsi all'esterno, ospitando presso il servizio le persone con le qua-li gli ospiti hanno relazioni significative al fine di offrire uno spazio di interazione e di approfondire la conoscenza da parte degli operatori con le persone da loro frequenta-te. La presenza dell'operatore durante questi momenti sarà fondamentale al fine di ga-rantire una serena gestione di tali momenti che possono essere vissuti dagli altri ospiti come intrusivi della loro privacy e per mediare nella gestione delle conflittualità emer-genti.

- Valorizzare le caratteristiche personali

Nel corso dell'anno sono state intraprese varie azioni al fine di valorizzare le caratteri-stiche personali. Il lavoro condotto dagli operatori è stato quello di individuare e soste-nere l'utente nella ricerca risorse funzionali all'obiettivo. Il lavoro più importante è stata la ricerca di risorse per lo svolgimento di attività lavorative ed occupazionali. Con la col-laborazione del C.i.a.c due utenti hanno iniziato a svolgere un'attività lavorativa. Una utente di Piracanta lavora per la Coooperativa Pandora con contratto a tempo deter-minato come addetta alle pulizie condominiali, mentre un'altra lavora con progetto di tirocinio "Buono servizi per il lavoro" presso l'asilo "Mondobimbo" di Palazzo Canavese. Per il prossimo anno si intende proseguire questo importante lavoro al fine di trovare un'occupazione per due utenti di Groucho che sono ancora disoccupati. Si tratta di due utenti con grosse difficoltà nel perseguire tale obiettivo in autonomia a causa dei limiti legati alla loro patologia e che necessitano, quindi di un sostegno da parte dell'operato-re più strutturato. Tale lavoro sarà svolto principalmente dagli educatori sia attraverso la compilazione del Progetto individuale che attraverso la strutturazione di momenti di co-progettazione con l'utente.

Rapporti con il territorio:

Il lavoro di ricerca di risorse lavorative e formative è stato svolto sul territorio sia attraverso con-tatti

con risorse private che istituzionali. L'inserimento degli utenti nel progetto "Buono servizi al lavoro" ha coinvolto il servizio nella ricerca di risorse disponibili ad attivarlo (farmacie, negozi, bar…). In particolare è stato coinvolto il Comune di Perosa, ma dopo vari incontri con il sindaco non è stato possibile attivare alcun percorso a causa delle difficoltà economiche nel quale versa l'istituzione.
La collaborazione con l'agenzia interinale Synergie non ha prodotto l'attivazione di progetti; più proficua è stata la collaborazione con il centro di formazione Ciac che in breve tempo ha preso in carico quattro utenti riuscendo ad attivare due progetti di Buono servizi per il lavoro e indiriz-zando un'utente verso una Cooperativa che ha assunto a tempo determinato un'utente di Pira-canta.
Il rapporto con il Sil è stato segnato da molteplici incontri atti a verificare il proseguimento di due progetti attivi su due utenti del servizio Groucho.
Per quanto riguarda le attività ludico-sportive continua in maniera positiva l'esperienza all'interno della squadra di calcetto, con la partecipazione a tornei anche fuori porta. Quest'attività ha permesso agli utenti coinvolti di partecipare ad eventi socializzanti con gli uten-ti degli altri servizi del territorio.
La collaborazione con l' Associazione S.D Sotto ha permesso a due utenti di sperimentare gratui-tamente un'attività di "Apnea" rivolta a persone disabili. L'attività ha previsto cinque incontri nella piscina comunale di Ivrea a cura degli istruttori facenti parte dell'associazione; le due per-sone coinvolte hanno espresso una parere positivo sull'esperienza e si mostrano interessati a proseguire.

**Tempo libero:**
Le proposte organizzate dal servizio sono state:
- soggiorno al mare di una notte per gli utenti di Groucho
- Giornata al mare per gli utenti di Piracanta
- Giornata sulla neve per entrambi i servizi con l'associazione Unitalsi
- Due spettacoli teatrali presso teatro di Torino
- Uscite sul territorio
- Eventi carnevaleschi

In assenza della figura dell'animatore anche per il prossimo anno saranno previste uscite orga-nizzate dal servizio per dare delle opportunità ludiche a quelle persone che, a causa dei limiti legati alla loro patologia, non sono in grado di organizzarsi autonomamente.

## Giornata Tipo:

| Lunedi | Martedi | Mercoledi | Giovedi | Venerdi | Sabato | Domenica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Alzata | 7/9 | | | | | |
| Colazione | 7/9 | | | | | |
| Attività mattino | 9/13 | | | | | |
| Pranzo | 12/13 | | | | | |
| Attività pomeriggio | 14/18:30 | | | | | |
| merenda | | | | | | |
| Preparazione cena | 18:30/19 | | | | | |
| Cena | 19/20 | | | | | |
| Attività dopo cena | 20/22 | | | | | |

**Equipe:**

Durante l'anno l'équipe ha affrontato un lavoro di revisione dell'organizzazione interna.

In seguito alle dimissioni di un'operatrice Oss è stata condivisa con la D.t. la proposta di inserire un'educatrice e di trasformare la figura dell'animatore in una educativa.

Il cambiamento dell'utenza ha, infatti comportato un aumento delle istanze educative-relazionali e la necessità di supportare il lavoro degli Oss nella fascia serale.

Le esigenze relative alla gestione del tempo libero condiviso dal gruppo utenti sono diminuite, in quanto si tratta di persone con un'autonomia sociale maggiore e che non necessitano di una gestione strutturata o che rifiutano le proposte perché partecipare a tali uscite comporta una visione di sé più connotata come persona disabile.

L'orario degli educatori consente di indirizzare in maniera preponderante il lavoro di ricerca risorse sul territorio ai fini lavorativi ed occupazionali e di avere alcune ore di compresenza nel week end quando gli utenti sono più presenti in casa. Durante il week end inoltre è presente un ospite fisso con progetto di sollievo.

Nel corso dell'anno si sono verificati alcune problematiche connesse alla figura dei referenti ed alla loro percezione da parte degli utenti. La loro figura, infatti veniva vissuta come determinante per le scelte che li coinvolgevano e vissuto dall'utente come "genitoriale". In sede di redistribuzione e revisione delle utenze (che prevedono la figura di un educatore e di un Oss per ogni utente) è stata condivisa la scelta di non palesare i nomi dei referenti, ma di rimandare tutte le decisioni e le riflessioni che riguardano l'utente a tutto il gruppo operatori. In tal modo si è ovviato al problema di esclusività del rapporto con il referente ed ad una visione del gruppo operatori più integra e omogenea senza identificazione del "cattivo" o "buono", in base alle decisioni via via condivise.

La riunione d'équipe prosegue con cadenza settimanale. La presenza degli incontri di supervisione tecnica-educativa e di quelli formativi sull'argomento della sessualità, seppur molto utile ai fini del lavoro d'equipe ha rallentato il lavoro di compilazione della nuova modulistica di bilancio ecologico e P.i.p in vigore da quest'anno. Tutti i P.e.i sono stati prorogati e il lavoro da svolgere è ancora molto. L'utilizzo della nuova modulistica ha, infatti, comportato un lavoro formativo e di presa di confidenza con la nuova prospettiva adottata. Il lavoro di compilazione del bilancio ecologico viene affrontato dalla coppia di referenti e condiviso durante le riunioni di équipe.

Nel corso dell'anno molte delle riunioni di verifica con le Assistenti sociali sono state dirottate nella sede della Cooperativa o del Consorzio a causa dei ripetuti problemi inerenti la mancanza di privacy all'interno del gruppo appartamento che ha spesso provocato la fuoriuscita di informazioni private molto importanti.

**Formazione**

Alcuni operatori hanno affrontato corsi previsti dalla legge su “Haccp” e “Sicurezza sul lavoro”.

La coordinatrice ha partecipato al convegno “Io sono adulto” a Rimini; le tematiche affrontate rappresentano un importante spunto per rileggere e riorganizzare i servizi che si occupano di disabilità nell’ottica proposta dalla Convenzione Onu che vede al centro del nostro intervento la persona disabile come portatore di diritti fondamentali, primo tra cui quello di vivere nella società con la stessa libertà di scelta delle altre persone. Questo implica la necessità di un coinvolgimento dell’utente sempre più attivo, nei processi decisionali e nei progetti che li riguardano e di monitorare il grado di miglioramento della qualità della vita, come misura dell’esito favorevole dei percorsi educativi.

L’équipe ha rilevato come bisogno formativo l’approfondimento della tematica relativa alla “Comorbilità della disabilità intellettiva con il disturbo psichiatrico” e sulle modalità educativo - relazionali adeguate a tale categoria di utenza.

**Supervisione**

Anche quest’anno l’equipe ha partecipato agli incontri di supervisione educativa per un totale di 10 incontri. La cadenza degli incontri è stata discontinua a causa degli impegni del supervisore nel giorno stabilito del martedì. E’ stato necessario spostare gli incontri al giovedì per permettere all’équipe di portare a termine il lavoro.

Il lavoro è iniziato con la volontà da parte dell’équipe di intraprendere un lavoro di pro-gettazione dei servizi separati, ma la nuova prospettiva introdotta dalla progettazione inerente l’ampliamento dei posti letto per Piracanta non ha permesso di avere un qua-dro di riferimento preciso. Si è perciò passati ad affrontare la tematica relativa alla nuova utenza che, nel corso dell’ultimo anno, ha rappresentato gli inserimenti proposti dai servizi sociali: disabilità lieve in comorbilità con i disturbi psichiatrici.

L'équipe si è trovata ad affrontare difficoltà connesse alla mancanza di formazione spe-cifica sull'argomento e di riorganizzazione del servizio e dell'approccio educativo - rela-zionale, sulla base delle nuove problematiche di cui questi soggetti sono portatori.

Molti degli incontri sono stati condotti sulla base delle necessità contingenti relative al-le problematicità emerse nel quotidiano.

Le riflessioni intervenute hanno condotto gli operatori alla presa di coscienza di un cambiamento rilevante che ha investito il servizio e che ha portato alla nascita di nuove dinamiche psicologiche degli utenti. La disomogeneità degli utenti ha creato una visio-ne più complessa dei propri diritti e del proprio ruolo all'interno dei processi decisionali che li investono. La percezione della propria libertà di scelta riguardo alla collocazione abitativa nella quale si trovano che non è definitiva, ma prevede dei cambiamenti di di-rezione sulla base delle scelte anche individuali.

Successivamente si è spostata la riflessione sulla specificità del gruppo appartamento come entità in evoluzione e sulla necessità di rivedere gli obiettivi del servizio e le pecu-liari aree di intervento sulle quali riteniamo necessario investire maggiori risorse.

**Tirocinanti/volontari**

Anche quest'anno i gruppi appartamento hanno ospitato tirocinanti provenienti dalle scuole di formazione O.s.s: in particolare due tirocinanti del Ciac e uno di Conedia.

Prosegue l'attività di shatsu a Piracanta gestita da una volontaria con formazione certi-ficata, al mercoledì pomeriggio, ogni quindici giorni.

*( A cura della Coordinatrice Michela Brizzi)*

**R.A.F. Caravans**

Il presidio socio assistenziale Villa San Giacomo si trova a Caravino su di un appezzamento di terreno di circa 4.400,00 mq e ha la capacità di accogliere 40 posti letto suddivisi in due nuclei: 1 nucleo R.S.A. da 20 posti letto per anziani ( gestito interamente dalla Cooperativa Animazione Valdocco ) e dal nucleo R.A.F. Caravans ( nato nel 2014 e gestito in RTI ) da 20 posti letto di tipo A per persone con disabilità. L'immobile è di proprietà del Comune di Caravino che mediante una convenzione lo ha concesso in comodato d'uso al Consorzio Socio Assistenziale IN.RE.TE. di Ivrea. Il raggruppamento che ha in concessione per la durata di nove anni la gestione di Villa San Giacomo è costituito dalle Cooperative Animazione Valdocco e Pollicino. L'immobile che ospita la R.S.A. e la R.A.F. Caravans si sviluppa su tre piani, di cui uno seminterrato, funzionalmente indipendenti ma comunicanti su tutti e tre i livelli dell'edificio per facilitare il lavoro del personale di assistenza poiché alcune delle figure professionali presenti sono condivise fra i due Servizi ( Direttore di struttura, infermiere, fisioterapisti, Medico di base, Direttore sanitario, OSS notturni). In particolare l'immobile della R.A.F. è così strutturato:

- Piano seminterrato: ambulatorio, due palestre, tre laboratori, servizi igienici, spogliatoio del personale, lavanderia, deposito sporco e pulito, locale ricevimento per derrate alimentari, magazzini.
- Primo piano: 10 camere da letto e servizi igienici ( ogni camera contiene due posti letto), due servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza, due sale da pranzo con cucinotta, soggiorno comune, ufficio direttore, ufficio educatori, infermeria, servizi igienici personale, deposito sporco e pulito, ingresso e corridoi di collegamento.

La RAF Socio Assistenziale Caravans si rivolge a persone con disabilità e con necessità di supporto educativo e assistenziale, che per differenti motivi non possono più risiedere nella famiglia di origine. Essa può accogliere fino ad un numero massimo di 20 persone di ambo i sessi e per venire incontro alle esigenze delle famiglie e del territorio sono identificate diverse formule d'inserimento:

- A tempo pieno indeterminato
- A tempo pieno determinato
- A tempo parziale e/o diurno
- Soggiorni di sollievo ( periodi estivi, fine settimana)

Durante il 2018 la RAF Caravans ha rinforzato le presenze degli ospiti residenziali e sono notevolmente aumentate le richieste di periodi di sollievo di utenti provenienti dal Consorzio IN.RE.TE. L'equipe ha raggiunto una buona stabilità e anche se ci sono stati dei cambiamenti, questi non hanno interferito nelle modalità operative. La presenza di un ospite residenziale molto aggressivo ha però destabilizzato la quotidianità della RAF: la continua necessità di un rapporto individuale, riconosciuto per sole quattro ore, e l'obbligo di dover mettere in sicurezza gli altri ospiti, hanno condizionato sia lo svolgimento delle attività programmate che l'organizzazione dell'intera giornata. L'equipe ha dovuto affrontare, subire e contenere continui agiti aggressivi che avvenivano

quotidianamente nell'arco della giornata e che si facevano più intensi nel fine settimana a causa delle visite parentali dello stesso ospite, creando complicazioni nella gestione di altre eventuali e fisiologiche problematiche comportamentali/sanitarie di altri ospiti. Inoltre l'equipe ha dovuto far fronte al continuo screditamento da parte della mamma di quest'ospite, che più volte ha minacciato e tentato di fare denunce infondate verso la Struttura, creando malumori e tensioni. Da settembre 2018 la Struttura ha avuto un cambio di direzione: il nuovo Direttore si è da subito dimostrato collaborativo e partecipe all'organizzazione della RAF.

Rapporti con le Famiglie:

Il mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine è fondamentale per il benessere dell'ospite pertanto l'equipe pone moltissima rilevanza ai rapporti con i familiari. Per questo gli operatori sono tenuti a comunicare tempestivamente ogni informazione o avvenimento significativo della persona ospite della RAF. Nel corso dell'anno sono stati pianificati incontri di aggiornamento con i familiari. Per molte famiglie le comunicazioni avvengono però durante colloqui informali: infatti i familiari possono in qualunque momento fare visita al loro congiunto ed è proprio in questi momenti che si effettuano comunicazioni o confronti. Molti ospiti ricevono visite settimanali durante le quali il familiare si ricava del tempo per confrontarsi anche con l'operatore. La comunicazione telefonica è molto usata soprattutto per quelle famiglie che risiedono lontane dalla zona di locazione della struttura. Tutti i progetti individualizzati sono stati condivisi dalle famiglie.

Inoltre per creare un momento di condivisione fra gruppo di lavoro e le famiglie degli ospiti, anche con quelle che usufruiscono solo di sollievi temporanei, è stato organizzato un rinfresco per festeggiare l'arrivo del Natale che ha riscosso molto successo.

Nel corso dell'anno in seguito all' aggravarsi dei comportamenti problema di un ospite si sono creati momenti di tensione con i suoi genitori, in particolare con la figura materna che ha dimostrato poca fiducia nell'equipe di lavoro della RAF, mancando di collaborazione e non condividendo gli interventi sanitari ed educativi progettati da equipe medica ed educativa, tale da dover richiedere le dimissioni dell'ospite. I Servizi Sociali e il Giudice Tutelare di riferimento dell'ospite, in seguito alle continue segnalazioni effettuate dell'equipe, hanno poi ritenuto indispensabile togliere la tutela alla madre affidandola ai Servizi Sociali stessi.

Obiettivi del servizio:

- Integrare il numero degli ospiti residenziali: dal momento che permane la problematica di non avere tutti i posti letto occupati, l'equipe lavora per poter raggiungere un certo numero di ospiti ( 18 ospiti residenziali ) al fine di garantire maggiore stabilità organizzativa e allo stesso tempo di mantenere posti letto per le richieste di sollievo che arrivano dal territorio.
- Portare alla realizzazione attività che permettano a Caravans di aprirsi al territorio e favorire la

collaborazione con altri Servizi socio-assistenziali ( es. la creazione della camera dei sensi )

Ambiti di intervento:

1. Mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica

Gli operatori di Caravans osservano scrupolosamente gli ospiti durante l'igiene quotidiana, la vestizione, il momento del pasto e nelle attività in genere per valutare eventuali cambiamenti dello stato di salute. È infatti in questi momenti che si possono rilevare problematiche di natura fisica ( decubiti, problematiche nella motricità, problemi di deglutizione, dimagrimenti, problemi neurologici ecc..) che riguardano certamente gli ospiti più anziani ma anche quelli più giovani con gravi patologie neurodegenerative. L'osservazione costante è affiancata alla prevenzione tramite attività di fisioterapia ( svolta quotidianamente a tutti gli ospiti) e al continuo confronto con infermiere professionali, medico di base e Direttore sanitario. Tutto questo è poi esplicitato nel PI e nelle consegne giornaliere personali degli ospiti.

2. Sostenere e potenziare le capacità di svolgere atti quotidiani

Attraverso piccole attività residenziali ( tabella attività residenziali ) gli ospiti vengono stimolati a mantenere e potenziare le loro abilità secondo ciò che è stato rilevato nel PI. Gli ospiti sono inoltre stimolati a mantenere le proprie capacità residue anche nei piccoli atti quotidiani ( igiene personale, vestizione, momento del pasto…). Nell'arco dell'anno lo svolgere delle attività residenziali si è dimostrato utile per il benessere psicofisico di diversi ospiti che così si sentivano gratificati e d'aiuto anche verso gli altri, in particolar modo per un ospite che, essendo agli arresti domiciliari impegnava il suo tempo con soddisfazione e dimostrando qualità che hanno convinto gli operatori a progettare , scontata la pena, una borsa lavoro in struttura.

3. Sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative

Nel corso dell'anno gli ospiti della RAF sono coinvolti in attività che prevedono la presenza di utenti di altri Servizi ( attività di teatro, calcetto, amici del 109, attività di Intercentro); inoltre si partecipa ad eventi o feste organizzate sia all'interno ( festa di Natale, Halloween ) che all'esterno della struttura (carnevale e feste d'estate al centro diurno ) al fine di poter garantire la possibilità di mantenere o creare nuove amicizie anche al di fuori della RAF. Alcune attività, al loro termine, hanno previsto uno spettacolo finale( teatro, laboratorio del battito, ippoterapia ) con lo scopo di mostrare il lavoro fatto durante l'anno ai loro famigliari per renderli sempre partecipi e coinvolti nella vita dei loro cari.

4. Valorizzare le caratteristiche personali

Attraverso la stesura dei PI si va a definire quali siano le caratteristiche personali degli ospiti e in base a ciò sono progettate le attività che quotidianamente si svolgono all'interno e all'esterno della struttura. Inoltre ogni ospite è stimolato verbalmente e durante tutto l'arco della giornata a sperimentarsi e sono lasciati spazi liberi dove possono mettere in luce le loro passioni/attitudini.

Rapporti con il territorio:
Continua e costante è la collaborazione con i Servizi Sociali del territorio , con il Servizio di salute mentale, con i medici di base, con la V.A.S.C. e con la caserma dei Carabinieri di Borgomasino.
Si sono realizzati momenti d'incontro attraverso attività strutturate ( teatro, amici del 109, calcetto) ed eventi ( feste di carnevale, Halloween, feste estive ) anche con gli altri Servizi del territorio che intendono proseguire nel 2019. L'attività di calcetto in particolare ha visto lo svolgersi di alcuni tornei in campi dislocati nella provincia e quella di teatro ha favorito il contributo del comune di Chiaverano.
L'attività di ippoterapia ha creato la collaborazione con l'Associazione Rubens di Torre Canavese e gli ottimi rapporti con il CISA 12 ha favorito la partecipazione all'evento "Tutti in pista "a Nichelino.

Tempo libero:
Nell'arco dell'anno, soprattutto nei fine settimana, l'equipe organizza uscite/gite che possano creare momenti di benessere per gli ospiti e che diventano occasioni in cui fare nuove esperienze.
Sono state fatte "uscite al ristorante" o a sagre ( Castagnata di Nomaglio ) per poter assaporare gusti alternativi, così come gite più culturali ( Bard, in battello sul lago di Candia, Torino, Aosta, Biella e Oropa,) per poter conoscere il territorio in cui viviamo ma divertendosi.
Inoltre la struttura ha organizzato una festa di Natale con tutti i famigliari sia degli ospiti residenziali che di quelli che vengono in "sollievo" per creare un momento di condivisione e di dialogo.
Anche per l'anno 2018 è stato organizzato il soggiorno marino per una decina di ospiti a Cesenatico.

## Giornata Tipo

| Lunedi | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 7:00-8:30 Alzate (igiene personale e vestizione ) | 7:00-8:30 Alzate (igiene personale e vestizione ) | 7:00-8:30 Alzate (igiene personale e vestizione ) | 7:00-8:30 Alzate (igiene personale e vestizione ) | 7:00-8:30 Alzate (igiene personale e vestizione ) | 7:00-8:30 Alzate (igiene personale e vestizione ) | 7:00-8:30 Alzate (igiene personale e vestizione ) |
| 8:30-10:00 Colazione e riordino(tab 2) Cambi e igiene trasporto | 8:30-10:00 Colazione e riordino(tab 2) Cambi e igiene | 8:30-10:00 Colazione e riordino(tab 2) Cambi e igiene | 8:30-10:00 Colazione e riordino(tab 2) Cambi e igiene trasporto | 8:30-10:00 Colazione e riordino(tab 2) Cambi e igiene trasporto | 8:30-10:00 Colazione e riordino(tab 2) Cambi e igiene | 8:30-10:00 Colazione e riordino(tab 2) Cambi e igiene |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 10:00-11:30 Attività mattino(tab 1) | 10:00-11:30 Attività mattino(tab 1) | 10:00-11:30 Attività mattino(tab 1) | 10:00-11:30 Attività mattino(tab 1) | 10:00-11:30 Attività mattino(tab 1) | 10:00-11:30 uscite/gite | 10:00-11:30 uscite/gite |
| 11.30-13:00 Pranzo | 11.30-13:00 Pranzo | 11.30-13:00 Pranzo | 11.30-13:00 Pranzo | 11.30-13:00 Pranzo | 11.30-13:00 Pranzo | 11.30-13:00 Pranzo |
| 13:00-14:00 Cambi e igiene personale | 13:00-14:00 Cambi e igiene personale | 13:00-14:00 Cambi e igiene personale | 13:00-14:00 Cambi e igiene personale | 13:00-14:00 Cambi e igiene personale | 13:00-14:00 Cambi e igiene personale | 13:00-14:00 Cambi e igiene personale |
| 14:00-15:00 Riposo e cambi postura | 14:00-15:00 Riposo e cambi postura | 14:00-15:00 Riposo e cambi postura | 14:00-15:00 Riposo e cambi postura | 14:00-15:00 Riposo e cambi postura | 14:00-15:00 Riposo e cambi postura | 14:00-15:00 Riposo e cambi postura |
| 15:00-18:00 Cambi e igiene Attività (tab 1) pomeriggio e merenda | 15:00-18:00 Cambi e igiene Attività (tab 1) pomeriggio e merenda | 15:00-18:00 Cambi e igiene Attività (tab 1) pomeriggio e merenda | 15:00-18:00 Cambi e igiene Attività (tab 1) pomeriggio e merenda | 15:00-18:00 Cambi e igiene Attività (tab 1) pomeriggio e merenda | 15:00-18:00 Cambi e igiene Uscite/gite e merenda | 15:00-18:00 Cambi e igiene Uscite/gite e merenda |
| 18:00-18:30 preparazione cena(tab 2) | 18:00-18:30 preparazione cena(tab 2) | 18:00-18:30 trasporto preparazione cena(tab 2) | 18:00-18:30 trasporto preparazione cena(tab 2) | 18:00-18:30 trasporto preparazione cena(tab 2) | 18:00-18:30 preparazione cena(tab 2) | 18:00-18:30 preparazione cena(tab 2) |
| 18:30-20:00 Cena | 18:30-20:00 Cena | 18:30-20:00 Cena | 18:30-20:00 Cena | 18:30-20:00 Cena | 18:30-20:00 Cena | 18:30-20:00 Cena |
| 20:00-22:00 Attività libere e preparazione tavoli (tab 2) Riposo | 20:00-22:00 Attività libere e preparazione tavoli (tab 2) Riposo | 20:00-22:00 Attività libere e preparazione tavoli (tab 2) Riposo | 20:00-22:00 Attività libere e preparazione tavoli (tab 2) Riposo | 20:00-22:00 Attività libere e preparazione tavoli (tab 2) Riposo | 20:00-22:00 Attività libere e preparazione tavoli (tab 2) Riposo | 20:00-22:00 Attività libere e preparazione tavoli (tab 2) Riposo |

Equipe:

L'equipe è composta da: 1 coordinatore-educatore; 3 educatori a tempo pieno; 3 oss a tempo pieno; 2 animatori a tempo pieno; 1 animatore a tempo parziale; 1oss part time; 2 educatori part time; in base al numero degli ospiti che risiedono nella RAf vengono aggiunte ore educative, ore animazione e ore oss al personale che è a part time come richiede la Dgr. La riunione d'equipe si svolge per due ore a settimana.

Nella RAF non c'è una suddivisione netta dei ruoli: gli educatori possono svolgere attività assistenziali così come gli oss fare degli interventi educativi poiché in alcuni momenti della giornate manca la figura dell'oss e in altri quella dell'educatore. Il fatto che partecipino alle riunioni d'equipe tutte le figure garantisce la condivisione di modalità assistenziali ed educative; entrambe le figure condividono il PI del loro riferito; quotidianamente sono inoltre stilate le consegne individualizzate per un passaggio di informazioni totale.

Anche la figura dell'animatore è coinvolta in tutte le attività quotidiane in modo tale che in caso di necessità siano pronte a intervenire in ambito sia assistenziale che educativo.

Nei dettagli gli Oss si occupano degli ospiti che richiedo maggior assistenza ( alzate e messe a letto,

igiene, somministrazione pasto ) e hanno il compito di occuparsi del riordino delle stanze ( rifacimento letti, riordino armadi ) e dei bagni ( cura dei prodotti dell'igiene, del carrello, degli oggetti personali come rasoi elettrici ), di riordinare la biancheria stirata e di portare in lavanderia quella da lavare. Partecipano alla stesura del PI del loro riferito.
Gli educatori collaborano alle alzate e alle messe a letto degli ospiti più autonomi; tengono i contatti con le sociali; stilano i PI dei loro referiti; progettano e svolgono le attività strutturate; partecipano alle uscite/gite; tengono principalmente i contatti con i famigliari; si occupano della rendicontazione degli ospiti.
Gli animatori svolgono sia attività assistenziali che quelle ludico-ricreative; in particolare progettano laboratori e organizzano uscite al di fuori della struttura.
Formazione
Il personale ha svolto i corsi di formazione richiesti per legge quali : primo soccorso, responsabile sicurezza e antincendio, preposto.
Inoltre il coordinatore ha partecipato al convegno sull'autismo a Rimini.
Supervisione
L'equipe ha partecipato a una supervisione di 20 ore con la Dott.sa Grazioli.
Per il 2019 l'equipe ha in programma la supervisione sul tema della sessualità

Tirocinanti/volontari
Non sono stati attivati percorsi per tirocinanti

*( A cura della Coordinatrice Stefania Perelli)*

**SERVIZIO ACCOGLIENZA STRANIERI "ALTROVE"**

Il servizio accoglienza stranieri Altrove si compone di 20 appartamenti sparsi sule territorio del Canavese e della Provincia di Torino, di 1 appartamento a Borgo San Dalmazzo (CN), di 1

appartamento a Chatillon (AO) e 3 appartamenti a Novara.
Gli alloggi o centri diffusi, sulla Provincia di Torino sono mediamente pieni con ingressi e partenze che variano molto e sono dovuti ai flussi migratori e alle uscite dal progetto (durata media del progetto: 2 anni e mezzo).
Sono seguiti da 16 operatori divisi in gruppi di due sulle case di Castellamonte /Romano Canavese, Ivrea, Samone, Banchette e Settimo Vittone/Borgofranco d'Ivrea/Torre Balfredo/Chiaverano, mentre le compagini di Montalenghe e Perrero, sono strutturate con equipe di 5 persone così come l'alloggio di Chatillon.
Nell'alloggio di Borgo San Dalmazzo è presente un solo operatore.
Lo Staff centrale del Servizio Altrove è composto da 1 Coordinatore, 2 Assistenti sociali e 1 Responsabile amministrativo.
Oltre allo Staff dirigenziale e all'equipe operativa, il Servizio Altrove dispone di altre figure professionali quali: 5 insegnanti di italiano con titolo Ditals (assunti) e diversi mediatori culturali (tramite lettere d'incarico o accordo con AMNI).
Nei centri diffusi distribuiti nel territorio della Provincia di Torino, accogliamo 112 ospiti di varie nazionalità e religioni.
Nei centri diffusi distribuiti nel territorio della Provincia di Novara, accogliamo 18 ospiti in maggioranza nigeriani, nella Provincia di Aosta ne ospitiamo 10 in prevalenza maliani, mentre nella Provincia di Cuneo, accogliamo 14 persone di nazionalità mista.
Le attività svolte all'interno dei centri diffusi è prevalentemente quella dell'accompagnamento alle fasi che predispongono l'iter del riconoscimento dello stato di rifugiato politico, della residenzialità, dell'autonomia sociale e relazionale, della trasmissione delle regole di convivenza civile e dell'insegnamento della lingua italiana tramite i corsi.
Oltre alle attività formali ne esistono altre che si collocano nell'ambito dei laboratori legati al tempo libero, allo sport e agli interventi socialmente utili.
Questi ultimi trovano formalità tramite apposite convenzioni tra i Comuni disponibili, gli Enti pubblici di invio (Consorzi, Prefetture, ecc.) e la nostra cooperativa.
Nel 2017 è stata costituita una squadra di calcio, l'Ivrea 1905, iscritta al campionato di calcio nei gironi amatoriali.
Durante gli anni (dal 2012) il Servizio Altrove ha incrementato , oltre al numero degli ospiti e al personale impiegato, le attività di inserimento sociale, le attività di volontariato, le attività sportive e i progetti lavorativi.
Ad oggi abbiamo attivato sul territorio una decina di contratti lavorativi o di tirocinio (stage), sono iniziate 9 attività (sportive, ricreative e formative) e ogni comune in cui abbiamo un alloggio ha attivato con noi un Protocollo d'intesa per i lavori socialmente utili.

Coop Pollicino premiata dall'UNHCR

9 Aprile 2019
L'agenzia ONU per i rifugiati ha premiato in data 21 marzo 2019 la nostra cooperativa perchè nel 2018 si è contraddistinta per aver favorito l'inserimento professionale dei rifugiati e per aver sostenuto il loro processo d'integrazione in Italia.
Infatti nel 2018 con l'apertura del servizio di riparazioni e magazzino sono stati assunti due beneficiari in uscita dal nostro progetto di accoglienza Altrove.
Un ragazzo senegalese ha sottoscritto un contratto a tempo indeterminato da 38h/sett mentre un secondo, sempre senegalese, ha avuto modo di lavorare con noi per un periodo di 4 mesi con un contratto a tempo determinato.

l riconoscimento di questo nostro ruolo chiave è stato formalizzato durante la cerimonia di conferimento, da parte di UNHCR, del certificato con il logo Welcome – Working for refugee integration per tutto l'anno solare 2019.

Il progetto, sostenuto da Ministero del Lavoro, Ministero degli Interni e Confindustria, prevede che il logo venga assegnato annualmente alle imprese che, in base alle proprie possibilità, si siano distinte per aver effettuato nuove assunzioni di beneficiari di protezione internazionale o comunque abbiano favorito il loro concreto inserimento lavorativo e sociale, ed imprese che abbiano incoraggiato la nascita di attività di autoimpiego.

Alla luce del forte impegno partecipativo riscontrato in questa edizione, l'evento di premiazione è stato arricchito dalla presenza straordinaria dell'Alto Commissario per i rifugiati, Filippo Grandi, che ha chiuso la cerimonia:

"I paesi che accolgono rifugiati affrontano sfide importanti per includerli nelle loro economie e società. Ma è giunto il momento di cambiare il modo in cui ne parliamo. I rifugiati devono essere considerati una risorsa per i paesi ospitanti. I rifugiati apportano un patrimonio di competenze ed esperienze che possono essere di grande beneficio per tutti. I rifugiati sono esseri umani, persone che nella maggior parte dei casi facevano una vita normale, come il resto di noi: avevano un lavoro oppure frequentavano corsi di formazione, prima che il conflitto o la persecuzione nei loro paesi li costringesse a fuggire. Erano dottori, idraulici, ingegneri, insegnanti, elettricisti, e lo sono ancora o sognano di esserlo", ha proseguito l'Alto Commissario. "Ho incontrato tanti rifugiati durante la mia carriera e quando ho chiesto loro cosa li ha aiutati, o li avrebbe aiutati a sentirsi integrati, la risposta è stata quasi invariabilmente: il lavoro".

*( A cura del Coordinatore Andrea Marengo)*

**ATELIER di Arti grafiche/ Editoria.**

L'Atelier è stato acquisito ,come ramo d'azienda, dalla Pollicino CS nel 2014, dopo la chiusura per fallimento della gestione della Cooperativa Albero della Speranza, legata inizialmente al Gruppo

Abele.
L'Atelier che ha sede in via Varmondo Arborio ad Ivrea, si occupa sia di arti grafiche e stampa, che di piccola editoria.
Nel 2018 sono stati occupati un Responsabile gestionale/amministrativo a tempo pieno e un operatore a 25 ore settimanali (l'anno prima in pianta organica c'era anche un operatore con competenze grafiche a tempo pieno che però si è dimesso).
La parte riguardante la piccola editoria è composta dalla produzione di libri tattili per ipo vedenti e non vedenti, fatta in collaborazione con il Laboratorio Multimediale del Consorzio INRETE e che vede la partecipazione di alcuni utenti (con disabilità mentale) segnalati dall'Ente sopra citato e da alcuni volontari del territorio.
Oltre ai libri tattili, che firmiamo ancora con il vecchio logo "Albero della speranza", l'Atelier produce anche libri di narrativa che firmiamo con il brand "The tree factory".
Questi ultimi hanno visto l'edizione di due libri, tra il 2015 e il 2017, il primo dal titolo "Gli affaccendati…in teatro di G.Perlasco, ispirato al progetto teatrale di Anna Mattiello svolto all'interno del centro diurno Filigrana di Ivrea e il secondo intitolato "Una risposta istantanea", book fotografico realizzato grazie alle fotografie di M.Canepa, eseguite all'interno dei nostri centri diffusi per profughi nei territori di Cuneo, Torino, Novara e Aosta.
Sempre The tree factory ha realizzato nel 2017 il numero zero del periodico sull'immigrazione "Senza carta", distribuito durante la presentazione di "Una risposta istantanea".
Nel 2018 è uscito il terzo volume della collana dal titolo "Ancora fabrizio" dello scrittore G.Perlasco, co-editato con Atene del Canavese.
L'Atelier ha definito nel 2017 una collaborazione con la casa editrice Atene del Canavese di san Giorgio (TO) per la realizzazione dell'assemblaggio e della rilegatura dei libri prodotti dalla suddetta casa editrice.
L'Atelier si è occupato anche di ospitare presso i propri locali i laboratori di sartoria, con la partecipazione di alcuni profughi dei nostri centri diffusi dell'eporediese, un laboratorio di manufatti realizzati con oggetti di scarto e il Progetto Bijoux, produzione di oggettistica/bigiotteria,realizzati con la partecipazione degli utenti disabili delle nostre strutture.
Nel mese di ottobre 2017 si è svolto l'evento legato al laboratorio di sartoria, con la sfilata degli abiti prodotti, indossati da appositi modelli, nella zona "passerella sulla Dora" ad Ivrea.

*( a cura del Direttore generale Paolo Marengo)*

**SOGGIORNI disabili.**

Anche nel 2018 è stata attivata la collaborazione per la realizzazione del soggiorno disabili patrocinato e organizzato dall'Associazione GRAMA (auto mutuo aiuto familiari disabili) e che ha visto la nostra

partecipazione con la fornitura del coordinatore e della formazione dei volontari selezionati dall'associazione.
Il soggiorno si è svolto nella riviera romagnola nel mese di luglio e ha visti coinvolti una decina di disabili.

*( a cura del Direttore tecnico Amelia Piscone )*

**Formazione**

Si riporta la descrizione dell'attività nell'apposita tabella allegata a questo documento.

## Curriculum attività Pollicino CS

La Cooperativa Sociale POLLICINO, fondata nel 1987 e con sede ad Ivrea, è costituita da educatori, operatori socio sanitari, animatori, insegnanti, che operano nei campi dell'educazione, dell'assistenza, dell'emarginazione e del disagio.
Essa si prefigge lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso prevalentemente l'attività di gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (art. 1, comma a della legge 381/91).
L'attività della POLLICINO è prevalentemente orientata alla gestione di servizi rivolti alla persona sia in convenzione con gli enti pubblici che attraverso servizi privati.
Dal 2014 è anche Cooperativa sociale inserimento lavorativo (tipo B)
La POLLICINO è certificata Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2015 (registrazione n.3329-A) per i seguenti prodotti: "progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi, socio-sanitari, assistenziali ed educativi rivolti alla persona".
E' iscritta:
- all'Albo nazionale delle società cooperative al n. A108600 -Sezione: cooperative a mutualità prevalente di diritto -Categoria: cooperative sociali- Categoria attività esercitata: cooperative di produzione lavoro e cooperative di inserimento lavorativo (A e B).
- all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali LR 18/94 al n. 63
- alla Legacoop
- al Registro degli Enti e delle Associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati - Prima sezione – presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali al nr. A/960/2016/TO

-Per l'anno 2019 ha ricevuto il logo dell'Alto Commissariato Onu per i rifugiati UNHCR "Welcome. Working for refugee integration" come riconoscimento del rilevante impegno dimostrato nella promozione di programmi specifici per l'inserimento lavorativo dei rifugiati.

POLLICINO Cooperativa Sociale
Il Presidente
Paolo Marengo

La Cooperativa Pollicino ha sede legale a Ivrea in Via Fratelli Rosselli, 11
e sede operativa a Banchette in Via Roma, 20/1
Telefono 0125-611762 Fax 0125-611762
Email info@cooperativapollicino.it
Pec pollicino@pec.cooperativapollicino.it
Web www.cooperativapollicino.it

Aggiornamento: Luglio 2019

| NOME | PERIODO | COMMITTENZA | CARATTERISTICHE |
|---|---|---|---|
| Centro Diurno Disabili **FILIGRANA** e Servizio 109<br>Via San Giovanni Bosco, 47- Ivrea (To)<br><br>Via Arduino 109<br><br>Ivrea (To) | Appalto<br><br>2013-2019 | Consorzio Servizi Sociali IN.RE.TE. | In RTI con Cooperativa Animazione Valdocco.<br><br>E' un servizio rivolto a soggetti disabili orientato prevalentemente all'area dell'apprendimento attraverso l'utilizzo di ausili di vario genere oltre che al mantenimento del benessere psico-fisico dell'utente. |
| Villa San Giacomo<br><br>Rsa Anziani e **CARAVANS** Raf Disabili<br><br>Via San Solutore, 7<br><br>Caravino (To) | Concessione<br><br>2014-2023 | Consorzio Servizi Sociali IN.RE.TE. | In RTI con Cooperativa Animazione Valdocco.<br><br>La struttura è suddivisa in due nuclei: uno di 20 posti letto per la Rsa anziani ad intensità media e medio-alta e uno di 20 posti letto per la Raf disabili |
| Comunità alloggio socio assistenziale di tipo b per disabili **HARPO**<br><br>P.za della Chiesa 1<br><br>Tavagnasco (To) | Servizio Privato in convenzione<br><br>Dal 1994 | Enti gestori servizi socio-assistenziali , ASL e famiglie | La comunità è un servizio a gestione diretta della Cooperativa che accoglie al momento 9 ospiti multi- disabili con età differente, per i quali sono previsti dei percorsi per il raggiungimento della massima autonomia. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Gruppo Appartamento di tipo A per disabili<br><br>**GROUCHO**<br><br>Piazza del Municipio, 6<br><br>10010 Perosa C.se (To) | Servizio Privato in convenzione<br><br>Dal 2004 | Enti gestori servizi socio-assistenziali , ASL e famiglie | Il servizio residenziale a bassa soglia tutelare si rivolge ad un gruppo di 6 persone adulte con disabilità di grado medio per i quali sono previsti dei percorsi per il raggiungimento della massima autonomia. |
| Gruppo Appartamento di tipo A per disabili<br><br>**PIRACANTA**<br><br>Via F.lli Rosselli, 11<br><br>Ivrea (To) | Servizio Privato in convenzione<br><br>Dal 2008 | Enti gestori servizi socio-assistenziali , ASL e famiglie | Il servizio residenziale a bassa soglia tutelare si rivolge ad un gruppo di 4 persone adulte con disabilità di grado medio per i quali sono previsti dei percorsi per il raggiungimento della massima autonomia. |
| Supporto alla vita indipendente<br><br>**ALTRIMENTI**<br><br>Via F.lli Rosselli, 11<br><br>Ivrea (To) | Servizio Privato in convenzione<br><br>Dal 2018 | Enti gestori servizi socio-assistenziali , ASL e famiglie | Il servizio residenziale è rivolto a 4 persone adulte con disabilità intellettiva lieve e un buon livello di autonomia personale e sociale. |
| Centro diffuso<br><br>**ALTROVE**<br><br>Accoglienza richiedenti asilo | Servizio Privato in convenzione dal 2012 | Ministero dell'Interno<br><br>Prefettura di Aosta Torino Cuneo<br><br>ConsorzioINRETE/<br><br>Consorzio Cissac | Ospita in diverse sistemazioni alloggiative profughi stranieri in attesa dello status di rifugiato |
| **ATELIER** Fantasia e Grafica<br><br>Via Varmondo Arborio, 7<br><br>Ivrea (To) | Servizio privato | | Edizione di libri e altre produzioni grafiche con l'ausilio di persone disabili |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **ASSISTENZA** scolastica in mensa, pre e post scuola, sostegno ad alunni disabili | | Appalti con Comuni e/o Istituti Comprensivi | Barone Canavese, Caravino |

## COLLABORAZIONI/PARTNERSHIP

| ATTIVITA'/PROGETTO | ANNO | PARTNER | NOTE |
|---|---|---|---|
| Fami Impact | 2018 | CSD Diaconia Valdese - Ciss 38 Cuorgnè - Cissac Caluso -Consorzio INRETE Ivrea - Unione Montana Valli Chisone e Germanasca - Ciss Pinerolo Associazione Mosaico-Azioni – Associazione Vides Main – Cooperativa Andirivieni – Unione dei Comuni Nord Est Torino Net | |
| Fami Capacity Building | 2019 | Comune di Chiesanuova – Comune di Borgiallo – Cooperativa Alce Rosso -Cooperativa Andirivieni - CSD Diaconia Valdese - Ciss 38 Cuorgnè - Cissac Caluso -Consorzio INRETE Ivrea - Unione Montana Valli Chisone e Germanasca – Cooperativa Crescere Insieme – Cooperativa Liberitutti - Cooperativa Mary Poppins – Associazione Spazzi di campagna - Unione dei Comuni Nord Est Torino Net | |
| Bando Compagnia di San Paolo Smart & Social Housing | 2018 | Cooperativa Andirivieni | |
| SPRAR Comune di Alice Superiore | 2019 | Cooperativa Orchidea | Avvalimento |
| Bando Alessandria e AslTO3 | 2019 | Cooperativa Luna | RTI e Avvalimento |
| Progetto per<br><br>Fami | 2019 | Associazione Spazzi di Campagna | |
| Bando AslTo4 | 2019 | Cooperativa Interactive | RTI |
| Co-progettazione anziani Cissac | 2019 | Associazione La Piazzetta | Formazione |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Bando Diamo una mano al Canavese | 2018<br>2019 | Fondazione di Comunità del Canavese | Soci sostenitori |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**PROGETTI 2015-2019**

| TITOLO | PERIODO | CARATTERISTICHE DESTINATARI | NOTE |
|---|---|---|---|
| Autonomia abitativa in "Affido speciale" | 2016 | Progetto sperimentale per un utente post-traumatico. Esperienza in alloggio autonomo con affiancamento alla comunità Harpo | Progetto Pollicino |
| Progetto Residenziale | Gennaio 2009-<br><br>Luglio 2016 | Rivolto a persone multidisabili del Consorzio InReTe | |
| "La Falegnameria" (109) | | | |
| "CalcioA5" (109) | 2014 | Rivolto a persone con disabilità (solo maschi) del servizio "Centonove e dintorni" e gruppi appartamento Pollicino | Progetto Pollicino |

| | | | |
|---|---|---|---|
| "PPFF" | Luglio 2017 | Progetto per costruire un servizio di accoglienza e di risposta a bisogni di famiglie che affrontano la malattia oncologica con ulteriori caratteristiche di vulnerabilità sanitaria, sociale o personale | Progetto della Rete Oncologica Piemontese. Pollicino partner con Associazione Orizzonte (capofila), Patronato Epaca, Rotary Club, Associazione Casa Insieme |
| "Volaltrove" | Agosto 2017 | Per donne richiedenti asilo. Progetto formativo di assistenti familiari volontarie con parte teorica e tirocinio in RSA | Progetto Pollicino |
| Falegnameria | Settembre 2017 | Attivazione di un laboratorio per produzione di oggetti d'arredo | Progetto Pollicino<br><br>Servizio non ancora attivato |
| "Facciamo che noi saremo" | Gennaio 2018-gennaio 2019 | Coinvolgimento delle realtà pubbliche e private che si occupano di disabilità per coordinare le future iniziative sul tema dell'autonomia<br><br>abitativa delle persone con disabilità | Progetto del consorzio InReTe finanziato da CRT.<br><br>Pollicino partner con Valdocco, Andirivieni, Asini si nasce, Grama, Piccolo Carro |

| | | | |
|---|---|---|---|
| "Altrimenti" | Aprile 2018 | Progetto per un servizio di supporto alla Vita Indipendente.<br><br>Rivolto a persone adulte con disabilità intellettiva lieve ed un buon livello di autonomia personale e sociale | Progetto Pollicino<br><br>Servizi attivato nell'autunno 2018 |
| FAMI (Fondo Asilo Integrazione Migrazione) | Maggio 2018 | Costituzione ATS finalizzata alla realizzazione delle attività del progetto FAMI | |
| Co-progettazione<br><br>CISSAC | Gennaio 2019 | Anziani | |

**SERVIZI GESTITI / REALIZZATI**

| NOME | PERIODO | COMMITTENZA | CARATTERISTICHE |
|---|---|---|---|
| Centro Diurno CASTELLAZZO<br><br>Via Arduino 109, Ivrea | Dal 1987 al 1993<br><br>e dal Gennaio 1996 a Luglio 2006 | Consorzio Servizi Sociali IN.RE.TE. | E' un servizio rivolto a portatori di handicap neuro psichico medio- lieve ed il suo obiettivo prioritario è il benessere psico-fisico della persona, nel rispetto della molteplicità dei bisogni individuali, attraverso il raggiungimento della massima autonomia, dell'integrazione sociale e dell'inserimento lavorativo. |
| A.D.I.<br><br>Assistenza Domiciliare Integrata<br><br>Territorio U.S.S.L. 40 | 1993 /1996 | S.S.A. 40<br><br>e<br><br>U.S.S.L. 40 | Servizio di assistenza a domicilio rivolto al singolo che prevedeva l'intervento concertato di personale medico, infermieristico e assistenziale. |
| Centri di aggregazione giovanile<br><br>Ivrea, Montalto Dora, Strambino, Bollengo, Banchette | 1993/1998 | Comune di Ivrea | Il servizio aveva l'obiettivo di favorire l'aggregazione e la socializzazione tra ragazzi e di prevenire situazioni di disagio. Particolare spazio è stato dato alle attività ludiche, di incontro. |
| Servizio di fisioterapia<br><br>Territorio U.S.S.L. 40 | 1994/1995 | U.S.S.L. 40 | Servizio fisioterapico rivolto ai singoli e svolto a domicilio da personale qualificato |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Progetto autonomia L.104/92<br><br>Territorio del Canavese | 1995/1996 | Comune di Ivrea | Servizio territoriale, rivolto a ragazzi portatori di handicap in età scolare, proponeva attività rivolte all'acquisizione di maggiore autonomia, attraverso l'utilizzo delle risorse presenti sul territorio. |
| Soggiorni estivi per minori<br><br>Valchiusella/Succinto | 1997 | Privati | Colonia per bambini dai 6 agli 11 anni e per ragazzi dai 12 ai 17 anni.<br><br>Note: il progetto è stato realizzato in collaborazione col CLUB Amici della Valchiusella. |
| Centro di accoglienza per persone dimesse dal carcere<br><br>Ivrea | 1997 | Comune di Ivrea | Servizio di accoglienza temporanea a persone dimesse dal carcere, in semilibertà o in condizione di ottenere permessi premiali. |
| C.C.R.<br><br>Consiglio Comunale dei Ragazzi<br><br>Ivrea | 1997/2001 | Comune di Ivrea | Servizio rivolto ai minori del secondo ciclo della scuola elementare e scuola media inferiore. Il servizio si poneva quale finalità quella di promuovere l'impegno dei giovanissimi, favorendo fiducia e vicinanza con le istituzioni, educandoli alla responsabilità, alle scelte, al confronto di idee e progettualità. |
| Raccolta differenziata della carta<br><br>Ivrea | 1997/1998 | Privati | Servizio orientato ad attività produttiva di raccolta e differenziazione della carta che vedeva inserite 4 persone disabili |

| | | | |
|---|---|---|---|
| C.C. LA SPORTIVA<br><br>Intervento di comunità e di rete<br><br>Ivrea<br><br>Quartiere Bellavista | 1999/ 2001 | Associazione IL QUARTIERE | Il Servizio aveva lo scopo di favorire la partecipazione attiva dei cittadini alla promozione di iniziative culturali, ludico-sportive, sociali nel quartiere, valorizzando e usufruendo delle risorse strutturali e "umane" formali ed informali presenti nello stesso e sul territorio di Ivrea. |
| Assistenza tutelare per anziani<br><br>Via Michele Chiesa,11<br><br>S. Giorgio | 2000/2002 | IPAB S.Giorgio | Il servizio aveva l'obiettivo di garantire alla persona anziana una adeguata assistenza all'interno della struttura residenziale, nel rispetto delle caratteristiche del singolo. |
| Centro di prima Accoglienza per stranieri e sportello informativo | 2000/2008 | Comune di Ivrea | Gestione del Centro di prima accoglienza per cittadini stranieri e sportello informativo |
| IL MILLEPIEDI<br>Micro asilo nido<br><br>P.za del Municipio Borgomasino | 2001/2002 | Privati | Gestione di un micro-asilo nido di capienza massima di 15 bambini, di una età compresa dai 6 ai 36 mesi. |
| Servizio di assistenza educativa specialistica nelle scuole a minori disabili | a.s. 2002/2003 | Comune di Samone | Il servizio, attraverso personale educativo, ha risposto ai bisogni di sostegno scolastico di due alunni disabili frequentanti la scuola dell'obbligo. |
| Servizio di assistenza educativa specialistica nelle scuole a minori disabili | a.s. 2002/2003 | Istituto Comprensorio di Settimo Vittone | Il servizio, attraverso personale educativo, ha risposto ai bisogni di sostegno scolastico di un alunno disabile frequentante la scuola dell'obbligo. |
| Servizio di accompagnamento minori | 2003 | Comune di Vestignè | Il servizio aveva lo scopo di garantire assistenza ai bambini frequentanti le scuole che utilizzano il servizio di minibus |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Servizio di assistenza educativa specialistica nelle scuole a minori disabili | a.s. 2003/04/05 | Comune di Borgofranco | Il servizio, attraverso personale educativo, ha risposto ai bisogni di sostegno scolastico di due alunni disabili frequentanti la scuola dell'obbligo. |
| Servizio di assistenza educativa specialistica nelle scuole a minori disabili | a.s. 2003/2004 | Comune di Pavone | Il servizio, attraverso personale educativo, ha risposto ai bisogni di sostegno scolastico di un alunno disabile frequentante la scuola dell'obbligo. |
| Servizio di assistenza educativa specialistica nelle scuole a minori disabili | a.s. 2006/2007 | Comune di Castellamonte | Il servizio, attraverso personale educativo, ha risposto ai bisogni di sostegno scolastico di quattro alunni disabili frequentanti la scuola dell'obbligo. |
| Servizio sperimentale di Educativa Territoriale N.O.E. | 2006 | Consorzio servizi Sociali IN.RE.TE. | Il servizio segue la trasformazione di un centro diurno in un servizio di educativa territoriale per disabili adulti, orientato alla realizzazione di interventi educativi individuali |
| Centro estivo per bambini – 3/6 anni | Luglio 2007 | Comune di Castellamonte | Animazione estiva |
| Servizio di assistenza domiciliare<br><br>Territorio del Comune di Borgofranco | Anno 2007 | Comune di Borgofranco | Il servizio consisteva nell'assistere a domicilio alcune persone con difficoltà, attraverso la consegna dei pasti. |
| Assistenza Sociale territoriale | Dal 2006/2007 | Enti gestori Servizi sociali e sanitari | Attività di sostegno agli interventi di assistenza sociale distrettuale. |
| Servizio di assistenza educativa specialistica nelle scuole a minori disabili | a.s. 2007/2008 | Comune di Castellamonte | Il servizio attraverso personale educativo, ha risposto ai bisogni di sostegno scolastico di quattro alunni disabili. |
| Servizi integrati a sostegno dell'assistenza famigliare qualificata | 2007 | Consorzio IN.RE.TE. | In partnership con i Consorzi e le Cooperative Sociali del territorio per la formazione teorica e pratica delle badanti |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ostello "Via Francigena"<br><br>Piazza Pertini, 2<br><br>Loc. San Germano<br><br>Borgofranco d'Ivrea (To) | Dal<br><br>2013-2016 | Comune di Borgofranco d'Ivrea | L'ostello può ospitare 11 persone. Attività principale è ospitare i pellegrini sulla Via Francigena ma è anche un'opportunità per svolgere altre attività sul territorio. |

**Centri di costo**

Il documento relativo al controllo di gestione per ogni singolo centro di costo sarà riportato in allegato al presente documento.

( *A cura della Responsabile amministrativa/contabile Alessandra Saivetto*)

**Stakeholder**

Gli stakeholder di un'impresa sono i portatori di interesse che ruotano intorno all'organizzazione. Rappresentano l'universo delle persone e delle entità interessate ai prodotti, ai servizi, allo stato ed al benessere dell'organizzazione.
Una volta venivano identificati con i clienti, gli investitori, i fornitori e i dipendenti dell'impresa .
Oggi si tende ad allargare il mix degli stakeholder includendo anche i regolatori, i gruppi di pressione, l'opinione pubblica ed i media, la comunità, i concorrenti, i potenziali dipendenti, i potenziali investitori, i partner, ed altri ancora .
Visto l'ampliamento del mix di stakeholder, gestirne le relazioni è diventato decisamente più complesso che in passato, anche se, nella maggior parte dei casi, i collegamenti più stretti rimangono quelli con un gruppo limitato: gli investitori, i clienti, i dipendenti, i fornitori ed i regolatori.
In dipendenza dall'importanza strategica di questi stakeholder per il business dell'impresa, sarà opportuno definire obiettivi ed indicatori che tengano conto della loro soddisfazione e del contributo che questi possono dare al successo dell'impresa.
Gli stakeholder sono invece gli azionisti dell'impresa, coloro che ne posseggono quote di capitale.

Anche gli stakeholder sono ovviamente stakeholder dell'impresa, infatti rientrano nel gruppo degli investitori insieme alle banche e ad altri eventuali finanziatori.
Nel caso specifico della Pollicino CS, a parte gli investitori diretti che sono i soci, possiamo annoverare tra gli stakeholder gli istituti di credito (Banca Sella, Posta imprese, Banca Prossima e Credito emiliano) con i quali si cono contrattualizzati fidi, anticipi fatture, finanziamenti e cessioni del credito, la Regione Piemonte come co-finanziatore di progetti e la Ditta Manital ,che ha co-finanziato un progetto di attività sportiva.
Altra categoria interessata alla nostra impresa sono i fornitori sia sociali che commerciali.
La Ditta di trasporto Vai ricopre entrambe le tipologie sopra elencate, essendo sia soggetto interessato socialmente (in quanto nostro fornitore del servizio di trasporto persone disabile da quasi trent'anni), sia sul piano commerciale essendo, la loro attività, subordinata al conto economico della prestazione offerta in convenzione con l'Ente pubblico (Consorzio INRETE).
Tra quelli commerciali si possono elencare quelle della telefonia, della manutenzione ascensori, della sicurezza, delle aree verdi, fornitura carburante, delle utenze di luce e gas e quelli di consulenza informatica.
Tra quelli sociali si annoverano invece quelli legati a progetti specifici, redatti con professionisti del settore a titolo anche consulenziale.
Tra questi (sia sociali che commerciali):

- L'Associazione senegalese ASS per la mediazione linguistica utilizzata nei servizi di accoglienza stranieri come partner commerciali e altri 4 professionisti a consulenza individuale per la stessa funzione.
- L'Associazione AMNI per la mediazione culturale.
- Lo Studio legale Avvocati associati di Torino per la consulenza amministrativa e penale.
- Lo Studio legale Aimone & c. di Ivrea per la consulenza amministrativa durante le fasi di creazione del modello operativo anticorruzione (L.231).
- La Dott.ssa Girardi per il laboratorio di Arte terapia svolto con un gruppo di utenti dei servizi disabili.
- Il Dott. Bertolino per la supervisione degli operatori del servizio di accoglienza stranieri Altrove.
- La Dott.ssa Grazioli per la supervisione degli operatori delle strutture residenziali per disabili.
- Il Dott. Debernardi in qualità di Revisore contabile.
- Lo Studio Ass. Frigo & Rizzato per la gestione contabile.
- Il Dott. Migliaccio come Direttore sanitario del Servizio accoglienza stranieri Altrove.
- Alcuni insegnanti di italiano in possesso del titolo DITALS per i corsi nei centri diffusi per stranieri Altrove.
- Saluvis ASD per gli interventi fisioterapici nei servizi per disabili.

In modo meno strutturato esistono varie associazioni con le quali ci sono degli interessi comuni come

l'Associazione GRAMA, composta dai parenti dei disabili, con la quale ogni anno si organizzano i soggiorni estivi.
Tra queste altre sigle che per comodità evitiamo di elencare che sono il frutto della realtà locale legata all'associazionismo e al mondo del volontariato.
I mass media rientrano in questa categoria, essendo la cartina di tornasole dell'azione lavorativa, sia in positivo che in negativo.
Sovente abbiamo dovuto gestire la comunicazione e l'informazione, intervenendo per rettificare o specificare il commento ad alcuni fatti, ad alcune iniziative.
Non di meno abbiamo organizzato degli incontri, sotto forma di intervista, con i periodici locali e non, per anticipare possibili interpretazioni e immaginabili commenti.
I partiti politici raramente sono stati interpellati o coinvolti nelle nostre iniziative e più volte ci siamo interrogati sull'opportunità di renderli interessati.
Sarebbe interessantissimo cogliere soprattutto le sensibilità delle parti politiche e partitiche lontane dal nostro modo di pensare e di agire.
Sicuramente è una questione che questo Cda intende approfondire perché l'opinione pubblica si forma un pensiero, sia reale che percepito, che da soggettivo può diventare oggettivo.
La parte relazionale della comunicazione, nonostante il contenuto dell'informazione, veicola e condiziona il sentito comune, la persuasione del se formale.
Se per certi versi i servizi dedicati all'handicap si prestano meno alla visione sopra esposta, quelli recenti dedicati all'accoglienza dei profughi, cadono inevitabilmente nell'interpretazione percepita e meno razionale dell'opinione.
In ultima istanza riteniamo importante la condivisione e la contaminazione d'idee con le aziende simili alla nostra.

## Sistema qualità

La Cooperativa Pollicino è certificata secondo gli standard UNI EN ISO 9001 dal 2002 (Reg. 3329-A Settore 38 - Ente Certificatore Kiwa Cermet Italia Spa).
Dal 2017 la Cooperativa Pollicino ha adattato il sistema di gestione della qualità alla nuova versione della norma 9001:2015.
Il sistema di gestione per la qualità si riferisce alle attività della Cooperativa che hanno per scopo la:
Progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi,
socio-sanitari, assistenziali ed educativi rivolti alla persona

La predisposizione, l'attuazione ed il mantenimento del sistema di gestione per la qualità sono orientati e coerenti con gli aspetti fondamentali delle attività della Cooperativa Pollicino, che

riguardano:

- la progettazione dei servizi educativi e assistenziali, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative dei clienti e dei requisiti di legge;
- l'organizzazione delle attività per processi interfunzionali;
- la gestione e il monitoraggio dei processi operativi e delle attività secondo criteri oggettivi di misurazione e di valutazione;
- la valutazione delle prestazioni da parte dei clienti attraverso rilevazioni di customer satisfaction.

Il sistema di gestione per la qualità ha la finalità di permettere l'organizzazione e la gestione dei servizi educativi e assistenziali e il monitoraggio e miglioramento di tutti i processi principali della Cooperativa.

**Politica per la qualità.**

La Cooperativa Pollicino sostiene una politica per la qualità caratterizzata da trasparenza e funzionalità operativa, atta a promuovere sviluppo economico e nuova occupazione, salvaguardando quella già esistente.
Il CDA oltre ad affermare che lo sviluppo della cooperativa non può prescindere dal benessere dei soci, dei dipendenti, dei fruitori dei servizi e dalla soddisfazione dei clienti, orienta un sistema per la qualità basato sulla funzionalità operativa e su un sistema di valori che contempli anche forme d'incentivazione economica consequenziale agli obiettivi raggiunti.
La politica per la qualità dovrà garantire e favorire :

1 – la valorizzazione delle professionalità finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo.
2 – la trasmissione interna ed esterna di conoscenze teorico – esperienziali .
3 – l'utilizzo consapevole e responsabile delle risorse economiche, ambientali e territoriali.
4 – una progettazione coerente con i bisogni sociali emergenti.
5 – lo sviluppo in itinere dei processi organizzativi interni correlati tra loro.
6 – promozione di una formazione funzionale agli obiettivi di sviluppo.
A sostegno della politica per la qualità il CDA ritiene di dover sensibilizzare e coinvolgere ogni socio e dipendente, investendo sulle risorse di ognuno di essi al fine di :

- informare e diffondere il senso, gli obiettivi e gli strumenti della politica per la qualità attraverso momenti formativi all'atto dell'assunzione e all'interno delle assemblee dei soci.
- Verificare costantemente che la politica per la qualità sia stata compresa ed attuata, attraverso le relazioni di verifica e orientamento sui piani di miglioramento da parte della direzione e attraverso le verifiche ispettive interne da parte del responsabile qualità.

- Individuare gli investimenti per la formazione delle risorse e l'approvvigionamento dei mezzi e degli strumenti attraverso i piani d'investimento economici della direzione generale concordati con il CDA.
- Sensibilizzare tutti i collaboratori ad un impegno diretto e continuo attraverso momenti di verifica e confronto con i responsabili di settore e con le equipe dei servizi.

**Anticorruzione (L.231)**

Con il decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 (di seguito, il "d.lgs. 231/01" o "Decreto"), emanato in attuazione della delega conferita al Governo con l'art. 11 della Legge 29 settembre 2000, n. 300 è stata dettata la disciplina della "responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato".
Tale disciplina si applica agli enti dotati di personalità giuridica (es. S.p.A., S.r.l.), nonché alle società e associazioni anche prive di personalità giuridica.
L'adozione di un modello di organizzazione e gestione ex d.lgs. 231/01, oltre a rappresentare un motivo di esenzione dalla responsabilità della Cooperativa con riferimento alla commissione di alcune tipologie di reato, è un atto di responsabilità sociale nei confronti dei propri soci, dipendenti, clienti, fornitori oltre che della collettività.
L'introduzione di un ulteriore sistema di controllo dell'agire imprenditoriale, unitamente alla fissazione e divulgazione di principi etici, consente di regolare i comportamenti e le decisioni di quanti, quotidianamente, sono chiamati ad operare in nome o a favore della Società con l'obiettivo, quindi, di rispettare non solo le leggi ma anche le migliori regole etiche e di condotta.
Ad oggi il modello sopra citato è ancora in fase di elaborazione.

***Il seguente documento è stato redatto dal Rappresentante legale della Pollicino CS :***
***Paolo Marengo***

Giugno 2019

INDICE:

- Premessa.
- Storia romanzata della Cooperativa.
- Soci fondatori.
- Attività della società.
- Scopi sociali della Pollicino CS.
- Valori sociali di riferimento.
- Le attività.
- Area geografica d'azione.
- Condizioni economiche e sociali. Valutazione rischi economico finanziari.
- Linee di servizio :
- C.A.S.A Harpo.
- Centro diurno Filigrana.
- Gruppi appartamento Groucho e Piracanta.
- R.A.F. Caravans.
- Servizio accoglienza stranieri ALTROVE.
- Atelier arti grafiche/Editoria.
- Soggiorni disabili.
- Formazione.
- Curriculum attività Pollicino CS.
- Centri di costo.
- Stakeholder.
- Sistema qualità.
- Politica per la qualità.
- L.231/anticorruzione.

Allegati:

1) Formazione.
2) Controllo di gestione.
3) Partecipazione a Bandi gare d'appalto.