

lastrada
derweg

BILANCIO SOCIALE 2017

Redazione “zero” del Bilancio sociale dell’Associazione La Strada – Der Weg a cura del “Gruppo di lavoro interno sul Bilancio sociale”, coordinato dal Centro Studi “Guido Antonin”.

Versione del 7 giugno 2018.

I destinatari del presente documento sono: il personale interno, i volontari e i soci dell’Associazione La Strada – Der Weg Onlus, nonché i partner più prossimi, quali la Coop. Eureka, l’Ass. Hands, la Coop. Explora, e l’ASD Excelsior.

Non è consentito ogni altro uso.

INDICE

1.	Nota introduttiva e metodologica	p. 4
1.1.	Presentazione	p. 4
1.2.	Politica del bilancio sociale	p. 4
1.3.	Nota metodologica	p. 6
2.	L'identità	p. 7
2.1.	La missione	p. 7
2.2.	La nostra storia	p. 7
2.3.	Unità operative e Aree di intervento	p. 9
2.4.	Descrizione delle Aree operative	p. 11
2.5.	Sintesi interventi e contatti delle Aree operative	p. 18
3.	Sistema di governance e assetto organizzativo	p. 19
3.1.	La compagine sociale	p. 19
3.2.	La struttura organizzativa	p. 20
3.3.	Il sistema di governo ed i processi di partecipazione	p. 21
3.4.	Le risorse umane	p. 21
3.5.	Le risorse abitative e strumentali	p. 24
3.6.	I principali stakeholder	p. 25
4.	La relazione sociale	p. 28
4.1.	Persone incontrate e prestazioni rese	p. 28
4.2.	Verifica raggiungimento obiettivi anno 2017	p. 37
5.	La riclassificazione dei dati contabili	p. 49
5.1.	I costi per area, per tipologia, per fattore produttivo	p. 49
5.2.	I ricavi per tipologia, per area e per soggetto pagante	p. 52
6.	Altre questioni rilevanti per gli stakeholder e prospettive future	p. 54
6.1.	La destinazione dell'avanzo di amministrazione	p. 54
6.2.	Punti sintetici dal Piano Operativo 2018	p. 54

1. Nota introduttiva e metodologica

1.1. Presentazione

Da tempo l'Associazione "La strada – der Weg" è impegnata a esplicitare e definire la propria visione e missione, strategie, modalità di programmazione e rendicontazione, assetto organizzativo.

Passi fondamentali di questo percorso sono:

- Piano Strategico 2015 – 2020;
- Rendiconto sociale (come base per arrivare al bilancio sociale);
- Piani operativi per mettere a punto e integrare indicazioni e orientamenti, traducendoli in articolate procedure operative.

Quanto messo sulla carta deve fare i conti con i contesti locale e nazionale in cui l'Associazione opera. Diminuzione di risorse, crescente complessità dei bisogni, richieste emergenziali comportano capacità di flessibilità, adattamento, sviluppo, concertazione. Al contempo divengono irrinunciabili linee d'indirizzo, soluzioni organizzative, piani operativi per evitare sprechi e dispersione di forze ed energie.

Il Piano operativo 2018 si propone di:

- coinvolgere il Consiglio d'Amministrazione, staff di direzione, professionisti e volontari che operano in Associazione;
- coinvolgere partner pubblici e privati;
- essere uno strumento per prestare attenzione all'evoluzione della realtà sociale e predisporre interventi a favore delle persone.

Il Piano operativo raccoglie i contributi di idee, suggerimenti, riflessioni, proposte, emerse nelle varie "Clausure" e Giornate associative che hanno coinvolto Consiglio di amministrazione, direzione, responsabili d'area, coordinatori, operatori, soci, volontari, simpatizzanti.

Il Piano operativo evidenzia traiettorie, definisce linee operative, esplicita risultati attesi, ma non è in grado di dar conto della grande quantità e qualità di interventi realizzati.

1.2. La politica del bilancio sociale dell'Associazione La Strada – Der Weg

Le rilevanti dimensioni assunte dall'Associazione la Strada – Der Weg, la diversità dei suoi ambiti d'intervento, la pluralità di committenti che la coinvolgono, rendono necessaria l'elaborazione del Bilancio sociale, tanto più nel momento in cui si affronta la ridefinizione di ruoli direttivi e amministrativi e il consolidamento di alcune partnership strategiche.

Inoltre, la recente Riforma del Terzo Settore obbliga gli ETS con superiori a un milione di euro a depositare presso il registro unico nazionale del Terzo settore e pubblicare sul proprio sito internet il bilancio sociale redatto secondo linee guida fissate con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, non ancora pubblicate.

Le motivazioni prioritarie per redigere il bilancio sociale discendono però dai valori fondativi dell'Associazione, che dichiarano l'impegno alla trasparenza in merito ad assetto economico-finanziario e risultati raggiunti.

Ulteriore fattore motivante è il costituirsi della “Galassia”, ossia l’insieme di associazioni partner, che gravitano attorno all’Associazione (Cooperative “Eureka” ed “Explora”, Associazioni “Hands” ed “Excelsior”) che, alla luce di affinità operative e valoriali, condivisione di personale e prossimità territoriale, intendono realizzare, attraverso uno strumento giuridico ancora da definire, un percorso di sviluppo fondato su scambio d’informazioni, programmi comuni, collaborazioni.

Il Bilancio sociale è l’occasione per rodare la partnership e promuovere l’elaborazione di strumenti di verifica condivisi e coerenti.

Gli obiettivi del Bilancio sociale sono interni ed esterni.

Quelli interni sono:

- modellizzare un processo di rendicontazione sociale;
- supportare il processo decisionale; il BS è un’attività di valutazione e dunque uno strumento di governo: utilizzando indicatori quantitativi e qualitativi, il BS permette di evidenziare scostamenti dagli obiettivi del periodo e anche dalle finalità (mission), di monitorare il rispetto della Carta dei valori, di verificare la congruenza tra obiettivi e risorse;
- fornire comparazioni funzionali alla pianificazione strategica; le comparazioni possono essere di due tipi:
 - comparazione nel tempo dei risultati sociali: una serie storica di bilanci sociali fornisce dati per verificare quali performance corrispondono a orientamenti etici, linee strategiche e scelte operative;
 - comparazione con i risultati di altri enti.
- acquisire competenze interne per diffondere trasversalmente pratiche di valutazione e progettazione partecipata.

Quelli esterni sono:

- comunicare la missione;
- presentare i risultati raggiunti;
- presentare metodologie innovative;
- intensificare il dialogo con i portatori di interesse;
- individuarne di nuovi.

Tab. 1. – Gli obiettivi del Bilancio Sociale

Per realizzarli l’Associazione si impegna a:

- redigere un piano di progetto, che scandisca tempi e suddivida compiti;
- ascoltare i punti di vista dei diversi attori e confrontarsi onestamente con gli stakeholder più prossimi, coinvolgendoli per quanto possibile;
- dare struttura al processo di valutazione, modificando l’agire a seconda degli esiti della valutazione;
- far sì che il BS sia parte integrante del ciclo di progettazione organizzativo e non una “carta morta”;
- dare regolarità alle azioni di costruzione del bilancio sociale;
- intraprendere un percorso di formazione e pensiero sull’impatto sociale;

- esplicitare le “zone d’ombra” di questo processo, promuovendo uno spazio di dibattito e confronto sulle criticità che via via emergeranno; senza dimenticare le omissioni: facile dire ciò che si è fatto, più difficile dire ciò che si sarebbe potuto fare in meglio.

Come siamo partiti? Sono stati creati due gruppi di lavoro, uno interno e uno allargato alla Galassia. È stato designato un responsabile per il bilancio sociale, il quale ha redatto un piano di progetto: un documento programmatico che definisce le azioni per giungere alla stesura del documento. Sono stati inoltre distinti gli incarichi dirigenziali che riguardano le connessioni tra le parti del sistema e i compiti operativi di stesura del testo.

1.3. Nota metodologica

Il presente documento è il frutto del lavoro di numerose persone. Arrivare a ringraziare una ad una in queste poche righe risulta difficile, per questo motivo ci rivolgiamo a loro con un cumulativo, ma per questo non meno sentito: GRAZIE!

Il processo che ha portato alla stesura di questo documento ha origine presso il Centro Studi “Guido Antonin” che, dopo una sua riorganizzazione interna e la creazione di una figura dedicata alla rendicontazione sociale, ha capitanato un gruppo di lavoro che si è impegnato sui numerosi fronti del Bilancio Sociale.

Parallelamente il Centro Studi ha portato avanti delle azioni per migliorare il “Sistema Informativo” dell’Associazione, ossia lo strumento deputato a raccogliere e sistematizzare i dati delle singole “unità operative” su quantità di persone accolte, esiti dei percorsi di aiuto, prestazione erogate nei diversi ambiti di intervento.

Il documento è stato redatto ispirandosi ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal *Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale* (Standard GBS - 2013) del 2001 e al volume di Pucci L. e Vergani E.: *Il bilancio sociale nel terzo settore* (EGEA, Milano 2002).

Per ora buona parte degli stakeholder non sono stati direttamente interpellati sulle loro attese rispetto ai contenuti del BS, ma si è proceduto cercando di prefigurare le informazioni che si ritiene possano loro interessare.

I dati economici relativi a costi e ricavi esposti in questo documento sono il frutto di rielaborazioni del bilancio di esercizio 2017 composto da stato patrimoniale e conto economico sono e Nota Integrativa), approvato dall’Assemblea dei soci il 19 aprile 2018.

La Società cooperativa “Pares” ha fornito consulenza e accompagnamento al processo di rendicontazione sociale.

Periodo e perimetro

Il presente Bilancio si riferisce a dati e prestazioni avvenute nel corso dell’anno solare 2017.

Il perimetro del Bilancio comprende le attività dell’Associazione La Strada – Der Weg ONLUS, escluse le attività delle realtà satellite, quali la “Fondazione Don Giancarlo Bertagnolli”, l’Associazione Sportiva Dilettantistica “GS Excelsior”, la Coop. sociale “Explora”.

Hanno partecipato a gruppi di lavoro allargati anche la Cooperativa sociale “Eureka” e l’Associazione “Hands”.

2. L'identità

2.1. La missione

Siamo l'Associazione La Strada – Der Weg ONLUS, che opera dal 1978 nel settore dei servizi alla persona. I soci fondatori hanno dato vita a questo progetto con lo scopo di rispondere alle esigenze di interventi nell'ambito delle tossicodipendenze e delle situazioni di disagio familiare e in particolare giovanile.

Gestiamo una serie di servizi alla persona sparsi sul territorio provinciale, ad alto grado di specificità e personalizzazione nel tentativo di conciliare efficienza, eticità e qualità del servizio. I valori che ispirano il nostro agire quotidiano sono: il valore della persona umana nella pienezza della sua storia; l'azione che non dimentica contemplazione e cura dell'interiorità; speranza e fiducia nel tempo a venire pur affrontando con realismo le sfide dell'oggi; l'umanità che trova spazio nella professionalità e nelle competenze specialistiche; giustizia e condivisione che generano disponibilità al servizio e perseguimento del bene comune, anche attraverso la partecipazione politica e il dialogo con la comunità ecclesiale; Infine, nonviolenza e convivenza tra diversi gruppi etnici e linguistici della nostra Provincia.

Siamo partiti da un sogno di don Giancarlo Bertagnolli e dalla passione di un gruppo di volontari generosi. Dal voler bene si è passati a fare bene, iniziando ad erogare servizi di qualità nell'ambito delle tossicodipendenze e dei giovani. Crescendo, abbiamo continuato a prestare attenzione alle persone in difficoltà, anche a quelle che sfuggono alla rete dei servizi istituzionali, intercettando bisogni emergenti, sviluppando nuove aree di intervento, combinando riduzione del disagio e promozione dell'agio: pari opportunità, cultura, prevenzione. Col tempo, l'esperienza, la riflessione e il confronto interno, abbiamo cercato di trasformare questa molteplicità d'azione in una chance di sviluppo e di interazione multi-professionale. Oggi siamo un'impresa sociale forte con oltre 185 dipendenti, con iniziative che germogliano in oltre 40 servizi e progetti, ma con radici ben piantate nella nostra storia e nei nostri valori.

Tab. 2. – La missione

2.2. La nostra storia

L'Associazione La strada – der Weg ha una storia di 40 anni, costruita dall'apporto di tante persone, a cominciare dal suo fondatore don Giancarlo Bertagnolli e dal gruppo di soci e amici, volontari e benefattori, che con lui hanno voluto trasformare in realtà viva una visione, un'intuizione, un'opzione valoriale, un'utopia.

Appena costituita, il 14 giugno 1978, si avviano attività di accoglienza rivolte alle tante forme di disagio della città di Bolzano. In un appartamento in Via Vittorio Veneto, volontari e obiettori di coscienza ospitano persone di età diversa con varie problematiche, esigenze, difficoltà. Da subito si comprende che per fare il bene è necessario fare bene. Si individuano due distinti ambiti operativi: minori e giovani tossicodipendenti.

Le paure ad accogliere nel proprio territorio strutture dedicate a giovani in difficoltà costringono don Giancarlo ad un grande lavoro per cercare spazi idonei e comunità accoglienti.

Nel 1980 parte in via Vittorio Veneto la prima Comunità per minori.

Nel 1983/84 l'ex albergo di Josefsberg (Lagundo) viene affidato all'Associazione come sede della Comunità terapeutica per tossicodipendenti. Gradualmente i due servizi a favore di minori e tossicodipendenti si strutturano, procedendo "per tentativi ed errori".

L'avvio richiede anche uno sforzo per dare più efficienza all'amministrazione e ottenere un maggior coinvolgimento del Consiglio nella vita associativa. I due progetti (Minori e Dipendenze) si rafforzano sotto la guida e il metodo di Guido Antonin, l'uno e don Gianni Cosciotti, l'altro, con non poche difficoltà a conciliare e armonizzare questi due leader.

In ambito provinciale cresce il riconoscimento per quanto l'Associazione fa nel settore della tossicodipendenza. Al compimento del 10° anno di attività l'Associazione può contare sulla forza e l'impatto del progetto Josefberg e su una nuova sede associativa.

Nel 1990 accanto a servizi che si occupano di disagio prende avvio il primo Centro giovani, con la prospettiva di promuovere il benessere, il talento e le culture giovanili.

La struttura organizzativa viene adeguata man mano che l'Associazione cresce e mentre si susseguono vari Presidenti (sempre volontari). Si introduce la figura del Direttore, per rispondere con professionalità e tempo dedicato alle esigenze interne ed esterne.

Lo sviluppo di nuovi ambiti d'intervento (es. inserimento lavorativo e volontariato) e le nuove richieste d'intervento favoriscono la nascita della Cooperativa sociale Eureka (1998) e dell'Associazione "Volontarius" (1999).

Nei primi anni del nuovo millennio parte l'esperienza della "G.S Excelsior", legata alla promozione dello sport; crescono le strutture dell'Area Bambini e giovani, con comunità diurne o residenziali che trovano sede in diversi punti del territorio provinciale; si avvia il Progetto Donna, con interventi nella lotta allo sfruttamento della prostituzione; viene rivisto il progetto Dipendenze, arrivando successivamente alla chiusura della struttura di Josefsberg, trasferita a St. Isidor, sul Colle sopra Bolzano. Per la cura e tutela del patrimonio immobiliare viene istituita una Fondazione (2008). Dal 2010 inizia si decide di dedicare maggiore attenzione a documentazione, a ricerca, programmazione strategica ed operativa, visione "politica".

L'esplosione di servizi, interventi, progetti richiede una revisione della struttura organizzativa: si dà forma e si definiscono l'Area Bambini e Giovani, l'Area Volontariato, l'Area Dipendenze, l'Area Donna e Pari Opportunità, l'Area Cultura Territorio e Famiglia, l'Area Prevenzione e Consulenza, il Centro Studi. Si sviluppano collaborazioni con diverse realtà e in diverse forme: alcune organizzazioni entrano a far parte dell'Associazione (Il Germoglio 2012); altre realtà chiedono supporto (Cooperativa Explora); alcune reti trovano nella formazione e nei tavoli di lavoro modo di essere valorizzate (PTT 2013). Si parla sempre più di "galassia" ovvero di forme più o meno vicine di "attrazione", condivisione, partecipazione tra soggetti diversi che vogliono condividere competenze, esperienze, strutture, attrezzature, metodi e procedure.

Nel dicembre 2014 scompare don Giancarlo Bertagnolli, fondatore e assistente spirituale e, nonostante la sua impronta sia ormai indelebile nello stile e nelle scelte dell'Associazione, si deve dedicare un tempo notevole e una cura particolare per far sì che la sua memoria sia "conservare il fuoco, non adorare le ceneri".

Dal 2015 il lavoro di rete e di collaborazione, avviato da tempo con istituzioni e organizzazioni, permette l'implementazione degli interventi nel settore della scuola, dell'animazione del territorio, dello sviluppo di comunità.

Faticosamente si procede col progetto per una nuova sede. Si investe per dare maggiore capacità alla progettazione, formazione, comunicazione.

2.3. Unità operative e Aree di intervento

L'Associazione interviene in diversi settore del lavoro sociale **attraverso 5 Aree operative**: Bambini e Giovani, Cultura Territorio e Famiglia, Dipendenze, Donna e Pari Opportunità, Prevenzione e Consulenza.

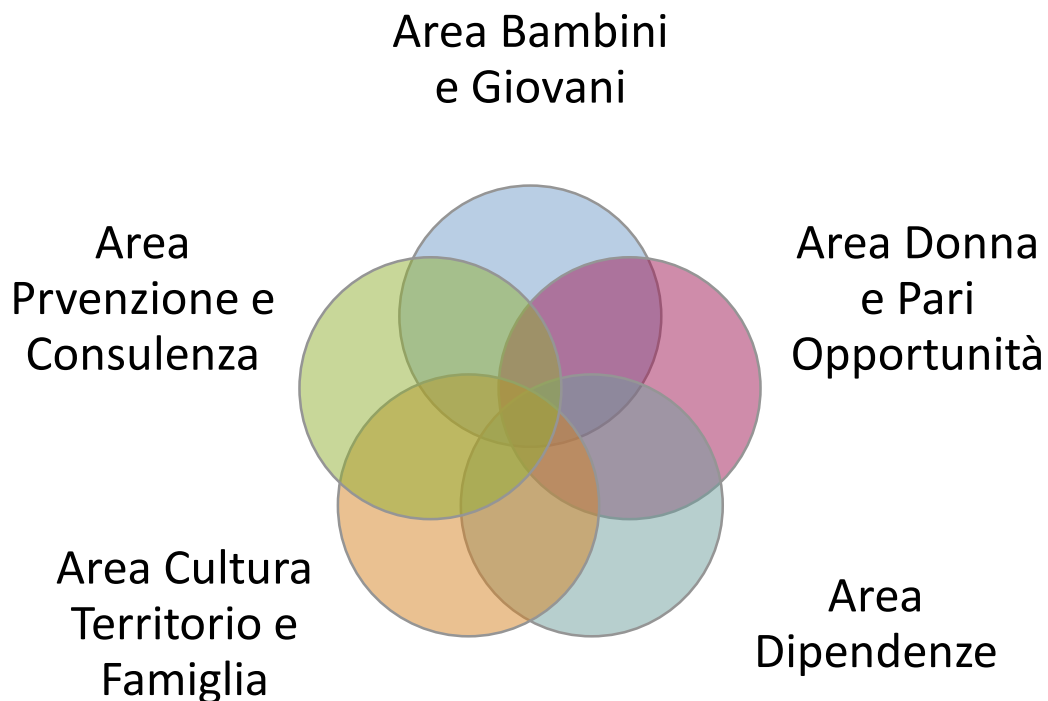


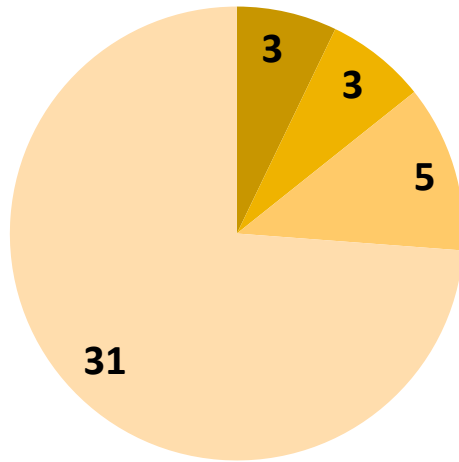
Fig. 1. - Le 5 Aree operative

Le Aree contengono a loro volta **42 Unità operative** (al 31.12.2017).

Internamente come un'unità operativa si intende un'unità organizzativa, caratterizzata da un minimo di complessità, che deve:

- essere funzionalmente autonoma
- essere inserita in un'Area
- essere amministrata da una figura dedicata
- avere personale dedicato (anche volontario)
- avere delle spese ad essa associate
- essere rilevante ai fini del sistema informativo.

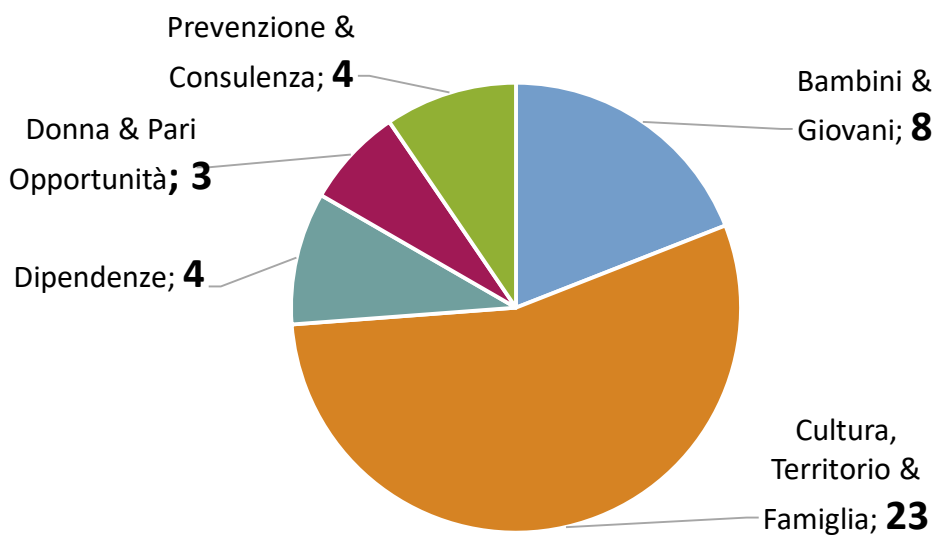
Tipologia di Unità operativa



- Centro diurno
- Residenze assistite
- Residenziale (comunità)
- Territoriale (accompagn. individ./di gruppo)

Graf. 1 – Tipologia di Unità operativa

Distribuzione Unità operative per Area



Graf. 2 – Distribuzione Unità operative

2.4. Descrizione delle Aree operative

Area Bambini e Giovani

(Responsabile di Area: Claudio Ansaloni)

L'Area Bambini e Giovani ha la finalità di promuovere interventi, iniziative, proposte, attività, indirizzate a bambini e giovani con la relativa presa in carico. Si lavora nell'ambito del superamento di situazioni di disagio o patologiche, tenendo presente che la finalità del progetto è sempre quella di sostenere il giovane nel superamento dei suoi processi evolutivi. Attraverso strutture ed interventi diurni o residenziali di tipo socio-pedagogico con l'eventuale possibilità di integrare particolari situazioni di disagio psichico, si seguono ragazzi in tutte le attività e le fasi di crescita: scuola, lavoro, tempo libero. Per ognuno dei ragazzi viene elaborato un progetto educativo in collaborazione con i servizi territoriali e le figure coinvolte per il singolo caso. Dove presente e se opportuno, si collabora con la famiglia d'origine per un reinserimento in famiglia nei tempi più opportuni. Se il ragazzo è solo, lo si accompagna verso l'autonomia personale. All'interno della struttura vengono date regole precise e ritmi di vita adeguati alle esigenze dell'età dei ragazzi. Gli educatori lavorano in team ed hanno una continua formazione/aggiornamento oltre ad una supervisione. Vengono generalmente accolti minori di età compresa tra gli otto e i diciotto anni con un invio e richiesta del servizio sociale di base, ma anche dagli ambulatori specialistici per la salute psicosociale dell'età evolutiva. I ragazzi accolti possono restare in comunità fino alla maggiore età e anche oltre nei casi in cui sia previsto dal progetto educativo. Le comunità vogliono offrire ai ragazzi inseriti uno spazio caratterizzato da un ambiente sereno e protetto all'interno del quale poter instaurare dei rapporti di fiducia, basati sul confronto e il dialogo, con figure adulte significative, che li sostengano nella crescita in modo positivo.

I servizi attivi oggi in quest'area sono:

Nr.	Progetto	Tipologia di unità operativa	Nome coord./referente
1	Arianna/Ulisse	Progetti ind. / laboratori per minori	Elisabetta Fabbris
2	Lanz/Eta-Beta	Centro diurno	Serena Battistotti
3	Focolare	Comunità residenziale	Elena Zangrando
4	Grisù	Centro diurno	Verena Oberarzbacher
5	Kalimera	Centro diurno	Florian Klauer
6	Karibu	4 Centro diurni	Sheila Taschler
7	Panta Rhei	Comunità residenziale integrata	Ulrike Oberlechner
8	St. Clara	Comunità residenziale integrata	Elisabetta Fabbris

Tab. 3. – Unità operative Area Bambini e Giovani

Area Cultura, Territorio e Famiglia

(Responsabile di Area: Andrea Vigni)

Quest'area ha il fine di promuovere agio giovanile attraverso iniziative, eventi ed attività indirizzate a gruppi di giovani e famiglie, nonché ad interventi nelle istituzioni che richiedono un intervento animativo/educativo. Si offre a chiunque sia interessato, sia gli strumenti sia gli spazi per potersi divertire e la possibilità di trovare un sostegno formativo. Si sviluppano laboratori e percorsi che accrescano le competenze, affinino le abilità, consentano l'espressione e la valorizzazione dei talenti dei giovani. L'area mira anche a creare percorsi di sviluppo della partecipazione e cittadinanza attiva puntando al rispetto della struttura, delle regole e dei valori di cui l'Associazione è portatrice. I giovani sono protagonisti e la quotidianità, così come gli eventi, sono opportunità offerte ai giovani di mettersi alla prova vivendo e apprendendo i valori della solidarietà, della cura, della convivenza pacifica. Partecipare è un'occasione unica per realizzare concretamente qualcosa di positivo. L'aspetto partecipativo e formativo, la dimensione comunitaria, la collaborazione e il confronto culturale sono elementi che permettono un arricchimento personale e un tassello da aggiungere al proprio percorso di orientamento e crescita. Si lavora molto anche attraverso i progetti di Accompagnamento Pedagogico Pomeridiano che offrono un forte sostegno scolastico. La collaborazione con le scuole (Interscuola, Intermensa, laboratori) è molto forte. La fascia di età dei ragazzi che frequentano i vari servizi va dagli 8 ai 24 anni, in rappresentanza di diverse etnie, esigenze e culture. L'Area Cultura, Territorio e Famiglia interviene anche nell'ambito della prevenzione al disagio giovanile attraverso la promozione di percorsi di gruppo o individualizzati, finalizzati alla promozione di stili di vita positivi. Con diversi interventi nel territorio l'area promuove inoltre eventi sia interni che esterni rivolti a scuole, famiglie, parrocchie e gruppi formali e informali. Si effettuano attività di sensibilizzazione attraverso articoli, convegni, seminari, serate informative e corsi di formazione, perché è importante trasformare in cultura l'esperienza che l'Associazione matura nei vari servizi per raggiungere il maggior numero di persone possibili, in modo che accanto ad un lavoro con i bambini e i giovani ci sia anche un lavoro per i giovani, per il servizio e per il territorio. Gli obiettivi primari sono quelli di creare un punto di riferimento per i giovani a livello di quartiere e di sviluppare e sostenere le potenzialità di ciascun giovane, in un contesto che fornisca possibilità di svago, di aggregazione e di crescita, senza dimenticare la comune fatica quotidiana.

I servizi attivi nell'area sono:

Nr.	Progetto	Tipologia di unità operativa	Nome coord./referente
9	Backstreet	Interventi territoriali	Denis Iardino
10	Belli e Ribelli	Interventi territoriali	Denis Iardino
11	Charlie Brown	Centro per la cultura giovanile	Manuel Mattion
12	COOLtour	Interventi territoriali	Roberta Catania
13	Estatissima	Progetti estivi	Manuel Mattion
14	Interventi nelle scuole	Interventi nelle scuole	Andrea Vigni
15	Miniestatissima	Progetti estivi	Manuel Mattion
16	Do Scuola	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Marion Lorenzon
17	Kubi	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Marion Lorenzon

18	Le.La	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Marion Lorenzon
19	On Air Charlie Brown	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Manuel Mattion
20	On Air Europa	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Gabriella Guizzardi
21	On Air Polo Ovest	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Gabriella Guizzardi
22	On Air Qui x Te	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Manuel Mattion
23	On Air Villa delle Rose	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Manuel Mattion
24	Polo Ovest (0-3)	Polo educativo	Alex Celesti
25	Polo Ovest (Gioco-lab)	Polo educativo	Alex Celesti
26	R'estate al Tilt	Progetti estivi	Manuel Mattion
27	Sala polifunzionale	Interventi territoriali	Manuel Mattion
28	Semirurali Social Park	Interventi territoriali	Denis Iardino
29	Tilt	Centro per la cultura giovanile	Manuel Mattion
30	Valori x Lavori	Interventi territoriali	Alex Celesti
31	Villa delle Rose	Centro per la cultura giovanile	Manuel Mattion

Tab. 4. – Unità Operative Area Cultura, Territorio e Famiglia

Area Dipendenze

(Responsabile di Area: Carlotta Ficco)

L'Area dipendenze ha la finalità di promuovere interventi, iniziative, cultura e riflessioni nel territorio altoatesino e nazionale, sulle tematiche della dipendenza, della farmacodipendenza e dell'alcoldipendenza in collaborazione con i servizi territoriali specialistici (SerD, HANDS e CSM). Tra le misure terapeutiche, vengono offerte sedute di gruppo, training sulle competenze sociali e la gestione dello stress, seminari tematici, sedute psicologiche individuali, terapia occupazionale, gite di gruppo, attività sportive (palestra, nuoto, pallavolo, escursioni in montagna). All'occorrenza l'intervento può essere esteso anche a partner e familiari dell'utente. L'offerta è rivolta a persone di ambo i sessi, sia giovani che adulti, che abbiano sviluppato una dipendenza da una o più sostanze e che abbiano una concomitante patologia psichiatrica. Vengono comunque presi in considerazione anche problemi con l'utilizzo di sostanze psicoattive legali così come ci si è aperti ad alcuni pazienti in passato ricoverati presso gli ospedali psichiatrici giudiziari. La finalità del nostro intervento viene sempre concordata con il servizio territoriale competente e può essere molteplice: dalla stabilizzazione psicofisica in un ambiente protetto necessaria dopo una ricaduta o un periodo di perdita di controllo nell'uso di sostanze ad un più articolato percorso di sostegno terapeutico-riabilitativo che si concentra non solo sulle risorse individuali della persona ma anche sul suo funzionamento lavorativo e sociale. Si cerca di aiutare ogni paziente a riconoscere la funzionalità del proprio consumo, ad acquisire strategie alternative, nonché ad elaborare traumi ed esperienze significative. Ciò comporta la valorizzazione delle risorse personali e l'attivazione di esperienze di autoefficacia, le quali favoriscono il potenziamento dell'autonomia. Per persone che hanno concluso un percorso terapeutico basato sull'astinenza da sostanze illegali ed alcol offriamo un sostegno

terapeutico, motivazionale ed educativo per il loro graduale reinserimento nella società. Ciò comporta la cura dei rapporti con la famiglia, la ricerca di lavoro e di abitazione, l'attivazione di relazioni amicali positive, la partecipazione alle offerte culturali e ricreative del territorio. Si vuole così sostenere e accompagnare la singola persona nel raggiungere uno stato di stabilizzazione tale che le permetta di acquisire strumenti utili nel campo della salute, nel rapporto con sé stesso e nel rapporto con gli altri.

I servizi attivi sono:

Nr.	Progetto	Tipologia di unità operativa	Nome coord./referente
32	St. Isidor	Comunità di accoglienza (terapeutica /doppia diagnosi)	Manuela Gius
33	Naturalmente	Comunità di reinserimento	Marco Fasson
34	PAIT	Progetti individualizzati	Morena De Sarro
35	Reinserimento	Progetti occupazionali	Morena De Sarro

Tab. 5. – Unità operative Area Dipendenze

Area Donna e Pari Opportunità

(Responsabile di Area: Marina Bruccoleri)

L'Area Donna e Pari Opportunità offre diversi servizi ed interventi rivolti a donne e uomini che vivono esperienze o condizioni di difficoltà legate ad un disagio bio-psico-sociale, allo sfruttamento o altre forme di disagio. Disponiamo di appartamenti protetti nei quali supportiamo e sosteniamo persone in difficoltà accompagnandole in un percorso di indipendenza ed integrazione nella società. Per i singoli utenti vengono realizzati progetti educativi individualizzati che prevedono, tra l'altro, l'assistenza per l'espletamento di pratiche burocratiche, il fronteggiamento delle problematiche legate alla quotidianità, l'orientamento lavorativo e formativo, ecc. Vengono organizzati interventi di sensibilizzazione alla popolazione e vengono svolte anche attività di formazione e monitoraggio del fenomeno sulle tematiche inerenti l'Area. Per le vittime di tratta e sfruttamento (sessuale e lavorativo) si opera all'interno di un dispositivo normativo, l'articolo 18 della legge sull'immigrazione n. 286/98. Il servizio è inserito all'interno del più vasto programma provinciale, denominato "progetto ALBA". L'Accoglienza si rivolge donne e uomini stranieri che esprimono la volontà o la necessità di allontanarsi dalle condizioni di sfruttamento ed è finalizzata alla realizzazione di un programma di protezione sociale, che favorisca l'integrazione nella realtà italiana attraverso una serie di interventi di aiuto e sostegno alla persona. Nelle residenze assistite le ragazze/i dai 16 ai 21 anni vengono accompagnamenti verso un'autonomizzazione sostenibile, sia in forma residenziale sia in formula territoriale, attraverso un percorso individualizzato. Nel progetto giovani madri invece la presa in carico, pur mantenendo gli stessi obiettivi e strumenti delle residenze assistite, avviene per la madre e i propri figli in formula residenziale, territoriale e per interi nuclei familiari. L'obiettivo comune a tutti i progetti dell'Area è il raggiungimento di un'autonomia sostenibile. Particolare cura e tutela viene riposta nel lavoro con le madri rispetto ai figli. Data la varietà e la delicatezza delle tematiche presenti le operatrici e gli operatori dell'Area sono presenti in svariati tavoli di lavoro

provinciale e vengono effettuati numerosi eventi di formazione, sensibilizzazione e di comunicazione mediatica.

I progetti attivi sono:

Nr.	Progetto	Tipologia di unità operativa	Nome coord./referente
36	Alba	Alta - autonomia	Michael Wegleiter
37	Giovani Madri	Alta - autonomia	Marion Lorenzon
38	Residenze Assistite	Alta - autonomia	Marion Lorenzon

Tab. 6. – Unità operative Area Donna e Pari Opportunità

Area Prevenzione e Consulenza

(Responsabile di Area: Marina Bruccoleri)

L'Area Consulenza e Prevenzione offre servizi diversi di tipo "ambulatoriale e consulenziale" rivolti a target differenziati. I servizi operano attraverso personale con esperienza nelle problematiche giovanili, sociali, familiari, delle sostanze psico-attive. Offriamo consulenza, sostegno e mediazione con colloqui e interventi che avvengono in setting individuali, di gruppo, in colloqui con partner/famigliari, in colloqui motivazionali o nei gruppi auto mutuo aiuto. Ad alcuni servizi fanno riferimento giovani e adulti che consumano o abusano di sostanze psico-attive e che possono essere a rischio di dipendenza e alle loro persone di riferimento (famigliari, partner, amici ecc.). L'obiettivo è di evitare che si instauri una dipendenza nelle persone che consumano delle sostanze. In altri servizi un'équipe di mediatori offre un servizio di mediazione rivolta a minori autori di reati penali e alle vittime. Lo scopo della mediazione è quello di offrire a due parti in conflitto (reo e vittima) l'opportunità di esprimere il proprio vissuto rispetto ai fatti accaduti, di avviare una comunicazione tra le persone coinvolte e di giungere ad un accordo di cui tutti siano soddisfatti. I gruppi di mutuo aiuto utilizzano la guida di un esperto per offrire un sostegno ai familiari di ragazzi a rischio di dipendenza o già dipendenti tramite lo scambio delle esperienze, il reciproco sostegno, l'accompagnamento, l'informazione e la formazione. L'intervento fornisce sostegno e accompagnamento ai familiari che acquisiscono maggiori strumenti per far fronte alle problematiche che via via vanno incontrando. I familiari hanno così la possibilità di imparare a trattare il problema dei loro figli nel modo più adeguato. Il servizio specialistico per la prevenzione della violenza sui bambini e per la consulenza a minori vittime di violenza, offre consulenza telefonica gratuita e anonima, consulenza/supervisione per casi di violenza ai minori (rivolto a insegnanti, servizi del territorio, genitori e tutti gli adulti che lavorano con minori o vengono a conoscenza di situazioni di violenza nei confronti di minori), uno sportello di consulenza per la prevenzione della violenza per educatori e personale scolastico, consulenze psico-educative di sostegno alla genitorialità in situazioni problematiche e sostegno delle competenze genitoriali. Fornisce inoltre percorsi di formazione breve per insegnanti e genitori, interventi di prevenzione all'abuso sessuale rivolti ai bambini, un intervento e una mostra itinerante per prevenire i rischi della rete per bambini, giovani, adulti di riferimento e personale docente. Crediamo che una corretta e competente informazione, sensibilizzazione e formazione, consulenza siano strumenti necessari al

sostegno alle vittime, ai familiari e agli operatori del territorio e alle famiglie che si trovano in situazioni di crisi e conflittualità. Data la varietà e la delicatezza delle tematiche presenti le operatrici e gli operatori dell'Area sono presenti in svariati tavoli di lavoro provinciale e vengono effettuati numerosi eventi di formazione, sensibilizzazione e di comunicazione mediatica.

I diversi servizi dell'area sono:

Nr.	Progetto	Tipologia di unità operativa	Nome coord./referente
39	Crew	Gruppo auto aiuto	Veronika Rottensteiner
40	Exit	Servizio consulenziale	Veronika Rottensteiner
41	Germoglio	Servizio consulenziale	Cristina De Paoli
42	Mediazione penale minorile	Servizio consulenziale	Luca Guerrato (referente)

Tab. 7. – Unità operative Area Prevenzione e Consulenza

ALTRE AREE DI SUPPORTO

AREA VOLONTARIATO

(Responsabile di Area: Marisa Dallago)

Accanto agli operatori professionalmente impegnati operano quotidianamente moltissimi volontari che mettono gratuitamente a disposizione la loro competenza, la loro motivazione, il loro tempo. Sono persone preparate che permettono di aggiungere qualità ai diversi servizi ed interventi. Questo qualificato e intenso servizio permette di seguire le diverse situazioni con una ulteriore iniezione di attenzione ed entusiasmo. L'associazione vuole promuovere il volontariato inteso come impegno di un cittadino a donare energie, capacità, tempo ed eventuali mezzi ai bisogni emergenti del territorio. Per affrontare in modo organizzato tale progetto l'Associazione ha sviluppato l'idea di un coordinamento tra i volontari e con altre esperienze simili, dando la possibilità di accedere a corsi di formazione, seminari e fornendo la possibilità di incontri individuali.

I diversi servizi dell'area vanno dal volontariato "senior" a quello "junior" e si aprono alle forme del Servizio Civile Nazionale, Servizio Civile Provinciale, Servizio Sociale Provinciale, Servizio Volontario Europeo.

L'Area Volontariato contiene: percorsi di accompagnamento e counselling – formazione continua – incontri periodici di confronto e programmazione – eventi – l'anno di Volontariato Sociale.

AREA SPIRITUALITÀ

Sostegno ai percorsi individuali o di gruppi per scoprire e dare un rinnovato senso alla vita.

CENTRO STUDI "GUIDO ANTONIN"

(Responsabile di Area: Dario Volani)

Il servizio ha l'obiettivo di promuovere cultura nel settore dell'agio e della devianza giovanile, di sostenere iniziative culturali, formative e di prevenzione sul territorio altoatesino, di fungere da "osservatorio epidemiologico", di curare la progettazione in ambito sociale e le forme di fundraising, di provvedere alla comunicazione interna ed esterna. Propone percorsi formativi, di prevenzione e consulenza internamente all'Associazione, ma anche a persone ed enti esterni. Organizza, coordina e accompagna le diverse forme di tirocinio, stage e alternanza scuola-lavoro. Cura l'organizzazione di seminari e convegni e propone eventi. Cura inoltre una biblioteca specialistica nel campo della prevenzione primaria, dell'agio, del disagio e delle devianze giovanili.

Il Centro Studi contiene la Biblioteca, Ufficio Stampa, Unità di progettazione.

AREA FINANZA E CONTABILITÀ

(Responsabile di Area: Alessandra Belvisi)

Temi centrali: gestione della contabilità e gestione amministrativa e fiscale dell'Associazione, domande e rendicontazione di contributi pubblici, acquisti, manutenzioni e gestione del patrimonio mobiliare e immobiliare.

DIREZIONE

(Direttore: Paolo Marcato)

La Direzione racchiude: lo staff di direzione - segreteria generale e segreteria per il personale – centralino – ufficio sicurezza.

2.5. Sintesi interventi e contatti delle Aree operative

I bisogni a cui l'Associazione cerca di dare risposta:

Attraverso l'Area Bambini e Giovani vengono accolti e presi in carico bambini/e, ragazzi/e, giovani in situazione di disagio.

200 bambini diversi seguiti nel 2017!

Attraverso l'Area Donna e Pari Opportunità viene offerto sostegno e protezione sociale a donne e uomini vittime di tratta e sfruttamento attraverso l'accoglienza in strutture protette; si offre inoltre accoglienza a ragazzi e ragazze adolescenti, giovani madri e nuclei familiari in situazioni momentanee di disagio, sostenendoli individualmente e accompagnandoli quotidianamente verso un'autonomia sostenibile.

90 persone seguite nel 2017!

Attraverso l'Area Dipendenze viene offerto a giovani e adulti che si confrontano con il tema della dipendenza e del disagio psichico, programmi terapeutico-riabilitativi, sia residenziali che territoriali, assistenza psichiatrica e psicologica, orientamento, reinserimento sanitario e sociale, consulenza, ma anche restituzione di dignità per spazi temporali molto ristretti attraverso piccoli laboratori occupazionali fatti per pazienti che non sono in grado di sostenere l'astinenza per molto tempo.

50 persone seguite nel 2017!

Attraverso l'Area Cultura, Territorio e Famiglia viene offerta la possibilità ai giovani di incontrarsi, divertirsi, fare attività, organizzare eventi, permettendo loro di essere protagonisti. Promuove lo sviluppo di talenti, capacità creativa, valorizza le diverse forme di espressione giovanile, accompagna i giovani nella creazione di impresa. Crea connessioni con le famiglie del territorio lavorando per il dialogo intergenerazionale e per il recupero di una cultura della solidarietà e dei rapporti di buon vicinato.

2200 persone coinvolte nel 2017!

Attraverso l'Area Prevenzione e Consulenza vengono offerti interventi di prevenzione, consulenza, sostegno e mediazione tra genitori e figli nelle problematiche giovanili e nel campo del consumo/abuso di sostanze; viene offerta consulenza e supervisione a scuole e a organizzazioni, formazione e sostegno psicologico per casi di violenza ai minori, interventi di mediazione penale per minori autori di reato e vittime, consulenze psico-educative di sostegno alla genitorialità.

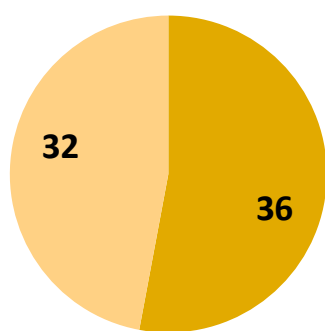
450 persone coinvolte nel 2017!

3. Sistema di governance e assetto organizzativo

3.1. La compagine sociale

I dati soci sulla compagine sociale di riferiscono al 31/12/2017. Il numero dei soci ammonta a **68** persone. Si vedano i grafici a seguire per ulteriori informazioni sulla compagine sociale.

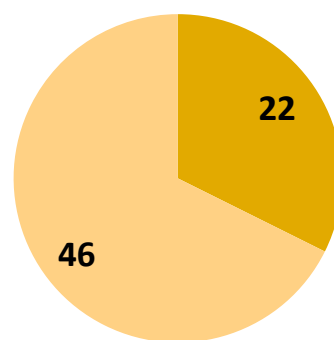
Sesso



■ donne ■ uomini

Graf. 3 – Genere sessuale dei soci

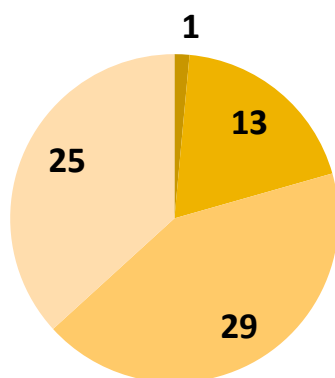
Madrelingua



■ italiana ■ tedesca

Graf. 4 – Madrelingua dei soci

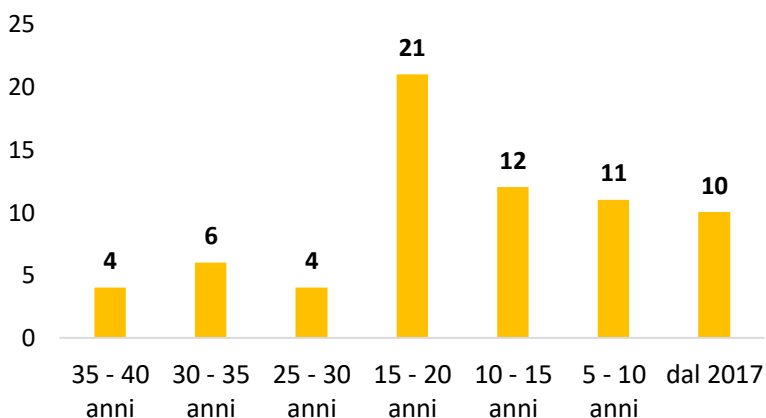
Età



■ <40 ■ Tra i 40 e i 50 ■ Tra i 50 e i 60 ■ <60

Graf. 5 – Età dei soci

Permanenza socio



Graf. 6 – Permanenza socio in Associazione

Il Consiglio è composto da: 9 consiglieri più rappresentante della Caritas diocesana e 3 revisori dei conti.

Nel 2017 si sono tenute 11 riunioni del CdA. L'Assemblea dei soci è stata 1.

La quota associativa ammonta a € 10.

3.2. La struttura organizzativa

Di seguito si riporta l'organigramma dell'Associazione.

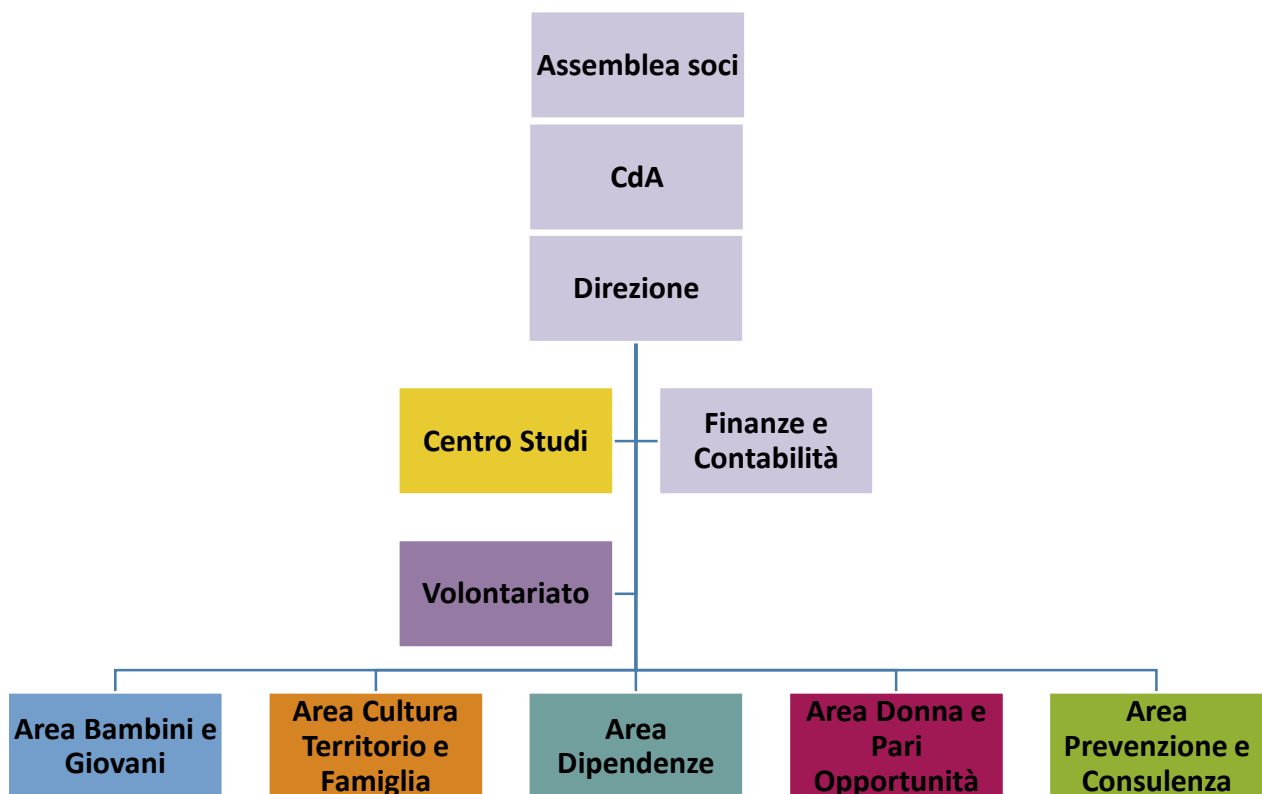


Fig.2 – L'organigramma

3.3. Il sistema di governo ed i processi di partecipazione

Il sistema di governo dell'Associazione, oltre che riferirsi allo statuto, all'organigramma e al funzionigramma, si realizza all'interno di appositi momenti di incontro, che connettono e allineano i diversi livelli gerarchici e che hanno lo scopo di promuovere la massima trasparenza e partecipazione alle decisioni organizzative.

I luoghi decisionali dell'organizzazione sono in sintesi rappresentabili nelle seguenti forme di ritrovo:

- ✓ L'assemblea dei soci definisce le linee d'indirizzo;
- ✓ Il Consiglio di Amministrazione è il luogo delle decisioni fondamentali;
- ✓ Le giornate associative che coinvolgono soci, operatori e volontari sono i luoghi di condivisione;
- ✓ Le Clausure (sia nella giornata tra CdA e Responsabili che nelle due giornate tra Cda, Responsabili e Coordinatori.) sono il luogo di sviluppo strategico;
- ✓ Il GPS (gruppo di pensiero e sviluppo) è il luogo di scambio sui progetti, di monitoraggio del piano strategico e di condivisione dei temi chiave (anche con operatori esterni o interni);
- ✓ Il comitato Tecnico (CT) dei responsabili è il luogo di scambio su aspetti operativi, campo d'azione, interfaccia delle aree, aspetti pratici;
- ✓ La riunione allargata dei coordinatori (coordinatori e responsabili) è il luogo di passaggio d'informazione e scambio tra i livelli;
- ✓ La riunione dei coordinatori è il luogo di rafforzamento del loro ruolo;
- ✓ Le unità (ad es. formazione o progettazione) sono luoghi di ascolto e proposta di miglioramento;
- ✓ La supervisione dei coordinatori è il luogo di aggiornamento al ruolo;
- ✓ La riunione d'Area è il luogo di guida delle Aree;
- ✓ La riunione d'equipe/Team è il luogo di informazione e organizzazione/operatività all'interno dei servizi.

3.4. Le risorse umane

L'Associazione La Strada – der Weg può contare su una stabile struttura organizzativa, che ha come perno i Responsabili delle varie Aree operative.

Inoltre, l'Associazione può contare sul sostegno di **oltre 200 volontari**, che sono coinvolti complessivamente in **più di 20.000 ore di servizi volontariato**.

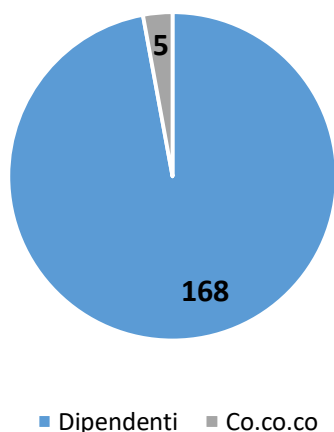
Per quanto riguarda invece i collaboratori, si fornisce una panoramica della situazione del personale al giorno 31.12.2017. Il totale dei collaboratori al 31.12.2017 è di **173 persone**.

<i>Numero dipendenti al 31.12.2017</i>	164
<i>di cui part-time</i>	106
<i>Totale personale equivalente</i>	114,5
<i>Co.co.co</i>	5
<i>A chiamata</i>	4
Totale personale	173
<i>Nr. maternità/paternità</i>	6
<i>Aspettative non retribuite</i>	4

Tab. 8 – Collaboratori al 31.12.2017

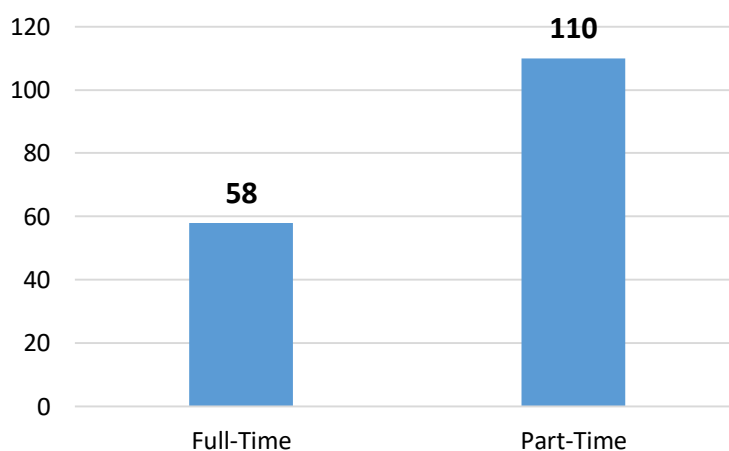
Ulteriori informazioni sul personale nei grafici a seguire.

Tipologia di contratto



Graf. 7 – Tipologia di contratto dei dipendenti

Full /part - time



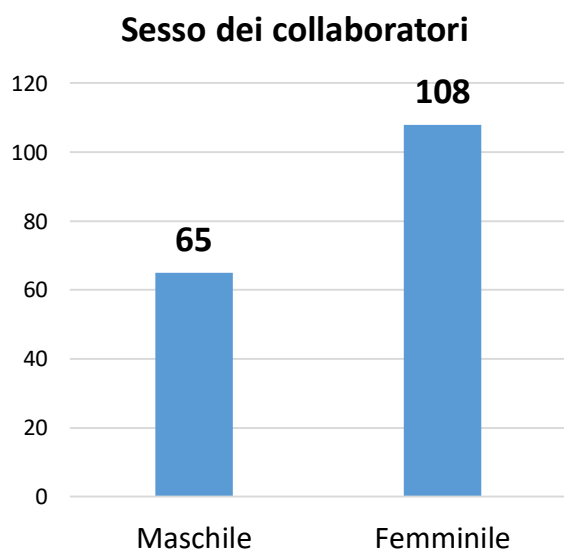
Graf. 8 – Tempo pieno/parziali dei contratti

ASSUNTI NEL 2017 (CONTRATTI)	77
RAPPORTI CESSATI NEL 2017	56
DI CUI PER DIMISSIONI VOLONTARIE	10
DI CUI PER CONCLUSIONE CONTRATTO	46
DI CUI PER LICENZIAMENTO	0

Tab. 9 – Assunti/rapporti cessati

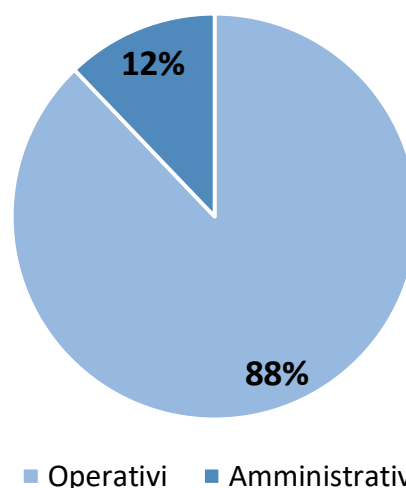
PERSONALE DIPENDENTE	NR.		DI CUI PART-TIME		PIÙ MATER NITÀ/A SPETT.	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
SERVIZI AMMINISTRATIVI	15	12	11	9		
AREA BAMIBINI E GIOVANI	1	1				
COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI	30	27	16	12	4	2
CENTRI DIURNI DI BRUNICO, MERANO, APPIANO, ARIANNA/ULISSE	32	30	22	23	4	3
CENTRI GIOVANI, ASSISTENZA POM., POLO ED., SCUOLA, VALORI X LAVORI	39	32	26	24	1	
EXIT, GERMOGLIO, RESP. AREA	9	7	6	5		
ALLOGGI ALTA AUTONOMIA BZ	5	4	1	2		
ALLOGGI ALTA AUTONOMIA ME	1	1	1	1		
PROGETTO DIPENDENZE	21	21	15	12	1	1
CENTRO STUDI	6	3	4	2		
PROGETTO ALBA	5	6	5	5		1
	164	144	107	95	10	7

Tab. 10 – Distribuzione personale dipendente



Graf. 9 – Genere sessuale dei collaboratori

Percentuale degli amministrativi sugli operativi



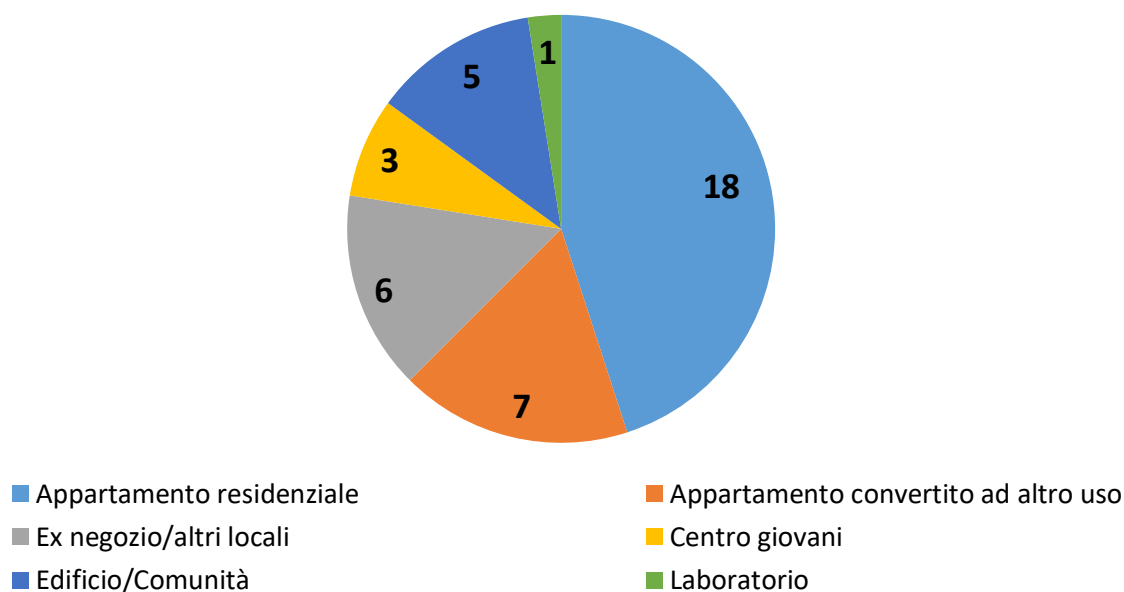
Graf. 10 – Nr. % amministrativi/operativi

3.5. Le risorse abitative e strumentali

L'Associazione vuole guardare alla qualità degli spazi in cui sono situati i servizi perché anche i luoghi hanno una rilevanza sulla qualità della vita. Gli spazi “parlano” spesso prima delle persone e dicono molto di quel che si offre.

L'Associazione lavora all'interno di numerosi presidi. Ne sono stati censiti 40, suddivisi come da grafico seguente:

Numero presidi operativi



Graf. 11 – Nr. presidi operativi

Anche ai mezzi di trasporto serve dare la giusta attenzione andando a rinnovare il “parco macchine” dell'associazione soprattutto per garantire la sicurezza. Il parco macchine è costituito da **15** veicoli, tra macchine e furgoni.

3.6. I principali stakeholder

STAKEHOLDER IN CLASSI	NOME STAKEHOLDER
1. CLIENTI	Tutti i beneficiari dei servizi e dei progetti
2. SOCI	Fondatori Soci
3. PERSONALE RETRIBUITO	Dipendenti Parasubordinati Collaboratori esterni
4. PERSONALE VOLONTARIO	Volontari Tirocinanti Stagisti Servizio Civile Nazionale Servizio Sociale Volontario
5. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NELLE SUE VARIE ARTICOLAZIONI	<p>Provincia Autonoma di Bolzano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Affari di gabinetto</u> - <u>Cultura italiana</u> + Servizio Giovani - <u>Agenzia provinciale per l'ambiente</u> - <u>Cultura tedesca</u> - <u>Diritto allo studio</u> - <u>Agenzia per la Famiglia</u> - <u>Foreste</u> - <u>Ufficio Sport</u> - <u>Salute</u> 1. Prestazioni sanitarie 2. Governo sanitario 3. Economia sanitaria 4. Ordinamento sanitario (Ge.Co.) 5. Prevenzione, Promozione della salute e Sanità pubblica - <u>Ufficio FSE</u> - <u>Politiche sociali</u> 1. Tutela dei minori e inclusione sociale 2. Anziani e distretti sociali 3. Persone con disabilità - <u>Intendenza scolastica italiana e tedesca</u> - <u>Area formazione professionale italiana e tedesca</u> <p>Comune di Bolzano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Famiglia, Donna e Gioventù e Promozione sociale - Patrimonio - Scuola e del Tempo libero

	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione e Decentramento (Circoscrizioni) - Cultura - Edilizia Abitativa <p>Comune di Appiano Comune di Merano Comune di Ortisei e comuni limitrofi Comunità comprensoriali e loro Distretti sociali Azienda Servizi Sociali di Bolzano Azienda Sanitaria dell'Alto Adige Scuole IPES Tribunale (ordinario, per i minorenni, di sorveglianza, di Bolzano) Presidenza Consiglio dei Ministri Ministero di Giustizia (UEPE e USSM) Regione Trentino Alto Adige – Ufficio int. Europea Procura presso il Tribunale ordinaria e presso il Tribunale per i minorenni Forze dell'Ordine Dipartimento Pari Opportunità Ministero del Lavoro e delle politiche sociali I 3 ispettorati alle Scuole di infanzia</p>
6. PUBBLICI POTERI	Parte politica (non i comparti tecnici)
7. FINANZIATORI PRIVATI	<p>Donatori privati</p> <p>Fondazione Cassa di Risparmio</p>
8. ASSOCIAZIONI DI RAPPRESENTANZA ASSOCIATE	<p>FICT – Federazione Italiana Comunità Terapeutiche</p> <p>Centro Servizi Volontariato BZ</p> <p>Katolisches Forum</p>
9. ASSOCIAZIONI DI RAPPRESENTANZA E RETI DI LAVORO	<p>Sindacati (FP/ÖB AGB CGIL; ASGB; ÖDV/FP SGB CISL; IUL SGK)</p> <p>Coordinamento Regionale e Trivento Antitratta</p> <p>Banco Alimentare/Foodnet</p> <p>CRAIS – Coordinamento delle strutture socio-pedagogiche della PAB</p> <p>Coordinamento strutture terapeutiche e integrate minori</p> <p>Coordinamento socio-pedagogico ASSB</p> <p>Tavolo di coordinamento USSM</p> <p>Fachkreis (Val Badia, San Candido, Campo Tures)</p> <p>Collaborazione vincolante sulle dipendenze (“TOP”)</p> <p>Fachplan ASSB sul tema della Donna</p> <p>Gruppo di lavoro mediazione penale minorile: con U.S.S.M.</p> <p>Forum dipendenze a Merano</p> <p>Associazione famiglie numerose</p> <p>Federazione per il Sociale e la Sanità</p> <p>Consiglio Pastorale Diocesano</p> <p>Osservatorio provinciale del volontariato</p>

	<p>Tavolo sul consumo di sostanze nel territorio di Bolzano</p> <p>Tavolo sui gruppi mutuo aiuto</p> <p>Tavolo provinciale per l'abuso sessuale sui minori</p> <p>Tavolo di prevenzione all'abuso sessuale nella Diocesi Bolzano-Bressanone</p> <p>Rete cittadina di contrasto alla violenza di genere</p> <p>Tavolo provinciale sulla comunicazione mediatica</p> <p>Tavolo provinciale Tratta e Protezione Internazionale</p> <p>KOK -Bundesweiter Koordinierungskreis gegen Menschenhandel (D)</p> <p>Tavolo provinciale su Sport e Salute</p> <p>Accordi specifici con SERD Merano e SERD Bressanone</p>
10. REALTÀ CONSORTILE	<p>Hands</p> <p>Hands for You</p> <p>Eureka</p> <p>Excelsior</p> <p>Explora</p> <p>Fondazione Don Giancarlo Bertagnolli</p>
11. ASSOCIAZIONI PARTNER IN PROGETTI	<p>Volontarius Onlus</p> <p>Forum prevenzione</p> <p>Arci Ragazzi Bolzano</p> <p>Consorzio Sociale Consis</p> <p>Coop. Punto d'Approdo (TN)</p> <p>Centro Italiano Femminile (TN)</p>
12. ALTRE ASSOCIAZIONI NO PROFIT	<p>Diocesi Bolzano – Bressanone</p> <p>Caritas diocesana</p> <p>Tutti gli ETS del territorio</p> <p>Consultori</p>
13. FORNITORI	<p>Tutti vari fornitori di beni e servizi</p>
14. COMUNITÀ LOCALE, NAZIONALE, INTERNAZIONALE	<p>Opinione pubblica</p>
15. MONDO DELLA CONOSCENZA	<p>Libera Università di Bolzano</p> <p>Varie scuole del territorio</p> <p>Centro Studi Zancan (PD)</p> <p>Teatro Cristallo</p>
16. MEZZI DI INFORMAZIONE	<p>Tutti i mezzi d'informazione locale e nazionale</p>

Tab. 11 – Elenco degli stakeholder

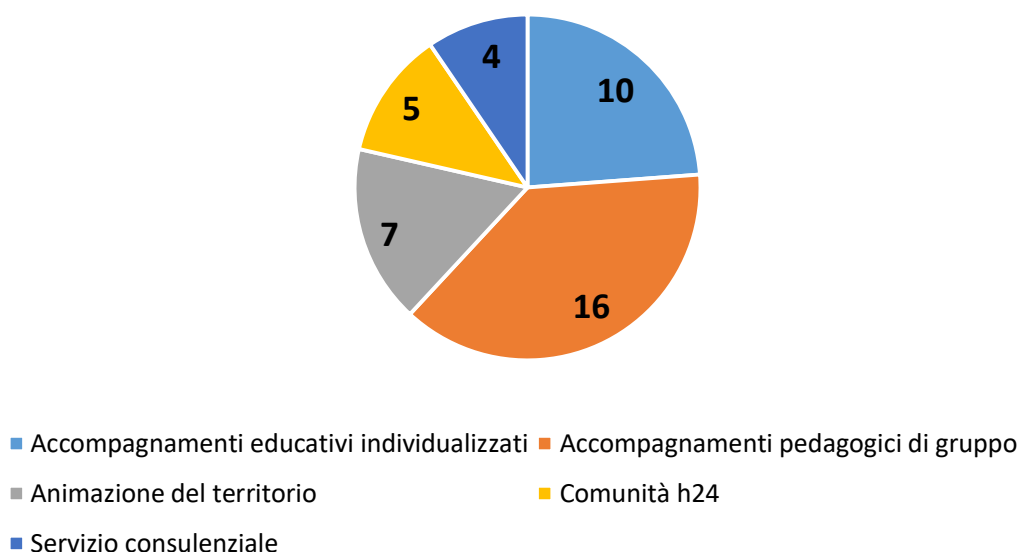
4. La relazione sociale

4.1. Programmi attuati e persone incontrate

Le 42 unità operative intervengono sul territorio della Provincia Autonoma di Bolzano con diverse forme di assistenza:

1. Accompagnamenti educativi individualizzati
2. Accompagnamenti pedagogici di gruppo
3. Attività di animazione del territorio
4. Comunità residenziali
5. Servizi consulenziali.

Forme di assistenza



Graf. 12 – Forme di assistenza erogate

Per quante persone sono state utilizzate queste forme di assistenza?

L'Associazione ha incontrato nel 2017 all'incirca **750 persone** che sono state poi «prese in carico», termine con cui si intende: “quel processo in cui un operatore sociale, a fronte di una domanda e sulla base di un mandato istituzionale, progetta un intervento di accompagnamento (complesso e articolato) rivolto a una o più persone, mantenendo con esso/essi un rapporto continuativo al fine di raggiungere degli obiettivi concordati e revisionati nel tempo”.

Ci riferiamo in questo caso agli ultimi, alle persone che, portatrici di un bisogno complesso, hanno cercato da noi una risposta e un sostegno.

Il **totale delle persone incontrate** non è però 750, bensì di **3000**, cifra che comprende tutte le persone incontrate anche nelle attività di prevenzione, animazione del territorio, animazione giovanile e progetti scolastici, tutte quelle attività insomma che non hanno a che fare con una «presa in carico» istituzionalmente intesa.

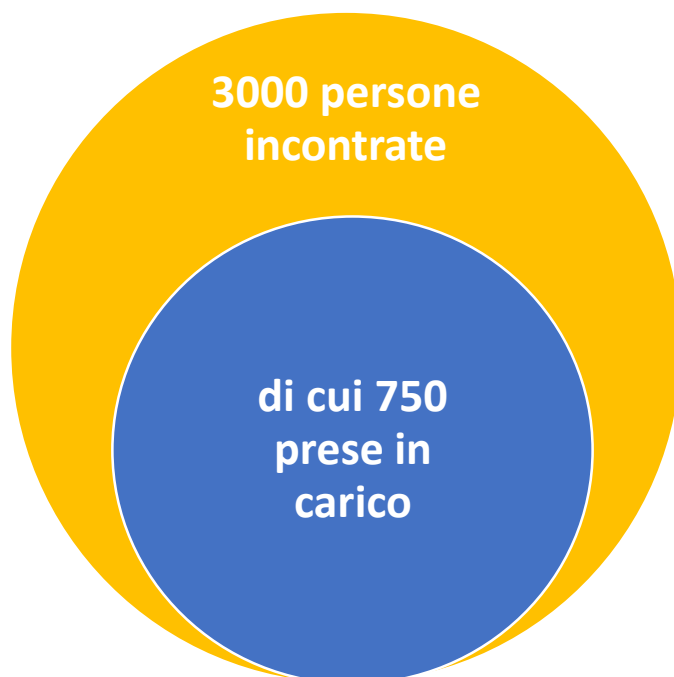
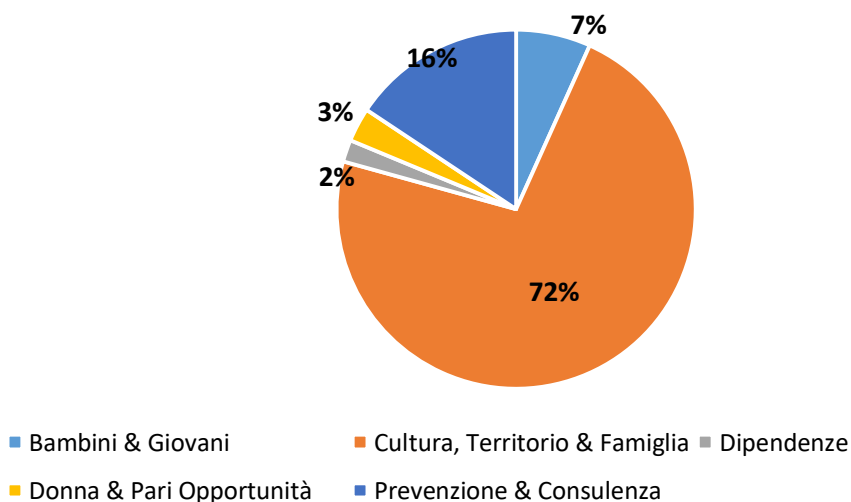


Fig. 3 – Persone prese in carico sul totale delle incontrate

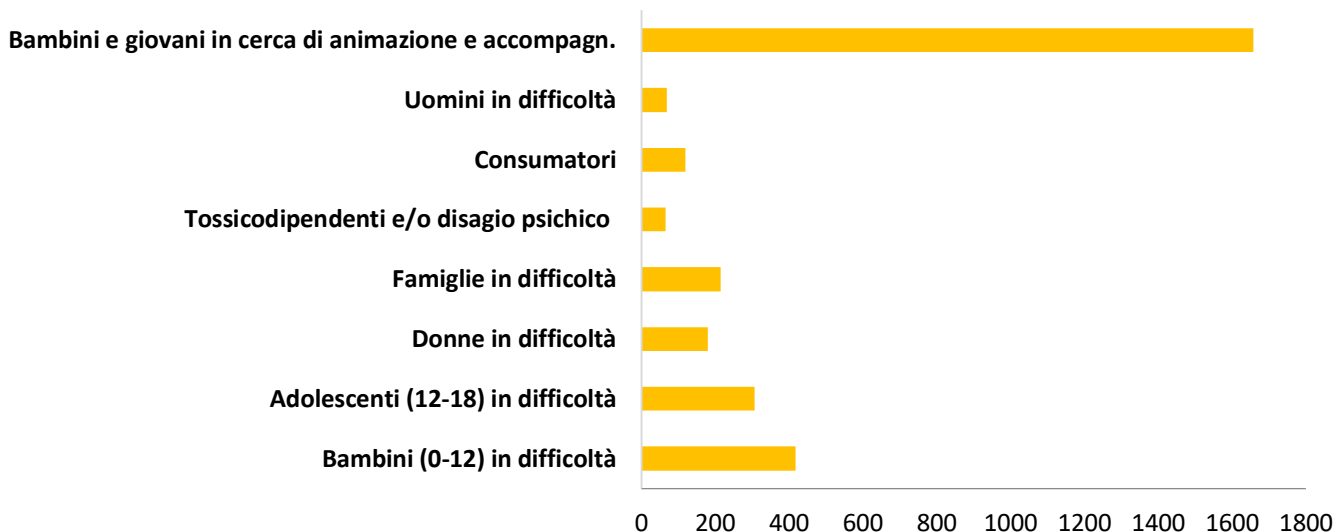
L'Area che in assoluto incontra più persone è l'Area CTF con il 72% delle 3000 persone incontrate. Segue l'Area Prevenzione & Consulenza con il 16%, poi l'Area Bambini & Giovani con il 7%, l'Area Donna con il 3% e l'Area Dipendenze con il 2%.



Graf. 13 – Nr. % persone incontrate per Area operativa

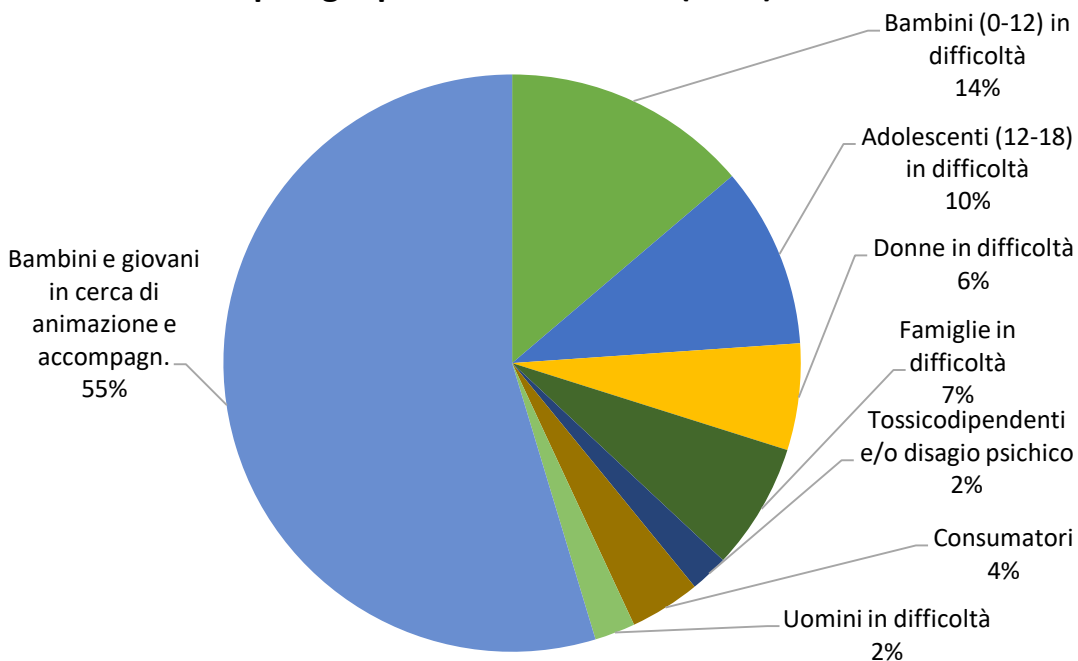
Seguono ora informazioni sulle persone incontrate.

Tipologia di persona incontrata sul totale



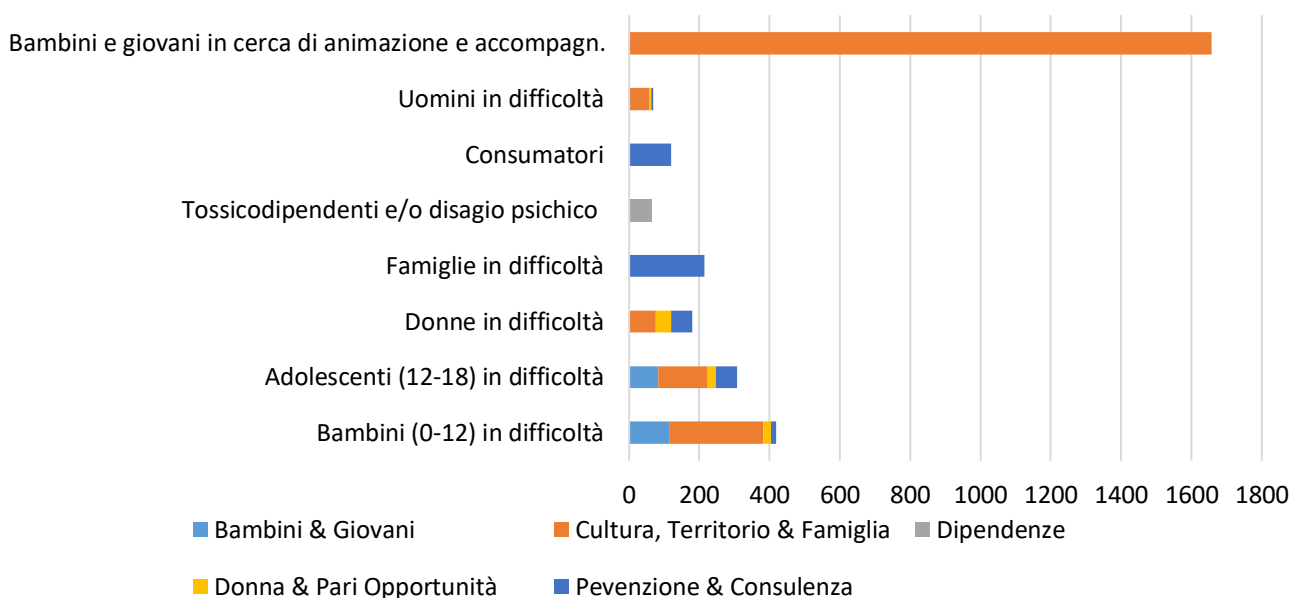
Graf. 14 – Tipologia di persona incontrata

Tipologia persone incontrate (Nr %)



Graf. 15 – Nr. % tipologia persone incontrate

Tipologia di persona per Area operativa

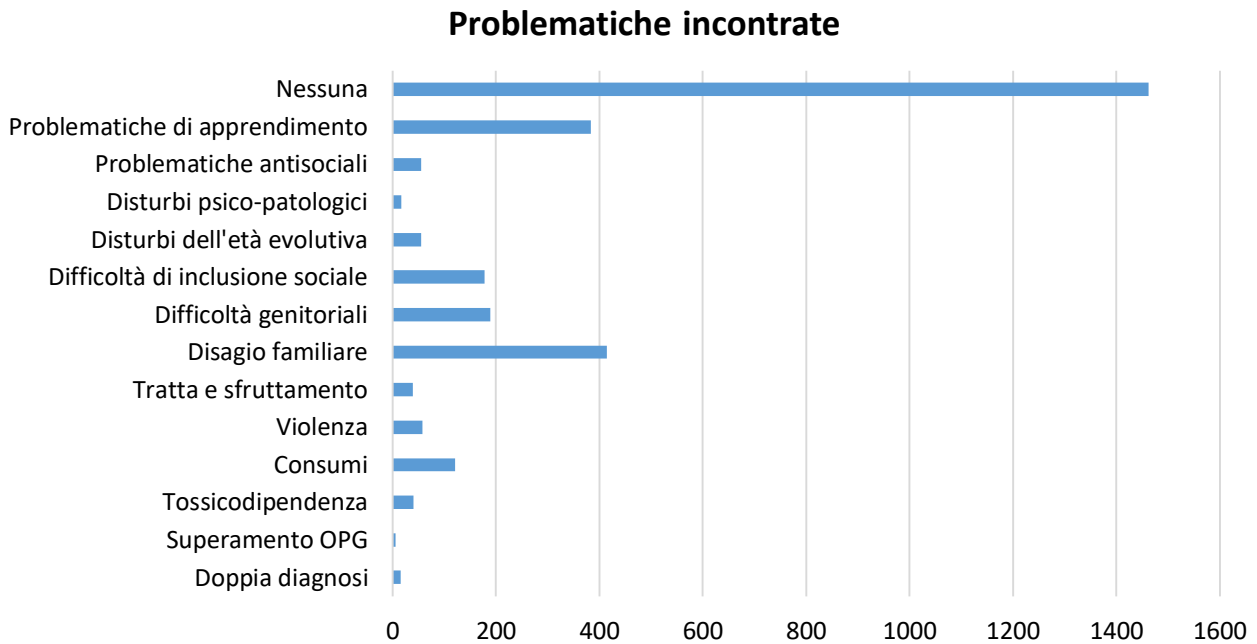


Graf. 16 – Distribuzione delle tipologie di persona incontrata per Area operativa

Rispetto alle sole 750 persone «prese in carico» sono, in primo luogo, adolescenti in difficoltà, seguono i nuclei familiari e i bambini. Troviamo poi donne sole, consumatori, tossicodipendenti, persone con disagio psichico e qualche uomo in difficoltà.

Cosa ci dicono questi dati? Che l'Associazione è fortemente orientata all'accompagnamento dei più giovani e delle famiglie (circa il 70% delle prese in carico appartiene a queste categorie).

Siamo perciò un'Associazione che lavora fortemente di prevenzione. Il nostro lavoro cerca di anticipare il manifestarsi di problematiche più gravi, per ridurre i casi di compromissione e disagio sociale.



Graf. 17 – Stima problematiche incontrate

L'orientamento verso i giovani è confermato anche da una rapida analisi sulle problematiche incontrate.

Come si vede dal grafico sottostante, le principali «problematiche affrontate» riguardano: l'apprendimento, inteso come apprendimento scolastico, ma non solo, il disagio familiare in senso lato, le difficoltà genitoriali; problematiche insomma legate al minore e all'ambito della sfera familiare.

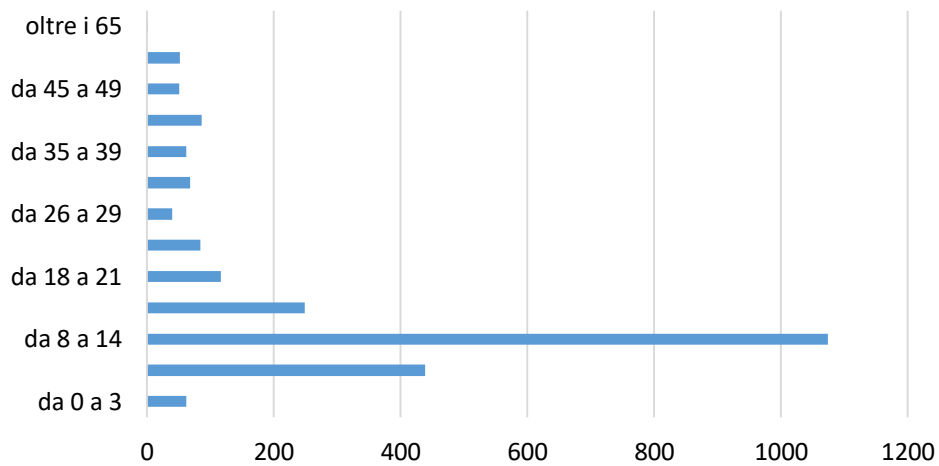
Seguono le difficoltà legate all'inclusione sociale, anche intese come incapacità di raggiungere un'autonomia socio-lavorativa, le problematiche antisociali e i consumi di sostanze psicoattive.

Chi sono le 3000 persone che incontriamo?

Sopra il 60% sono italiani di cittadinanza, di cui parte con background migratorio. Tra gli stranieri, il 18% è del Nord Africa. Vi è una discreta omogeneità tra uomini e donne.

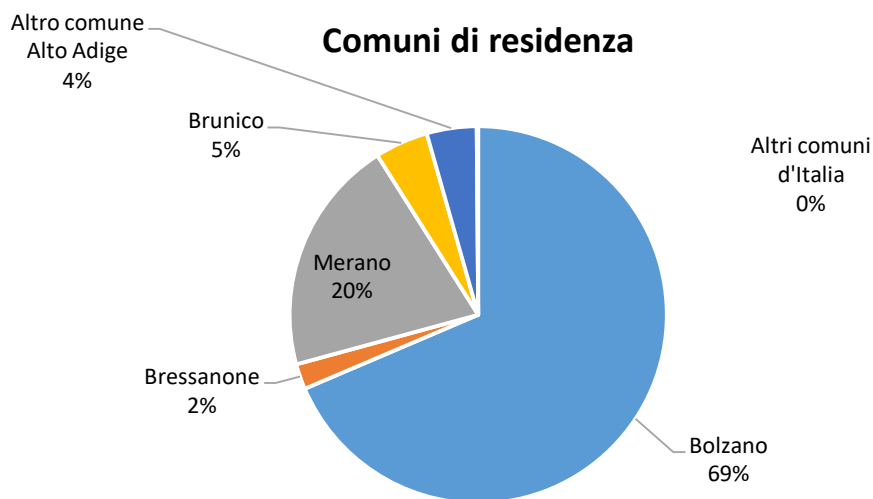
Inoltre, come già anticipato, i beneficiari dei nostri servizi e progetti, sono giovani. Come si vede dal grafico seguente, le barre dell'istogramma sono tutte spostate verso il basso, nelle fasce dai 4 ai 17 anni.

Età



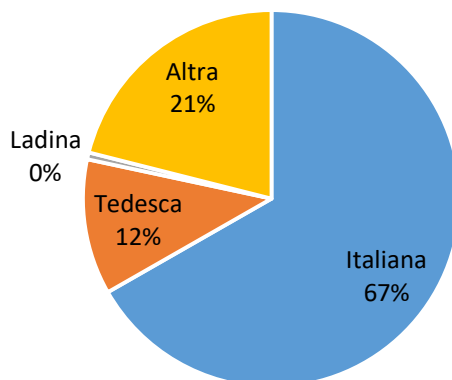
Graf. 18 – Età delle persone incontrate

Le persone provengono principalmente da Bolzano, per il 69% dei casi. Segue Merano con un 20%. Troviamo anche Bressanone e Brunico, che sommati arrivano ad un 7%.



Graf. 19 – Comuni di residenza

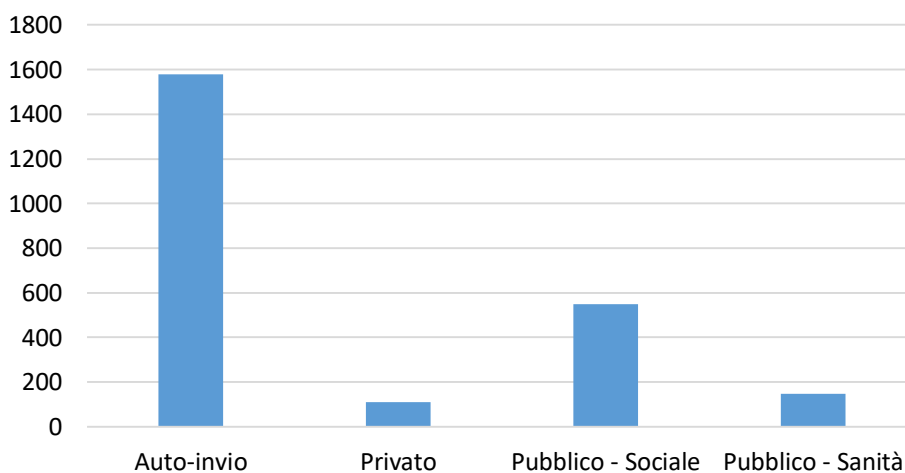
Lingua parlata



Graf. 20 – Lingua parlata

Le 3000 persone incontrate si rivolgono a noi autonomamente. Se sono inviate da un Ente (e ci riferiamo alle persone prese in carico), questo è un Servizio Sociale, anche se non mancano gli invii dalla Sanità.

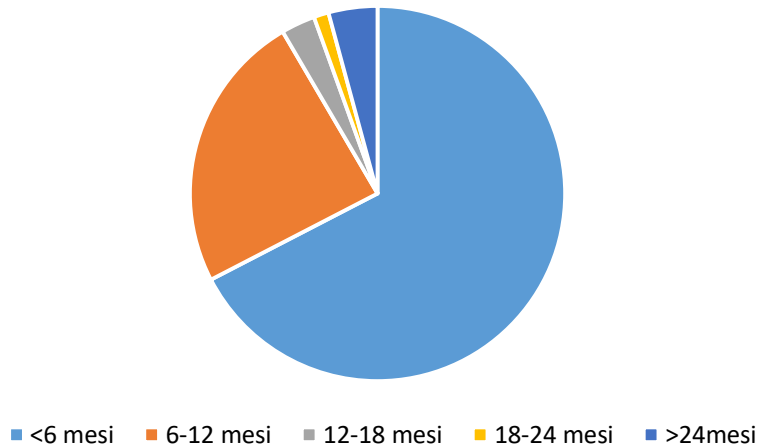
Ente inviante



Graf. 21 – Ente inviante

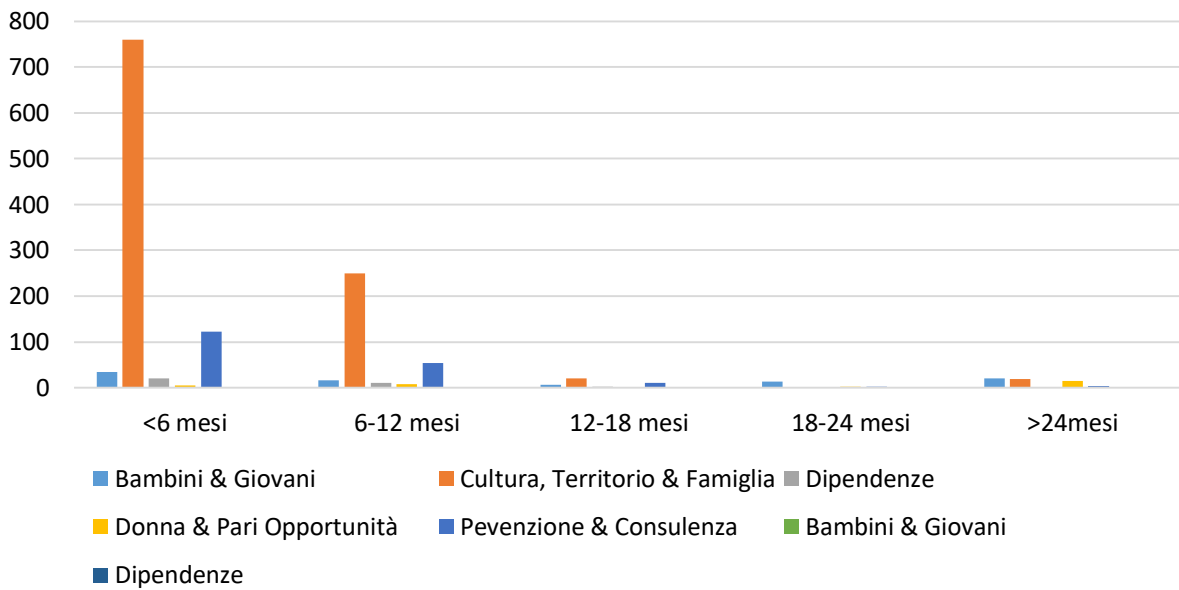
Sul totale degli utenti di cui si ha notizia (ca. 1400), i percorsi sono stati prevalentemente brevi, ma non mancano anche accompagnamenti di lungo periodo, che superano i due anni.

Durata dei percorsi



Graf. 22 – Durata dei percorsi di aiuto

Durata dei percorsi per Area operativa

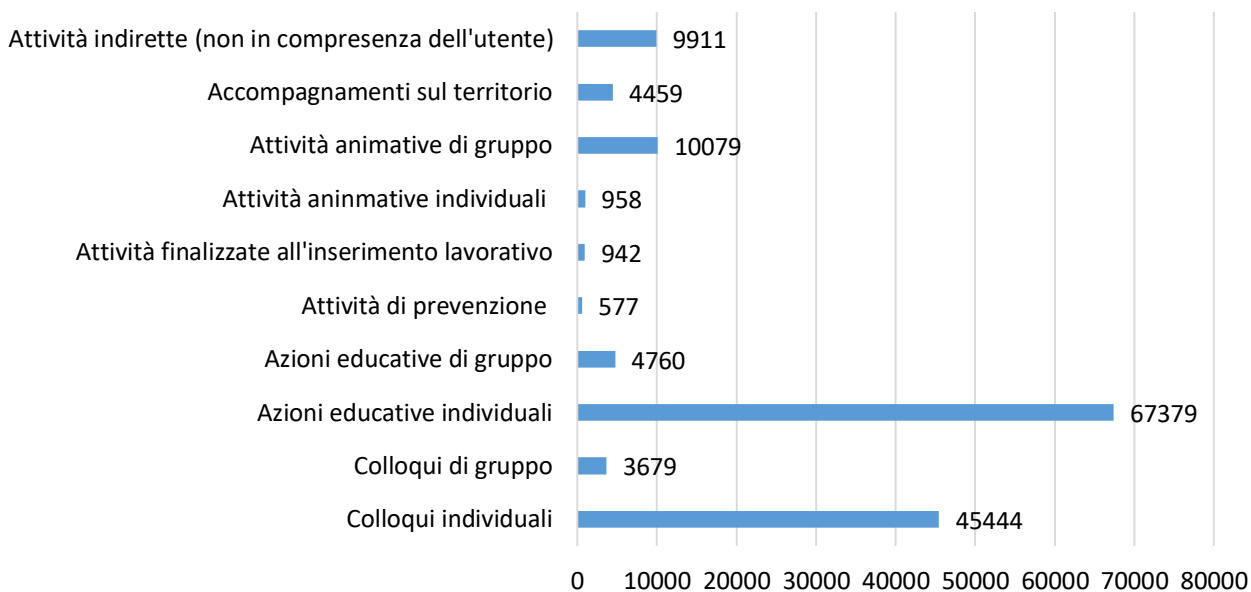


Graf. 23 – Durata dei percorsi per Area operativa

Abbiamo anche tentato sperimentalmente di stimare l’impegno dei nostri operatori durante l’anno 2017. Questi dati sono parecchio approssimativi, ma sono pur sempre una fotografia che, seppur sgranata, ci permette di intravedere l’impegno degli operatori. Ci permette anche di dire qualcosa sul modo in cui lavoriamo.

Con più di 45.000 colloqui individuali (I° barra) e più di 67.300 azioni educative individuali (III° barra), siamo un'Associazione che tenta in tutti i modi di personalizzare i propri interventi, in modo da co-costruire insieme con la persona che se si reca da noi il percorso più giusto, più idoneo, affinché lei possa superare positivamente le proprie difficoltà e vivere una vita serena e dignitosa.

Tipologia di prestazioni

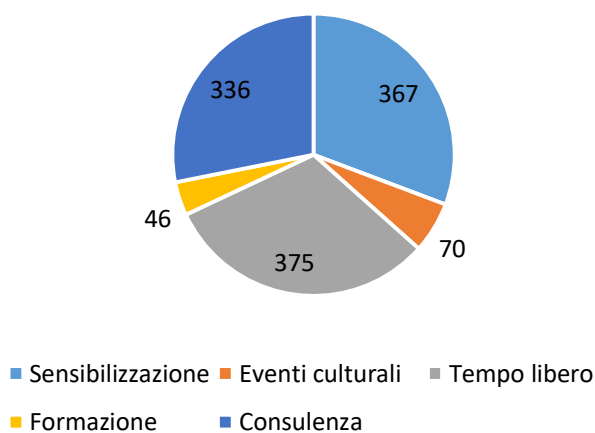


Graf. 24 – Tipologia di prestazioni

Sono stati frequentati inoltre più di **100 tavoli di lavoro** permanente sul lavoro sociale.

Molte sono state anche le attività “straordinarie”, ossia attività organizzate in aggiunta alla gestione delle attività ordinarie dei vari servizi.

Attività straordinarie



Graf. 25 – Attività straordinarie

4.2. Verifica raggiungimento obiettivi anno 2017

Vengono ora proposte delle schede di valutazione sulle singole Aree operative e di supporto, che declinano obiettivi previsti, raggiunti e non raggiunti per l'anno 2017.

DIREZIONE	
Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2017 dalla tua Area?	<p>Il numero degli obiettivi si riferisce al Piano operativo.</p> <p>Ob. 1: Aumentare (almeno sette) i nuovi volontari da poter includere in qualità di soci, di cui almeno 2 disponibili ad entrare nel Consiglio di Amministrazione – cosiddetto “Dopo di Noi”.</p> <p>Ob. 5: Creare una visione condivisa d'intervento culturale, sociale, sanitario integrato con tutti i partner aderenti alla “Galassia” tra Explora, Hands, Eureka, Excelsior.</p> <p>Ob. 6: Riorganizzazione e ridefinizione della struttura organizzativa legata alla Direzione.</p> <p>Ob. 14: Implementare una rete a livello provinciale che si occupi di richiedenti asilo e rifugiati, prendendo come modello e buona prassi il progetto PTT (prevenzione tutela terapia).</p>
Sono stati raggiunti?	<p>Ob. 1: Obiettivo raggiunto.</p> <p>Ob. 5: Obiettivo non raggiunto (è un progetto in progress).</p> <p>Ob. 6: Parzialmente raggiunto.</p> <p>Ob. 14: Raggiunto.</p>
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	<p>Ob. 1: Abbiamo aumentato di 10 il numero dei nuovi soci.</p> <p>Ob. 5: La collaborazione prevede vari livelli di collaborazione e questi non hanno collaborato in sincronia. Nel 2018 si deve riprendere la struttura.</p> <p>Ob. 6: Il personale ha luoghi (unità per la qualità) dove poter incidere sulle decisioni. È stata intrapresa la strada della scelta del vicedirettore (nominato pro-tempore Dario Volani e inizia la selezione del prossimo).</p> <p>Ob. 14: Raggiunto in base agli indicatori dell'obiettivo.</p>
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	/
Quali invece non sono stati raggiunti?	/

Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2017?	Aumento dell'organizzazione dei servizi, miglioramento del sistema amministrativo, miglioramento della partecipazione degli operatori, diminuzione del lavoro per la direzione, maggiore delega ai vari livelli.
E quali criticità si sono manifestate?	Lentezza nello svolgimento del tema galassia.

Tab. 12 – Scheda di valutazione anno 2017 della Direzione

AMMINISTRAZIONE	
Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2017 dalla tua Area?	Adottare misure organizzative migliorative (in termini di struttura organizzativa, processi di lavoro, risorse umane, risorse strumentali) nell'ambito delle attività gestionali-amministrative, per far fronte ad almeno due criticità rilevate
Sono stati raggiunti?	<p>Obiettivi triennale 2017-2019</p> <p>Le azioni previste per l'anno 2017 erano le seguenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) analisi delle criticità e dei punti di forza dei processi, delle risorse umane e strumentali, nell'area gestionale/amministrativa dell'Associazione 2) selezione condivisa delle due criticità che richiedono prioritariamente uno o più interventi migliorativi 3) adozione di soluzioni migliorative che, se necessario, possono prevedere anche il potenziamento delle dotazioni di risorse umane, l'ottimizzazione dell'impiego delle stesse attraverso unificazione dei processi con altri enti (es Hands), la revisione dei processi di lavoro. <p>Azione 1) conclusa Azione 2) conclusa Azione 3) parzialmente conclusa: soluzioni migliorative solo proposte ma non adottate entro il termine del 31.12.2017</p> <p>Quindi per la prima annualità l'obiettivo può dirsi realizzato al 75%.</p>
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	<p>Gli indicatori di processo erano i seguenti e sono stati raggiunti:</p> <p><i>Effettuazione analisi criticità e punti di forza nell'area gestionale/amministrativa e selezione criticità con priorità di soluzione</i></p>

	<p style="text-align: center;">➤ si no</p> <p style="text-align: center;"><i>Progettazione e realizzazione dei processi di miglioramento</i></p> <p style="text-align: center;">➤ si (75%) no</p> <p>Unico indicatore di risultato era: <i>Nuova analisi criticità e punti di forza nell'area gestionale/amministrativa e miglioramento della valutazione relativamente alle due criticità su cui si è intervenuti.</i></p> <p>L'indicatore di risultato non è stato misurabile perché l'azione 3 non si è conclusa.</p> <p>Altri indicatori di risultato non previsti avrebbero potuto essere: personale area amministrativa al 31.12.2016/personale area amministrativa 31/12/2017 tasso ricambio pc sw gestionali del personale disponibili al 31.12.2016/sw gestionali del personale disponibili al 31/12/2017</p> <p>In sostanza: l'obiettivo per la sua prima annualità non può dirsi completamente raggiunto perché non vi è stata entro il 31/12/2017 l'approvazione formale da parte del CT delle nuove procedure che dovevano far fronte alle criticità individuate. Nonostante la consegna di tutto il materiale al CT entro i primi di dicembre 2017, la trattazione delle tematiche ha richiesto molto più tempo e la validazione delle procedure si avrà tra giugno e luglio 2018 quindi con 6 mesi di ritardo. Conseguentemente non è stato possibile valutare il miglioramento.</p> <p>Nel frattempo però vi è stato un potenziamento delle risorse umane a disposizione della segreteria (e quindi del settore personale) e dell'ufficio finanze e contabilità, un rimodernamento della dotazione di pc, una ristrutturazione della rete con l'installazione della fibra in quasi tutti i servizi ed un ponte radio per la sede. Attività queste concluse entro maggio 2018, che hanno certamente inciso sul livello di realizzazione dell'obiettivo, ma per le quali non erano stati individuati indicatori specifici.</p>
<p>Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?</p>	<p>L'obiettivo raggiunto ancorché non dichiarato è grazie alle attività condotte nel 2017 si è generata nel CT la convinzione che possa essere utile istituzionalizzare un momento di ascolto e confronto dei dipendenti che possa generare un miglioramento della qualità dei processi, un misto tra un cd. Circolo di ascolto organizzativo e un gruppo di miglioramento qualità.</p>

	Ulteriore obiettivo raggiunto - ancorché non dichiarato - è stata la revisione del processo di inventario e l'aggiornamento del libro cespiti gestito in modo più centralizzato e semplificato per i coordinatori (riclassificazione e etichettatura dei beni a cura dell'ufficio finanze e contabilità, verifica a cura del medesimo ufficio della sussistenza dei beni, aggiornamento libro cespiti con carico/scarico beni)
Quali invece non sono stati raggiunti?	/
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2017?	La trasversalità tra i servizi che il lavoro per il raggiungimento dell'obiettivo ha richiesto
E quali criticità si sono manifestate?	Una certa lentezza decisionale dovuta alla difficoltà di mettere in agenda tutti i vari impegni del CT e GPS

Tab. 13 – Scheda di valutazione anno 2017 dell'Amministrazione

CULTURA TERRITORIO E FAMIGLIA

Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2017 dalla tua Area?	Migliorare l'organizzazione dei servizi con risorse frammentate (cioè con ridotto monte ore settimanale disponibile o operatori con un impegno suddiviso tra più servizi).
Sono stati raggiunti?	I punti a. analisi economica dei servizi in essere; e b. analisi della soddisfazione del personale impegnato, sono stati svolti, mentre per realizzare il punto c. eventuale redistribuzione delle risorse umane è in corso un'analisi incrociata con il gruppo di lavoro coordinato dalla Alessandra Belvisi che porterà alla sperimentazione (in area CTF) di alcune soluzioni nella gestione del personale "spezzettato" su più servizi.
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	La realizzazione della ricerca sulla Yob rotation in associazione. L'avvio di un tavolo di lavoro partecipato sulla definizione di possibili strategie atte ad affrontare il fenomeno "yob rotation". L'avvio per settembre, in area CTF di alcune procedure atte ad agevolare il lavoro degli "spezzettati scolastici".

Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	Apertura nuovo servizio in area famiglia (At@); Consolidamento dei progetti sperimentali Semirurali social park e Cooltour; Consolidamento dell'ambito scuola e strutturazione della stessa con due coordinatori e due ambiti di intervento: individualizzati e di classe; Passaggio da progetti a servizio di Backstreet e Belli e Ribelli.
Quali invece non sono stati raggiunti?	Autosufficienza economica del progetto sperimentale COOLtour. attraverso bandi europei o altro. Implementazione dell'area scuola tedesca.
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2017?	2.200 persone coinvolte nei progetti di area
E quali criticità si sono manifestate?	Mancanza di sufficienti laboratori occupazionali rivolti a giovani a forte rischio di abbandono scolastico e di devianza. Mancanza di sufficienti percorsi di accompagnamento al lavoro per giovani in situazione di difficoltà.

Tab. 14 – Scheda di valutazione anno 2017 dell'Area Cultura Territorio e Famiglia

AREA DIPENDENZE	
Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2017 dalla tua Area?	1. Comunità ST.ISIDOR: il suo ruolo è ancora valido? Va ripensato? Il luogo della CT e i suoi contenuti sono adeguati? Ristrutturazione della CT? 2. SPERIMENTAZIONE DEL PROGETTO PAIT in collaborazione con HANDS.
Sono stati raggiunti?	1. in parte: sono state fatte delle riflessioni interne e con i servizi coinvolti (Serd e CSM); sono proprio i servizi che hanno visioni diverse per cui si ribadisce il buon lavoro fatto dalla CT ma per entrambi i servizi mancherebbe qualcosa di specifico per la loro tipologia di utenti. 2. sì: iniziato a settembre 2017, a fine 2017 avevamo 4 casi sui 5 concessi dalla sperimentazione.
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	Nelle verifiche di progetto PAIT, si è potuto constatare che si sono raggiunti gradualmente gli obiettivi stabiliti con miglioramento delle condizioni e del funzionamento globale dell'utente.

Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	Obiettivo parzialmente raggiunto riguarda il maggior dialogo tra servizi dell'area in particolare delle due strutture residenziali. Sono state istituite riunioni di area che in precedenza non c'erano per poter discutere di temi trasversali ai servizi.
Quali invece non sono stati raggiunti?	Ristrutturazione.
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2017?	Partenza di un nuovo progetto.
E quali criticità si sono manifestate?	Turn over del personale.

Tab. 15 – Scheda di valutazione anno 2017 dell'Area Dipendenze

AREA DONNA E PARI OPPORTUNITÀ

Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2017 dalla tua Area?	Aumento qualità nell'ambito dell'immigrazione
Sono stati raggiunti?	Sì parzialmente, in quanto non si tratta di una rete nazionale ma tedesca e perché l'azione riguarda il campo della tratta e dello sfruttamento e non del fenomeno generalizzato come nei nostri intenti iniziali.
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	Iscrizione del progetto ALBA alla rete tedesca KOK che copre con azioni culturali, politiche, mediatiche e interventi specifici, tutto il territorio della Germania nel contrasto del fenomeno della tratta e del grave sfruttamento.
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	<ul style="list-style-type: none"> - Iscrizione di tutte e 3 le organizzazioni che compongono il progetto ALBA; - Rinforzo dell'unitarietà del progetto; - Rinforzo della rete con le altre 2 organizzazioni che compongono il progetto ALBA.
Quali invece non sono stati raggiunti?	Vedi punto 2.

Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2017?	<ul style="list-style-type: none"> - Identificazione della figura di direttore di ALBA esterno alle 3 organizzazioni; - Avvio della rete immigrazione e collocazione dello stesso nell'area Donna e Pari Opportunità; - Apertura di una palazzina dedicata al progetto giovani madri in costante sviluppo.
E quali criticità si sono manifestate?	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione del personale frammentato; - Tempistica nel reperimento di nuovo personale nei casi in cui (frequenti) sussiste un aumento della richiesta.

Tab. 16 – Scheda di valutazione anno 2017 dell'Area Donna e Pari Opportunità

AREA CONSULENZA E PREVENZIONE

Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2017 dalla tua Area?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Implementare, collocare nella giusta cornice istituzionale e sviluppare il progetto PTT (Prevenzione Tutela Terapia) per contrastare la violenza sui minori. Il Progetto Prevenzione, Tutela Terapia, sostenuto nella fase di avvio dal Dipartimento Pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha trovato nella Provincia l'ente consono a consolidare il coordinamento tra diverse realtà impegnate nella tutela dei minori. In qualità di ideatori e vista la riconosciuta esperienza acquisita possiamo affiancare la Provincia (titolare ora del progetto) per avviare, guidare, moderare quattro gruppi tematici e creare la migliore sinergia tra le 4 esperienze che si andranno a sviluppare in diverse zone del nostro territorio. 2) Aumentare la nostra competenza e la capacità di realizzare percorsi di sensibilizzazione sul tema delle nuove dipendenze anche attraverso l'esperienza dei progetti Exit e Crew.
Sono stati raggiunti?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Lavori in corso. 2) Sì.

<p>Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?</p>	<p>1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - I lavori sono in corso con ore dedicate da parte dell'associazione (gruppo di coordinamento con la provincia); - Attivato il tavolo istituzionale e quello base con due figure dell'associazione; - Contatti volti a convergenze con FFOO, autorità giudiziarie e formazione EST (equipe specialistiche territoriali) nei 4 comprensori sanitari del territorio provinciale, che saranno coordinati da personale associativo; - Formazione specifica rispetto al tema della violenza sui minori in programma per l'avvio del 2019. <p>2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione del tema nel piano formativo; - 3 momenti formativi per i volontari del servizio civile provinciale che prestano servizio in associazione; - Riconferma dell'incarico da parte dell'Ufficio gabinetto provinciale per due moduli formativi (uno per i volontari di madrelingua tedesca e uno per i volontari di madrelingua italiana) a due operatori esperti dell'area.
<p>Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?</p>	<p>1) Ottima collaborazione e riscontro dal l'ufficio competente provinciale che apprezza le competenze associative specifiche nel campo e quella volta all'implementazione e gestioni delle reti</p> <p>2) L'interesse e il gradimento di destinatari dell'intervento, rilevati attraverso l'apposito questionario di rilevazione</p>
<p>Quali invece non sono stati raggiunti?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione specifica nel 2017. - Implementazione incontri EST. - Organizzazione strutturata dei percorsi formativi interni per i colleghi.
<p>Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2017?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione a tavoli specifici sul consumo. - Moduli di intervento richiesti dalle scuole sempre più corposi.
<p>E quali criticità si sono manifestate?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lentezza della macchina provinciale; - Tendenza al "fare da sé".; - la prevista complessità operativa e gestionale legata all'accreditamento sanitario dei 2 servizi dedicati.

Tab. 17 – Scheda di valutazione anno 2017 dell'Area Prevenzione e Consulenza

AREA BAMBINI E GIOVANI

<p>Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2017 dalla tua Area?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creare un gruppo di volontari numericamente interessante (A partire dal burgraviato, per arrivare alla Pusteria e alle altre località periferiche). 2. Strutturare il livello di intervento nel campo degli "invisibili".
<p>Sono stati raggiunti?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'obiettivo non è stato ancora raggiunto ma è in via di sviluppo una nuova rete di soggetti rappresentativi per implementare il numero di volontari 2. Si è chiarita la definizione del target e si è ipotizzata una struttura organizzativa.
<p>Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?</p>	<p>1)</p> <p>Abbiamo individuato almeno 4 rappresentanti locali?</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no</p> <p>Abbiamo elaborato un progetto socio-sanitario?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no</p> <p>2)</p> <p>Abbiamo creato una equipe multidisciplinare che definisca i bisogni?</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no</p> <p>Abbiamo identificato e descritto un modello d'intervento (capace di variare in virtù delle diverse esigenze)?</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no</p> <p>Sono stati seguiti almeno 3 giovani</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no</p>
<p>Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?</p>	<p>Identificazione e sviluppo di una rete di educatori impegnati in nuove tipologie di interventi educativi speciali (visite protette, interventi educativi domiciliari.) con l'obiettivo di rispondere alle molteplici e variegate richieste di intervento.</p> <p>Si è sviluppato un progetto di valutazione e sostegno riguardante i disturbi specifici dell'apprendimento all'interno delle strutture diurne con l'obiettivo di ridefinire gli strumenti di intervento e la specializzazione di alcuni servizi.</p>

Quali invece non sono stati raggiunti?	L'obiettivo di sviluppare sui vari territori gruppi di volontari non è stato raggiunto, nonostante si siano identificati nuovi riferimenti. Difficoltà ad individuare volontari soprattutto in periferia.
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2017?	In generale è risultato un anno con un aumento significativo di richieste di intervento e consulenze alle quali abbiamo in gran parte cercato di rispondere, riuscendo a confermare la nostra flessibilità di intervento e la riconosciuta capacità di problem solving. Alcuni tavoli di lavoro, come il tavolo di coordinamento con ASSB, si sono dimostrati utili nel ridefinire e consolidare le relazioni e la collaborazione con la rete.
E quali criticità si sono manifestate?	Lo scorso anno si è verificato un significativo ricambio di personale (assistenti sociali) in molti distretti della provincia. Questo ha comportato spesso difficoltà nella gestione di alcuni progetti educativi e nel rapporto con alcune famiglie. Tempi lunghi (un anno) per il trasferimento del Servizio diurno di Brunico, Grisù, nella nuova sede a causa della necessità di lavori di adeguamento ai criteri di accreditamento e sicurezza.

Tab. 18 – Scheda di valutazione anno 2017 dell'Area Bambini e Giovani

AREA CENTRO STUDI	
Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2017 dalla tua Area?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aumentare il livello di partecipazione degli operatori al percorso strategico dell'associazione. 2) Organizzare un sistema di raccolta e lettura dati. 3) Migliorare la comunicazione sia interna che esterna, attraverso una informazione più efficace di ciò che siamo e facciamo e la diffusione delle riflessioni attorno a tematiche di interesse per creare cultura partendo dall'esperienza.
Sono stati raggiunti?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sì 2) Sì 3) No

Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	<p>1) I questionari per gli operatori somministrati alle Giornate associative per definire il “senso di appartenenza” hanno dimostrato un miglioramento nella conoscenza dell’Associazione superiore al 10%.</p> <p>2) È stata creata un’equipe di lavoro stabile, è stata fatta una mappatura dell’attuale sistema di raccolta dati ed è stato avviato un processo per la creazione di un nuovo sistema informativo.</p>
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	<ul style="list-style-type: none"> - Significativo incremento dell’alternanza scuola-lavoro; - Stesura di un Piano di progetto per dare avvio alla redazione del Bilancio sociale; - Costruzione di un’equipe più ampia e coesa di Centro Studi; - Riavviata la rassegna stampa periodica.
Quali invece non sono stati raggiunti?	3) Il sito non è stato aggiornato e le uscite dei “quaderni” non sono state 2 bensì 1.
Quali sono stati gli aspetti positivi dell’anno 2017?	La creazione di un team più solido; L’investimento su procedure, sistemi di raccolta dati, unità lavorative inter-area.
E quali criticità si sono manifestate?	Carenze ancora presenti nel settore della comunicazione.

Tab. 19 – Scheda di valutazione anno 2017 dell’Area Centro Studi

AREA VOLONTARIATO	
Quali obiettivi erano previsti per l’anno 2017 dalla tua Area?	Aumentare la competenza specifica dei volontari nelle diverse sedi operative
Sono stati raggiunti?	<p>Occorre precisare che nel corso del 2017 le due diverse tipologie di “Volontari” hanno seguito percorsi diversi. I cosiddetti “volontari puri” sono stati accolti, accompagnati e gestiti dall’area volontariato mentre i “Volontari dei servizi” sono stati gestiti dal Centro Studi.</p> <p>Diversi sono stati anche i percorsi di formazione: scarsamente seguite le proposte dell’area volontariato alla cui partecipazione è stata data facoltà di scelta mentre, perché imposti, più partecipati gli incontri del Centro studi.</p>

	<p>Per i ragazzi che si sono proposti per il volontariato estivo è stato organizzato un momento d'incontro a Villa delle Rose. per mettere a fuoco i valori della gratuità del servizio ed il dono del tempo come messaggio positivo di stile di vita.</p> <p>A tutti i volontari "puri" che si sono avvicinati all'associazione nel corso del 2017 è stato fornito il cosiddetto "Kit di benvenuto".</p> <p>La responsabile dell'area ha invece partecipato, oltre che a formazione interna, anche a percorsi proposti dal "Dachverband".</p> <p>Con rammarico, va sottolineato che, per varie motivazioni l'obiettivo è stato raggiunto solo in parte.</p>
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	/
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	/
Quali invece non sono stati raggiunti?	/
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2017?	<p>È stato riconosciuto che non pare né fruttuoso né opportuno continuare a differenziare i percorsi tra le diverse figure di volontari.</p> <p>Si è pensato ad un cammino comune tra Centro studi e area volontariato sin dal momento del primo contatto con nuovi possibili volontari.</p>
E quali criticità si sono manifestate?	<p>La criticità più evidente è data dallo scarso interesse manifestato dai volontari di conoscere meglio l'ambito associativo. Molti si impegnano con dedizione nel servizio loro affidato ma se sono chiamati a formazioni solo in minima parte si rendono disponibili a fruire delle diverse opportunità di crescita.</p>

Tab. 20 – Scheda di valutazione anno 2017 dell'Area Volontariato

5. La riclassificazione dei dati contabili

Una migliore capacità di programmare, la continua attenzione ad un utilizzo consapevole e misurato delle risorse economiche per lo più pubbliche, la capacità di trovare nuove forme di copertura economica, sono e saranno un compito portato avanti con la consueta attenzione. L'Associazione vuole essere un'organizzazione che offre garanzia di serietà e buona gestione, solidità, trasparenza, economicità.

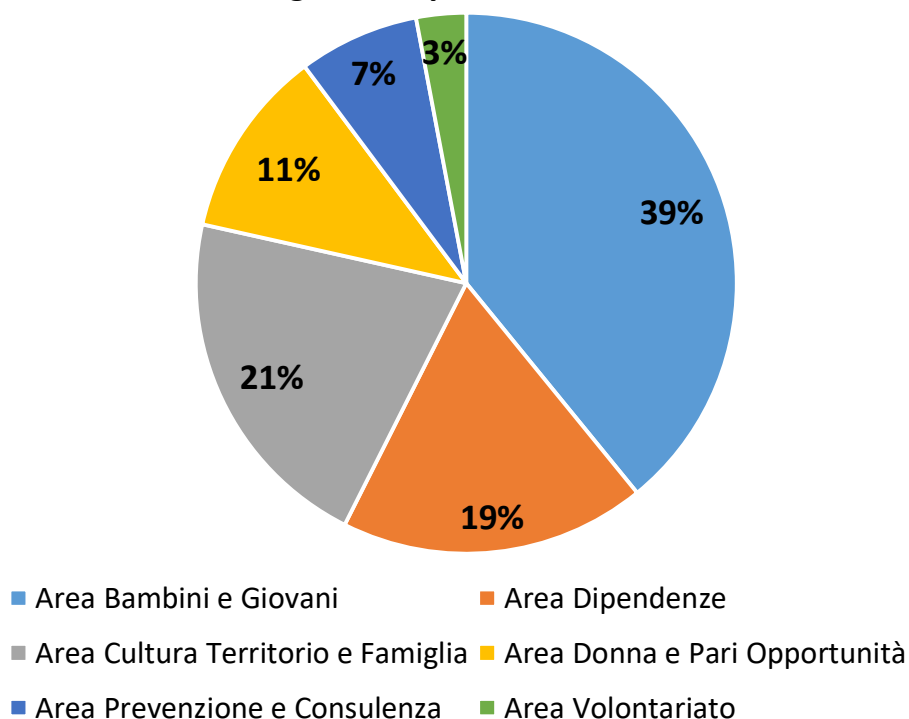
Tab. 21 – Riflessione sul tema delle risorse economiche

5.1. I costi per area, per tipologia, per fattore produttivo

Di seguito vengono illustrati i costi sostenuti nel corso del 2017 classificandoli per aree di intervento, per tipologia di costo e per fattore produttivo.

Nel corso dell'esercizio finanziario 2017 La Strada - der Weg ONLUS ha sostenuto costi per complessivi € 6.229.990. Rispetto ai costi del 2016, nel 2017 l'Associazione ha avuto un aumento complessivo del 12,35%.

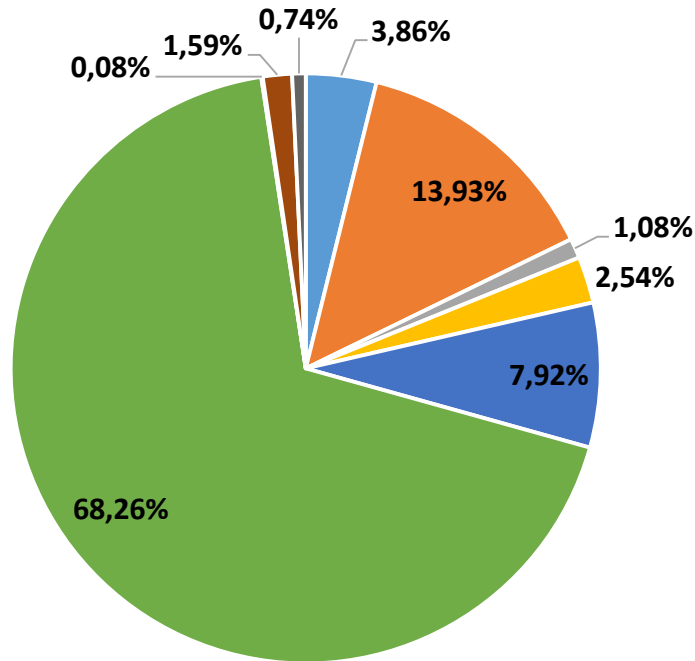
Costi di gestione per Area di intervento



Graf. 26 - Costi di gestione per area di intervento in percentuale

Costi per tipologia

- acquisto di beni
- acquisto di servizi
- gestione veicoli
- spese amm gen
- godimento beni di terzi
- costi personale
- accantonamenti
- oneri diversi
- oneri finanz e ammort



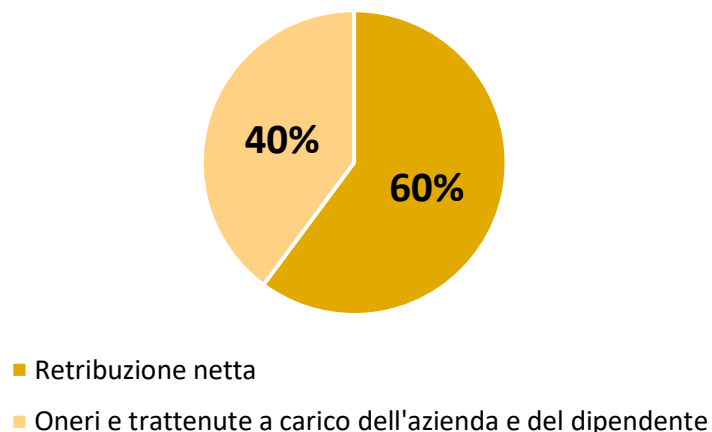
Graf. 27 - Costi di gestione per tipologia in percentuale

Tra i costi per l'acquisto di servizi rientrano i servizi di vitto esternalizzato, pulizie, lavanderia, formazione, utenze telefoniche, luce, acqua e gas, manutenzioni. Tra i costi di godimento di beni di terzi rientrano le locazioni per le sedi dei servizi e le relative spese condominiali. I costi di personale sono quelli che incidono maggiormente sul totale dei costi (68,26%) e che, nel corso degli anni sono aumentati maggiormente, a fronte dell'aumento dei servizi erogati dall'Associazione.

Costi di gestione per fattore produttivo – la riclassificazione dei costi al valore aggiunto

Questa analisi osserva il valore (reddito) che viene distribuito ai soggetti che prendono parte alla produzione, ossia ai lavoratori e ai fornitori di beni e servizi. Indica quindi come vengono remunerati i fattori produttivi e quindi come La Strada - der Weg ONLUS riesce ad immettere ricchezza materiale nella comunità, oltre che valore sociale.

Valore distribuito al personale associativo e ad enti previdenziali ed assistenziali (€ 3.942.048,00 su €4.252342 di costo complessivo del personale).

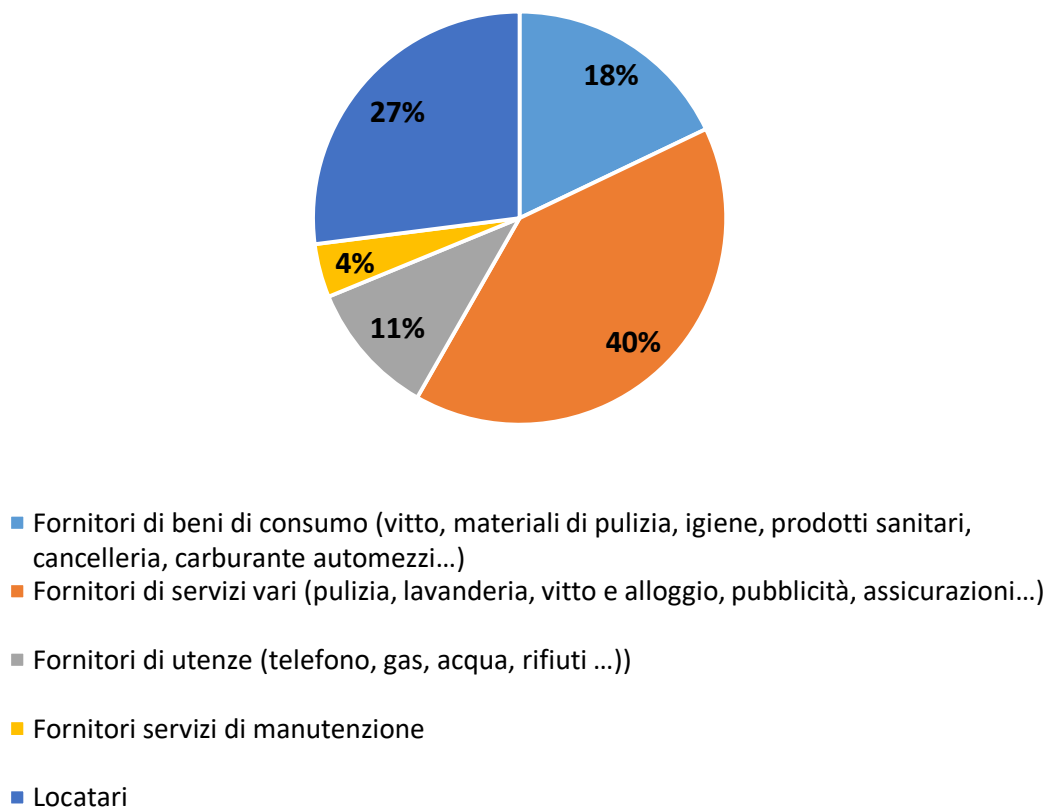


Graf. 28 – Valore distribuito

Retribuzione netta	2.371.472 €	60,16%
Oneri e trattenute a carico dell'azienda e del dipendente	1.570.576 €	39,84%
Totale	3.942.048 €	100,00%

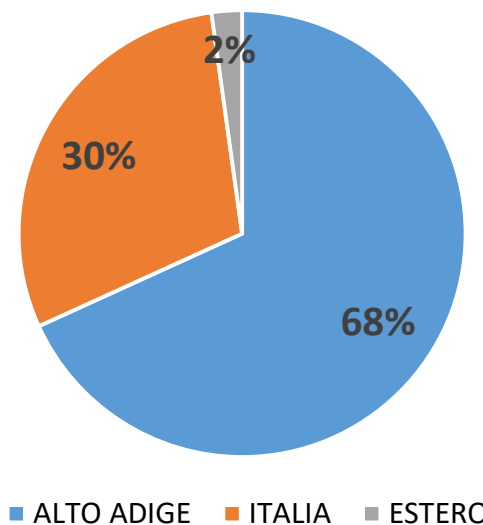
Tab. 21 – Valore distribuito

Nel corso dell'esercizio finanziario 2017 La Strada - der Weg ONLUS ha sostenuto costi complessivi verso i fornitori di € 1.827.105,66.



Graf. 29 – Costi verso i fornitori

I fornitori dell'Associazione La Strada-der Weg sono stati **500**, ripartiti nel territorio dell'Unione Europea come segue:



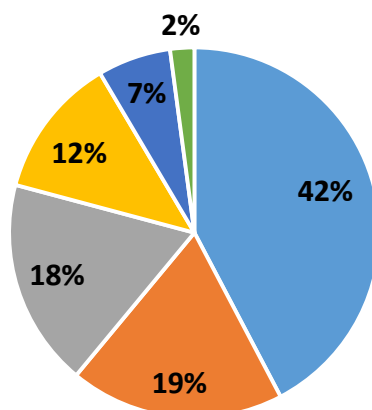
Graf. 30 – Ripartizione territoriale dei fornitori

5.2. I ricavi per tipologia, per area e per soggetto pagante

Nel corso dell'esercizio finanziario 2017 La Strada - der Weg ONLUS ha avuto ricavi per complessivi € 6.450.864. Rispetto ai ricavi del 2016, nel 2017 l'Associazione ha avuto un aumento complessivo del 9,54%.

Ricavi per Area

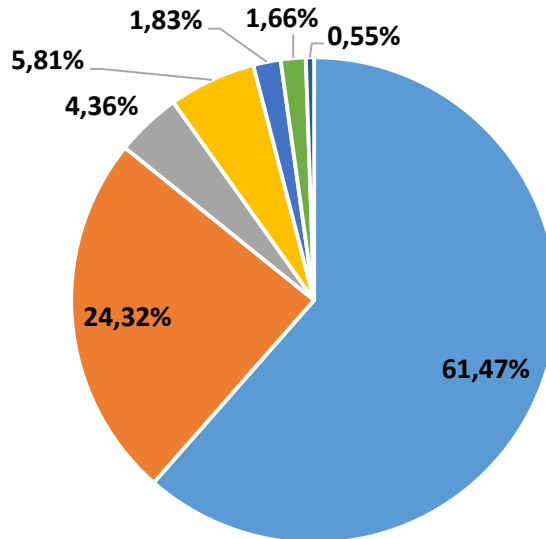
- Area Bambini e Giovani
- Area Dipendenze
- Area Cultura Territorio e Famiglia
- Area Donna e Pari Opportunità
- Area Prevenzione e Consulenza
- Area Volontariato



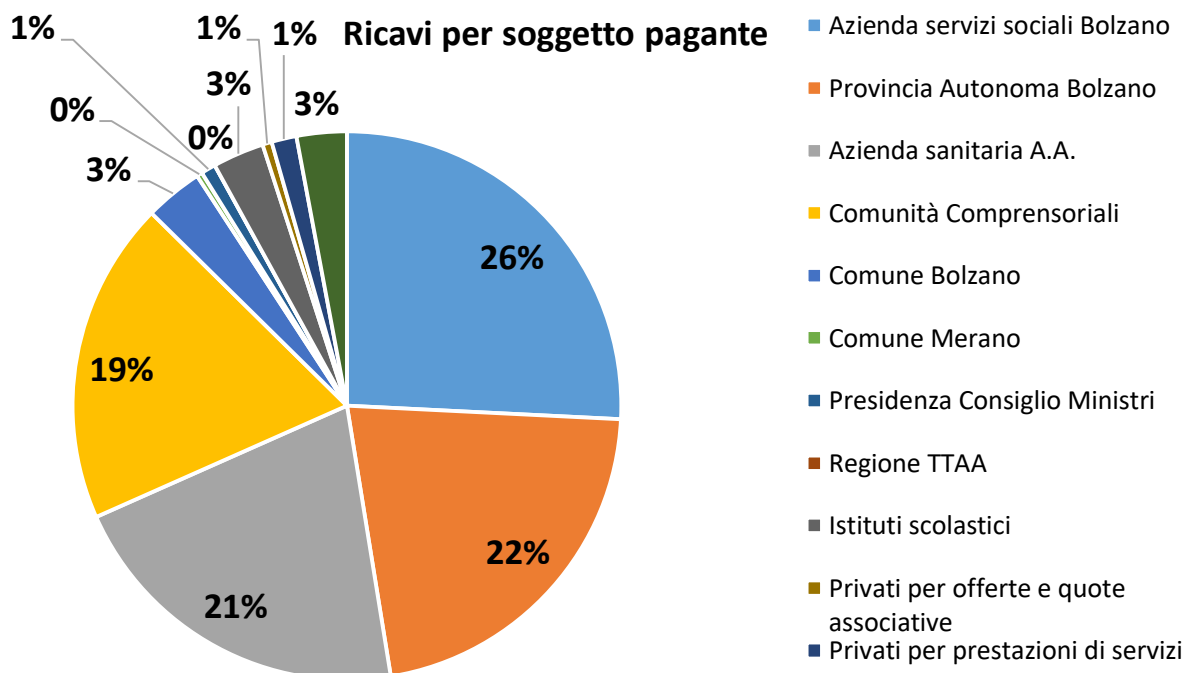
Graf. 31 - I ricavi per area di intervento in percentuale

Ricavi per tipologia

- ricavi da rette
- ricavi da contributi
- ricavi da appalti/convenz.
- ricavi da altre prestazioni
- rimborsi volont e SSV
- altri ricavi
- offerte e quote ass.



Graf. 32 - I ricavi per tipologia in percentuale



Graf. 33 - Ricavi per soggetto pagante

6. Altre questioni rilevanti per gli stakeholder e prospettive future

6.1. La destinazione dell'avanzo di amministrazione

Dalla differenza tra ricavi e costi emerge che La Strada - der Weg ha chiuso l'esercizio finanziario 2017 con un avanzo di amministrazione di € 224.874, pari al 3,48%.

Considerato che l'avanzo di amministrazione è generato da economie di gestione rispetto a ricavi provenienti dal territorio provinciale, l'Assemblea ha deciso di rimmetterlo sul medesimo territorio, a favore di tutta la cittadinanza, per rispondere a nuovi bisogni sociali. Ha quindi deliberato di destinare l'avanzo per progetti per lo più nell'ambito delle tematiche dei minori e delle dipendenze/consumo, nel seguente modo:

- € 45.000 da destinarsi in modo vincolato alla ricerca, cioè analisi del fabbisogno e progettazione di nuovi modelli di intervento
 - € 50.000 da destinarsi in modo vincolato alla sperimentazione di nuovi modelli di intervento
 - € 10.000 da destinarsi in modo vincolato a progetti per famiglie
 - € 30.000 da destinarsi in modo vincolato all'organizzazione di eventi di sensibilizzazione
 - € 40.000 da destinarsi in modo vincolato all'abbattimento delle barriere architettoniche
 - € 4.000 da destinarsi in modo vincolato a borse di studio per tesi di ricerca sociale.
- Il restante importo di €45.874 è da destinarsi a fondo di riserva indistinto.

Tab. 23 – Destinazione dell'avanzo di amministrazione

6.3. Punti sintetici dal piano operativo 2018

Vengono ora elencati di seguito gli obiettivi associativi per l'anno 2018. Questi rappresentano un estratto e un'estrema sintesi del "Piano Operativo 2018".

Obiettivi associativi per l'anno 2018:

1. Implementare il modello di laboratori occupazionali rivolti a giovani in situazione di fatica o a forte rischio di abbandono;
2. Aumentare la capacità di inserimento lavorativo di persone in situazione di difficoltà;
3. Aumentare le possibilità di intervento in ambito psichiatrico. Offrire modelli alternativi di inserimento lavorativo per un maggior sostegno a persone in situazione di disagio psichiatrico;

4. Migliorare la collaborazione tra servizi interni e sviluppare interventi pedagogici integrati e co-progettati;
5. Sostenere le famiglie di persone in situazione di fragilità e difficoltà, attraverso sportelli o servizi che affrontino il tema dei generi;
6. Promuovere i diritti dei bambini e giovani aumentando le competenze degli operatori sul tema del bullismo e del cyberbullismo;
7. Migliorare l'organizzazione dei servizi con risorse frammentate (cioè con ridotto monte ore settimanale disponibile o operatori con un impegno suddiviso tra più servizi);
8. Migliorare la capacità di affrontare le nuove complessità gestionali per dare al sistema organizzativo interno e alle aree e unità operative collegate l'adeguata forma;
9. Migliorare il raccordo tra operatori e volontari attraverso la costruzione di un sistema di raccolta dati, di formazione, di relazione, di organizzazione;
10. Migliorare il sistema di comunicazione all'interno della galassia;
11. Sviluppare sistemi di miglioramento del benessere organizzativo;
12. Aumentare il livello di partecipazione degli operatori al percorso strategico dell'associazione.