

BILANCIO SOCIALE 2019

Denominazione	Associazione Opera Federico Ozanam ONLUS
C.F.	97111130155
P.IVA	10806550157
Sede Legale e Amministrativa	Via Emilio Motta 4 – 20144 Milano
Telefono	02.4390354
Fax	02.4390354
Indirizzo mail	Amministrazione.ozanam@gmail.com
Indirizzo pec	lacasadielena@pec.it
Forma giuridica	Associazione giuridica riconosciuta dalla Regione Lombardia
Oggetto sociale	Scopo dell'Associazione è lo svolgimento dell'attività nel settore dell'assistenza sociale e sociosanitaria, nell'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale. L'Associazione ha per scopo la realizzazione e la gestione di strutture sociali, caritative ed assistenziali attraverso la gestione di strutture residenziali come quella di Milano in via Motta n. 4 ed eventualmente in altre sedi in Lombardia, al fine di ospitare persone svantaggiate economicamente o socialmente, ma anche con problematiche psicologiche e comunque necessitanti di sostegno psicologico ed educativo, il tutto per spirito di solidarietà familiare.

L'Associazione Opera Federico Ozanam Onlus è stata costituita come Opera Speciale della San Vincenzo Consiglio Centrale di Milano il 16 luglio 1991.

Nel 2007, dopo 15 anni di offerta di alloggio per i familiari di non residenti ospitati negli ospedali milanesi, l'Associazione ha cambiato la tipologia di servizio offerto per renderlo più consono ed aderente allo spirito e alla mission vincenziana e ha avviato servizi residenziali per mamme in difficoltà con minori ottenendo il riconoscimento come ONLUS.

1. Mission

L'intervento residenziale è rivolto a madri (anche minori) ed ai loro figli di età comprese fra 0 e 12 anni, per i quali le Autorità deputate alla tutela minorile (Tribunale per Minori e Servizi Sociali territoriali) abbiano valutato l'impossibilità per il minore di vivere nel proprio domicilio a causa di fattori pregiudizievoli per il suo benessere fisico o psicologico, ma dove s'intravede anche che la mamma possiede potenziali caratteristiche (o si voglia verificarne l'esistenza) tali da garantire una relazione genitoriale "sufficientemente buona". La missione dell'Associazione è quella di realizzare strutture residenziali che siano luogo d'accoglienza, di comprensione, di appoggio ed accompagnamento, capaci di raccogliere i

bisogni dei nuclei più vulnerabili per promuovere negli adulti ospiti, lontano da una logica di puro assistenzialismo, forme di autonomia ed emancipazione che consentano il rientro nel contesto sociale con sufficiente forza e competenza.

2. Principi generali

L'attività è svolta in accordo con i requisiti strutturali ed organizzativi previsti dalla Regione Lombardia attraverso convenzioni o contratti con i Comuni invianti previo autorizzazione ed accreditamento col Comune di Milano.

La politica dell'Associazione, coerentemente con la missione sopra annunciata, ha come principio ispiratore la qualità dei servizi per garantire la soddisfazione dei propri stakeholders che sono: gli utenti e i loro parenti, i Servizi Sociali dei Comuni invianti, i volontari, nonché i soci e i benefattori, ma anche i consulenti esterni che collaborano nelle rispettive specialità a titolo gratuito (medico, pediatra, avvocato). Va anche perseguita la motivazione di coloro che operano nelle strutture: dipendenti e consulenti con laurea nelle scienze educative e psicologia, psicoterapia e talvolta, anche se con minor frequenza, anche psichiatria, consapevoli che lavorare "insieme" sia lo strumento irrinunciabile per dare risposte unitarie alla complessità dei bisogni delle persone ospitate.

3. Articolazione delle responsabilità gestionali

L'Associazione è gestita tramite :

- **Assemblea dei Soci** con la responsabilità di definire il programma sociale, nominare le cariche sociali e approvare i bilanci annuali e previsionali;
- **Consiglio Direttivo** (Fabrizia Cova Villoresi Vice Presidente e Responsabile dei Volontari, Pietro Jacini Tesoriere, Bertolini Ortolani Maria Grazia, Bertotto Dino, Marinelli Maria , Ponticelli Vittoria e Tondi Silvana) con tutti i poteri di normale e straordinaria amministrazione;
- **Presidente del Consiglio**, (Francesco Strada) con la rappresentanza legale dell'Associazione e, in accordo con le delibere del Consiglio, con pieni poteri per la gestione ordinaria dell'associazione. Il Presidente è affiancato da un Vice-Presidente e da un Tesoriere, formalmente eletti.
- **Revisore dei Conti** (Luigi Gallizia) con il compito di controllo dell'attività economica dell'associazione e di formulazione di pareri di natura economica e finanziaria.
- **Responsabile di Comunità** (Marta Calti) per le due comunità "Iacasadielena" e "Iacasadielena2" in Via Motta, 4 in Milano.
- **Referente tecnico metodologico**: Federica Conti
- **Responsabile di Appartamento** (Maria Picca) per l'appartamento di Via Vittoria Colonna, 9 in Milano.
- **Interventi psicologici in comunità** : Roberta Balsamo e Flavia Sottoriva
- **Sostegno psichiatrico** (in casi di emergenza) : Silvia Zanoni
- **Supervisione** : Gloriana Rangone
- affiancate da educatori professionali, operatori e volontari.

Presidente e consiglieri svolgono la loro attività in modo assolutamente gratuito.

PORTATORI DI INTERESSE

Per le varie categorie di stakeholders esistono obiettivi da perseguire e metodologia per conseguirli.

STAKEHOLDER INTERNI

Dipendenti	Valorizzazione delle risorse umane, crescita professionale e efficienza di lavoro in équipe si ottengono col coinvolgimento nei momenti decisionali e nell'attivazione di nuove progettazioni e risposte ai bisogni emergenti, con la partecipazione alle riunioni periodiche di supervisione e per mezzo di una continua tensione verso l'informazione e la trasparenza.
Consulenti professionali	Valorizzazione delle risorse umane e la crescita professionale col coinvolgimento nei momenti decisionali e nell'attivazione di nuove progettazioni e risposte ai bisogni emergenti.
Volontari	Partecipazione e coinvolgimento: i volontari si aspettano un riconoscimento del proprio ruolo e un coinvolgimento nelle attività rivolte agli utenti. Necessaria continua ricerca e programmazione di un processo formativo specifico
Utenti	Efficacia sociale e qualità del servizio attraverso la progettazione e realizzazione di interventi che rispondano ai bisogni attraverso progettazione di piani educativi individuali.

STAKEHOLDER ESTERNI

Pubblica Amministrazione/ ATS	Collaborazione alla realizzazione del principio di sussidiarietà con l'ente che non è solo erogatore ma anche partner nella costruzione del sistema welfare Necessaria la rispondenza tra Servizio offerto e le normative vigenti oltre ad l'apertura al dialogo e trattazione.
Committenti (ovvero i Comuni invianti)	Rispondenza tra azione e progettazione, valorizzazione dei Servizi gestiti: coinvolgimento sempre maggiore dei committenti in fase di verifica dei servizi e offerta di possibili vie di ampliamento anche con la ricerca comune di ulteriori fonti di finanziamento.
Donatori	Efficacia sociale e trasparenza nella comunicazione che si ottiene attraverso una gestione efficace delle risorse messe a disposizione..
Associazioni sociali	Enti territoriali con cui collaborare eventualmente anche "in rete" e con ci confrontarsi per il miglioramento del servizio.

5. Obiettivi e Risultati delle attività istituzionali nel 2019

a) Gestione del personale

Il personale dipendente è assunto a tempo determinato con contratto UNEBA per una durata di 6-12 mesi. Questo periodo serve per verificare l'effettiva potenziale disponibilità per un coinvolgimento proattivo nel processo educativo dell'utenza senza la quale la partecipazione nell'équipe sarebbe, non solo inutile, ma negativa. Dopo questo periodo gli operatori vengono assunti a tempo indeterminato. Col procedere dell'anzianità raggiungono livelli salariali superiori ai minimi contrattuali.

Sono previsti annualmente, **periodi di formazione**, attraverso:

- *percorsi interni* destinati a tutti gli operatori dei Servizi pensati e strutturati su esigenze specifiche;
- *percorsi esterni* a cui partecipa un numero limitato di operatori per favorirne la crescita professionale e la capacità di coinvolgimenti differenziati per rispondere in modo adeguato alle esigenze delle Autorità deputate alla Tutela Minorile.

Nel corso del 2019 sono stati effettuati i seguenti corsi di formazione:

Corso	Destinatari	Formatori	Obiettivi
“La scrittura delle relazioni” (Maggio- Luglio)	Tutti gli operatori dei Servizi	Ente esterno presso spazi dell'Associazione	Dalla “relazione sul caso” alla “relazione sull'intervento”: impostazioni delle relazioni e stili di linguaggio.
“Il lavoro psicoeducativo in comunità. Aspetti teorici, metodologici e applicativi” (Febbraio – Maggio)	3 operatrici delle comunità mamma-bambino	Ente esterno presso spazi dell'Ente formatore	Teorie alla base del lavoro psicoeducativo. Ruolo dell'educatore e metodologie di lavoro.

Gli operatori sono affiancati da un gruppo di **volontari** (21 nell'anno 2019) che a vario titolo e con modalità differenti di presenza, offrono il loro tempo e le loro competenze nella gestione delle incombenze quotidiane quali ad es. accompagnamenti di mamme e bambini nelle uscite, aiuto nello svolgimento dei compiti, organizzazione di laboratori e momenti di festa, accudimento dei bambini mentre le madri sono al lavoro, ma anche interventi per l'adattamento della casa alle continue necessità emergenti.

Per i volontari sono previsti momenti cadenzati di incontro durante l'anno, anche gestiti da professionisti della formazione, per fornire strumenti ed indicazioni necessarie per comprendere il proprio ruolo nella comunità, in particolare nei momenti di maggior complessità psicologica delle famiglie accolte.

Chi si interfaccia con l'Associazione per la prima volta partecipa a un corso formativo prima di poter svolgere l'attività come volontario. Nel corso del 2019, oltre alle riunioni di aggiornamento/condivisione delle modalità e strategie di intervento con gli ospiti presenti in comunità, sono stati organizzati due momenti di formazione, tenuti da professioniste interne all'Associazione, sulle seguenti tematiche:

- *“La comunicazione non violenta”: modalità comunicative efficaci nella collaborazione tra volontari ed operatori*“
- *“Comprendere e gestire il disagio”*

b) Le comunità “la casa di Elena” e “la casa di Elena2”

Il lavoro che quotidianamente l'equipe psico-educativa porta avanti, all'interno delle due strutture residenziali, inizia con un percorso di osservazione e valutazione della qualità e della relazione tra la madre e il bambino, per arrivare all'accompagnamento all'autonomia e all'assunzione della responsabilità genitoriale, in stretta collaborazione con il Servizio Inviante e con le altre realtà del territorio.

Le donne ed i minori con cui abbiamo lavorato sono quasi sempre persone danneggiate da esperienze sfavorevoli, spesso di natura traumatica, che, con l'ingresso nella vita comunitaria si avviano a sperimentare modelli relazionali differenti da quelli sino a quel momento sperimentati.

Il processo di riparazione quindi passa, prima ancora che da interventi di tipo terapeutico e sanitario, dal lavoro educativo della comunità, in cui è possibile introdurre, mediante la relazione con adulti competenti, significativi cambiamenti alla propria esperienza di vita. La concretezza di relazioni d'aiuto continuative, congiuntamente ad una strutturazione dell'esperienza quotidiana “sana”, fatta di orari stabiliti, regole comportamentali condivise, tempi scanditi dalla routine e dunque prevedibili e stabili, costituisce il primo passo indispensabile per una riorganizzazione della propria esperienza di vita.

Il percorso comunitario diviene quindi un osservatorio privilegiato, perché assiduo e quotidiano, dei limiti e delle risorse insite nella relazione di ciascuna madre con il proprio bambino.

I nuclei accolti nel 2019 sono stati caratterizzati dalla giovane età delle madri, che se da un lato ha facilitato la creazione di una relazione non solo tra di loro, ma anche con gli operatori dall'altro ha comportato alla una serie di dinamiche tipiche della fase adolescenziale (in contrapposizione al loro ruolo di madri) che hanno portato gli operatori a fare lunghe riflessioni sulle modalità di intervento più adeguate e a mettere quindi costantemente in discussione prassi fino ad ora consolidate.

Nel corso dell'anno sono stati ospitati 5 nuclei in “la casa di Elena” e 3 nuclei in “la casa di Elena2” per un totale di 8 mamme e 11 bambini.

Hanno proseguito il loro percorso di osservazione e valutazione i nuclei accolti nel 2018 e composti da:

- una mamma di origine italiana con la sua bambina di 6 anni
- una mamma di origine marocchina con la sua bambina di 5 anni
- una mamma di origine italiana con il suo bambino di 1 anno, raggiunta a settembre 2019 dalla figlia maggiore di 6 anni (precedentemente allontanata) per valutare un possibile e definitivo ricongiungimento.

E' stato possibile accogliere e avviare un percorso di osservazione e valutazione :

- nel mese di gennaio per una mamma di origine nigeriana con il suo bambino di 2 mesi
- nel mese di giugno per una ragazza minorenni con il suo bambino di 6 mesi
- nel mese di ottobre per una mamma di origine italiana con il suo bambino di 2 anni e mezzo.

Le nuove accoglienze sono state rese possibili dalle dimissioni di due nuclei che hanno terminato il loro percorso comunitario con esiti differenti.

Nel caso del nucleo composto da una mamma di origine equadoregna con 3 figli, dopo 3 anni di percorso comunitario, il Tribunale si è espresso per l'allontanamento dei 2 figli maggiori e il proseguimento per mamma e figlia, presso un'altra struttura residenziale, situazione meno gravosa rispetto alle previsioni iniziali. Nel periodo trascorso in comunità la madre, nonostante le grosse difficoltà inerenti alla genitorialità, è riuscita in parte a rendersi conto delle sofferenze dei propri figli e della necessità per quelli più grandi di poter vivere la loro adolescenza in un ambiente più adeguato alle loro esigenze e bisogni. Il passaggio con la figlia più piccola in un'altra struttura residenziale è stato vissuto dalla signora come opportunità per mettere in pratica quanto appreso presso di noi e poter pensare a un futuro ricongiungimento di tutta la famiglia.

Per il nucleo composto da una mamma e la figlia di 2 anni, il percorso si è concluso, dopo due anni, con il rientro a casa della diade. Il Servizio Inviante ci ha chiesto di proseguire l'intervento psicologico ed educativo per monitorare e sostenere i primi tre mesi della nuova fase di vita, Il servizio è continuato con le rispettive operatrici di riferimento a domicilio e con il sostegno psicologico presso la comunità. Questa positiva esperienza è diventata un possibile nuovo servizio da proporre in futuro ove conveniente

Per il 2020 prevediamo la chiusura di tutti i casi famigliari oggi in corso.

c) Incontri protetti

Gli incontri protetti hanno lo scopo di salvaguardare il diritto di visita e di relazione del minore con il padre (e/o altre figure familiari di riferimento) come precisato dalla "Convenzione sui diritti dell'Infanzia".

E' un intervento dedicato all'osservazione, al monitoraggio ed alla protezione delle relazioni, che offre al bambino un luogo e un tempo di incontro in cui sia possibile, in condizioni di sicurezza, lavorare per ricostruire una relazione sana e appropriata con il genitore e/o familiari. Nel contempo un aiuto agli adulti coinvolti finalizzati al sostegno della loro genitorialità o comunque al supporto della relazione con il minore.

La presenza dell'educatore agli incontri favorisce la comunicazione, l'osservazione, la tutela, l'accompagnamento e lo sviluppo della relazione, aiutando i genitori a trovare modalità relazionali alternative a quelle messe in atto in passato.

La possibilità di usufruire di tale servizio viene valutata dall'équipe in base alla storia del nucleo accolto e delle dinamiche familiari in atto.

Nel corso del 2019 sono stati gestiti ed organizzati gli incontri tra il minore di origine nigeriana e il padre, tenuti da un'operatrice esterna all'équipe della comunità presso una sede esterna dell'Associazione.

Dopo il terzo incontro, è stato purtroppo necessario interrompere questo servizio a causa del tentativo di fuga della madre dalla comunità insieme al bambino, situazione che ha determinato una necessaria ridefinizione del tipo di intervento e percorso per la diade.

d) Intervento della Vigilanza

Fin dall'avviamento della seconda comunità (Iacasadielena2 con 5 posti) si è sempre assicurata la presenza di tre operatori nelle ore diurne, oltre al personale volontario, indipendentemente dal numero effettivo di mamme e bambini presenti in comunità. Per la notte si è considerato sufficiente avere un solo educatore ma con garanzia di reperibilità per un altro per emergenze. Situazione mai contestata dalle ispezioni precedenti ma ritenuta non corretta nella periodica visita della vigilanza ATS – città Metropolitana di Milano del mese di Giugno.

Il dover rispondere in modo tempestivo alle richieste della vigilanza per garantire la continuità dei Servizi, ha comportato un improvviso aumento degli operatori con conseguenti ricadute nella gestione della comunità. L'inserimento di un nuovo operatore è sempre un momento delicato per gli equilibri del gruppo di lavoro, e per gli ospiti, che devono rimettersi in gioco, imparare a conoscere e fidarsi. Aver inserito in pochissimo tempo 5 persone, oltre al maggior onere economico, ha richiesto un grosso impegno all'equipe soprattutto nel trasmettere spirito e principi della comunità alle nuove arrivate. Pur con difficoltà si è potuto mantenere inalterata la qualità del servizio offerto.

Per il 2020 sarà necessario rivedere la nostra organizzazione anche tenendo conto delle nuove regole stabilite nel 2019 dalla Regione Lombardia.

d) Progetto Helianthus

“Progetto Helianthus” con l'appartamento di Via Colonna, costituisce uno step successivo al raggiungimento degli obiettivi previsti nel percorso comunitario.

Offre un'esperienza in cui sia possibile per la madre sperimentare potenzialità e limiti personali mediante la gestione del quotidiano, la contribuzione alle spese, la gestione dei figli, della propria abitazione, il mantenimento di un percorso lavorativo, nell'ottica di una reale progressiva emancipazione e integrazione nel contesto sociale.

Pone l'attenzione alla dimensione della quotidianità, accompagnando le donne nel loro cammino di crescita personale e genitoriale e fornendo ai minori un ambiente familiare.

La presenza, seppur ridotta in termini di monte orario, degli operatori permette alle mamme e ai bambini di apprezzare l'autonomia raggiunta, ma con la certezza di poter ancora beneficiare di un supporto psico-educativo nei momenti di criticità.

E' proseguito il percorso dei due nuclei accolti a settembre 2018:

- Una mamma di origine sudanese con 3 figli di 12, 7 e 5 anni
- Una giovane mamma di origine marocchina con il figlio di 3 anni

Per entrambe le situazioni, obiettivo prioritario è stata la ricerca di una soluzione abitativa stabile, come richiesto anche da parte dei Servizi inviati oltre al proseguimento del lavoro educativo e psicologico avviato in comunità.

Accomunate da una mancanza di rete familiare di sostegno ed aiuto e dalla necessità di creare una rete di supporto nel futuro territorio di residenza, in particolar modo per conciliare il lavoro con la gestione dei figli, si è deciso di partecipare non solo ai bandi di edilizia popolare, ma anche a quelli promossi da Fondazioni ed Associazioni per la ricerca di un appartamento con affitto calmierato o con housing sociale.

Per la giovane mamma marocchina, nel mese di Ottobre, è arrivata l'assegnazione di un alloggio di edilizia popolare sul territorio di Milano. I mesi successivi sono stati quindi caratterizzati dalla ricerca di arredi e da tutte le questioni burocratiche legate all'affitto di una casa, per permettere a lei e al suo bambino di iniziare la "nuova vita" entro la fine del 2019, in pieno accordo con il Servizio Inviante.

Per l'altro nucleo all'inizio del 2020 si è ottenuta l'assegnazione di un appartamento dalle Fondazioni San Carlo e stata anticipata la positività del risultato che verrà formalizzato nei primi mesi del 2020.

Per il 2020 sarà quindi necessario strutturare l'accompagnamento del nucleo verso la loro nuova dimensione di vita, particolarmente delicato visto il numero e l'età dei minori e prepararsi all'accoglienza di nuovi nuclei.

e) I nostri benefattori

La qualità della gestione dei servizi sopraelencati, specie nei modi e nello spirito, è consentita soprattutto grazie alle donazioni e liberalità come pure alle offerte raccolte in occasione delle giornate di comunità aperta o di altre iniziative gestite dalle volontarie che nel loro insieme hanno comportato un beneficio di **8.211 €**. In particolare questi contributi hanno consentito di portare in vacanza al mare per due settimane tutta la comunità e di mandare in un centro estivo i 3 bambini del nucleo famiglia dell'appartamento di Via Colonna.

Nel 2019 è pervenuto il contributo del **5permille**, anno fiscale 2017, per **2694 €** che ha consentito di migliorare l'aspetto energetico della comunità sostituendo vecchi infissi molto disperdenti e 3 caloriferi di ghisa poco efficienti e nei quali era impossibile inserire valvole termostatiche.

Questi contributi consentono di sostenere i costi delle attività non compensate dalle rette pagate dai comuni invianti e realizzare interventi che contribuiscono a migliorare la qualità del servizio offerto e avviare sperimentazioni in funzione delle nuove realtà, per cui a nome di tutto il personale e delle mamme ospiti nelle 2 comunità esprimo a tutti i benefattori il nostro ringraziamento più sentito.

Franco Strada Presidente

Attre informazioni gestionali sono riportate nella Nota integrativa 2019 controllabile nel sito web www.lacasadielena.it

Per bonifici IBAN IT73M0301503200000003568450

Per il 5xmille : codice fiscale 97111130155