

## BILANCIO SOCIALE 2020

<b>Denominazione</b>	Associazione Opera Federico Ozanam ONLUS
<b>C.F.</b>	97111130155
<b>P.IVA</b>	10806550157
<b>Sede Legale e Amministrativa</b>	Via Emilio Motta 4 – 20144 Milano
<b>Telefono</b>	02.4390354
<b>Fax</b>	02.4390354
<b>Indirizzo mail</b>	Amministrazione.ozanam@gmail.com
<b>Indirizzo pec</b>	lacasadielena@pec.it
<b>Forma giuridica</b>	Associazione giuridica riconosciuta dalla Regione Lombardia
<b>Oggetto sociale</b>	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, Faglia Ivana 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 la comunità "Lacasadielena" in Via Motta, 4 in Milano.
- **Responsabile Formazione e Sviluppo**: Federica Conti
- **Responsabile Servizio Semi-autonomia e Reinserimento socio lavorativo** : Maria Picca.
- **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

<b>Dipendenti</b>	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.
<b>Consulenti professionali</b>	Valorizzazione delle risorse umane e la crescita professionale col coinvolgimento nei momenti decisionali e nell'attivazione di nuove progettazioni e risposte ai bisogni emergenti.
<b>Volontari</b>	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
<b>Utenti</b>	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

<b>Pubblica Amministrazione/ ATS</b>	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.
<b>Committenti (ovvero i Comuni invianti)</b>	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.
<b>Donatori</b>	Efficacia sociale e trasparenza nella comunicazione che si ottiene attraverso una gestione efficace delle risorse messe a disposizione.
<b>Associazioni sociali</b>	Enti territoriali con cui collaborare eventualmente anche "in rete" e con ci confrontarsi per il miglioramento del servizio.
<b>Agenzie/ Centri ricerca Lavoro</b>	Enti accreditati e non con Regione Lombardia per accompagnamento alla formazione e all'inserimento lavorativo di persone in condizione di fragilità e svantaggio sociale

## 5. Obiettivi e Risultati delle attività istituzionali nel 2020

### 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 **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.
- *incontri mensili di supervisione* destinati a tutto il personale operativo

Nel corso del 2020, i percorsi esterni di formazione, a causa della pandemia Covid-19, sono stati rivolti esclusivamente al personale in apprendistato: *“Diritto di Famiglia e dei Minori: conoscere la normativa vigente”* organizzato dal Centro TIAMA.

Anche i **volontari** (21 iscritti nel nell'anno 2020) hanno risentito delle limitazioni di movimenti e presenza, per cui hanno ridotto la loro presenza nell'affiancare gli operatori nelle esigenze quotidiane, mantenendo il supporto a distanza soprattutto per acquisti permettendo così agli operatori di evitare uscite non strettamente necessarie. Anche gli interventi formativi a loro rivolti, sono stati interrotti e riprenderanno a pandemia terminata.

### b) Modifiche delle 2 strutture cosiddette “la casa di Elena”

Nella riunione del 27 agosto il Consiglio di Amministrazione decide trasformare la “casadielena” comunità educativa madre e minore con 10 posti letto in comunità educativa “genitore e figli” con 12 posti letto linea con quanto previsto dalla dgr 2857 del febbraio 2020 e di chiudere nel contempo la comunità “casadielena2” con 5 posti letto. Questa decisione consente di ricavare spazi per emergenze sanitarie nel caso di contagi in comunità per la pandemia in corso come richiesto dalle autorità nazionali e regionali come pure le difficoltà gestionali ed economiche dovute all'incremento del numero di operatori richiesto per la comunità “La casa di Elena2”.

### **c) La comunità educativa Genitore e Figli**

Il lavoro che quotidianamente l'equipe psico-educativa porta avanti, all'interno della struttura residenziale, 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.

Nel corso dell'anno sono state ospitate 6 mamme e 7 bambini.

Tutti i nuclei accolti nel 2019 hanno proseguito il loro percorso. La giovane età delle madri ha permesso la creazione di una relazione educativa e di un clima di convivenza sereno e propositivo, anche se non sono mancate dinamiche tipiche più di una fase adolescenziale.

La situazione pandemica in corso, ha cambiato notevolmente la quotidianità della vita comunitaria. Le restrizioni che tutti ci siamo ritrovati a vivere, hanno messo a dura prova anche le donne della comunità, facendole sentire ancora più limitate nel loro agire quotidiano (es. uscite, contatti con i familiari, mancanza di lavoro, ....), con inevitabili momenti di fatiche, arrabbiature e sconforto. Ciò nonostante, questa situazione che ha coinvolto sia operatori che ospiti in ugual misura, ha creato un terreno comune che ha permesso di condividere alcuni momenti con più "leggerezza", come ad es. i pranzi o i giochi dei bambini in giardino, rendendo in qualche modo la convivenza meno difficile del previsto. Anche la gestione della casa è stata svolta con maggior impegno da tutti con mamme ed operatrici che hanno meglio collaborato e per affrontare in maniera condivisa i vari passaggi affinché il tutto avvenisse con le giuste modalità.

La mancanza di un'occupazione lavorativa è stato sicuramente uno degli aspetti che ha maggiormente affaticato le mamme. Non appena le riaperture lo hanno permesso, è diventata una delle priorità e sono state messe in campo più risorse nell'avviare contatti anche con Agenzie/Centri che si occupano di accompagnamento alla formazione e all'inserimento lavorativo di persone in condizione di fragilità e svantaggio sociale.

La situazione legata alla pandemia, ha portato anche a una limitazione in merito a nuove accoglienze a fronte delle dimissioni, nei mesi estivi, di due nuclei, che hanno terminato il percorso comunitario con una separazione nel caso di una diade.

Per il 2021 si prevede l'accoglienza di nuovi nuclei e la chiusura della maggior parte dei casi ad oggi in corso.

#### **d) Servizio di Semiautonomia e Reinserimento socio lavorativo**

Il “Progetto Helianthus” con l’appartamento di Via Colonna, ha costituito un primo passo per un servizio più completo di sostegno di nuclei mamma-bambino verso l’autonomia.

Nel 2020 con l’uscita delle due mamme dall’appartamento di semiautonomia verso una soluzione abitativa stabile in appartamento in affitto (casa popolare o similare), sono emerse tutte le necessità di sostegno sociale per la vita in un territorio sconosciuto soprattutto per nuclei familiari senza retroterra cui appoggiarsi, come i due per i quali era stato avviato il progetto. La coordinatrice dell’appartamento e alcune volontarie si sono fatte carico di seguire le due mamme, accompagnandole nei contatti con i Servizi Pubblici, con le Parrocchie e con gli Enti di volontariato delle singole zone di residenza, creando in qualche caso apposite piccole “reti” di intervento.

Per la giovane mamma marocchina, nell’autunno del 2019 era 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, in pieno accordo con il Servizio Inviante, per permetterle di iniziare la “nuova vita” nei primi mesi del 2020. Purtroppo, causa epidemia in corso, ha perso il lavoro come ristoratrice. E’ stata inserita in un progetto di rete gestito dalla San Vincenzo milanese che la sostiene nei rapporti con i Servizi Sociali del Comune di Milano come pure con organizzazioni di volontariato per la formazione lavorativa e la ricerca di un nuovo inserimento lavorativo. Questo le ha permesso di trovare una nuova occupazione lavorativa, differente dalla precedente, ma maggiormente conciliabile al momento con la gestione del figlio.

Per l’altro nucleo, mamma dal Sudan con 3 minori, all’inizio del 2020 si è ottenuta l’assegnazione di un appartamento dalla Fondazioni San Carlo (bando con la partecipazione della Fondazione Cassoni) e si è strutturato l’accompagnamento del nucleo verso la loro nuova dimensione di vita, particolarmente delicato visto il numero e l’età dei minori e il fatto che causa la pandemia in corso la mamma ha perso il lavoro nonostante fosse a tempo indeterminato. Fortunatamente anche i Servizi del Comune di residenza hanno continuato a contribuire economicamente fino a fine anno, per cui per il momento non si sono verificate emergenze e difficoltà. Anche in questo caso si è attivata una rete di sostegno sul territorio che ha inoltre permesso la presa in carico presso un Agenzia che si occupa di formazione e ricerca lavorativa.

L’associazione ed alcuni volontari sono comunque disponibili a sostenere questa famiglia per non perdere gli ottimi risultati ottenuti negli anni di permanenza con noi.

Per il 2021 si prevede la prosecuzione del progetto di semi-autonomia “*Progetto Helianthus*” negli spazi dell’Associazione, al secondo piano di via Motta 4 per il quale è terminata l’ATS con l’associazione “I Semprevivi”

### 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 **9.727€**. In particolare questi contributi, in aggiunta all'incasso del **5permille**, anno fiscale 2017 ricevuto nel 2020, 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 2020 è pervenuto anche il contributo del **5permille** per l'anno fiscale 2018 pari a **4043€**

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 esprimo a tutti i benefattori il nostro ringraziamento più sentito.

Franco Strada Presidente

Altre informazioni gestionali sono riportate nella Nota integrativa 2020 inserita nel sito web [www.lacasadielena.it](http://www.lacasadielena.it)

Per bonifici IBAN IT73M030150320000003568450 intestato all'Associazione Opera Federico Ozanam

Per il 5xmille : codice fiscale 97111130155