

lastrada  
derweg

**BILANCIO SOCIALE** 2018

Redazione “UNO” 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 25 luglio 2019.

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

<b>1.</b>	<b>Nota introduttiva e metodologica</b> .....	p. 4
1.1.	Presentazione .....	p. 4
1.2.	Politica del bilancio sociale .....	p. 4
1.3.	Nota metodologica .....	p. 6
<b>2.</b>	<b>L'identità</b> .....	p. 7
2.1.	La missione .....	p. 7
2.2.	La nostra storia .....	p. 7
2.3.	Unità operative e Aree di intervento .....	p. 8
2.4.	Descrizione delle Aree operative .....	p. 11
2.5.	Sintesi interventi e contatti delle Aree operative .....	p. 18
<b>3.</b>	<b>Sistema di governance e assetto organizzativo</b> .....	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.	Stakeholder .....	p. 27
<b>4.</b>	<b>La relazione sociale</b> .....	p. 30
4.1.	Programmi attuati e risultati ottenuti .....	p. 30
4.2.	Verifica raggiungimento obiettivi anno 2017 .....	p. 35
<b>5.</b>	<b>La riclassificazione dei dati contabili</b> .....	p. 43
<b>6.</b>	<b>Altre questioni rilevanti per gli stakeholder e prospettive future</b> .....	p. 46

# 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.

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.

### **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 2018 composto da stato patrimoniale e conto economico sono e Nota Integrativa), approvato dall’Assemblea dei soci ad aprile 2019.

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 2018.

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”.

## 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 intercettato bisogni emergenti e abbiamo sviluppato nuove aree di intervento: pari opportunità, cultura, prevenzione, combinando riduzione del disagio e promozione dell'agio. Col tempo, l'esperienza, la riflessione e il confronto interno, abbiamo reso questa trasversalità una chance di sviluppo e di intervento 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.*

---

### 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.

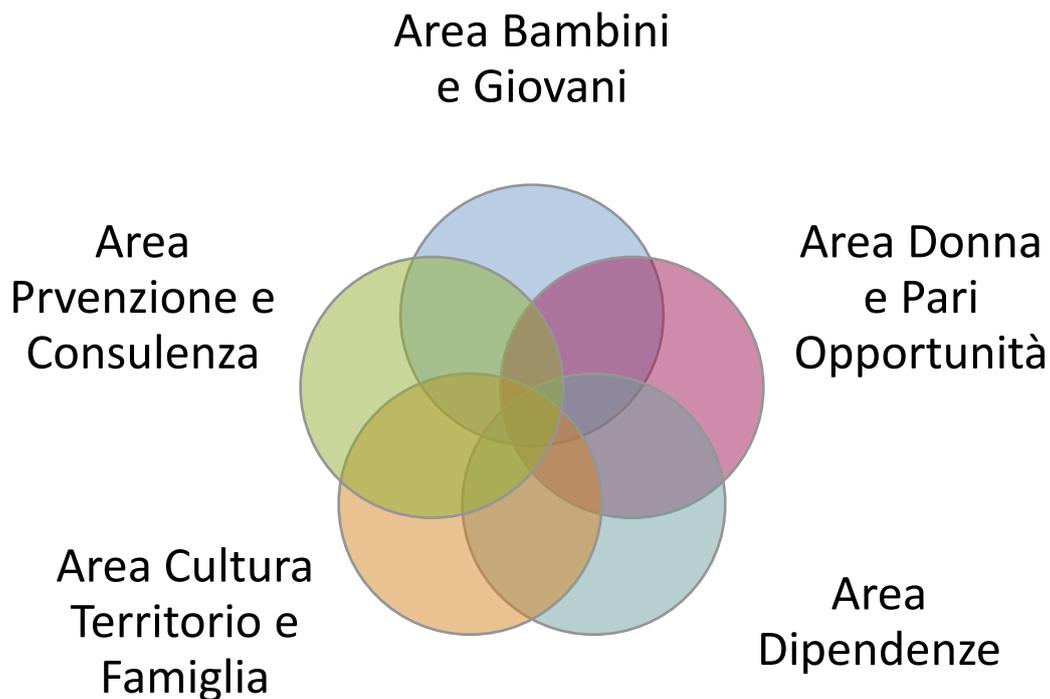


Fig. 1. Le 5 Aree operative

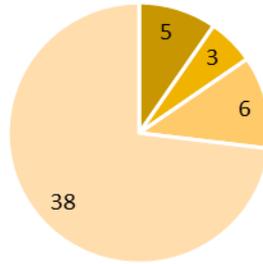
Le Aree contengono a loro volta **52 Unità operative** (al 31.12.2018).

Sono 10 in più rispetto all'anno 2017!

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

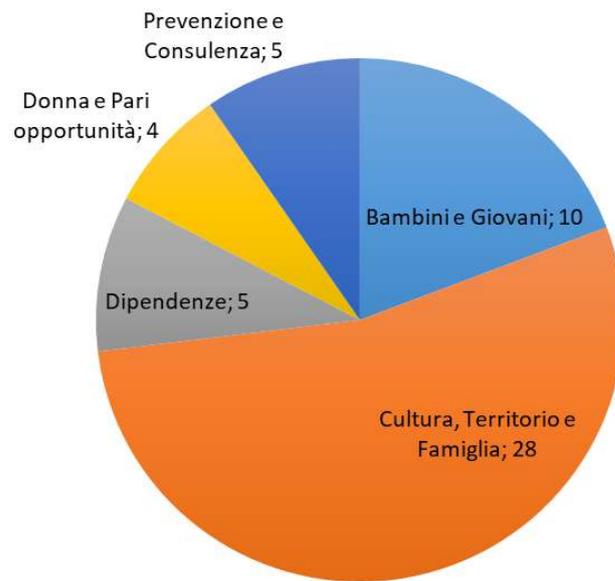
- essere funzionalmente autonoma
- essere inserita in un'Area
- essere amministrata da una figura dedicata
- avere personale dedicato (anche volontario)
- avere delle spese ad essa associate
- essere rilevante ai fini del sistema informativo.

### Tipologia di Unità operativa



- Comunità diurna
- Residenze assistite
- Residenziale (comunità)
- Territoriale (accompagn. individ./di gruppo)

### Distribuzione Unità operative per Area



## 2.4. Descrizione delle Aree operative

### Area Bambini e Giovani

(Responsabile di Area: CLAUDIO ANSALONI)

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 prima possibile. 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 che 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 aiutino a crescere 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	Valentina Dallapè
3	Focolare	Comunità residenziale	Elena Zangrando
4	Grisù	Centro diurno	Verena Oberarzbacher
5	Kalimera	Centro diurno	Florian Klauer
6	Karibu	Centro diurno	Birgit Harrasser
7	Panta Rhei	Comunità residenziale integrata	Ulrike Oberlechner
8	St. Clara	Comunità residenziale integrata	Elisabetta Fabbris
9	Wikids	Centro diurno	Georg Leitner
10	Progetti individ.	Progetti ind. / laboratori per minori	Claudio Ansaloni

### 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 che 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
1	Backstreet	Interventi territoriali	Denis Iardino
2	Belli e Ribelli	Interventi territoriali	Denis Iardino
3	Charlie Brown	Centro per la cultura giovanile	Manuel Mattion
4	COOLtour	Interventi territoriali	Roberta Catania
5	Estatissima	Progetti estivi	Manuel Mattion
6	Interventi nelle scuole IND	Interventi nelle scuole	Andrea Vigni
7	Interventi nelle scuole GRUPPI	Interventi nelle scuole	Andrea Vigni
8	Miniestatissima	Progetti estivi	Manuel Mattion
9	Do Scuola	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Marion Lorenzon
10	Kubi	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Marion Lorenzon
11	Le.La	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Marion Lorenzon

12	On Air Charlie Brown	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Manuel Mattion
13	On Air Europa	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Gabriella Guizzardi
14	On Air Polo Ovest	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Gabriella Guizzardi
15	On Air Qui x Te	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Manuel Mattion
16	On Air Villa delle Rose	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Manuel Mattion
17	Polo Ovest (0-3)	Polo educativo	Alex Celesti
18	Polo Ovest (Gioco-lab)	Polo educativo	Alex Celesti
19	R'estate al Tilt	Progetti estivi	Manuel Mattion
20	Sala polifunzionale	Interventi territoriali	Manuel Mattion
21	Semirurali Social Park	Interventi territoriali	Denis Iardino
22	Tilt	Centro per la cultura giovanile	Manuel Mattion
23	Valori x Lavori	Interventi territoriali	Alex Celesti
24	Villa delle Rose	Centro per la cultura giovanile	Manuel Mattion
25	Artemisia	Interventi territoriali	Roberta Catania
26	R'estate al Qui x te	Progetti estivi	Manuel Mattion
27	On Air Sinigo	Accompagnamento pedagogico pomeridiano	Manuel Mattion
28	All Togheter	Interventi territoriali	Denis Iardino

## 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 il 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.

Nr.	Progetto	Tipologia di unità operativa	Nome coord./referente
1	St. Isidor	Comunità di accoglienza (terapeutica /doppia diagnosi)	Manuela Gius
2	Naturalmente	Comunità di reinserimento	Marco Fasson
3	PAIT	Progetti individualizzati	Morena De Sarro
4	Reinserimento	Progetti occupazionali	Morena De Sarro
5	EXIN	Progetti individualizzati	Carlotta Ficco

## 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 elaboriamo 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, attraverso il monitoraggio dei Progetti Educativi e a colloqui di verifica che sostengano la motivazione. 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 a quelle donne (soprattutto straniere) che esprimono, la volontà o la necessità di allontanarsi dalla strada 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 rivolto alla quotidianità. 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
1	Alba	Alta - autonomia	Arianna Barbagallo
2	Giovani Madri	Alta - autonomia	Valentina Casagrande
3	Residenze Assistite	Alta - autonomia	Valentina Casagrande
4	MeWip	Servizio consulenziale	Arianna Barbagallo

## 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 nel gruppo 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 sostanze psico-attive. In altri servizi un'équipe di mediatori offre un servizio di mediazione rivolta a minori autori di reati peali e alle loro vittime. L'obiettivo è in questo caso la risoluzione del conflitto tra le parti (indagato e vittima) offrendo alla vittima la possibilità di parlare delle proprie richieste ed aspettative in un clima di fiducia e per l'indagato uno spazio per assumersi le proprie responsabilità unitamente alla consapevolezza del danno arrecato. Lo scopo della mediazione è quello di offrire a due parti in conflitto 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, trovando nuove prospettive, ritrovare la speranza e la voglia di vita. 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
1	Crew	Gruppo auto aiuto	Veronika Rottensteiner
2	Exit	Servizio consulenziale	Veronika Rottensteiner
3	Germoglio	Servizio consulenziale	Cristina De Paoli
4	Mediazione penale minorile	Servizio consulenziale	Luca Guerrato (referente)
5	YOU	Servizio consulenziale	Cristina De Paoli

## ALTRE AREE DI SUPPORTO

### Area Volontariato

(Responsabile di Area: MARISA DALLAGO)

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

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.

### **Area Spiritualità**

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

### **Centro Studi: Centro Studi "G.Antonin"**

(Responsabile di Area: DARIO VOLANI)

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

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.

### **Area Finanza e Contabilità**

(Responsabile di Area: ALESSANDRA BELVISI)

Temi centrali: gestione della contabilità generale dell'Associazione - rapporti con tutti i Servizi dell'Associazione per quanto riguarda il personale e gli assistiti - gestione amministrativa e fiscale sia verso l'interno che verso l'esterno dell'Associazione

### **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.

**220** 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.

**84** 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.

**64** 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.

**+4000** 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.

**364** persone coinvolte nel 2017!

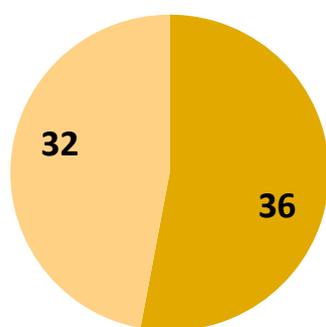
# 3. Sistema di governance e assetto organizzativo

## 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.

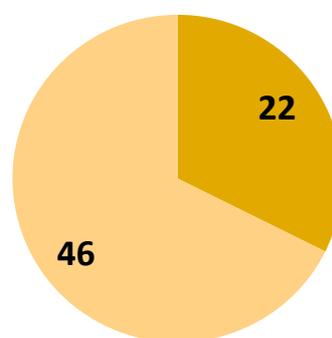
Si vedano i grafici a seguire per ulteriori informazioni sulla compagine sociale.

### Sesso



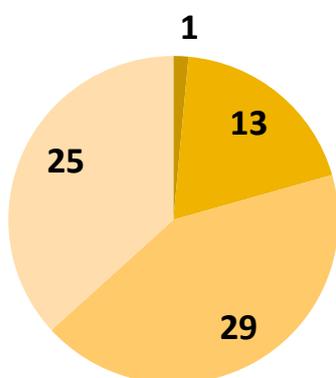
■ donne ■ uomini

### Madrelingua



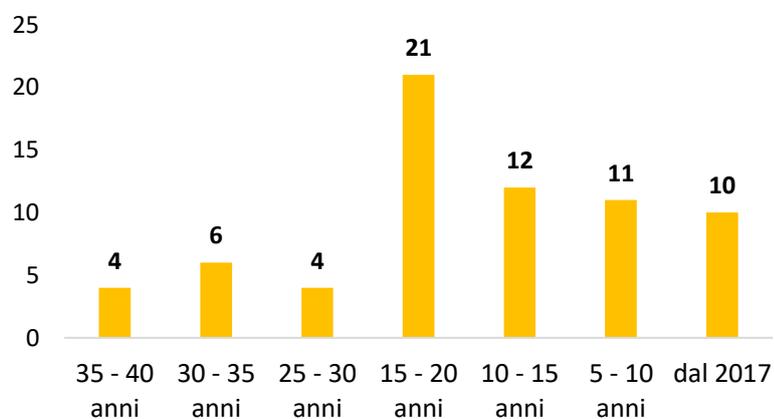
■ italiana ■ tedesca

### Età



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

### Permanenza socio



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

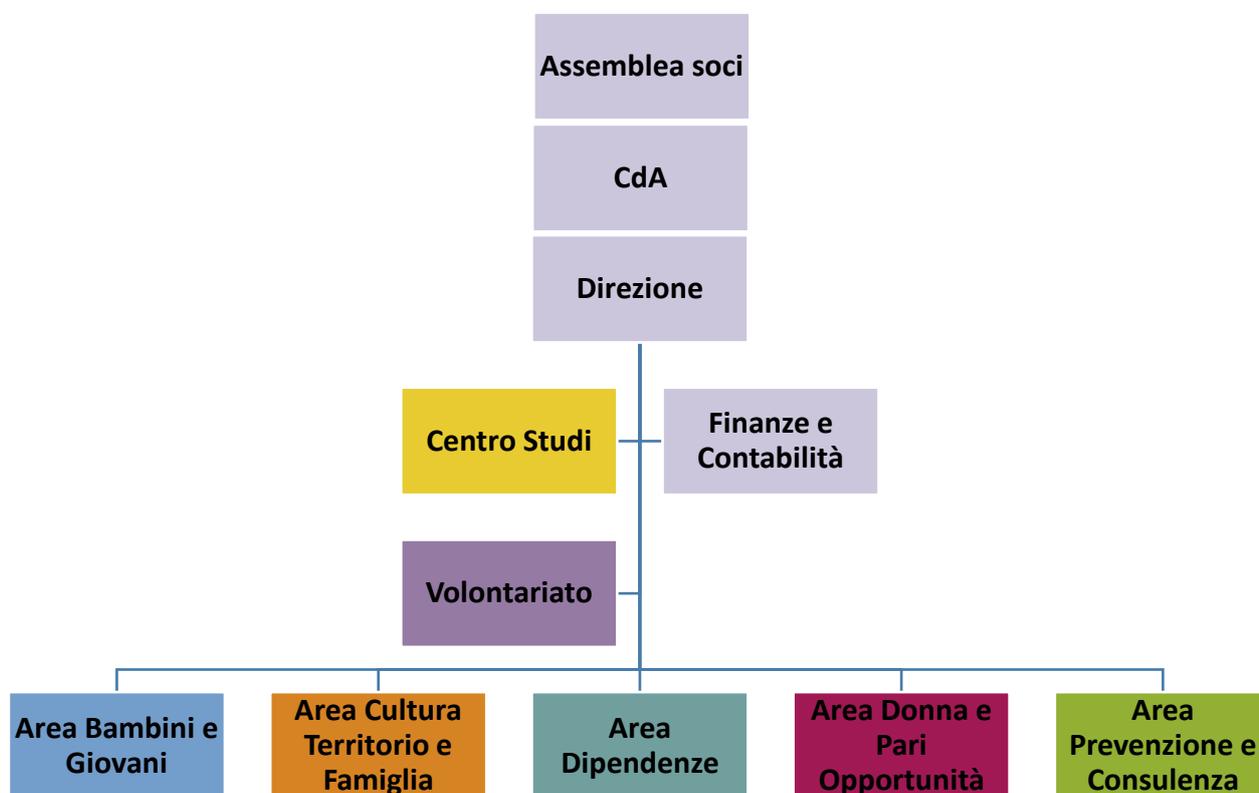
<b>Paolo Spolaore</b>	<b>( Presidente )</b>
<b>Simonetta Terzariol</b>	<b>( Vicepresidente )</b>
Annalisa Gallegati	Cuccurullo Alessio
Alex Baldo	Frida Pichler
Enrico Zulian	Salghetti Drioli Giovanni
Emanuela Pedevilla	Otto Saurer
Marcantonio Pasquale	Nives Fedel
Rappresentante Caritas Paolo Valente	
Assistente Ecclesiastico Don Michele Tomasi	

Nel 2018 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.



### 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;
- ✓ 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 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 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 delle Aree.

### 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 216 volontari**, che sono coinvolti complessivamente in **più di 35710 ore di servizi volontariato**.

I servizi volontariato sono così distribuiti:

<b>VOLONTARI</b>	<b>Nr.</b>	<b>Ore</b>
Volontari senior	76	6285

Volontari junior	104	6385
Servizio sociale	23	18000
Servizio civile	5	3600
Servizio estivo	8	1440
TOT	216	35710

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 **219 persone**.

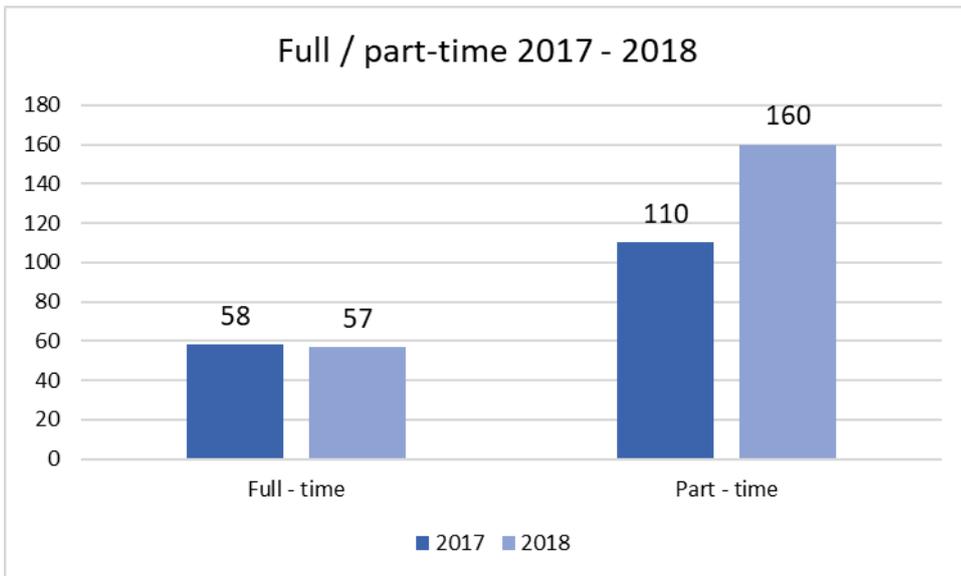
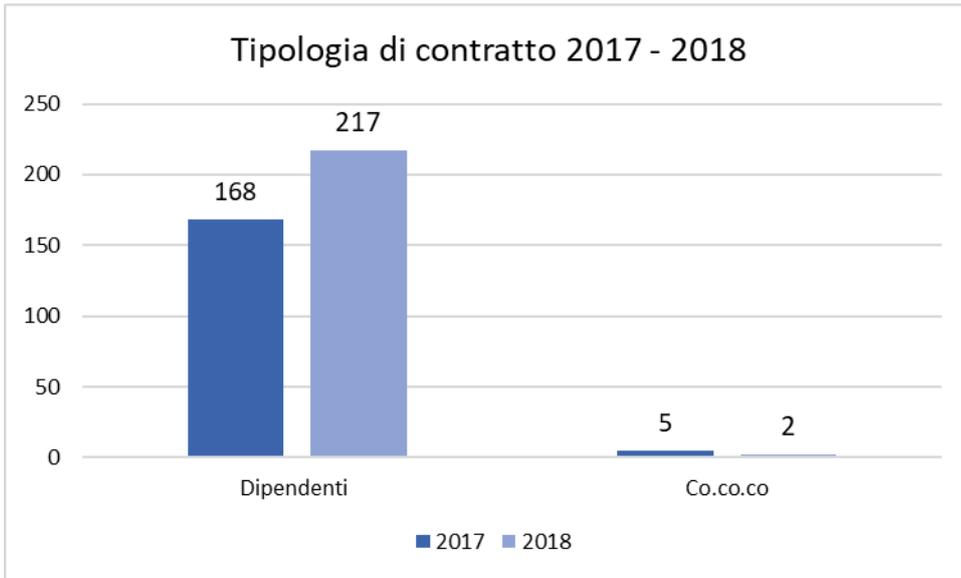
<i>Numero dipendenti al 31.12.2017</i>	<b>164</b>	<b>213</b>
<i>di cui part-time</i>	106	156
<i>Totale personale equivalente</i>	114,5	146,3
<i>Co.co.co</i>	5	2
<i>A chiamata</i>	4	4
<b><i>Totale collaboratori</i></b>	<b>173</b>	<b>219</b>
<i>Nr. maternità/paternità</i>	6	3
<i>Aspettative non retribuite</i>	4	2

Tipologia di contratto 2017 - 2018

Dipendenti	168	217
Co.co.co	5	2

Full /part -time 2017 - 2018

Full - time	58	57
Part - time	110	160

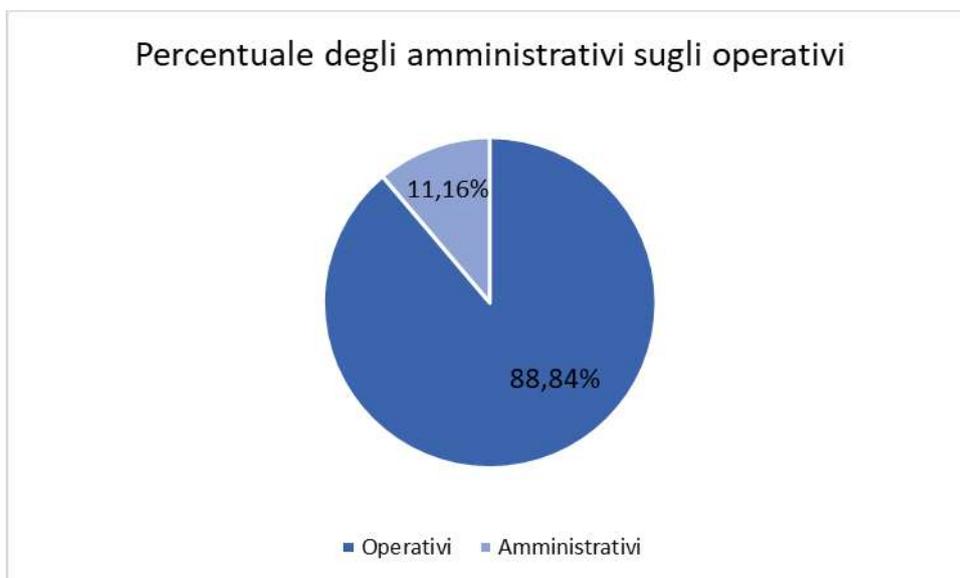


Sesso dei collaboratori 2017 - 2018

F	108	150
M	65	69

Percentuale degli amministrativi sugli operativi 2017 - 2018

Operativi	88	88,84
Amministrativi	12	11,16



PERSONALE DIPENDENTE	NR.			DI CUI PART- TIME			PIÙ MATE RNITÀ /ASPE TT.		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
SERVIZI AMMINISTRATIVI	16	15	12	13	11	9			
AREA BAMIBINI E GIOVANI	5	1	1	4					
COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI	26	30	27	13	16	12	3	4	2
CENTRI DIURNI DI BRUNICO, MERANO, APPIANO, ARIANNA/ULISSE	36	32	30	28	22	23		4	3
CENTRI GIOVANI, ASSISTENZA POM., POLO ED., SCUOLA, VALORI X LAVORI	78	39	32	61	26	24	1	1	
EXIT, GERMOGLIO, RESP. AREA	13	9	7	10	6	5			
ALLOGGI ALTA AUTONOMIA BZ	5	5	4	3	1	2			
ALLOGGI ALTA AUTONOMIA ME	3	1	1	3	1	1			
PROGETTO DIPENDENZE	19	21	21	14	15	12		1	1
CENTRO STUDI	7	6	3	3	4	2			
PROGETTO ALBA	5	5	6	4	5	5			1
	<b>213</b>	<b>164</b>	<b>144</b>	<b>156</b>	<b>107</b>	<b>95</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>

Tab. . – Distribuzione personale dipendete

Ulteriori informazioni sul personale nei grafici a seguire.

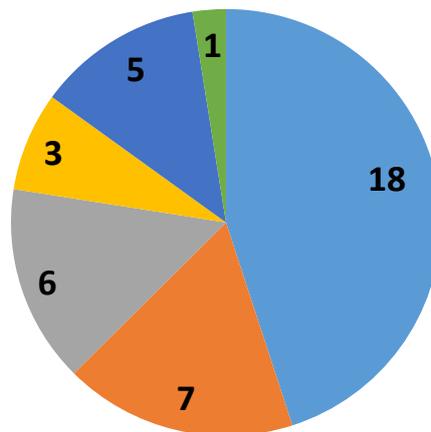
ASSUNTI NEL 2017 (CONTRATTI)	77	132
RAPPORTI CESSATI NEL 2017	56	84
DI CUI PER DIMISSIONI VOLONTARIE	10	13
DI CUI PER CONCLUSIONE CONTRATTO	46	70
DI CUI PER LICENZIAMENTO	0	1 (periodo di prova)

### Le risorse strumentali e abitative

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 oltre **40**, suddivisi come da grafico seguente:

### Numero presidi operativi



■ Appartamento residenziale  
■ Ex negozio/altri locali  
■ Edificio/Comunità

■ Appartamento convertito ad altro uso  
■ Centro giovani  
■ Laboratorio

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 **19** veicoli, tra macchine e furgoni.

**+4 dal 2017**

### 3.5. 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><b>Provincia Autonoma di Bolzano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Affari di gabinetto</u></li> <li>- <u>Cultura italiana</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Servizio Giovani</li> </ul> </li> <li>- <u>Agenzia provinciale per l'ambiente</u></li> <li>- <u>Cultura tedesca</u></li> <li>- <u>Diritto allo studio</u></li> <li>- <u>Agenzia per la Famiglia</u></li> <li>- <u>Foreste</u></li> <li>- <u>Ufficio Sport</u></li> <li>- <u>Salute</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Prestazioni sanitarie</li> <li>2.Governo sanitario</li> <li>3.Economia sanitaria</li> <li>4.Ordinamento sanitario (Ge.Co.)</li> <li>5.Prevenzione, Promozione della salute e Sanità pubblica</li> </ol> </li> <li>- <u>Ufficio FSE</u></li> <li>- <u>Politiche sociali</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tutela dei minori e inclusione sociale</li> <li>2.Anziani e distretti sociali</li> <li>3.Persone con disabilità</li> </ol> </li> <li>- <u>Intendenza scolastica italiana e tedesca</u></li> <li>- <u>Area formazione professionale italiana e tedesca</u></li> </ul> <p><b>Comune di Bolzano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Famiglia, Donna e Gioventù e Promozione sociale</li> <li>- Patrimonio</li> <li>- Scuola e del Tempo libero</li> <li>- Partecipazione e Decentramento (Circoscrizioni)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura</li> <li>- Edilizia Abitativa</li> <li><b>Comune di Appiano</b></li> <li><b>Comune di Merano</b></li> <li><b>Comune di Ortisei e comuni limitrofi</b></li> <li><b>Comunità comprensoriali e loro Distretti sociali</b></li> <li><b>Azienda Servizi Sociali di Bolzano</b></li> <li><b>Azienda Sanitaria dell'Alto Adige</b></li> <li><b>Scuole</b></li> <li><b>IPES</b></li> <li><b>Tribunale</b> (ordinario, per i minorenni, di sorveglianza, di Bolzano)</li> <li><b>Presidenza Consiglio dei Ministri</b></li> <li><b>Ministero di Giustizia</b> (UEPE e USSM)</li> <li><b>Regione Trentino Alto Adige</b> – Ufficio int. Europea</li> <li><b>Procura presso il Tribunale ordinaria e presso il Tribunale per i minorenni</b></li> <li><b>Forze dell'Ordine</b></li> <li><b>Dipartimento Pari Opportunità</b></li> <li><b>Ministero del Lavoro e delle politiche sociali</b></li> <li><b>I 3 ispettorati alle Scuole di infanzia</b></li> </ul>
<b>6. PUBBLICI POTERI</b>	Parte politica (non i comparti tecnici)
<b>7. FINANZIATORI PRIVATI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donatori privati</li> <li>Fondazione Cassa di Risparmio</li> </ul>
<b>8. ASSOCIAZIONI DI RAPPRESENTANZA ASSOCIATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FICT – Federazione Italiana Comunità Terapeutiche</li> <li>Centro Servizi Volontariato BZ</li> <li>Katolisches Forum</li> </ul>
<b>9. ASSOCIAZIONI DI RAPPRESENTANZA E RETI DI LAVORO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sindacati (FP/ÖB AGB CGIL; ASGB; ÖDV/FP SBG CISL; IUL SGK)</li> <li>Coordinamento Regionale e Trivento Antitratta</li> <li>Banco Alimentare/Foodnet</li> <li>CRAIS</li> <li>Collaborazione vincolante sulle dipendenze (“TOP”)</li> <li>Fachplan ASSB sul tema della Donna</li> <li>Gruppo di lavoro mediazione penale minorile: con U.S.S.M.</li> <li>Forum dipendenze a Merano</li> <li>Associazione famiglie numerose</li> <li>Federazione per il Sociale e la Sanità</li> <li>Consiglio Pastorale Diocesano</li> <li>Osservatorio provinciale del volontariato</li> <li>Tavolo sul consumo di sostanze nel territorio di Bolzano</li> <li>Tavolo sui gruppi mutuo aiuto</li> <li>Tavolo provinciale per l'abuso sessuale sui minori</li> <li>Tavolo di prevenzione all'abuso sessuale nella Diocesi Bolzano-Bressanone</li> <li>Rete cittadina di contrasto alla violenza di genere</li> </ul>

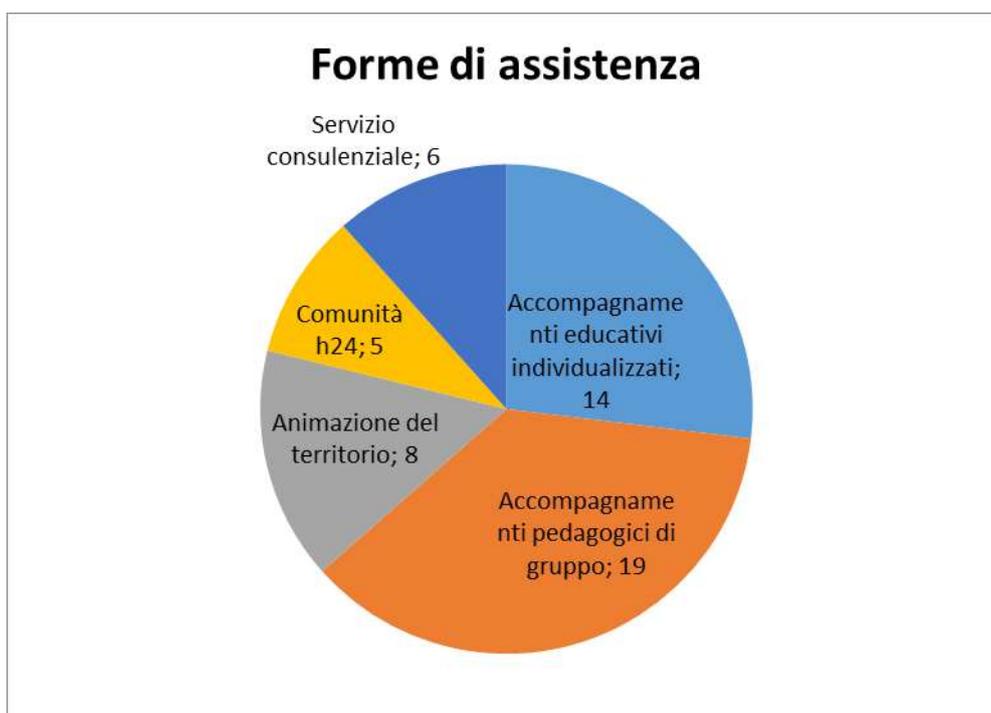
	<p>Tavolo provinciale sulla comunicazione mediatica</p> <p>Tavolo provinciale Tratta e Protezione Internazionale</p> <p>KOK -Bundesweiter Koordinierungskreis gegen Menschenhandel (D)</p> <p>Tavolo provinciale su Sport e Salute</p> <p>Accordi specifici con SERD Merano e SERD Bressanone</p>
<b>10. REALTÀ CONSORTILE</b>	<p>Hands</p> <p>Hands for You</p> <p>Eureka</p> <p>Excelsior</p> <p>Explora</p> <p>Fondazione Don Giancarlo Bertagnolli</p>
<b>11. ASSOCIAZIONI PARTNER IN PROGETTI</b>	<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>
<b>12. ALTRE ASSOCIAZIONI NO PROFIT</b>	<p>Diocesi Bolzano – Bressanone</p> <p>Caritas diocesana</p> <p>Tutti gli ETS del territorio</p> <p>Consultori</p>
<b>13. FORNITORI</b>	<p>Tutti vari fornitori di beni e servizi</p>
<b>14. COMUNITÀ LOCALE, NAZIONALE, INTERNAZIONALE</b>	<p>Opinione pubblica</p>
<b>15. MONDO DELLA CONOSCENZA</b>	<p>Libera Università di Bolzano</p> <p>Centro Studi Zancan (PD)</p> <p>Teatro Cristallo</p>
<b>16. MEZZI DI INFORMAZIONE</b>	<p>Tutti i mezzi d'informazione locale e nazionale</p>

## 4. La relazione sociale

### 4.1. Programmi attuati

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.



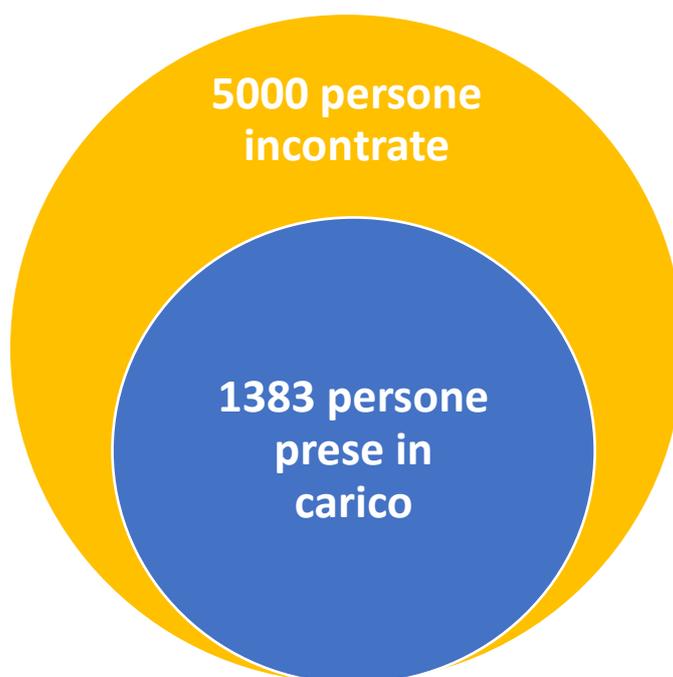
Crescono, rispetto all'anno precedente, gli accompagnamenti individualizzati.

Per quante persone sono state utilizzate queste forme di assistenza?

L'Associazione ha incontrato nel 2018 all'incirca **1383 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”.

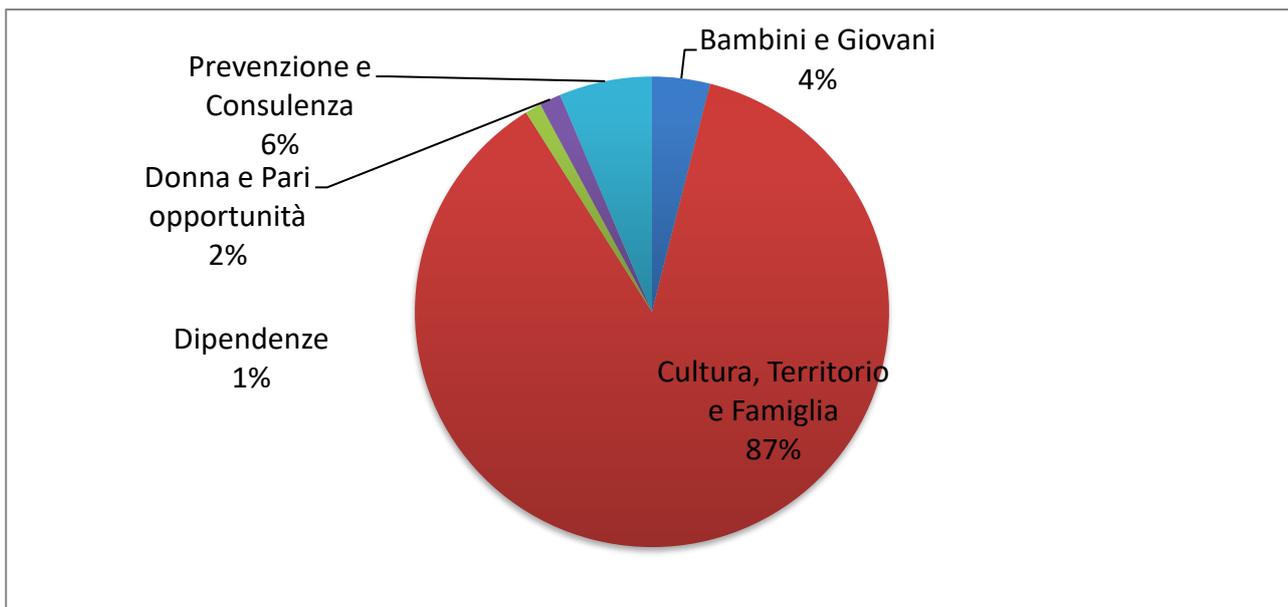
Ci riferiamo in questo caso agli ultimi, alle persone che, portatrici di un bisogno complesso, hanno cercato da noi una risposta e un sostegno.

Il **totale delle persone incontrate** non è però 750, bensì di **5000**, 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.



Rispetto al 2018 crescono sia le persone incontrate che le persone prese in carico.

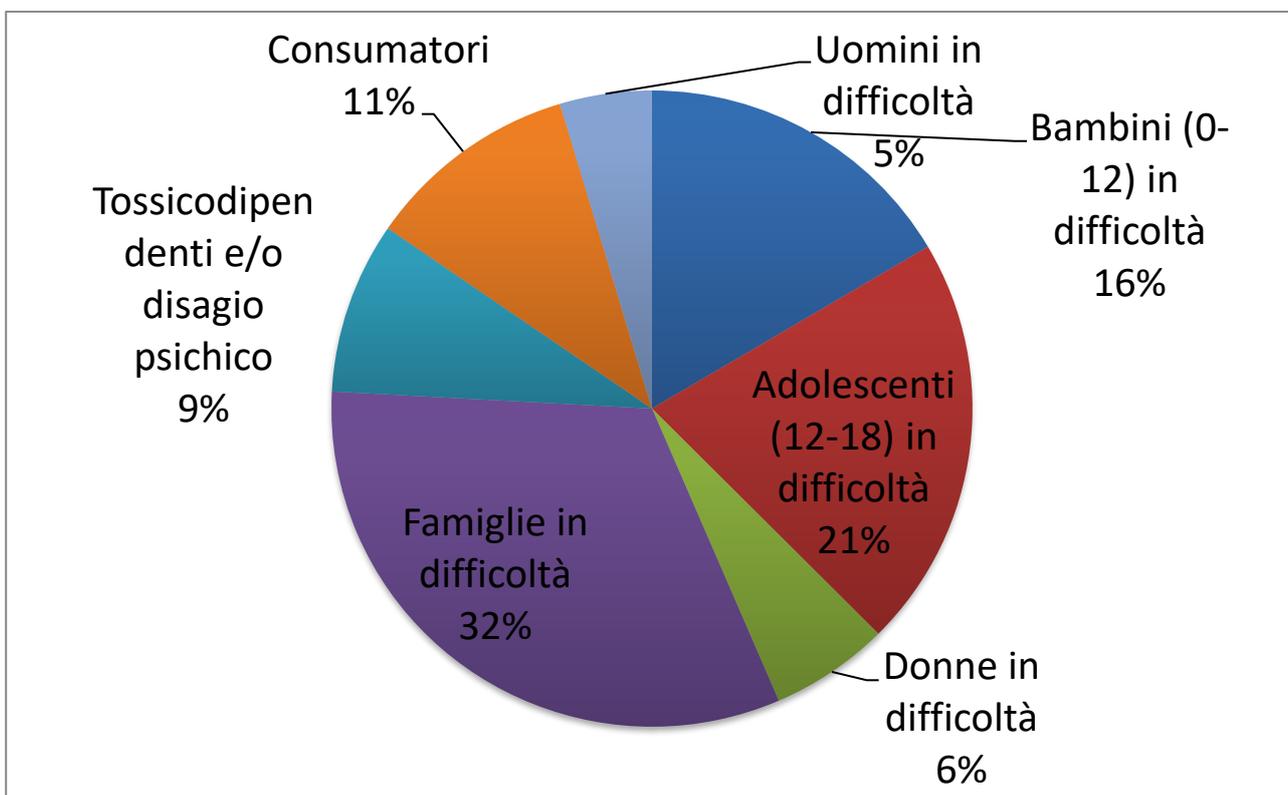
L'Area che in assoluto incontra più persone è l'Area CTF con il 87% delle 5000 persone incontrate. Segue l'Area Prevenzione & Consulenza con il 6%, poi l'Area Bambini & Giovani con il 4%, l'Area Donna con il 2% e l'Area Dipendenze con il 1%.



Crescono i contatti realizzati all'interno dell'Area CTF.

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

Tipologia di persona presa in carico



Rispetto al 2017, cresce l'impegno sulle problematiche di apprendimento!

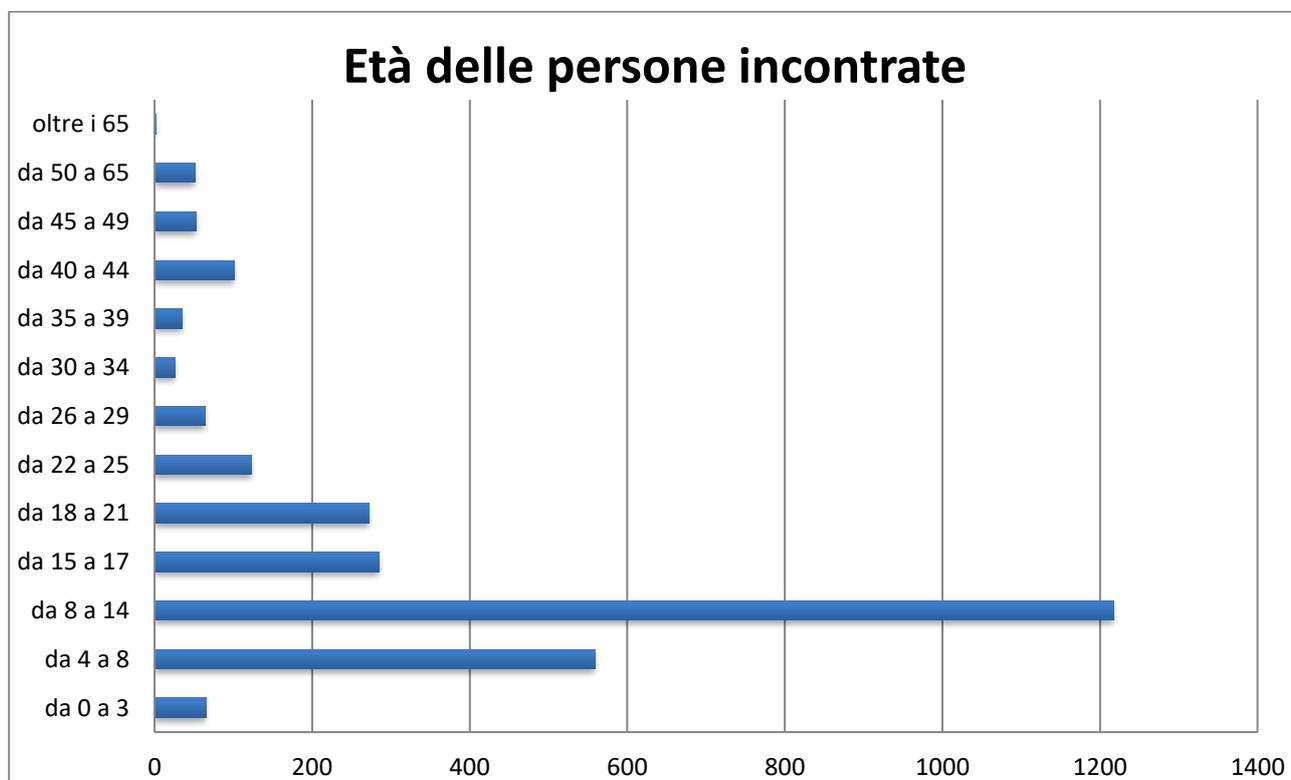
L'impegno sempre rivolto alla famiglia!

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

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.

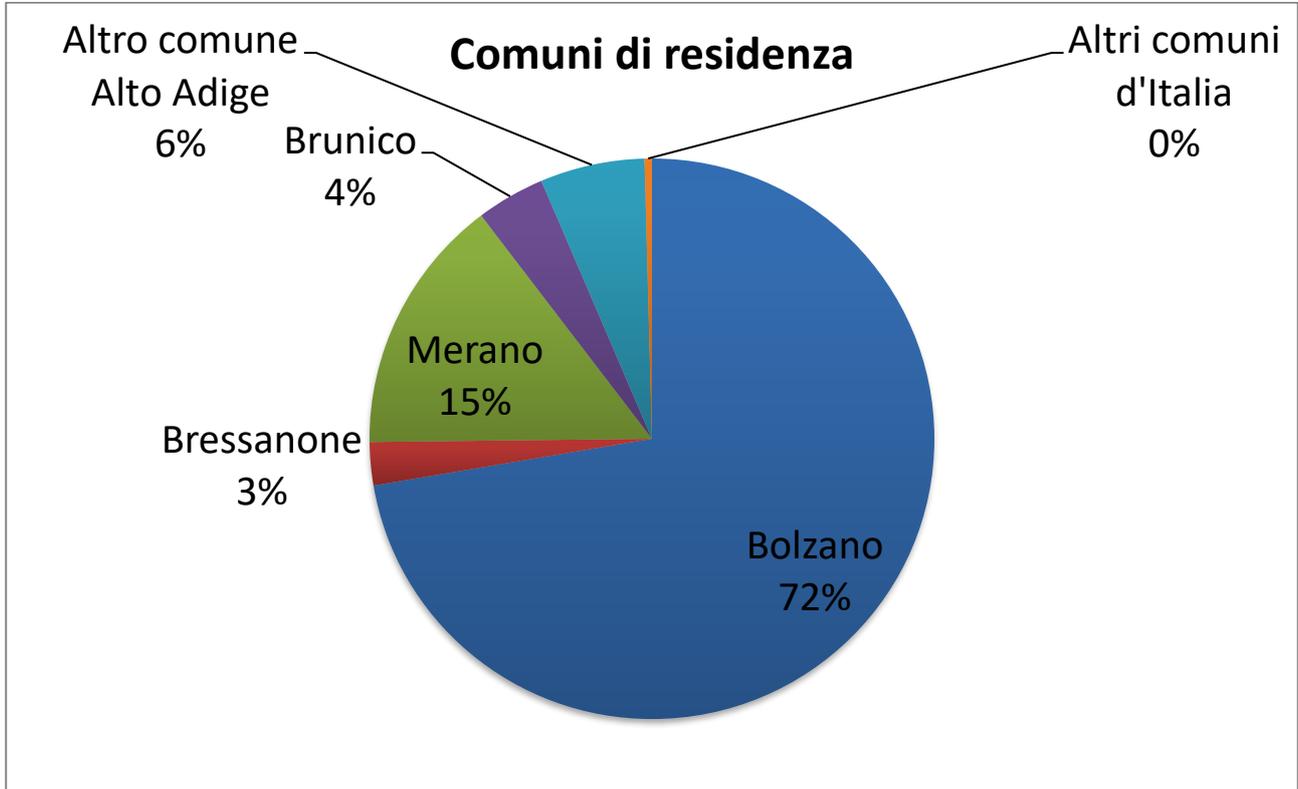
Seguono le difficoltà legate all'inclusione sociale, anche intese come incapacità di raggiungere un'autonomia socio-lavorativa, le problematiche antisociali e i consumi di sostanze psicoattive.

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.



Graf. –

Le persone provengono principalmente da Bolzano, per il 72% dei casi. Segue Merano con un 15%. Troviamo anche Bressanone e Brunico, che sommati arrivano ad un 7%.



Sul totale dei 1399 utenti dimessi nel 2018, i percorsi sono stati prevalentemente brevi, ma non mancano anche accompagnamenti di lungo periodo, che superano i due anni.

#### 4.2. Verifica raggiungimento obiettivi anno 2018

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 2018.

DIREZIONE	
Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2018 dalla tua Area?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentare la capacità di inserimento lavorativo di persone in situazione di difficoltà.</li> <li>2. Promuovere i diritti dei bambini e giovani aumentando le competenze degli operatori sul tema del bullismo e del cyberbullismo.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. Sviluppare sistemi di miglioramento del benessere organizzativo</li> </ol>
Sono stati raggiunti?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parzialmente,</li> <li>2. Parzialmente,</li> <li>3. Si</li> <li>4. Si</li> </ol>
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. abbiamo elaborato un percorso professionalizzante, abbiamo formato 8 operatori. Ma il corso finisce nel 2019</li> <li>2. abbiamo individuato i servizi e gli operatori, è stato predisposto anche il corso (svolto nel 2019)</li> <li>3. abbiamo approvato funzionigramma e organigramma.</li> <li>4. abbiamo svolto l'indagine sul benessere organizzativo (risultati agli inizi del 2019)</li> </ol>
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	/
Quali invece non sono stati raggiunti?	/
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2018?	Con questi obiettivi abbiamo investito in fondamenta per lo sviluppo dell'organizzazione
E quali criticità si sono manifestate?	Questi obiettivi hanno messo le basi per u consolidamento ma che avverrà a partire da fine 2019

AMMINISTRAZIONE	
Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2018 dalla tua Area?	Seconda annualità dell'obiettivo: «adottare misure organizzative migliorative nell'ambito delle attività

	gestionali-amministrative , per far fronte ad almeno due criticità rilevate» azioni previste per il 2018: a) monitorare processo già in atto , b) istituzionalizzare gruppo di qualità
Sono stati raggiunti?	Attività in corso – obiettivo triennale quindi non ancora raggiunto
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	/
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	Più che obiettivi, alcune <u>azioni</u> non erano previste esplicitamente ma sono in corso di realizzazione e contribuiscono al raggiungimento dell’obiettivo triennale:  Aumento/revisione della dotazione organica dell’ufficio finanze e contabilità: al 31.12.2018 = + 1 persona a 25 ore Fornitura e configurazione sw gestione personale Fornitura e configurazione sw contabilità
Quali invece non sono stati raggiunti?	/
Quali sono stati gli aspetti positivi dell’anno 2018?	Team con atteggiamento sempre positivo seppur nelle tante difficoltà
E quali criticità si sono manifestate?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obiettivo fortemente connesso all’obiettivo n. 15 della direzione</li> <li>2. Cambiamenti normativi che impongono continui adattamenti nelle risorse strumentali e nei processi di lavoro (es: fatturazione elettronica tra privati)</li> <li>3. aumento del volume di attività e del patrimonio immobiliare</li> </ol>

## CULTURA TERRITORIO E FAMIGLIA

Quali obiettivi erano previsti per l’anno 2018 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?	Parzialmente
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	Analisi economica (a campione) dei servizi «spezzettati» in essere, i servizi spezzettati vanno a pareggio e in alcuni casi producono un piccolo utile.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi della soddisfazione del personale impegnato attraverso la tesi di laurea di una laureanda (grazie Arianna Tenan) dal titolo: La Job Rotation Interfunzionale e il Benessere Organizzativo- Il caso studio dell'Associazione «La Strada – der Weg Onlus»</li> </ul> <p>La ricerca si è poi incrociata con il «gruppo qualità» attivato durante la giornata associativa e coordinato da Alessandra e si è iniziato a lavorare (tavolo partecipato) su alcuni aspetti tecnici che possano migliorare la situazione dei colleghi «spezzettati» iniziando a dare risposte concrete: Esempio pratico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ore di programmazione definite nella contrattazione con le scuole, 15 minuti ogni ora...</li> <li>Per il miglioramento tecnico degli strumenti atti a lavorare ci ha pensato il direttore con l'acquisto di nuovi pc all'avanguardia...</li> </ul>
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apertura nuovo servizio per le famiglie AT@</li> <li>Consolidamento dei progetti sperimentali Cooltour e Semirurali social Park (esportiamo il modello a Merano)</li> <li>Consolidamento dell'ambito scuola e strutturazione della stessa con due coordinatori e due ambiti di intervento (il terzo ambito fse avrà 5 coordinatori e un impatto notevole su vari livelli)</li> <li>Create le condizioni per un passaggio da progetto a servizio di Backstreet e Belli e Ribelli</li> <li>Area che incontra più persone 72% delle 3.000 totali – associazione aperta al territorio</li> </ul>
Quali invece non sono stati raggiunti?	<ul style="list-style-type: none"> <li>At@ progetto in fase di ridefinizione</li> <li>Vxl progetto sperimentale in scadenza – quale futuro?</li> <li>Copertura economica del progetto Cooltour</li> <li>Area che si sta sviluppando molto quale futuro?</li> </ul>
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2018?	La salute.
E quali criticità si sono manifestate?	Complessità del lavoro col progetto fse (rigidità)

## AREA DIPENDENZE

Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2018 dalla tua Area?	Dal piano operativo, obiettivo n° 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 psichico”
Sono stati raggiunti?	Si

Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	Indicatori dell'obiettivo; abbiamo identificato un progetto (EX IN= esperti per esperienza) che ha ottenuto un contributo provinciale per la sua sperimentazione.
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	Mantenimento e ipotesi di sviluppo del progetto PAI
Quali invece non sono stati raggiunti?	/
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2018?	Il 2018 è stato un anno di studio di alcune realtà che potrebbero rivelarsi ambito di sviluppo per l'area e l'associazione.
E quali criticità si sono manifestate?	Durante l'anno 2018, il servizio pubblico (psichiatria) non ha più ritenuto necessario il passaggio presso le nostre strutture per soggetti in misura di sicurezza. Questo ha portato a perdere sia dal punto di vista dell'esperienza con queste situazione che dal punto di vista delle rette.

### AREA DONNA E PARI OPPORTUNITÀ

Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2018 dalla tua Area?	Nessun obiettivo specifico dichiarato.
--	--

### AREA CONSULENZA E PREVENZIONE

Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2018 dalla tua Area?	SOSTENERE LE FAMIGLIE IN SITUAZIONI DI DIFFICOLTA', ATTRAVERSO SPORTELLI O SERVIZI CHE AFFRONTINO IL TEMA DEI GENERI
Sono stati raggiunti?	IN PARTE
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. IL TEMA E' STATO RICONOSCIUTO DA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASSOCIAZIONE</li> <li>• ENTE ISTITUZIONALE, UFFICIO FAMIGLIA DONNA E GIOVENTU' DEL COMUNE DI BZ</li> <li>• RETE WE</li> </ul> </li> <li>2. LO SPAZIO ACCOGLENTE IN PIAZZA PARROCCHIA A BZ</li> <li>3. PERSONALE FORMATO (FORMAZIONE DI BASE)</li> <li>4. ADESIONE PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO A 6 EVENTI SPECIFICI SUL TEMA</li> <li>5. 1 GENITORE</li> </ol>

<p>Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?</p>	<p>CONOSCENZA DEL PROGETTO DA PARTE DI PARTE DELLA POPOLAZIONE E DI ALCUNI SERVIZI  APERTURA DELLO SPORTELLO PER I GIOVANI  CONOSCENZA DELLA RETE TRENTINA AGEDO  L'APPROCCIO SPECIALISTICO PER I FAMILIARI  DIPENDE DAL NOSTRO INVESTIMENTO SU:  SENSIBILIZZAZIONE SERVIZI E TERRITORIO  PIANO DI COMUNICAZIONE  SENSIBILITA' E ATTENZIONE DEI SERVIZI INTERNI ED ESTERNI (TERRITORIO)  LI STIAMO INCREMENTANDO E ABBIAMO UN PIANO DI COMUNICAZIONE CONDIVISO CON CENTRO STUDI E COOLTOUR</p>
<p>Quali invece non sono stati raggiunti?</p>	<p>IL NUMERO DEI GENITORI, FAMILIARI, AMICI PER IL FORTE TABU'(SCARSA INFORMAZIONE, CONSAPEVOLEZZA, SENSIBILITA') CHE PERMEA ANCORA QUESTE PROBLEMATICHE NEL NOSTRO TERRITORIO E NELLE NOSTRE FAMIGLIE</p>
<p>Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2018?</p>	<p>L'ATTENZIONE SENSIBILE E APERTA DELLA ASSOCIAZIONE  L'AVVIO DEL PROGETTO  IL RICONOSCIMENTO ED IL SOSTEGNO DEL COMUNE DI BOLZANO  L'INTEGRAZIONE E COLLABORAZIONE DELLO SPORTELLO CON LE ALTRE ORGANIZZAZIONI CON CUI, A TURNO CONDIVIDIAMO GLI SPAZI DI PIAZZA PARROCCHIA (ASDI, LISCIA', ARTEDONNA, NISSA', KALEIDOSKOPIO, ARTEMISIA (LASTRADA DER WEG), UISP,) EL'ASSOCIAZIONE TRENTINA AGEDO  LA FORMAZIONE (OTTIMA E MOLTO PROFESSIONALE) IL CONTATTO CON I SERVIZI CHE SI OCCUPANO DELLA TUTELA DEI DIRITTI</p>
<p>E quali criticità si sono manifestate?</p>	<p>TABUISIERTES THEMA  RIDOTTA ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E DI SENSIBILIZZAZIONE  RIDOTTA PARTECIPAZIONE DI EDUCATORI ALLA NS FORMAZIONE  TERRITORIO POCO INFORMATO</p>

## AREA BAMBINI E GIOVANI

Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2018 dalla tua Area?	<p>1) laboratori: implementare il modello di laboratori occupazionali rivolti a giovani in situazioni di fatica o a forte rischio abbandono</p> <p>2) migliorare la collaborazione tra servizi interni e sviluppare interventi pedagogici integrati e co-progettati</p>
Sono stati raggiunti?	<p>1) in parte: il modello funziona ma è necessario aumentare il nr di utenti e ristrutturare l'ambito dei progetti mirati</p> <p>2) si</p>
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	<p>1) è stato trovato uno spazio idoneo; trovata figura di riferimento del progetto; attivate diverse forme di laboratorio</p> <p>2a) attività in comune dei centri diurni, ad es il mare;</p> <p>2b) scambio dei coordinatori per un giorno</p> <p>2c) progettazione di gruppi di lavoro trasversali su tematiche quali "educativa domiciliare" e "visite accompagnate";</p> <p>2d) organizzazione di 8 mattinate di formazione su tema NPI rivolte principalmente agli operatori dell'Area Minori</p> <p>2e) iniziata attività di coinvolgimento Care Leavers</p>
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	<p>1) secondo operatore</p> <p>2a) utenti di alcuni servizi hanno svolto tirocini/volontariati ecc.. in altri servizi dell'area minori o dell'associazione;</p> <p>2b) trasposizione di modelli pedagogici efficaci (es.progetto Arianna) in altri contesti della Provincia (Brunico-Vipiteno?)</p> <p>2c) in situazioni di emergenza gli operatori sono stati disponibili a fare turni notturni in altre strutture</p>
Quali invece non sono stati raggiunti?	<p>1) non abbiamo avuto in carico almeno 3 utenti contemporaneamente in questa fascia</p> <p>2) una rotazione programmata degli operatori nei diversi servizi – proposta sperimentabile nell'anno successivo</p>
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2018?	<p>Bilancio economico area nuovamente positivo–</p> <p>Investimento in progetti trasversali (Invisibili, laboratori)</p> <p>Frequenti richieste di collaborazione dai partner in rete</p> <p>Valutazioni positive e migliorata collaborazione con i Servizi invianti e in generale con la rete</p>
E quali criticità si sono manifestate?	Criticità negli organici delle strutture residenziali

## AREA CENTRO STUDI

<p>Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2018 dalla tua Area?</p>	<p>1 (Insieme all'area Volontariato) Migliorare il raccordo tra operatori e volontari attraverso la costruzione di un sistema di raccolta dati, di formazione, di relazione, di organizzazione.</p> <p>2 Migliorare il sistema di comunicazione all'interno della galassia</p> <p>3 Aumentare il livello di partecipazione degli operatori al percorso strategico dell'associazione</p>
<p>Sono stati raggiunti?</p>	<p>1 In parte</p> <p>2 In parte</p> <p>3 Sì</p>
<p>Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?</p>	<p>1 La realizzazione all'interno del Centro Studi di un sistema di raccolta dati e la costituzione di un'unità di formazione vanno anche in questa direzione, pur orientandosi l'obiettivo iniziale alla dimensione del volontariato.</p> <p>2 Tra le organizzazioni della Galassia è stato firmato un accordo formale. Durante l'anno vi sono stati molti momenti di scambio informale di informazioni. Alcuni dipendenti dell'Associazione sono entrati a far parte dei direttivi delle altre organizzazioni</p> <p>3 La buona presenza degli operatori alle Giornate associative e dei coordinatori alle Klausure sono indicatori del raggiungimento dell'obiettivo.</p>
<p>Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?</p>	<p>Aumentare la visibilità dell'Associazione (soprattutto attraverso gli eventi per il 40° anniversario)</p> <p>Dare sostegno all'area volontariato</p> <p>Essere riferimento per il gruppo In Memoriam</p>
<p>Quali invece non sono stati raggiunti?</p>	<p>Il sistema di comunicazione ancora non ha trovato forma e concreta applicazione in un Piano di comunicazione.</p>
<p>Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2018?</p>	<p>Il rafforzamento del team del centro Studi.</p>

E quali criticità si sono manifestate?	Difficoltà a definire bene finalità e obiettivi che si vogliono raggiungere attraverso il Centro Studi. Quindi fatica nella gestione delle diverse e variegate richieste “fuori programma” che continuamente arrivano al centro Studi.
--	--

## AREA VOLONTARIATO

Quali obiettivi erano previsti per l'anno 2018 dalla tua Area?	Migliorare il raccordo tra operatori e volontari attraverso la costruzione di un sistema strutturato di raccolta dati, di formazione, di relazione, di organizzazione
Sono stati raggiunti?	In parte
Se sì, quali elementi/dati ci confermano il loro raggiungimento?	<p>Con il Centro studi si è elaborata una modulistica comune per la raccolta dei dati riguardanti i volontari.</p> <p>Si sono organizzati momenti di formazione comune per ragazzi del servizio estivo provinciale, volontari del Servizio sociale volontario, volontari di “Estatissima”.</p> <p>Un'altra conferma è costituita dall'organizzazione comune della 4° Fiera del Volontariato.</p>
Quali obiettivi sono stati raggiunti che non erano stati dichiarati?	Giungere a una riorganizzazione dell'Area volontariato e spiritualità.
Quali invece non sono stati raggiunti?	<p>Non è stato predisposto un sistema e degli strumenti di verifica, né il questionario di gradimento dell'accompagnamento.</p> <p>È stata elaborata la bozza di un possibile questionario di verifica per volontari, con cui rilevare l'andamento dell'esperienza di ciascuno. Vanno definite le modalità di somministrazione e rielaborazione.</p>
Quali sono stati gli aspetti positivi dell'anno 2018?	È migliorata la relazione tra dipendenti e volontari; si è colto l'impegno degli operatori per venire incontro alle esigenze dell'Area volontariato.
E quali criticità si sono manifestate?	Rimane aperta la questione della formazione, iniziale e continua, dei volontari: molto volontari sono poco disponibili e insofferenti a questa proposta. Occorre stabilire la linea da seguire.

## 5. La riclassificazione dei dati contabili

### Le risorse economiche

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.

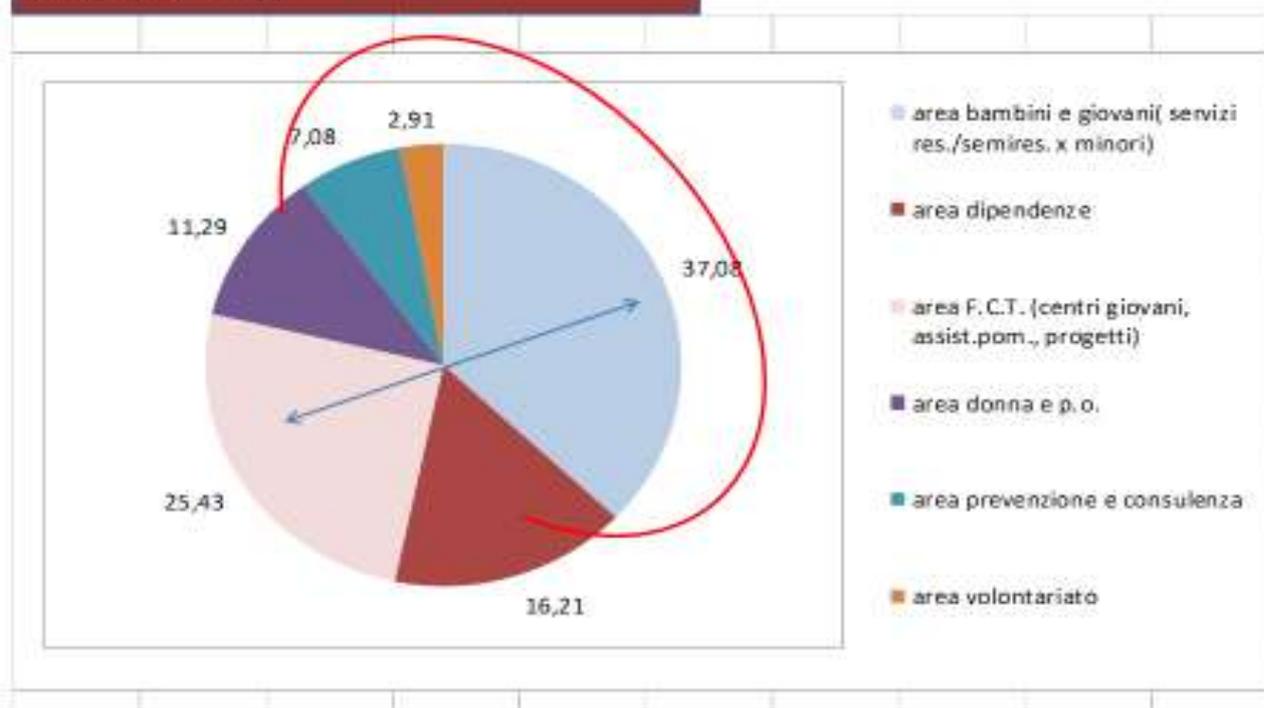
### 5.1 I costi per area, per tipologia, per fattore produttivo

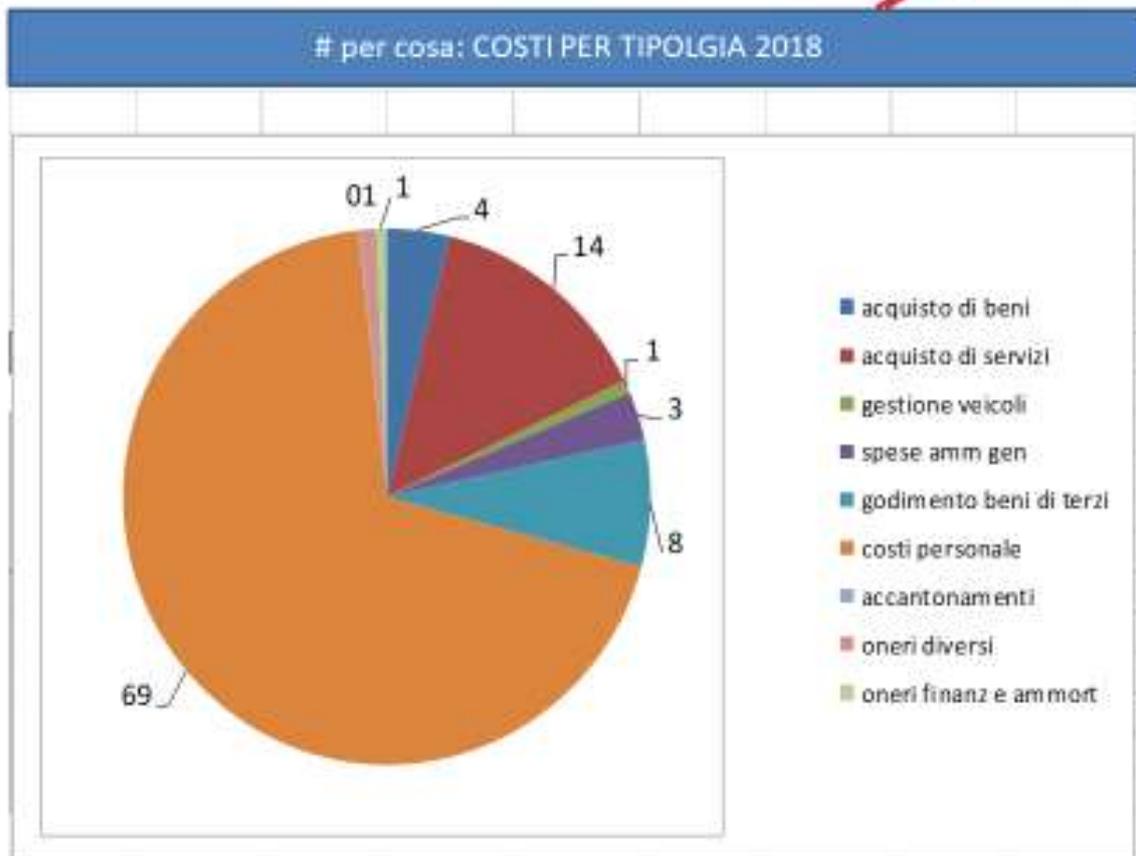
Di seguito vengono illustrati i costi sostenuti nel corso del 2018 classificandoli per aree di intervento, per tipologia di costo e per fattore produttivo.

Nel corso dell'esercizio finanziario 2018 La Strada-der Weg ONLUS ha sostenuto costi per complessivi € 7.036.723 . Rispetto ai costi del 2017, nel 2018 l'Associazione ha avuto un aumento complessivo dell'11,47%.



# per chi: 2018 COSTO PIENO PER AREA DI ATTIVITA' SOCIALE

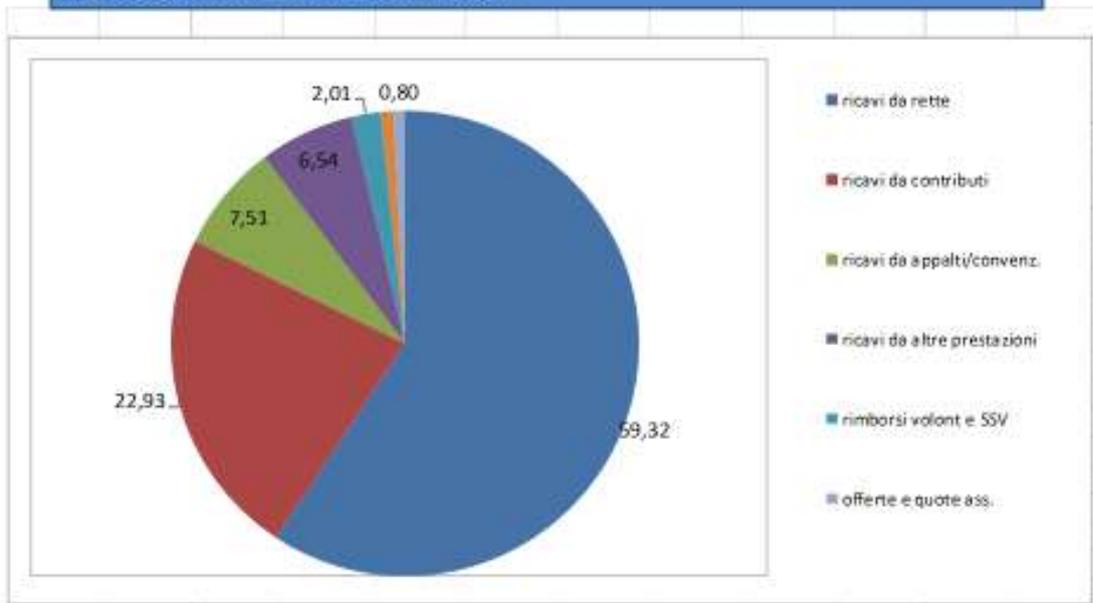




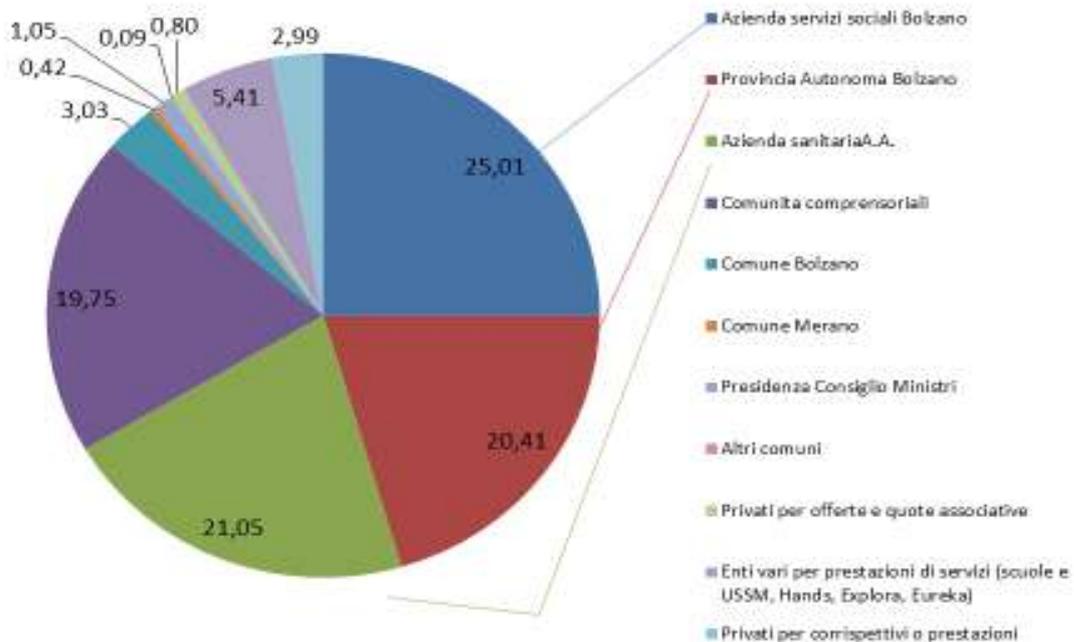
Tra i costi per l'acquisto di servizi rientrano i servizi di vitto esternalizzato, pulizie, lavanderia, formazione, utenze telefoniche, luce, acqua e gas, manutenzioni. Tra i costi di godimento di beni di terzi rientrano le locazioni per le sedi dei servizi e le relative spese condominiali. I costi di personale sono quelli che incidono maggiormente sul totale dei costi (69%) e che, nel corso degli anni sono aumentati maggiormente, a fronte dell'aumento dei servizi erogati dall'Associazione.

Nel corso dell'esercizio finanziario 2018 La Strada-der Weg ONLUS ha avuto ricavi per complessivi € 6.969.441. Rispetto ai ricavi del 2017, nel 2018 l'Associazione ha avuto un aumento complessivo del 7,3

# da cosa: RICAVI PER TIPOLOGIA 2018



# da chi: RICAVI PER SOGGETTO 2018



## 6. Altre questioni rilevanti per gli stakeholder e prospettive future

### **La destinazione dell'avanzo di amministrazione**

Dalla differenza tra ricavi e costi emerge che La Strada der Weg ha chiuso l'esercizio finanziario 2018 con un disavanzo di amministrazione di – 67.282 € . Il disavanzo è stato coperto con le riserve degli anni precedenti.

UN ANNO IN POCHE PAROLE:

**Abbiamo potenziato il rapporto con i giovani:** circa l'86% dei nostri «utenti/contatti» hanno meno di 25 anni

**Abbiamo potenziato gli interventi di prevenzione:** circa l'87% dei nostri «contatti» si genera nell'area Famiglia cultura e territorio

**Abbiamo potenziato l'investimento economico complessivo sui giovani:** il 62,51% delle risorse sono dedicate alle due aree Bambini e Giovani e famiglia cultura e territorio

TUTTO QUESTO PERCHE' I GIOVANI DI OGGI SARANNO GLI ADULTI DI DOMANI.