



BILANCIO SOCIALE 2018

L'INCONTRO
CHE SUPERA
I CONFINI





Quest'anno...

Le immagini di queste pagine vogliono raccontare la storia di 25 anni di lavoro e di impegno, attraverso le parole degli uomini, delle donne e dei minori che ogni giorno accogliamo e sosteniamo.



Sommario

1. PRESENTAZIONE	4
2. LA NOSTRA IDENTITÀ	8
2.1 LA NOSTRA STORIA	9
2.2 LE FINALITÀ	10
2.3 CERTIFICAZIONI E COLLEGAMENTI	10
2.4 IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	11
3. COME SIAMO ORGANIZZATI	12
3.1 L'ORGANIGRAMMA	13
3.2 GLI ORGANI SOCIALI	16
3.3 I SOCI	18
3.4 IL PERSONALE DELLA COOPERATIVA	20
3.5 I VOLONTARI	32
3.6 LA SEDE E LE STRUTTURE D'ACCOGLIENZA	34
4. COSA ABBIAMO FATTO	36
4.1 LA FARSI PROSSIMO NEL 2018: UNO SGUARDO TRASVERSALE	37
4.2 PERFORMANCE	40
5. I PORTATORI DI INTERESSE	50
5.1 I PORTATORI DI INTERESSE INTERNI	51
5.1.2 IL GRADO DI SODDISFAZIONE	54
5.1.2 IL GRADO DI SODDISFAZIONE - I COORDINATORI	56
5.1.2 IL GRADO DI SODDISFAZIONE - I LAVORATORI	60
5.1.3 LA CONOSCENZA DELLA COOPERATIVA	65
5.2 PORTATORI DI INTERESSE ESTERNI	68
6. LA DIMENSIONE ECONOMICA	74
6.1 SINTESI BILANCIO CONSUNTIVO	75
6.2 IL PESO DEI VARI INTERVENTI	77
6.3 RICLASSIFICAZIONE DEL BILANCIO E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA	79
7. LE PROSPETTIVE PER IL FUTURO	80

1. Presentazione

1. Presentazione

Il 2018 è stato per la Farsi Prossimo l'anno di una importante ricorrenza, i 25 anni dalla propria fondazione. La pubblicazione del Bilancio Sociale raggiunge quest'anno il traguardo dei 15 anni, costituendo ormai un appuntamento fisso della sua vita sociale.

Come noto, la redazione e il deposito del bilancio sociale è un requisito richiesto dalla Regione Lombardia ai fini del mantenimento dell'iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, ed è sempre più spesso un elemento utilizzato dalla Pubblica Amministrazione per accertarsi del grado di trasparenza ed efficacia sociale degli enti del Terzo Settore.

È pertanto motivo di soddisfazione sottolineare che la Farsi Prossimo ha adottato questo strumento di comunicazione e trasparenza ancor prima del subentrare di obblighi normativi.

Si tratta infatti di un documento prezioso per la Cooperativa stessa, che permette di “tirare le fila” del lavoro svolto durante un intero anno di esercizio, prendendone in considerazione molteplici aspetti: dalla realizzazione dell'oggetto sociale ai dati di bilancio, dagli aspetti organizzativi a quelli della vita associativa.

Il Bilancio sociale vuole inoltre rappresentare uno strumento di relazione con i diversi

interlocutori della Cooperativa: per “rendicontare” il proprio operato alle organizzazioni a diverso titolo partner della Farsi Prossimo e per farsi conoscere da nuove realtà e anche dai cittadini interessati.

Anche quest'anno le pagine del Bilancio sociale forniscono dati utili ai fini di quantificare e sintetizzare le attività svolte, il coinvolgimento dei lavoratori, l'assetto organizzativo e alcuni aspetti economici. Pur nella continuità, lo schema utilizzato viene rivisto e integrato ogni anno per renderlo sempre più aderente ai cambiamenti che caratterizzano la vita di una organizzazione del Terzo Settore quale è Farsi Prossimo. Quest'anno, in particolare, abbiamo voluto quantificare e restituire, sia pur solo in termini numerici, il preziosissimo apporto fornito dai volontari alle attività di Farsi Prossimo nelle diverse aree.

Ringraziamo, come di consueto ma non per questo in modo meno sentito, i soci, i lavoratori, i volontari e i sostenitori della Cooperativa che rendono possibili la realizzazione dei progetti e dei servizi con il loro impegno e la loro passione.

Il bilancio sociale viene redatto in forma cartacea ed è consultabile in formato PDF sul sito della cooperativa www.farsiprossimo.it.

Il Consiglio di Amministrazione di Farsi Prossimo Onlus s.c.s.





2. La nostra identità

2. La nostra identità

La Cooperativa Farsi Prossimo è una cooperativa sociale di tipo A promossa da Caritas Ambrosiana con sede a Milano, che opera nel settore dei servizi alla persona dal 1993.

2.1 La nostra storia

La Cooperativa Farsi Prossimo è stata fondata nel novembre del 1993 su iniziativa della Caritas Ambrosiana per dare una risposta operativa alle varie situazioni di emergenza e di povertà che si presentavano nella Diocesi. Con la fondazione di Farsi Prossimo, Caritas intendeva conciliare le proprie finalità promozionali con la necessità e l'urgenza di fornire risposte concrete e tempestive alle situazioni di bisogno, dando nel contempo un chiaro messaggio educativo alla comunità cristiana e civile.

25 ANNI DI ATTIVITÀ

Nel corso di venticinque anni di attività, Farsi Prossimo ha differenziato i propri interventi per rispondere alle trasformazioni del contesto socio-politico e culturale e per poter rispondere in modo efficace alle nuove priorità e problematiche che via via sono emerse, tenendo conto delle esigenze dei diversi portatori di interesse. Nel tempo, alcuni servizi legati a territori o settori specifici di attività si sono distaccati costituendo a loro volta nuove cooperative.

Nel novembre 1998 è stato così costituito il Consorzio Farsi Prossimo, che si pone come punto di convergenza delle varie realtà cooperative legate alla Caritas Ambrosiana. Nel 2011 si è realizzata la fusione per incorporazione della Cooperativa Sociale S. Martino ONLUS, nata nel 1919 come cooperativa di consumo e trasformata in cooperativa sociale nel 1996, anche grazie al sostegno di Caritas Ambrosiana e di Farsi Prossimo. La fusione ha consentito un ulteriore ampliamento in termini di compagine sociale, attività, patrimonio e radicamento territoriale.

Farsi Prossimo oggi è una realtà articolata e di grandi dimensioni che ha maturato una forte competenza di intervento sociale. Si occupa, oltre che di rifugiati, di donne maltrattate o vittime della tratta; di minori, sia italiani che stranieri, attraverso comunità residenziali per ragazze e minori stranieri non accompagnati e, più in generale, delle problematiche legate al mondo dell'adolescenza. Accoglie in comunità donne con bambini. Si occupa delle persone senza dimora e di famiglie sfrattate, anche attraverso progetti di housing sociale. Sta consolidando attività di catering che hanno come scopo primario quello di offrire opportunità di lavoro e crescita professionale a donne straniere.

2. La nostra identità

Lavora per favorire percorsi d'inserimento e integrazione sociale, scolastica e lavorativa. L'azione di Farsi Prossimo si sviluppa sul territorio della Diocesi Ambrosiana, con prevalenza nel territorio del Comune di Milano e del suo hinterland.

2.2 Le finalità

La Cooperativa intende concorrere alla promozione umana e sociale dell'uomo in funzione della sua completa formazione e integrazione sociale. Persegue, mediante la cura e la presa in carico di soggetti deboli e attraverso la gestione di servizi socio-educativi, la promozione della carità secondo lo spirito e le finalità di Caritas Ambrosiana.

Farsi Prossimo intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi e interventi specializzati rivolti a persone in situazione di difficoltà e vulnerabilità, quali: comunità residenziali e semiresidenziali, centri di accoglienza, servizi di housing sociale e di homing, strutture di semi-autonomia, servizi di integrazione e aggregazione sociale, servizi di counselling, servizi di orientamento territoriale, servizi socio-educativi per minori italiani e stranieri, laboratori. Svolge inoltre attività di consulenza, progettazione e formazione rivolte ad operatori pubblici e privati, di

iniziativa propria o in convenzione con Enti Pubblici e Privati.

Per poter conseguire tali finalità, Farsi Prossimo cerca ogni anno di consolidare gli obiettivi raggiunti, e di migliorare alcuni aspetti strategici funzionali a sostenere il lavoro sociale svolto sul territorio.

2.3 Certificazioni e collegamenti

Farsi Prossimo ha ottenuto la Certificazione di Qualità fin dal 2003 con SQS, Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management.

Oggi è certificata UNI EN ISO 9001:2015 nei seguenti ambiti: progettazione ed erogazione di servizi di assistenza in ambito socio-assistenziale o per persone e/o nuclei familiari in difficoltà; erogazione di servizi di formazione, consulenza e orientamento. Fin dalla sua fondazione la Cooperativa si occupa di minori, famiglie ed adulti stranieri; dal 2001 è iscritta al Registro degli Enti che svolgono attività a favore di stranieri ai sensi dell'art. 54 DPR 394/1999 al n. A/090/2001/MI della sezione A e al n. C/33/2000/MI della sezione B.

Nel 2015 ha ufficialmente adottato il MOG (Modello Organizzativo di Gestione) e nominato un OdV (Organismo di Vigilanza) composto da due membri, uno esterno e uno interno, nel quadro delle procedure attivate

CERTIFICAZIONI

per l'implementazione di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001. Tale decreto individua la responsabilità amministrativa degli enti derivante dalla commissione o tentata commissione di alcuni reati, espressamente richiamati nella normativa, da parte dei soggetti apicali dell'ente o dei sottoposti, nell'interesse o a vantaggio dell'Ente. È socia fondatrice del Consorzio Farsi Prossimo di Milano, aderisce a Confcooperative ed è socia del consorzio OIKOS di Milano e di CGM Finance.

2.4 Il sistema di gestione della qualità

Da dicembre 2017 la Cooperativa è certificata UNI EN ISO 9001:2015.

LA POLITICA PER LA QUALITÀ DI FARSÌ PROSSIMO

Chi siamo

La Cooperativa Farsi Prossimo è stata fondata nel 1993 su iniziativa della Caritas Ambrosiana per dare una risposta operativa alle varie situazioni di emergenza e di povertà che si presentavano nella Diocesi. Negli anni la Cooperativa ha ampliato e differenziato le proprie attività per rispondere in modo efficace alle variazioni del contesto sociale e culturale di riferimento e alle nuove priorità e problematiche che via via emergevano.

Che cosa facciamo

La Cooperativa Farsi Prossimo progetta ed eroga servizi, residenziali e non, attività formative, di consulenza ed orientamento in ambito socio-assistenziale ed educativo rivolte a persone e/o nuclei familiari fragili o in difficoltà, in particolare immigrati e richiedenti asilo, donne e minori, persone gravemente emarginate, donne vittime di maltrattamento e tratta.

Le nostre scelte di fondo

Le persone possono avere necessità temporanee legate a bisogni personali, familiari, sociali, di ospitalità, di sostegno affettivo, di orientamento alle scelte di vita, di cura ed accudimento, di progettualità ad un'esistenza autonoma, di accompagnamento e di reinserimento sociale. Nei nostri servizi e attività poniamo particolare attenzione ai processi relazionali, alla storia ed alle vicende di ciascuno, alla progettualità, alle attese e ai significati legati all'esperienza ed esistenziali. Centriamo il nostro intervento sulla relazione interpersonale con l'ospite/utente:

- riconoscendone, per quanto capace a causa dei limiti, delle difficoltà e dei bisogni

specifici, l'autonomia,

- rispettandone le legittime aspirazioni e desideri,
- incentivandone i percorsi di autonomia,
- supportandone le scelte realistiche.

Come operiamo

Nella realizzazione degli interventi e nella tenuta sotto controllo dei processi, la Cooperativa fa riferimento ai principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza, e alle regole di comportamento previste dal proprio Codice Etico, cui devono attenersi tutti i soci, lavoratori, collaboratori interni ed esterni dell'organizzazione.

Attraverso l'applicazione del Sistema di Qualità si pone come obiettivi:

- Il miglioramento costante del livello di affidabilità ed efficienza dei servizi e dei processi;
- La massima attenzione alla centralità della persona;
- La formazione continua del personale per garantirne la competenza;
- Il coinvolgimento e la motivazione del personale nel raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e nella soddisfazione delle esigenze dei destinatari e dei portatori di interesse;
- L'adeguamento e/o lo sviluppo dei servizi in base alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni nel territorio in cui la Cooperativa è presente;
- La diversificazione dei Committenti;
- Il coinvolgimento degli enti della rete di riferimento in base agli specifici interventi e in funzione delle proprie mansioni e competenze;
- L'ottimizzazione dei flussi di comunicazione interni ed esterni alla Farsi Prossimo;
- La tenuta sotto controllo dei possibili rischi e l'attivazione di conseguenti azioni di miglioramento.

3. Come siamo organizzati

3.1 L'organigramma

La struttura organizzativa di Farsi Prossimo, accanto agli organismi politici e di gestione e di controllo previsti dallo Statuto (Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale) e di quelli di controllo previsti dal D.Lgs. 231/2001 (Organismo di Vigilanza), si articola in:

**AREE STAFF
E LINE** **una macro area di supporto (staff)** che include amministrazione, finanza e controllo; tecnologie informatiche; gestione immobili; risorse umane; servizi di compliance, servizi per il supporto istituzionale e per lo sviluppo. Le strutture di staff afferiscono direttamente al presidente.

una macro area operativa (line) che include sette aree coordinata da un direttore delle aree operative. Le aree operative sono a loro volta suddivise in unità operative, centri di servizio, gestite dai coordinatori.

ASSEMBLEA SOCI

CDA

Presidente A. Lodi, Vicepresidente R. Festa, Consiglieri S. D'Ambrosio, M. Napoli, G. Romano

Collegio Sindacale

F. Gelmini, M. Lovagnini, V. Zuccoli

Presidente

A. Lodi

OdV

F. De Sanctis, E. Mazzola

Enti di staff

AFC, ICT, Gestione immobili, Sicurezza 81/08
A. Gilardi

Risorse Umane
A. Lodi

Compliance
M. Napoli

Tesoreria/controllo gestione
R. Accurso

Responsabile RU
R. Merli

Privacy
S. D'Ambrosio

Sicurezza 81/08 ref. interno
L. Gamba

Formazione
G. Romano

Qualità
M. Napoli

RSPP
M. Galbiati (CFP)

RLS
M. Di Bella, P. Pagani,
E. Omodeo Zorini

Medico Competente
S. Bernieri, M. Macchi

Servizi informatici
AuroraNet
Referente interno
K. Saleh

Sviluppo/Istituzionale

Assistente alla direzione
E. Mazzola

Svil. Business/Proget. Sociale e Bandi
M. Napoli

Fund Raising
P. Reposo, M. Casorati

Web, Comunicazione e Immagine
A. Lodi

Volontariato, Servizio Civile, Tirocini
E. Mazzola

Bilancio Sociale
S. D'Ambrosio

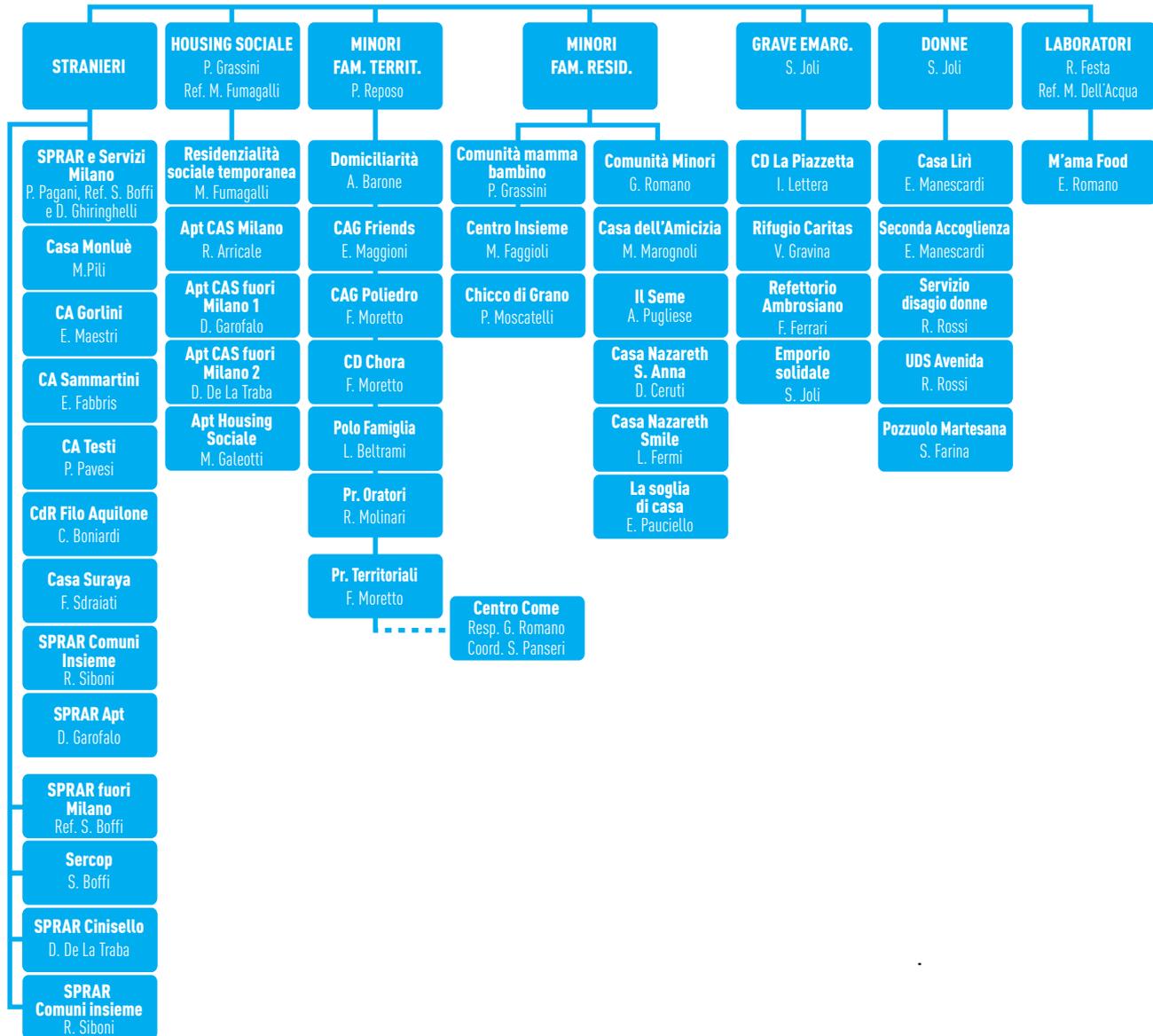
Acquisti
A. Lodi

Dir. aree operative
R. Festa

DIREZIONE AREE OPERATIVE

AREE OPERATIVE

Direttore Aree Operative - Rocco Festa



3.2 Gli organi sociali

La cooperativa è governata da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri con mandato triennale. L'attuale Consiglio è stato confermato nel maggio del 2018 e rimarrà in carica fino ad approvazione

del bilancio al 31.12.2020. La funzione di controllo è esercitata da un Collegio sindacale composto da 3 membri effettivi e da due supplenti. Il collegio in carica è stato eletto il 04.05.2016.

Composizione del Consiglio di Amministrazione

CARICA SOCIALE	NOMINATIVO	ALTRE INFORMAZIONI
Presidente	Annamaria Lodi	Socia lavoratrice dal 30 settembre 2011 - Consigliere dal 19 ottobre 2011
Vicepresidente	Rocco Festa	Socio lavoratore dal 27 marzo 2008 - Consigliere dal 18 giugno 2012
Consigliere	Giovanni Romano	Socio lavoratore dal 30 settembre 2011 - Consigliere dal 13 novembre 2014
Consigliere	Monica Napoli	Socia lavoratrice dal 15 ottobre 1999 - Consigliere dal 20 aprile 2006
Consigliere	Salvatore D'Ambrosio	Socio lavoratore dal 30 settembre 2011 - Consigliere dal 19 ottobre 2011

CONSIGLIO
DI AMMINISTRAZIONE

COLLEGIO SINDACALE**Composizione del Collegio Sindacale**

CARICA	NOMINATIVO
Presidente del Collegio Sindacale	Dott. Federico Gelmini
Sindaco effettivo	Dott. Marco Lovagnini
Sindaco effettivo	Dott. Vittorio Zuccoli
Sindaco supplente	Dott.ssa Ilaria Parolo
Sindaco supplente	Dott. Roberto Trespi

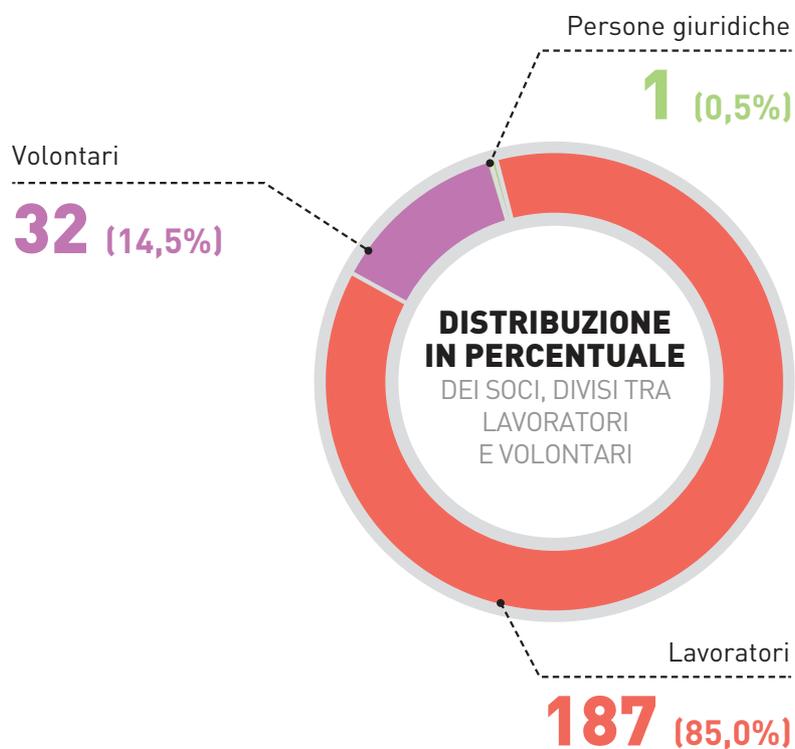
ORGANI SOCIALI**Frequenza riunioni organi sociali 2016 - 2018**

ANNO	ASSEMBLEE SOCI	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
2016	2	22
2017	2	17
2018	2	16

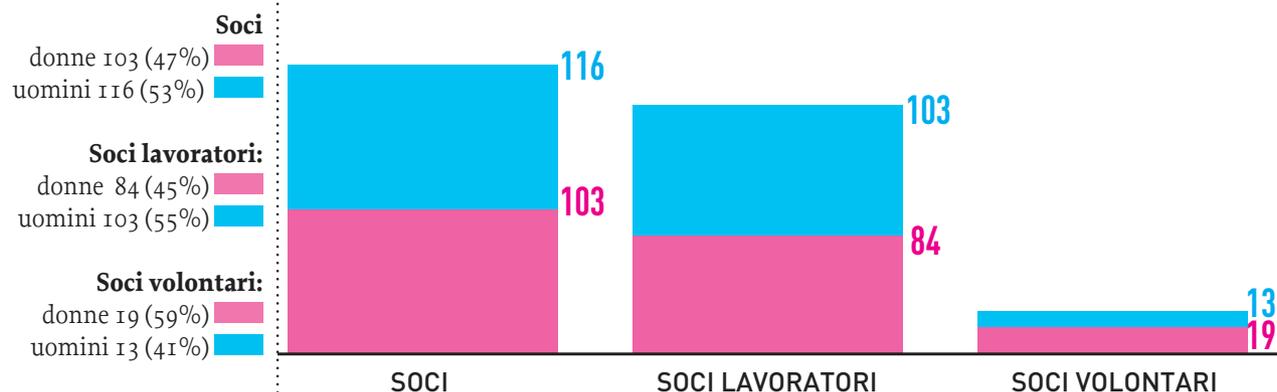
3.3 I soci

Al 31 dicembre 2018 i soci della Cooperativa erano 220 di cui:

- Soci Lavoratori	187
- Soci Volontari	32
- Persone giuridiche	1



I SOCI DELLA
COOPERATIVA



Età media dei soci

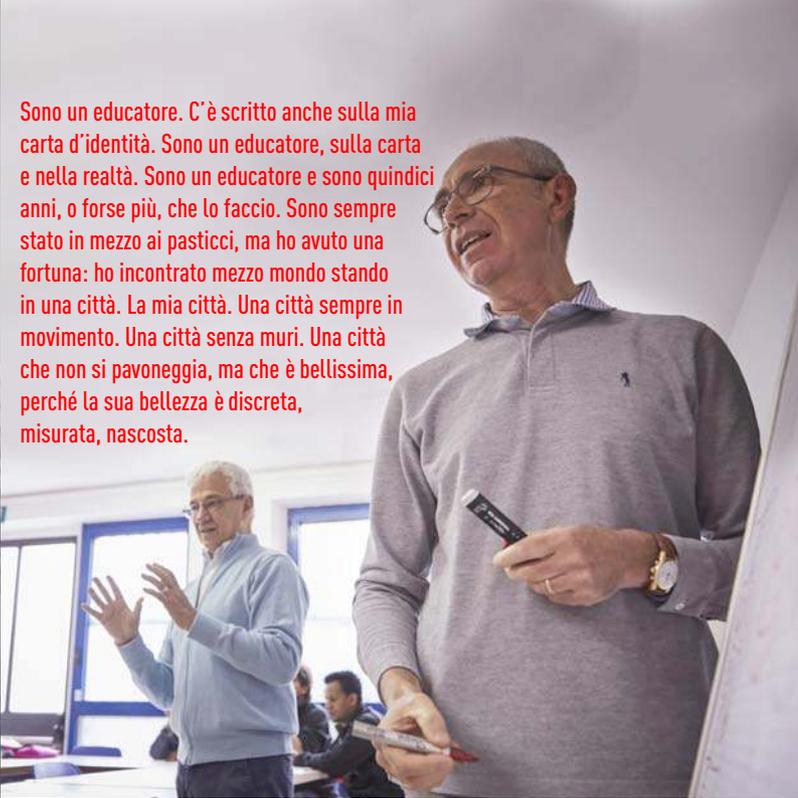
SOCI LAVORATORI	45
SOCI VOLONTARI	59
SOCI COMPLESSIVI	47

3.4 Il personale della Cooperativa

Il personale della Cooperativa al 31 dicembre 2018 è composto da 323 dipendenti, come specificato nei grafici e nelle tabelle che seguono.

Suddivisione per categoria					
CATEGORIE	INQUADR. CONTR.	UOMINI	DONNE	TOTALE	%
Dirigenti e Responsabili	F1 F2	7	4	11	3,4%
Coordinatori di unità complesse e assimilati	E1 E2	27	12	39	12,1%
Educatori, impiegati, coord. di unità semplici	D1 D2 D3	49	159	208	64,3%
Custodi / addetti pulizie	A2 B1 C1 C3	12	53	65	20,2%
Totali	/	95	228	323	100%

CATEGORIE, LIVELLI CONTRATTUALI,
DISTRIBUZIONE UOMO/DONNA



Sono un educatore. C'è scritto anche sulla mia carta d'identità. Sono un educatore, sulla carta e nella realtà. Sono un educatore e sono quindici anni, o forse più, che lo faccio. Sono sempre stato in mezzo ai pasticci, ma ho avuto una fortuna: ho incontrato mezzo mondo stando in una città. La mia città. Una città sempre in movimento. Una città senza muri. Una città che non si pavoneggia, ma che è bellissima, perché la sua bellezza è discreta, misurata, nascosta.

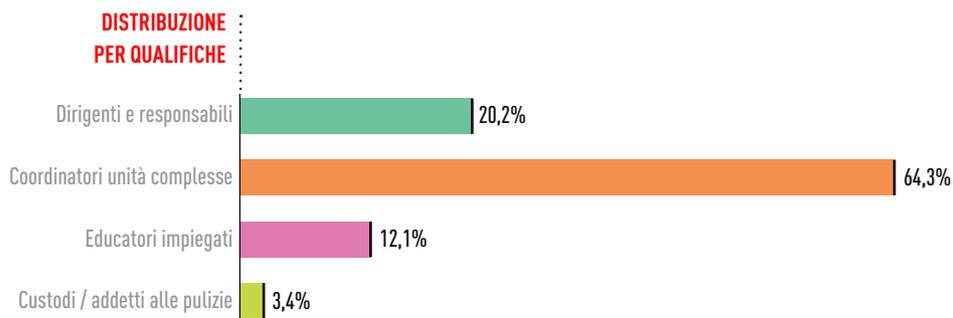




Sono partito una notte di novembre. Era il 2011,
e non avevo nemmeno 18 anni.
Quella notte non sapevo, naturalmente, quanta
sofferenza e paura mi avrebbe riservato quel viaggio.
Sapevo però che fuggivo da sofferenze e paure
tali da farmi decidere di partire.
E la mia famiglia era d'accordo: me ne dovevo andare.



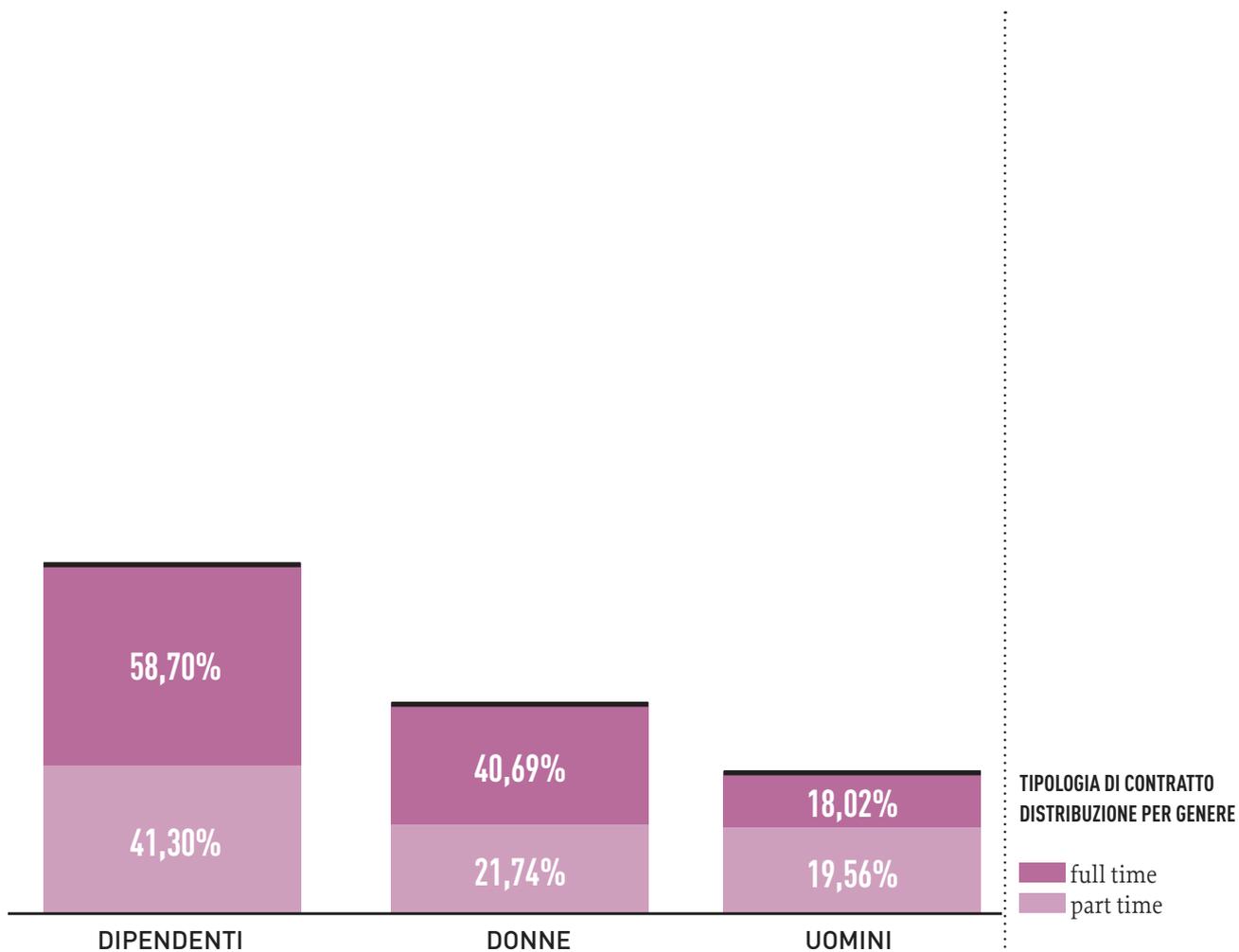
3.4 Il personale della Cooperativa

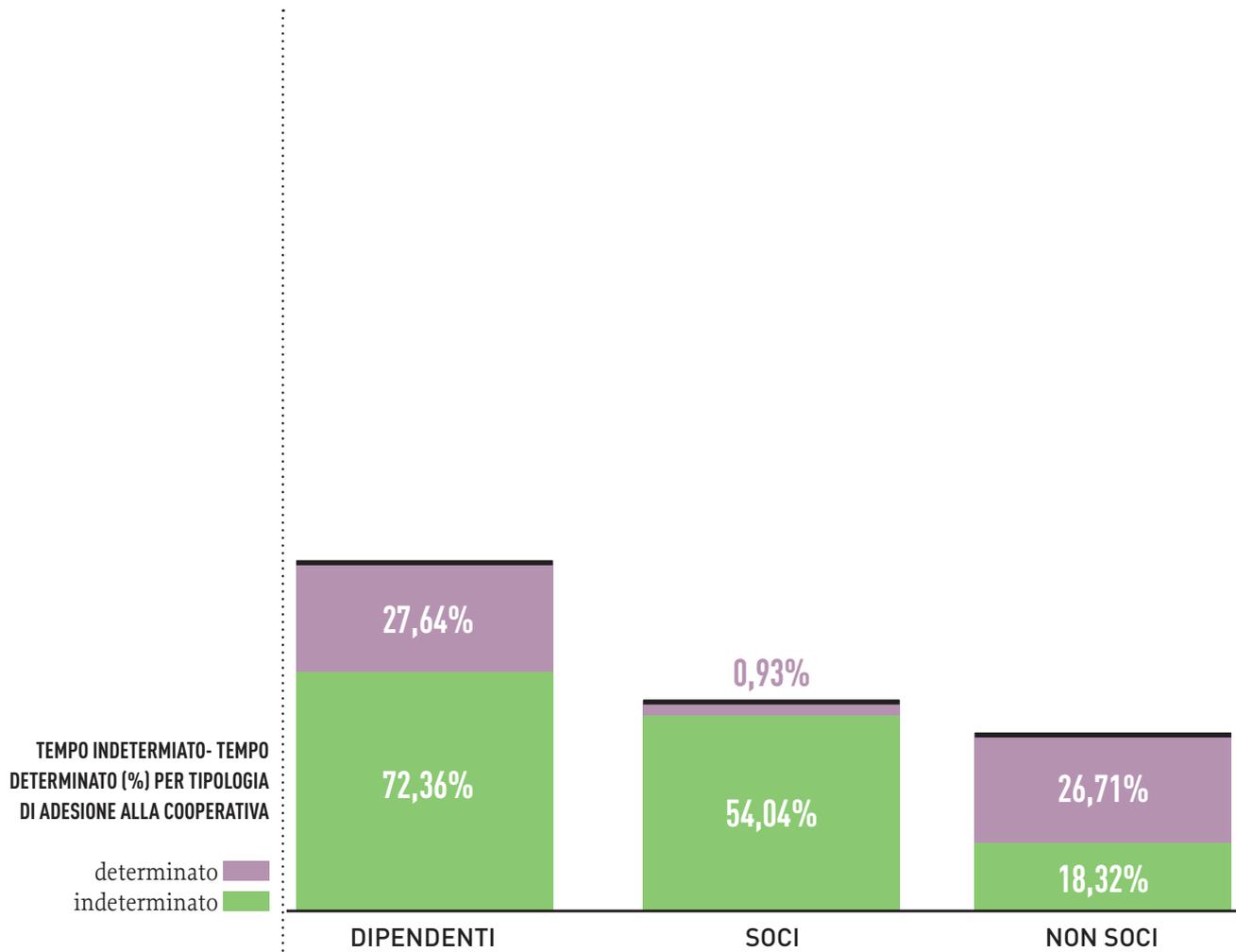


**TIPOLOGIE
DI CONTRATTO**

Tipologie dei contratti	N.	%2018	N.	%2017
Tempo pieno	133	41	114	35
Tempo part time	190	59	210	65
Totali	323	100	324	100
Tempo indeterminato	234	72	198	61
Tempo determinato	89	28	126	39
Totali	323	100	324	100

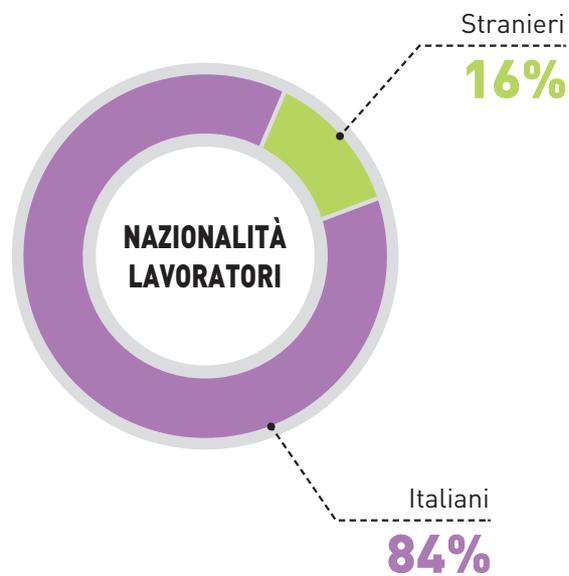
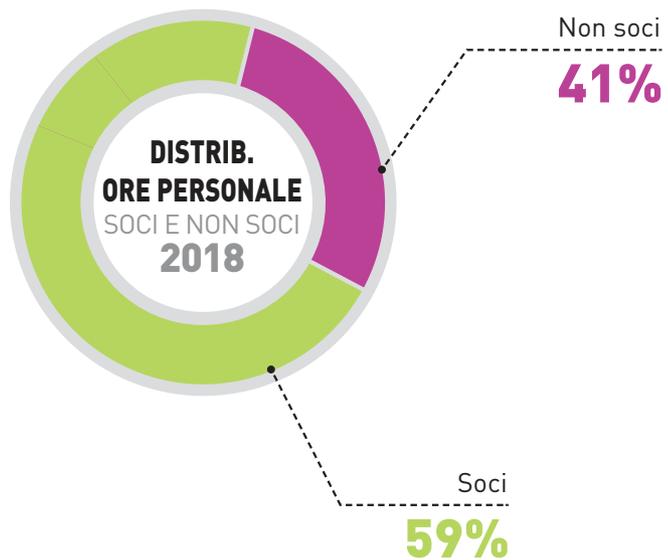
3.4 Il personale della Cooperativa



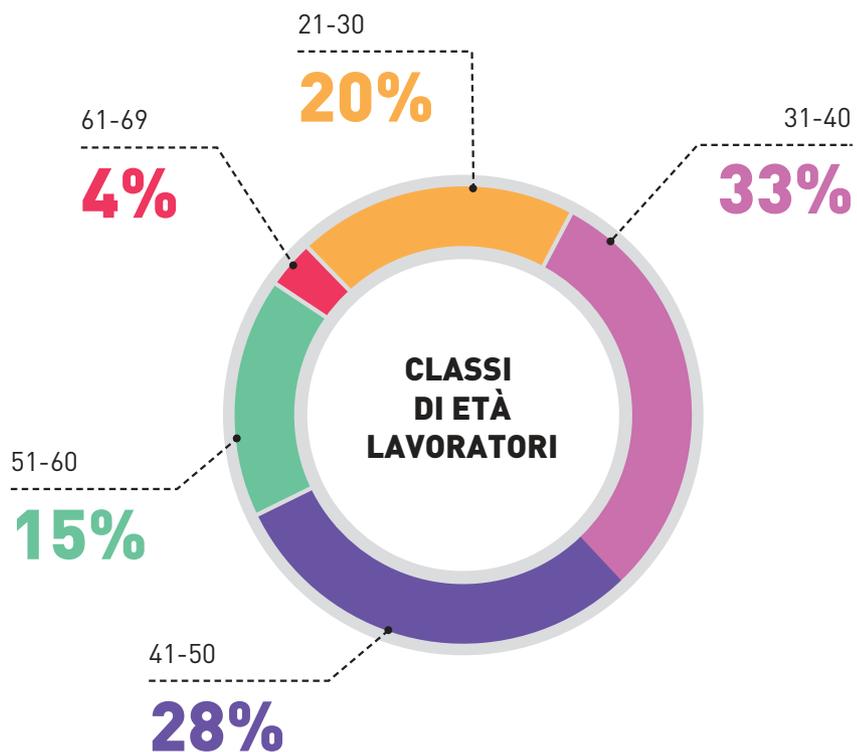


Io non sono tanto capace di preoccuparmi per me e ho bisogno di qualcuno che lo faccia ancora per un po'. Spero di riuscire a stare tranquillo quando sarò fuori, spero di tenere il lavoro e di trovare una casa con i miei amici.



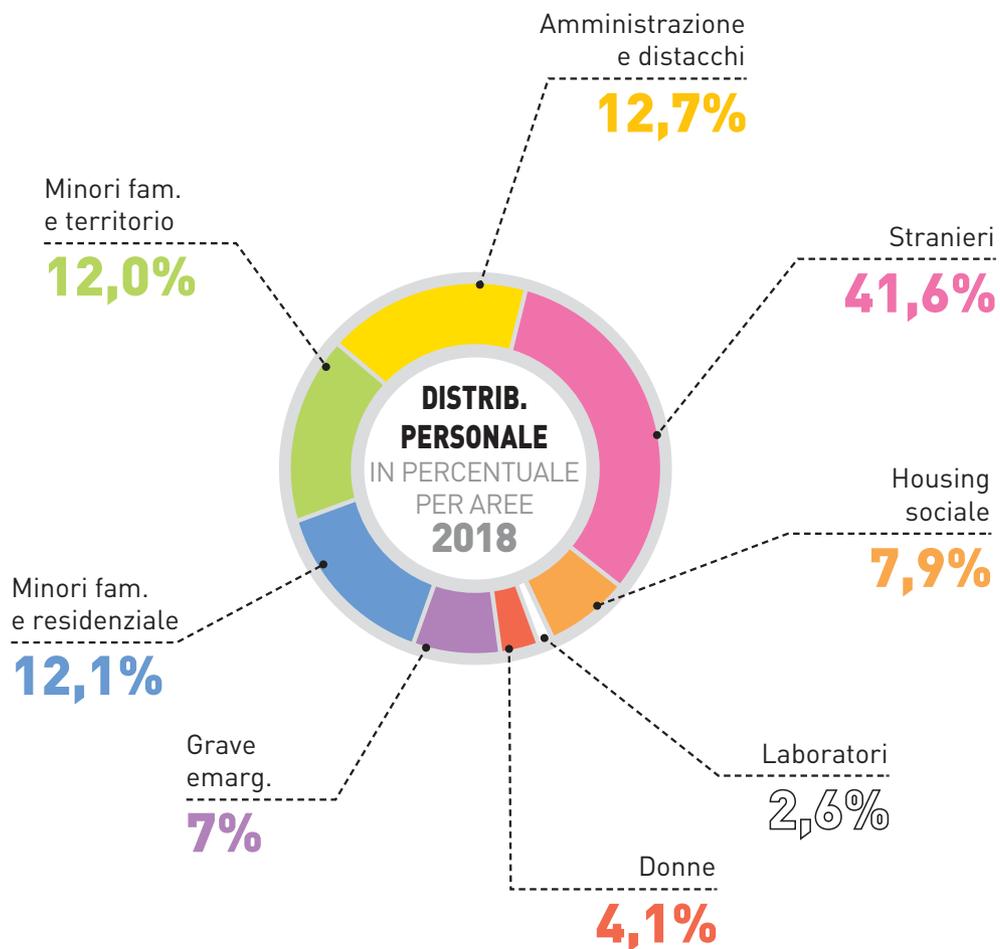


3.4 Il personale della Cooperativa



DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE
PER CLASSE DI ETÀ

**DISTRIBUZIONE DELLE ORE DEL
PERSONALE DIPENDENTE PER AREA**



3.4 Il personale della Cooperativa

La formazione del personale e i tirocini

Farsi Prossimo, oltre a quanto necessario per formare il suo personale in tema di tutela della salute e di sicurezza nei luoghi di lavoro, favorisce la partecipazione dei propri dipendenti a iniziative formative e riconosce a ciascuno di essi un monte ore annuo di formazione che corrisponde a quello dell'incarico settimanale, sensibilizzando i lavoratori a beneficiarne.

L'aggiornamento professionale, dunque, avviene attraverso la partecipazione a iniziative formative esterne cui partecipa il singolo operatore, a percorsi formativi progettati all'interno delle diverse aree di intervento in risposta alle esigenze specifiche o ai vicoli di bandi e accreditamenti oppure aderendo a proposte elaborate a livello centrale in risposta a esigenze trasversali individuate analizzando la rilevazione dei bisogni formativi rilevati.

Nel 2018 sono state autorizzate 3.667 ore di formazione che sono state utilizzate da 173 operatori registrando così un importante incremento sia rispetto alle ore riconosciute per tali attività sia per quanto concerne il numero di operatori che ne hanno

beneficiato.

Nel 2017, infatti, le ore relative alla formazione interna sono state 2.289 e gli operatori coinvolti 128.

Particolarmente significativi sono stati i percorsi realizzati per rispondere a bisogni rilevati in diversi servizi afferenti anche ad Aree operative diverse (Ruolo e metodo di lavoro dell'assistente sociale, La progettazione educativa individualizzata, Obblighi e responsabilità dell'educatore).

La trasversalità di queste proposte ha consentito, infatti, di implementare competenze specifiche favorendo contemporaneamente la costruzione di una cultura di lavoro condivisa.

Da segnalare anche la realizzazione del corso "Il ruolo di amministratore nella cooperativa Farsi Prossimo" progettato con l'obiettivo di promuovere processi di cambiamento favorendo l'avvicinamento dei soci lavoratori ai ruoli dirigenziali di cooperativa, su cui si sofferma la sezione dedicata alla partecipazione alla vita sociale di Cooperativa.

Sono continuati con positivi riscontri i rapporti con le Università per l'attuazione dei tirocini di studenti nei diversi servizi della Cooperativa. Si sono attivate 2 nuove convenzioni con sedi universitarie diverse. Nel 2018 sono stati inseriti 27 tra tirocinanti

FORMAZIONE E GESTIONE
DEL PERSONALE

I TIROCINI

e borse lavoro, di cui 8 dall'Università degli Studi di Milano-Bicocca (Scienze della Educazione), 2 dall'Università degli Studi di Milano-Bicocca (Servizio Sociale), 3 dall'Università Cattolica del Sacro Cuore (Scienze Linguistiche), 1 dall'Università Cattolica del Sacro Cuore (Consulenza pedagogica per la disabilità e marginalità), 1 dall'Università Cattolica del Sacro Cuore (Scienze dell'Educazione), 1 dall'Università di Bologna (CAF Pratiche sociali e giuridiche nell'accoglienza ed integrazione dei migranti), 1 dall'Università Statale di Milano (Promoitals), 2 dalla Fondazione Don Gnocchi (Laurea Educazione professionale) ed infine 8 tirocini formativi e di inserimento lavorativo, di cui 7 prorogati di 6 mesi. Sono stati attivati anche percorsi di alternanza scuola lavoro, in collaborazione con la Scuola Rudolf Steiner di Milano che ha inserito 16 studenti.



So che potrò tornare qui quando voglio, che la porta sarà aperta e che ci sarà sempre qualcuno che avrà voglia di ascoltarmi. So anche però che quando uscirò sarò ufficialmente grande, adulto e dovrò imparare a cavarmela da solo.

3.5 I volontari

Collaborano al raggiungimento degli obiettivi della Cooperativa 312 volontari che complessivamente forniscono 3.272 ore annuali con consistenti variazioni da area ad area a motivo della peculiarità dei destinatari e delle attività svolte.

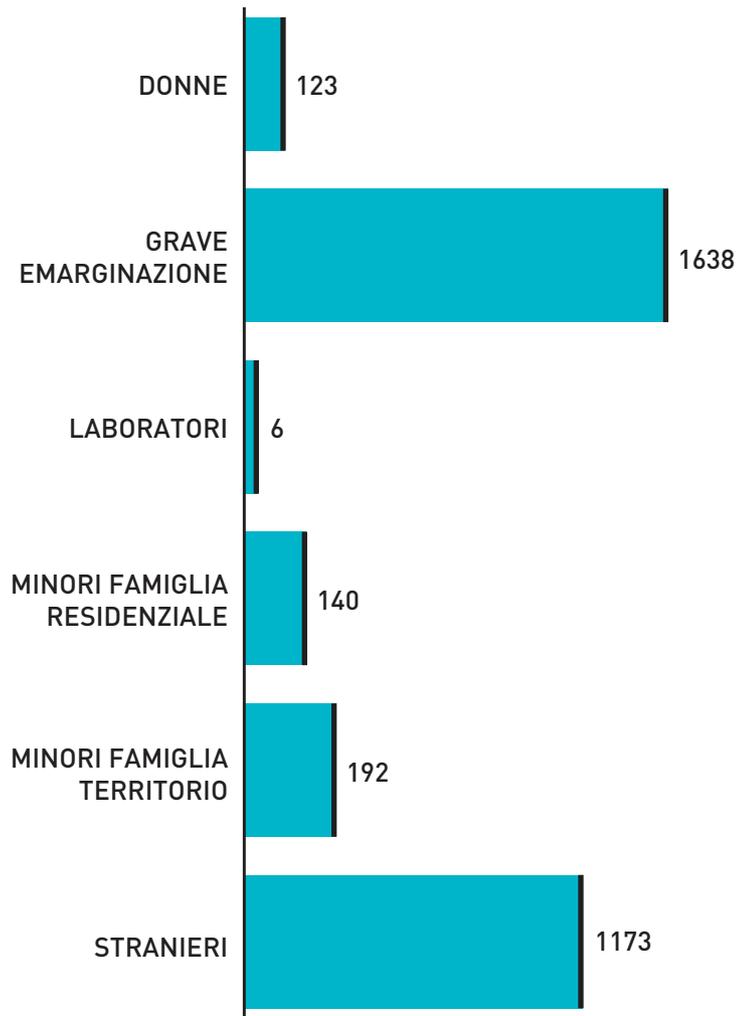
Oltre ai soci volontari della Cooperativa supportano le attività i volontari iscritti

all'Associazione Volontari Caritas Ambrosiana, all'Associazione Gatti Spiazzati o appartenenti ad altre associazioni di volontariato e/o parrocchie.

La tabella che segue fornisce una stima sulla distribuzione dei volontari per aree di intervento e sulle principali attività svolte da queste ultime.

Distribuzione volontari			
Area	N.	Ore mensili di presenza complessiva	Principali attività
Stranieri	112	1.173	Corsi di alfabetizzazione, corsi di italiano, educazione civica e finanziaria. Accompagnamento e orientamento ai servizi su territorio, mediazione culturale, socializzazione e baby-sitteraggio. Supporto logistico organizzativo: cene, guardaroba, etc.
Minori Famiglie e Territorio	18	192	Supporto alle attività di sostegno scolastico, affiancamento agli educatori nelle attività di laboratorio.
Minori Famiglie Residenziale: Comunità Minori e Comunità Mamma Bambino	26	140	Collaborazione nello svolgimento delle attività domestiche (pulizie, preparazione cene, guardaroba, etc.). scolastiche e ricreative. Accompagnamento e orientamento ai servizi sul territorio, disbrigo pratiche amministrative, attività di socializzazione.
Grave Emarginazione	124	1.638	Supporto logistico organizzativo, attività ludico ricreative, supporto agli educatori, gestione di laboratori, aiuto in cucina e servizio ai tavoli (refettorio), collaborazione nella gestione dei magazzini.
Donne	30	123	Uscita in strada, supporto organizzativo, partecipazione ad eventi di sensibilizzazione.
Laboratori	2	6	Collaborazione per servizi di catering ed attività connesse.

ORE MENSILI DI PRESENZA
COMPLESSIVA DEI VOLONTARI
PER AREA



3.6 La sede e le strutture di accoglienza

La “Carta dei Servizi” riporta la sede e i recapiti di ciascun centro di servizio. La totalità dei servizi di cooperativa è ubicata nella Diocesi di Milano, come previsto dallo Statuto. In particolare il 72,5% dei servizi è operativo nella città di Milano, mentre gli altri servizi sono distribuiti per il 25% nella provincia di Milano e per il 2,5% nella provincia di Varese.

Le aree che prevedono attività sviluppate al di fuori del Comune di Milano sono l'Area Stranieri (7,5%), l'Area Donne (7,5%), l'Area Minori Famiglia e Territorio (5%), l'Area housing sociale (5%) e l'Area Minori Famiglia Residenziale (2,5%).

SEDI	UFFICI	INDIRIZZO
Sedi centrali	Sede legale	Milano Via San Bernardino 4
	Sede amministrativa	Milano Via Fusinato 7



C'era una volta un signore molto saggio, ma il suo aspetto imbrogliava: smilzo, di statura media, umile nei modi. Nessuno avrebbe mai pensato che dentro a quel corpo esile e minuto si potesse celare un carattere deciso e determinato. Il suo viaggio inizia tanto tempo fa, in una caserma alle porte della città di Asmara.

4. Cosa abbiamo fatto

4.1 La Farsi Prossimo nel 2018: uno sguardo trasversale

La Farsi Prossimo eroga la propria offerta attraverso servizi suddivisi per Aree operative. Le performance conseguite dai diversi servizi sono descritte in modo analitico nelle pagine successive, fornendo un quadro dettagliato delle attività di ciascuna area. In questa sede vogliamo sottolineare soltanto alcune tra le principali novità che hanno riguardato nel 2018 l'attività della Farsi Prossimo in modo trasversale alle diverse aree e settori.

I 25 ANNI DI COOPERATIVA

Come ricordato nella presentazione, il 2018 è stato l'anno di una importante ricorrenza, i 25 anni dalla fondazione della Farsi Prossimo. L'anniversario ha costituito l'occasione per realizzare una pubblicazione che intende trasmettere il cuore delle attività della Cooperativa attraverso alcune storie di persone che hanno abitato i nostri servizi in questi anni. Al venticinquesimo è stata dedicata anche una serata ad hoc il 13 giugno presso l'Auditorium San Fedele di Milano, con la partecipazione dei soci, di cittadini interessati, di autorità e di figure significative della storia della Cooperativa.

IL RINNOVO DEL CONSIGLIO
DI AMMINISTRAZIONE

Per quanto riguarda la direzione politica della Cooperativa, nel mese di maggio, l'Assemblea è stata chiamata a rinnovare il

Consiglio di amministrazione e ha deliberato in modo unanime di rinnovare la fiducia ai cinque membri del Consiglio uscente. Il Consiglio rinnovato ha espresso le proprie linee programmatiche ai soci incentrate da una parte sulla cura dell'organizzazione e dell'assetto organizzativo e dall'altra sullo sviluppo di nuove strategie di intervento. Uno degli obiettivi del nuovo Consiglio è quello di favorire il rinnovo della direzione politica della cooperativa nei mandati futuri, ed è stato pertanto proposto ai soci un corso di formazione in cinque incontri su "Il ruolo di amministratore nella cooperativa Farsi Prossimo", il cui intento è stato sviluppare consapevolezza in merito alle funzioni e responsabilità del consiglio di amministrazione e approfondire un eventuale interesse individuale a candidarsi come futuro amministratore. Al corso, svoltosi tra settembre e dicembre, si sono iscritti 34 soci, con una presenza media agli incontri pari al 65%. Per quanto riguarda l'organizzazione interna, il 2018 ha visto una importante novità nella nomina di un Direttore delle Aree Operative, andando a ridisegnare anche la funzione del Comitato che riunisce periodicamente i Responsabili d'Area. La nuova struttura

4.1 La Farsi Prossimo nel 2018: uno sguardo trasversale

organizzativa è stata l'esito di un percorso di consulenza organizzativa, conclusosi nel 2018, che ha coinvolto CdA e RdA e intende rispondere, unitamente al potenziamento di alcune funzioni trasversali, all'esigenza di una gestione che favorisca la presa di responsabilità ai diversi livelli gestionali. Per quello che concerne lo sviluppo di progetti e servizi, è stato possibile sviluppare la richiesta di finanziamenti ad enti e fondazioni private, con esiti positivi su alcuni bandi molto significativi in termini di posizionamento e visibilità (si pensi ad es. al progetto QuBì Villapizzone, in cui la Cooperativa è capofila di un'ampia rete di organizzazioni territoriali). Si sottolinea la forte valenza inter-istituzionale di questo tipo di progetti, sempre più diffusi, in cui fondazioni ed enti privati sostengono od integrano attività in capo alle amministrazioni pubbliche, con una tendenza ad attivare ampie sinergie locali per la crescita di specifici ambiti di intervento o aree geografiche. Si segnala d'altra parte come il cambiamento di contesto sui temi dell'integrazione abbia portato ad una contrazione di alcuni interventi istituzionali per l'accoglienza dei cittadini stranieri, che costituiscono sin dalla fondazione uno degli aspetti core delle

attività di Farsi Prossimo.

Il nuovo quadro normativo ha modificato in modo radicale il sistema di accoglienza dei Richiedenti Asilo e rifugiati, andando di fatto in direzione di un modello nel quale diventa prevalente l'elemento di puro mantenimento e custodia degli ospiti a scapito della promozione di percorsi di integrazione. Si tratta di un modello che preannuncia ripercussioni sfavorevoli immediatamente visibili per i richiedenti asilo e per i rifugiati, che vedono sempre più difficile attuare il proprio inserimento lavorativo e sociale, ma che presto comporterà conseguenze anche per la società italiana nel suo complesso, proprio perché la poca cura dell'integrazione produrrà nuovi nuclei di persone emarginate, con tutte le difficoltà che questo induce. Non si può inoltre sottovalutare il fatto che la sostenibilità di questi servizi si dimostra possibile solo a patto di impoverirne il contenuto sociale; per questo Farsi Prossimo, insieme a Caritas Ambrosiana e alle altre organizzazioni del Terzo Settore, si sta mobilitando per attivare nuove risorse in grado di integrare l'erogazione dei propri servizi in favore di richiedenti asilo e rifugiati.

**ACCOGLIENZA DEI RICHIEDENTI
ASILO E DEI RIFUGIATI**



Gli educatori mi dicono che dovrei parlare di più,
mi chiedono come sto, come mi sento e quali sono
le cose importanti da fare per costruirmi una vita.
A volte faccio finta di non saper rispondere per la lingua,
ma non è proprio vero. A volte non è un problema di lingua,
a volte è proprio che non lo so come sto,
non lo so cosa devo fare per costruirmi una vita.

4.2 Performance

Alcune cifre sintetizzano in modo riepilogativo i servizi resi alle persone che costituiscono i destinatari degli interventi della Cooperativa.

87.754	Accoglienze (notti) nei servizi dell'area stranieri
86.653	Accoglienze (notti) nell'ambito dei Centri di Accoglienza Straordinaria
11.846	Accoglienze (notti) di persone in disagio abitativo
7.359	Giorni di accoglienza di nuclei mamma-bambino
15.731	Giorni di accoglienza residenziale di minori
290	Minori e famiglie coinvolti in progetti di sostegno socio educativo
694	Stranieri coinvolti in corsi di italiano L2
308	Interventi di mediazione culturale e scolastica
782	Personne intrattenute nel Centro Diurno rivolto a persone senza fissa dimora
18.250	Pernottamenti di persone senza fissa dimora presso Rifugio Caritas
27.300	Cene erogate a persone senza fissa dimora
236	Donne vittime di tratta contattate per strada

ALCUNI DATI IN SINTESI

Naima aveva provato a vincere la vergogna e a pronunciare qualche goffa parola con la vicina di casa. Lei sorrideva e la lasciava con gli occhi pieni di domande.

Così inizia l'avventura di Naima. Fa spazio nella testa e ci mette un mucchio di suoni e parole nuove.

Fa spazio sul tavolo e mette penne e quaderni come quando era piccola, nel suo villaggio in Marocco.

Fa spazio nel suo cuore e prepara il cous cous per la sua insegnante! Sì, è proprio là per lei.

La chiama per nome, le guida la mano sul foglio, ascolta le sue parole e le fa conoscere il quartiere in cui vive.



4.2 Performance

Le schede che seguono riportano, raggruppati per area di intervento, i destinatari, i beneficiari degli interventi di cooperativa, le performance conseguite.

Si rimanda alla Carta dei servizi per completare i dati riportati con altre informazioni riguardanti la provenienza dei destinatari, le modalità organizzative, ecc.

N.1 AREA STRANIERI

Accoglienza residenziale di persone straniere richiedenti e titolari di protezione internazionale ai fini del raggiungimento di una progressiva autonomia.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
<ul style="list-style-type: none"> - Persone straniere richiedenti e/o titolari di protezione internazionale - Uomini adulti e nuclei famigliari 	87.754 accoglienze (notti occupate) 524 persone accompagnate 44 soluzioni abitative attivate 232 segnalazioni di borse lavoro (attraverso Consorzio Mestieri e CeLav) 318 iscritti a corso di formazione 2 soluzioni abitative attivate	<ul style="list-style-type: none"> - Centro accoglienza Sprar Casa Monluè - Centro accoglienza Sprar Gorlini - Centro accoglienza Sprar Sammartini - Centro accoglienza Sprar Testi - Comuni Insieme - Sercop - Sprar appartamenti - Sprar Cinisello Balsamo
<ul style="list-style-type: none"> - Nuclei famigliari di profughi e richiedenti asilo 	43.653 accoglienze (notti occupate) 247 persone accompagnate 5 borse lavoro (in collaborazione con Consorzio Mestieri) 200 iscritti a corsi di formazione	<ul style="list-style-type: none"> - Casa Suraya
<ul style="list-style-type: none"> - Cittadini stranieri accolti nei centri di accoglienza gestiti dalla Cooperativa Farsi Prossimo - Minori stranieri non accompagnati - Donne vittime di tratta 	243 contatti di socializzazione e inserimento 36 borse lavoro (in collaborazione con Consorzio Mestieri) 88 iniziative attivate (corsi di lingua, uscite didattiche...)	<ul style="list-style-type: none"> - Centro diurno rifugiati "Il Filo dell'aquilone"

N.2 Area Housing Sociale

Accoglienza temporanea di persone e nuclei familiari. Prevalentemente stranieri, in situazioni di disagio abitativo, anche ai fini della realizzazione di un progetto di integrazione sul territorio.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
- Nuclei familiari e persone singole, italiane e straniere, inviate dai servizi sociali	6.221 accoglienze (notti occupate) 33 persone fisiche accolte	- Residenzialità sociale temporanea
- Richiedenti asilo, singoli e famiglie	43.000 accoglienze (notti occupate) 163 persone accolte	- Appartamenti Cas Milano - Appartamenti Cas Fuori Milano 1 e 2
- Donne straniere vulnerabili (vittime di violenza o di tratta) - Uomini richiedenti asilo, titolari di protezione umanitaria o internazionale - Donne e nuclei familiari sfrattati - Persone ospedalizzate fuori sede e familiari di ospedalizzati - Persone in regime di arresti domiciliari	5.625 presenze 53 persone accolte	- Appartamenti Housing sociale

N.3 Area Minori, Famiglia e Territorio

Favorire la crescita e il benessere di minori e giovani e delle loro famiglie e realizzare attività di animazione territoriale in un'ottica di prevenzione e promozione della comunità.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
- Minori e famiglie in condizioni di vulnerabilità seguiti attraverso percorsi domiciliari	91 minori	- Domiciliarità
- Preadolescenti italiani e stranieri (11-18 anni) e adulti di riferimento	108 ragazzi iscritti alle iniziative di sostegno scolastico e di aggregazione socio culturale	- Centro di aggregazione giovanile "Friends" 1 e 2 (Cernusco sul naviglio) - Centro di aggregazione giovanile Poliedro (zona 8 di Milano)
- Ragazzi tra gli 11 e i 17 anni che necessitano di un sostegno scolastico e le loro famiglie su invio dei servizi	31 ragazzi che hanno partecipato ai laboratori e alle iniziative di orientamento scolastico	- Centro diurno Chora
- Famiglie, genitori e adulti con responsabilità educative di adolescenti che necessitano sostegno (counselling e/o supporto psicologico)	204 colloqui 50 accessi	- Polo famiglia
- Preadolescenti, adolescenti e giovani, adulti e volontari che frequentano e/o operano nell'ambito di alcune parrocchie	11 parrocchie supportate 1.500 bambini e ragazzi seguiti 350 preadolescenti, adolescenti e giovani 480 animatori e volontari attivi negli oratori	- Progetto oratori
- Preadolescenti, adolescenti, giovani e adulti di riferimento coinvolti nel proprio territorio di appartenenza	60 ragazzi bisognosi di sostegno scolastico 8 corsi sportivi 68 ragazzi che hanno partecipato/iscritti a corsi sportivi	- Progetti territoriali
- Studenti italiani e stranieri minori e adulti; docenti e operatori sociali; università italiane ed europee	694 studenti di italiano L2 308 interventi di mediazione culturale e scolastica 256 minori e famiglie coinvolte in laboratori di integrazione 157 partecipanti ad attività di formazione 1 ricerca europea	- Centro Come

N.4 Area Minori, Famiglia Residenziale - 4.1 Comunità Mamma Bambino

Accoglienza di donne con figli minorenni e affiancamento al fine di implementare e sviluppare la capacità genitoriale.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
- Donne con figli minorenni o in gravidanza	7.359 accoglienze (notti occupate) 37 ospiti	- Chicco di grano - Centro Insieme

N.4 Area Minori, Famiglia Residenziale - 4.2 Comunità Minori

Accoglienza di ragazzi e ragazze di ogni nazionalità, religione e cultura in età compresa tra i 14 e 21 anni fornendo protezione e sostegno nel percorso di crescita.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
- Ragazzi adolescenti stranieri che si trovano in situazione pregiudizievole	8.905 accoglienze (notti occupate) 49 minori	- Casa dell'amicizia - Il Seme
- Ragazze e minori bisognosi di sostegno nel percorso di crescita	4.601 accoglienze (notti occupate) 24 minori	- Casa Nazareth Comunità Smile e Sant'Anna
- Minori stranieri non accompagnati in regime di pronto intervento	2.225 accoglienze (notti occupate) 19 minori	- La Soglia di casa

N.5 Area Grave Emarginazione

Interviene in diverse situazioni di emarginazione e disagio di tipo abitativo, relazionale, economico e alimentare.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
- Persone in difficoltà privi di spazi personali e significativi in cui vivere - Persone senza fissa dimora italiane straniere e maggiorenni	782 persone che hanno usufruito del centro (8% donne, 92% uomini) 5.017 passaggi complessivi (10% donne, 90% uomini)	- Centro diurno La Piazzetta
- Persone italiane e straniere senza fissa dimora o in situazione di temporanea difficoltà abitativa	18.250 pernottamenti 178 persone accolte	- Rifugio Caritas
- Nuclei famigliari in condizione di difficoltà e disagio famigliare, lavorativo ed economico	151 tessere attivate (destinate a singole persone o nuclei famigliari) 482 persone che hanno usufruito del servizio	- Emporio della Solidarietà
- Persone in situazione di disagio economico inviate da Caritas o da parrocchie - Anziani soli nel mese di agosto - Anziani del quartiere - Ragazzi delle scuole	27.300 pasti per ospiti 3.140 per anziani del quartiere 455 pasti per ragazzi delle scuole 50 iniziative di animazione e intrattenimento 80 ore di formazione per ragazzi dell'istituto professionale	- Refettorio Ambrosiano

N.6 Area Donne

Difesa dei diritti umani lesi delle donne vittime di violenza e di tratta.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
- Donne espropriate del diritto di cittadinanza	90 uscite notturne	- Unità di strada Avenida
- Donne vittime di tratta	236 donne contattate per strada	- Servizio Disagio Donne
- Donne e minori vittime di sfruttamento e maltrattamenti	42 accompagnamenti sanitari e ai servizi sul territorio	- Casa Liri
- Donne bisognose di accoglienza protetta	213 colloqui 58 donne seguite 25 accoglienze	- Appartamenti di Seconda accoglienza - Casa Zoe

N.7 Area Laboratori

Attività di catering e di ristorazione collettiva socialmente responsabile.

Beneficiari	Performance	Servizi/Strutture dedicate
- Aziende private	138 prestazioni erogate	- M'ama Food
- Enti pubblici	5.640 persone servite	
- Associazioni	76.650 pasti erogati per la ristorazione collettiva	
- Proprietari di strutture destinate ad eventi e meeting		



"E mentre Milano fa sognare con la sua
scighera del mattino lo mi domando se sarai
capace di ascoltarmi. Guardandomi negli
occhi. Sarò capace di fidarmi e affidarti
i tormenti e i miei sogni?"
(dalla canzone: "in-piazzetta (in)visibili:
suoni - voci - pensieri)

5. I portatori di interesse

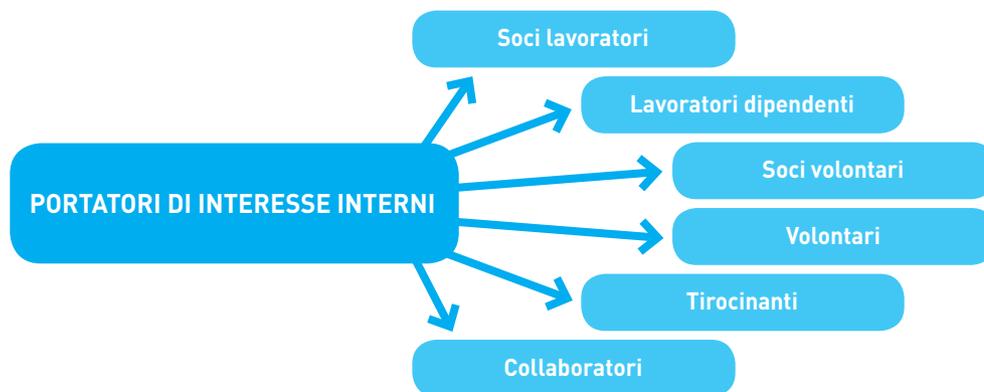
5.1 I portatori di interesse interni

I portatori di interesse interni sono tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi della cooperativa: lavoratori e volontari, soci e non soci.

Inoltre costoro sono anche coloro che, essendo, a vari livelli, a diretto contatto con i destinatari/beneficiari dell'agire della stessa cooperativa, possono riscontrare se e come i servizi erogati soddisfano i bisogni reali nel loro divenire. Stante queste loro caratteristiche/ruoli è importante, per il buon funzionamento della cooperativa,

monitorare in modo sistematico il loro senso di appartenenza, il grado di soddisfazione sul posto di lavoro e il riscontro dell'attualità e dell'efficacia dei servizi resi.

La cooperativa Farsi Prossimo effettua questo monitoraggio da diversi anni utilizzando un questionario che viene sottoposto a tutti gli operatori a fine anno (vengono esclusi solo coloro che sono direttamente coinvolti nella gestione aziendale e il personale distaccato).



5.1 I portatori di interesse interni

La rilevazione, in primo luogo, fornisce una serie di dati di tipo “anagrafico” tali da connotare la porzione di operatori che ha aderito all’iniziativa anche in riferimento alle caratteristiche della popolazione totale.

Per quanto attiene alla rilevazione vera e propria, cioè il monitoraggio del grado di soddisfazione, si configurano tre aree di indagine e quindi di risposte conseguenti. La prima riguarda il grado di soddisfazione rispetto al clima aziendale, la seconda indaga sulla conoscenza della cooperativa, il suo impianto normativo e, in qualche modo, il senso di appartenenza.

La terza area di indagine, sia pure in via mediata in quanto riporta opinioni personali, riguarda il riscontro dell’efficacia dei servizi resi dalla cooperativa raffrontata ai bisogni reali dei beneficiari.

La rilevazione relativa all’anno 2018 ha preso avvio con la distribuzione dei questionari alla fine del mese di novembre 2018 e si è conclusa a fine febbraio 2019 con la raccolta degli stessi compilati. Sono stati distribuiti 290 questionari: 35 tra i coordinatori dei servizi e 255 per i restanti operatori. Hanno restituito i questionari debitamente compilati n.30 coordinatori (86%) e 184 operatori (72%), percentuali decisamente soddisfacenti.

LA STRUTTURA DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Modalità

Dal 2016 il questionario è articolato in due parti. La prima riguarda il grado di soddisfazione, la seconda riguarda la conoscenza della cooperativa. Di conseguenza anche i conteggi degli indici sono stati sviluppati in modo separato. Per quanto riguarda la formulazione dei quesiti, sono stati apportati solo piccoli “interventi manutentivi” per facilitare la comprensione.

Come per le precedenti rilevazioni tutti i quesiti sottintendono la domanda “sei soddisfatto...”. Per ciascun quesito sono previste quattro risposte: NO - POCO – ABBASTANZA – SI, cui corrispondono rispettivamente i punteggi 0 - 33 – 66 – 100. Resta immutato l’algoritmo di calcolo.

Il grado di soddisfazione è stato calcolato in modo differenziato per i coordinatori e per i lavoratori.

Connotazione del campione

Coordinatori

Le caratteristiche del campione risultano le seguenti:

- 33% Uomini, 67% Donne
- Il 70% sono soci da oltre 5 anni
- Il 64% ha un'anzianità di coordinamento di oltre 3 anni
- Il 27% appartiene all'area stranieri, il 36%, all'area minori famiglia, 37% ad altre aree

Lavoratori

Le caratteristiche del campione risultano le seguenti:

- Il 32% Uomini, 68% Donne
- Il peso dei lavoratori soci è del 54%, quello dei non soci al 46%.
- Il 58% dei lavoratori è socio da più di 6 anni
- Il 42% dei lavoratori ha una anzianità lavorativa superiore ai 6 anni

Le principali mansioni sono così rappresentate:

- Custodi 13%
- Educatori 64%
- Assistenti sociali 11%
- Amministrativi 4%
- Altro 8%

La distribuzione per aree di ingaggio è la seguente:

- Stranieri 43%
- Minori e famiglia residenziale 19,5%
- Minori, famiglia e territorio 16%
- Housing sociale 5%
- Grave emarginazione 6%
- Area donne 6%
- Amministrativi e altri 3%
- Laboratori 1%
- Non risponde 0,5%

Contrattualmente sono inquadrati per il 72% a tempo indeterminato, il 26% a tempo determinato e il 2% come liberi professionisti.

5.1.2 Il grado di soddisfazione

L'esito della rilevazione del grado di soddisfazione relativo al clima aziendale è quello riportato nelle tabelle che seguono

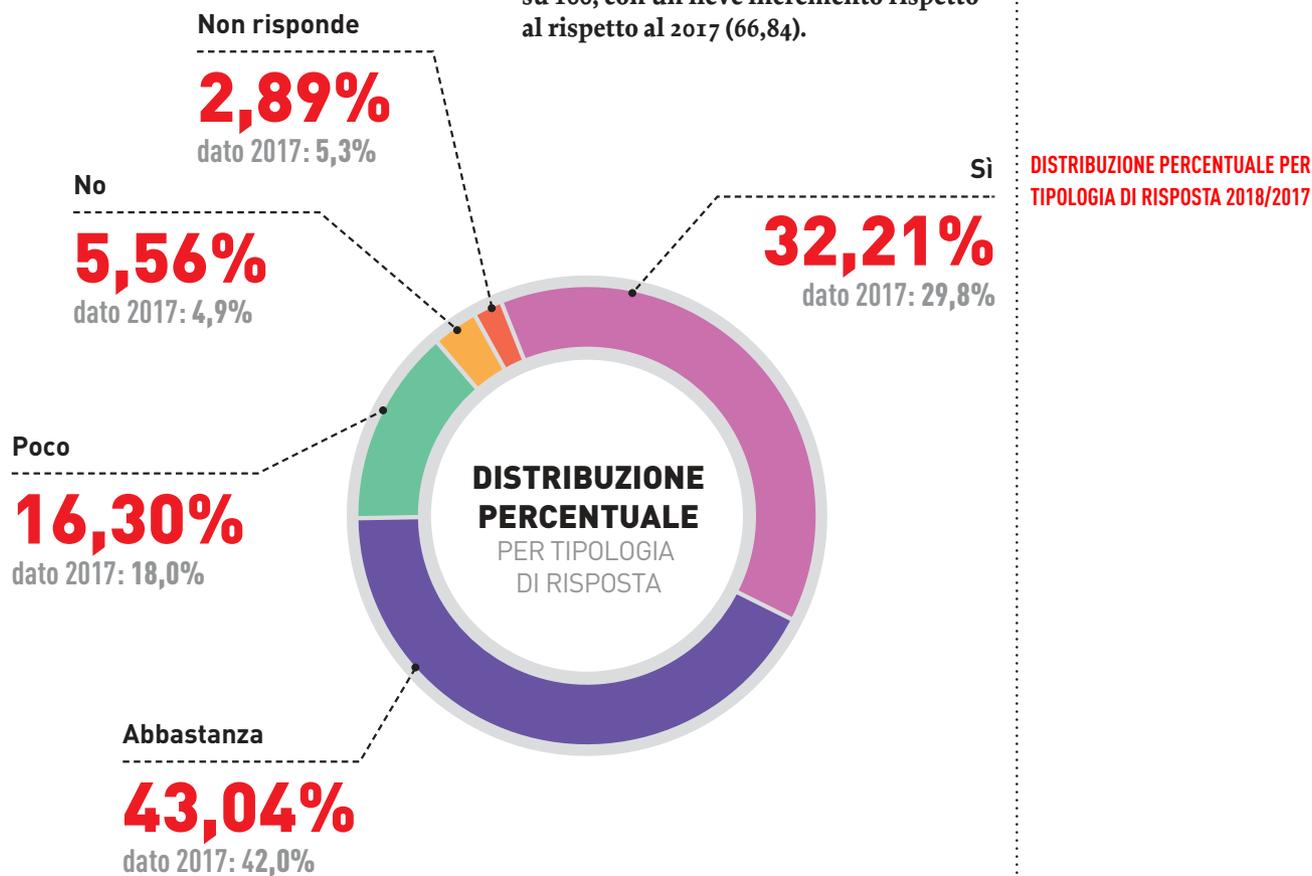
Dati complessivi			
ANNO	2018	2017	2016
COORDINATORI	67,60	66,84	68,59
LAVORATORI	74,51	74,20	76,12

Dati per famiglie di quesiti	2018		2017	
	COORDINATORI	LAVORATORI	COORDINATORI	LAVORATORI
1. COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON L'ORGANIZZAZIONE	76,48	//	83,75	//
2. MOTIVAZIONE	82,70	76,23	74,76	75,94
3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E AMBIENTE DI LAVORO	66,84	76,72	65,73	76,61
4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	61,57	79,15	60,86	76,70
5. COINVOLGIMENTO E COORDINAMENTO	59,91	75,20	58,36	75,34
6. SISTEMA RETRIBUTIVO E SVILUPPO PROFESSIONALE	66,97	69,25	63,63	70,33
7. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	67,95	70,30	60,14	69,19

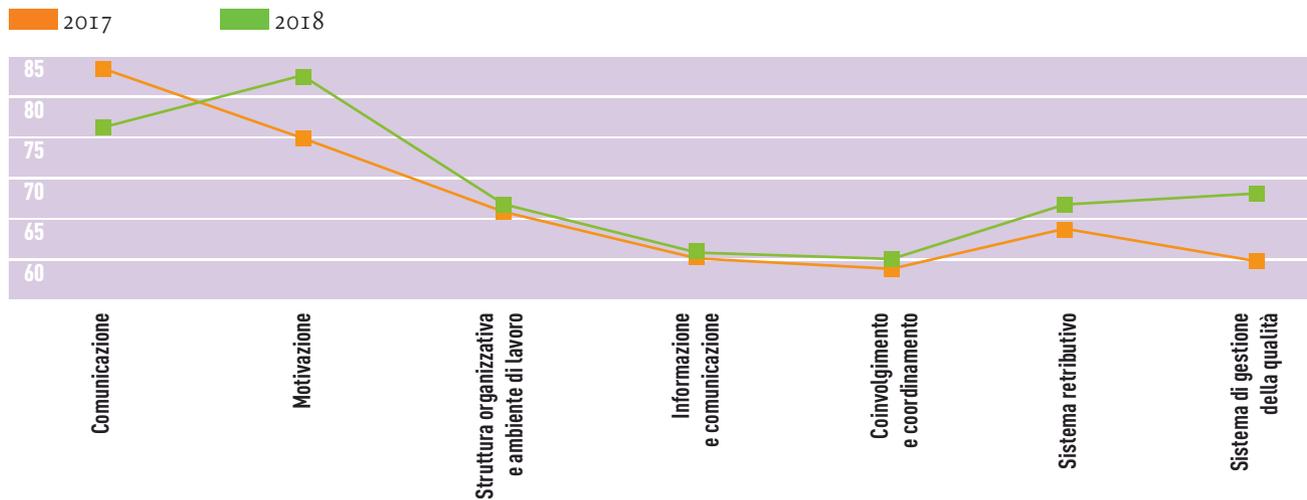


5.1.2 Il grado di soddisfazione I coordinatori

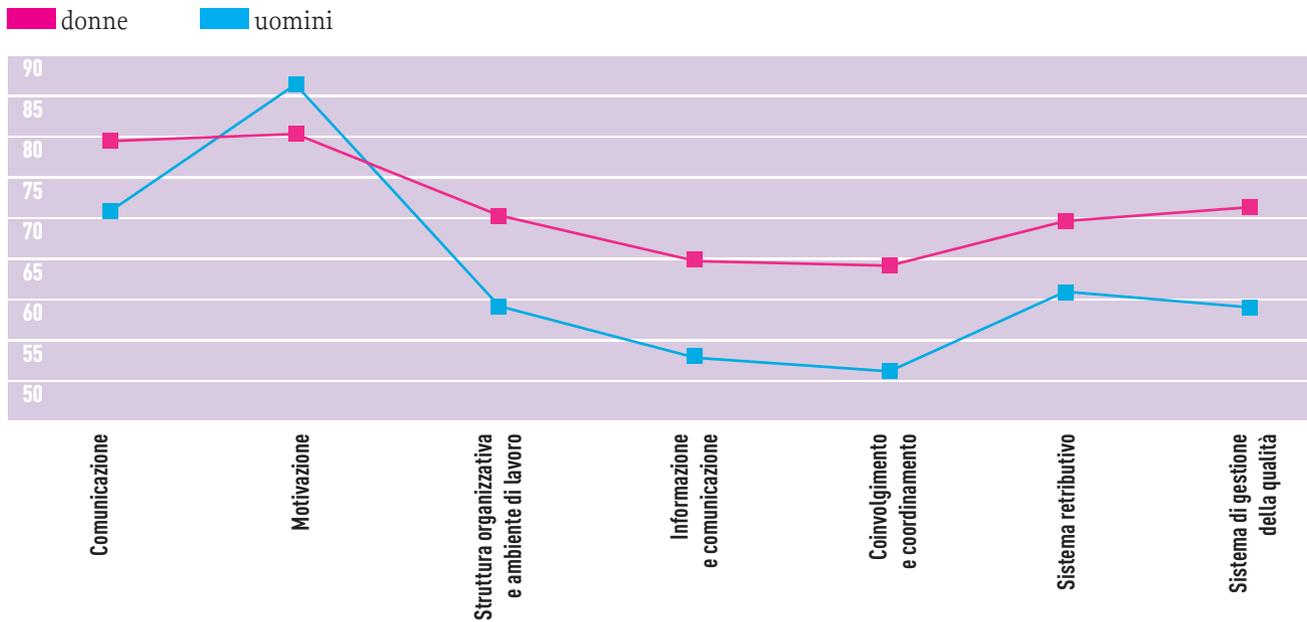
Il punteggio conseguito è di 67,60 punti su 100, con un lieve incremento rispetto al rispetto al 2017 (66,84).



COORDINATORI - CONFRONTO 2017-2018 PER FAMIGLIE DI QUESITI



COORDINATORI - CONFRONTO UOMINI - DONNE



5.1.2 Il grado di soddisfazione I coordinatori

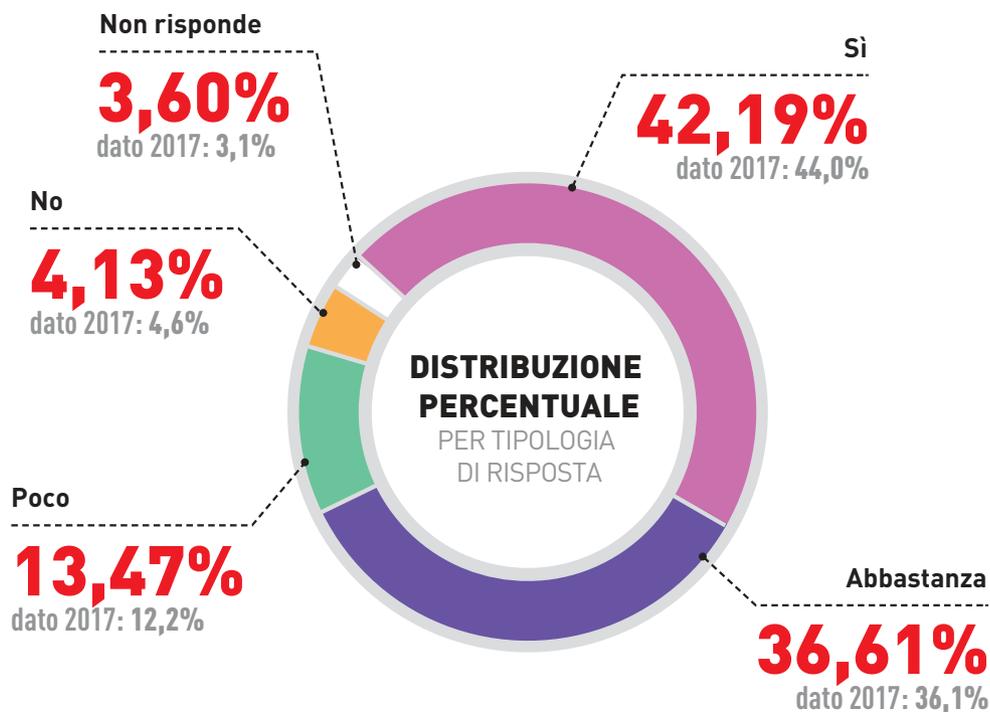
Confronto per aree di intervento	Stranieri	Minori	Altre
COINVOLGIMENTO E COORDINAMENTO	76,83	79,49	73,91
COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON L'ORGANIZZAZIONE	62,15	64,14	53,96
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	55,45	65,31	62,07
MOTIVAZIONE	83,08	92,71	75,54
SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	70,38	64,24	64,82
SISTEMA RETRIBUTIVO E SVILUPPO PROFESSIONALE	67,47	69,21	70,35
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E AMBIENTE DI LAVORO	69,38	66,34	66,04
	69,25	71,64	66,67



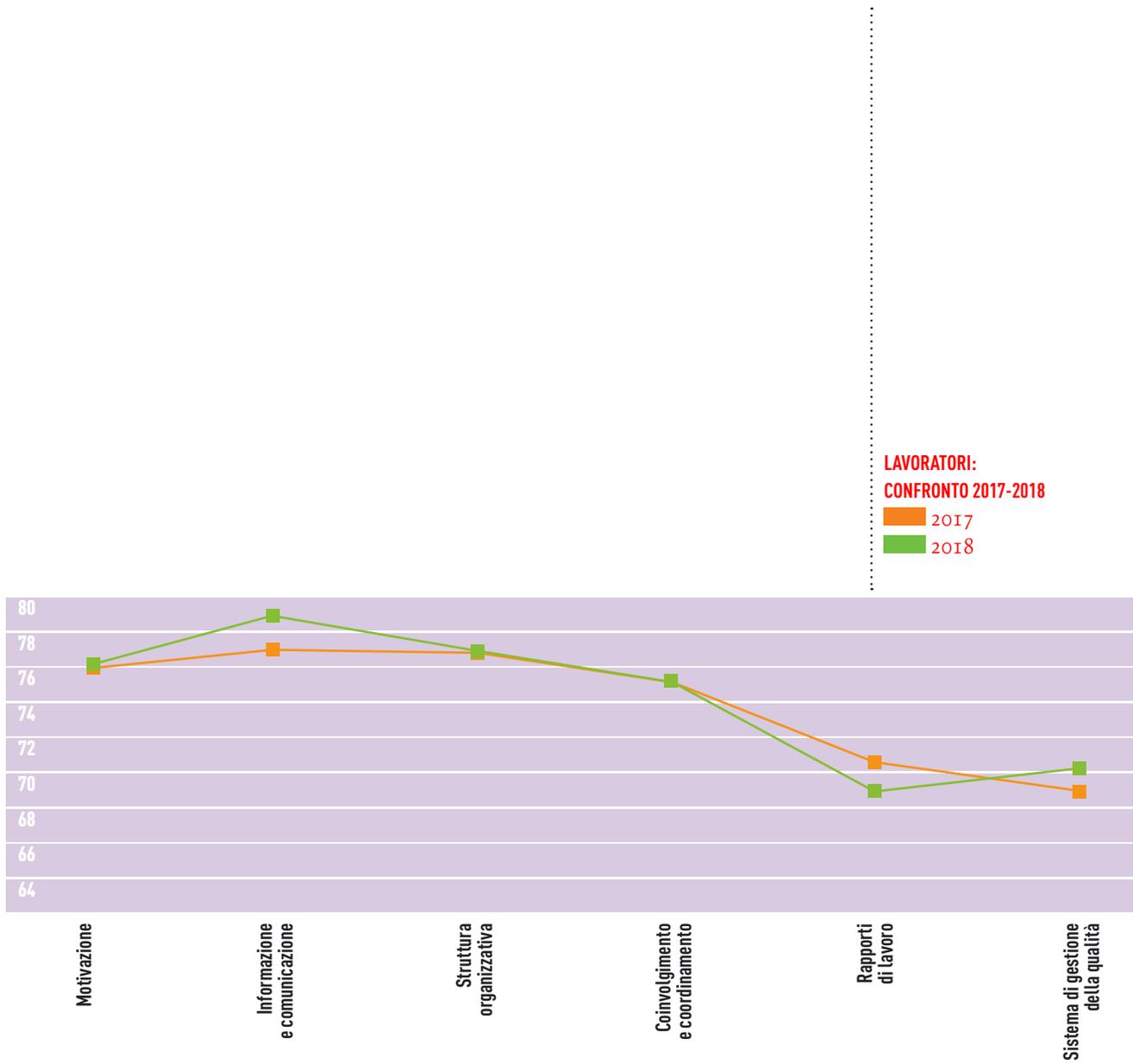
C'è un suono però che non siamo abituati ad ascoltare, il suono dei luoghi dove ci portano i nostri passi, come il rumore esterno del traffico, di porte che si aprono, i "buongiorno" con accenti diversi, tapparelle, sedie, tazzine, moka, tè versato. Ogni suono ha bisogno di uno spazio per essere riconosciuto. Ogni persona ha bisogno di un luogo (e di un'altra persona) in cui riconoscersi.

5.1.2 Il grado di soddisfazione I lavoratori

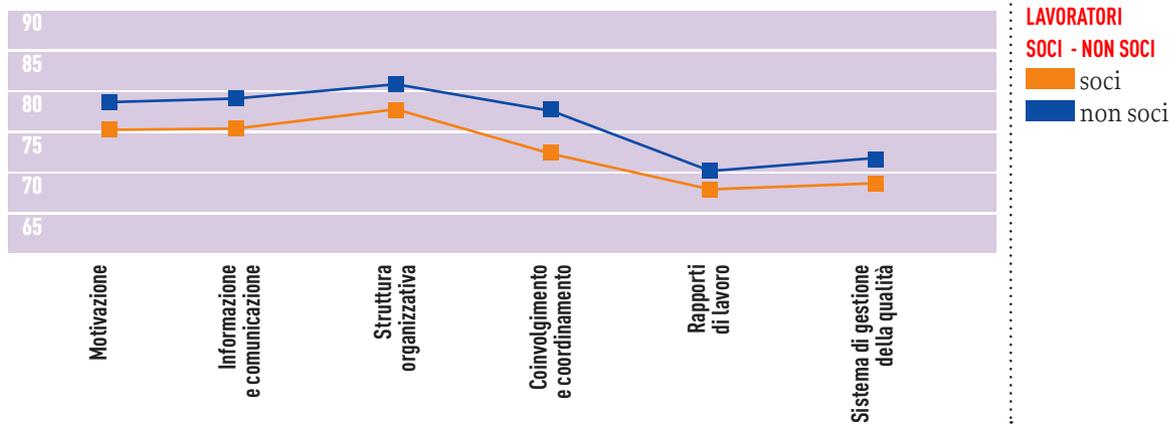
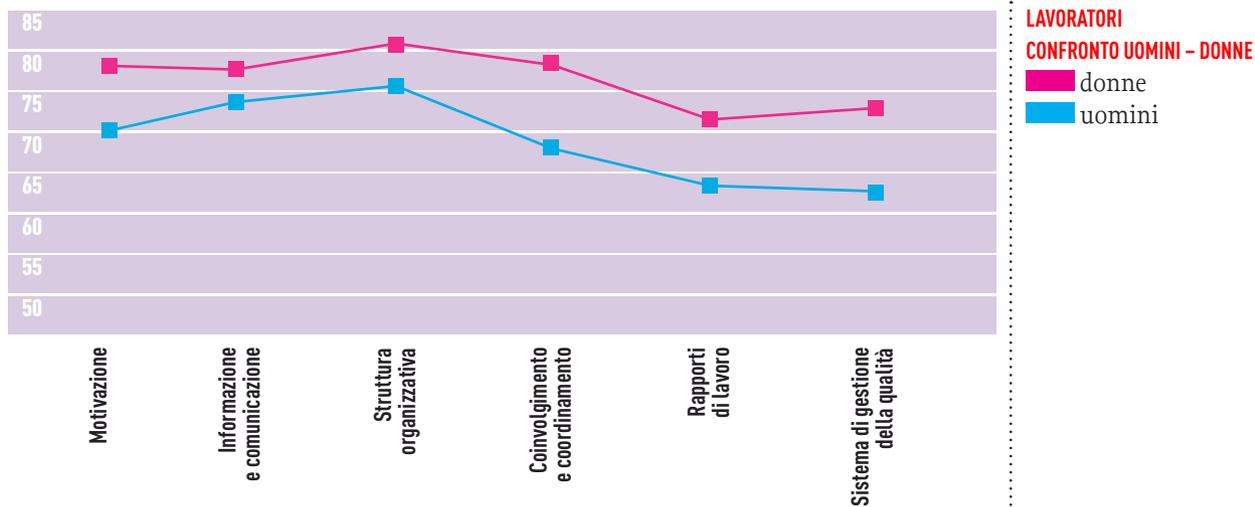
Il punteggio conseguito è di 74,51 punti su cento con un lievissimo incremento rispetto al 2017 (74,20).



DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER
TIPOLOGIA DI RISPOSTA 2018-2017



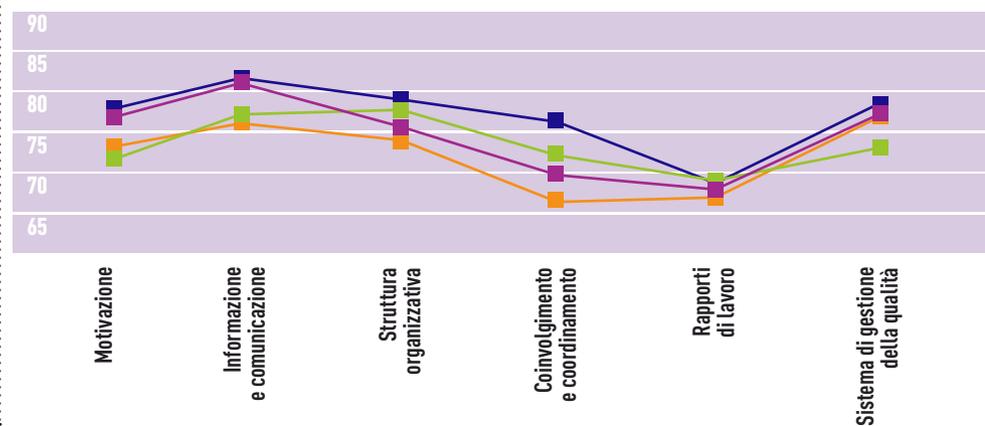
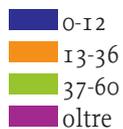
5.1.2 Il grado di soddisfazione I lavoratori



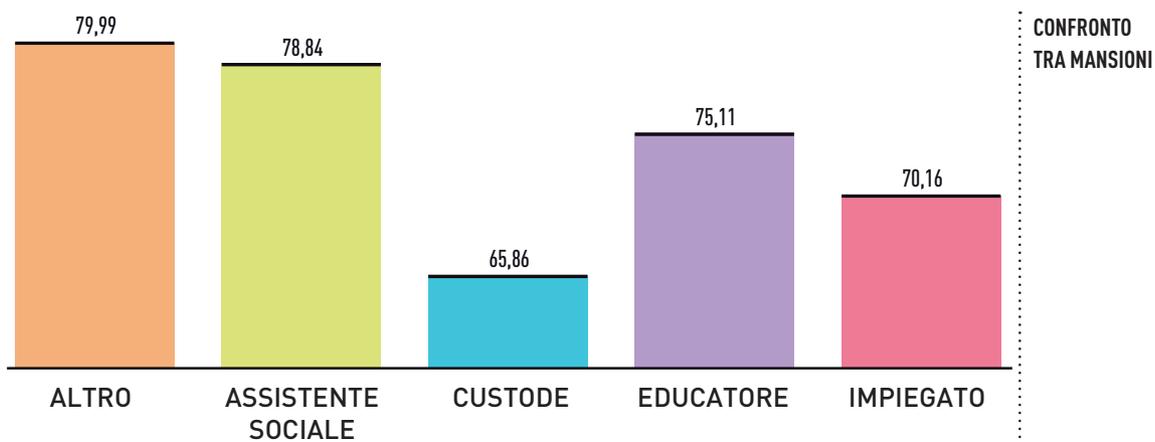
Confronto anzianità di servizio

FAMIGLIE DI QUESITI	<12	<36	<59	>60
COINVOLGIMENTO	78,04	76,50	72,61	73,78
COMUNICAZIONE	82,61	81,76	77,61	76,30
MOTIVAZIONE	79,41	75,43	78,18	74,80
QUALITA'	76,23	69,67	72,55	67,48
RAPPORTI	70,61	69,46	69,96	68,32
STRUTTURA	78,56	76,83	72,66	76,85
Totale complessivo	77,22	75,03	73,67	73,17

LAVORATORI ANZIANITÀ DI SERVIZIO

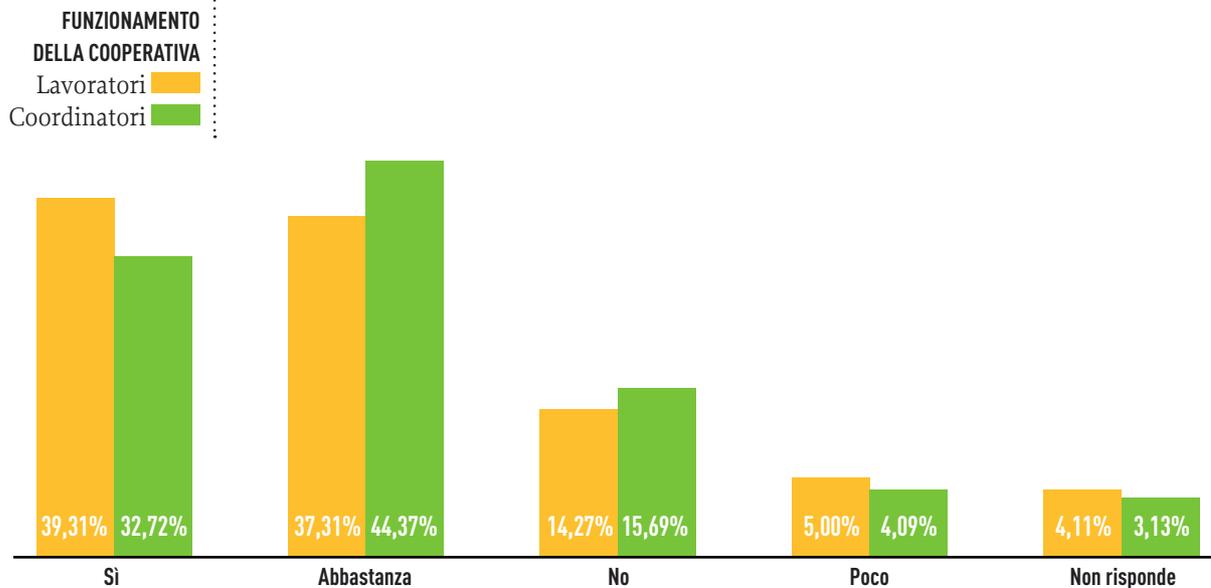


5.1.2 Il grado di soddisfazione I lavoratori

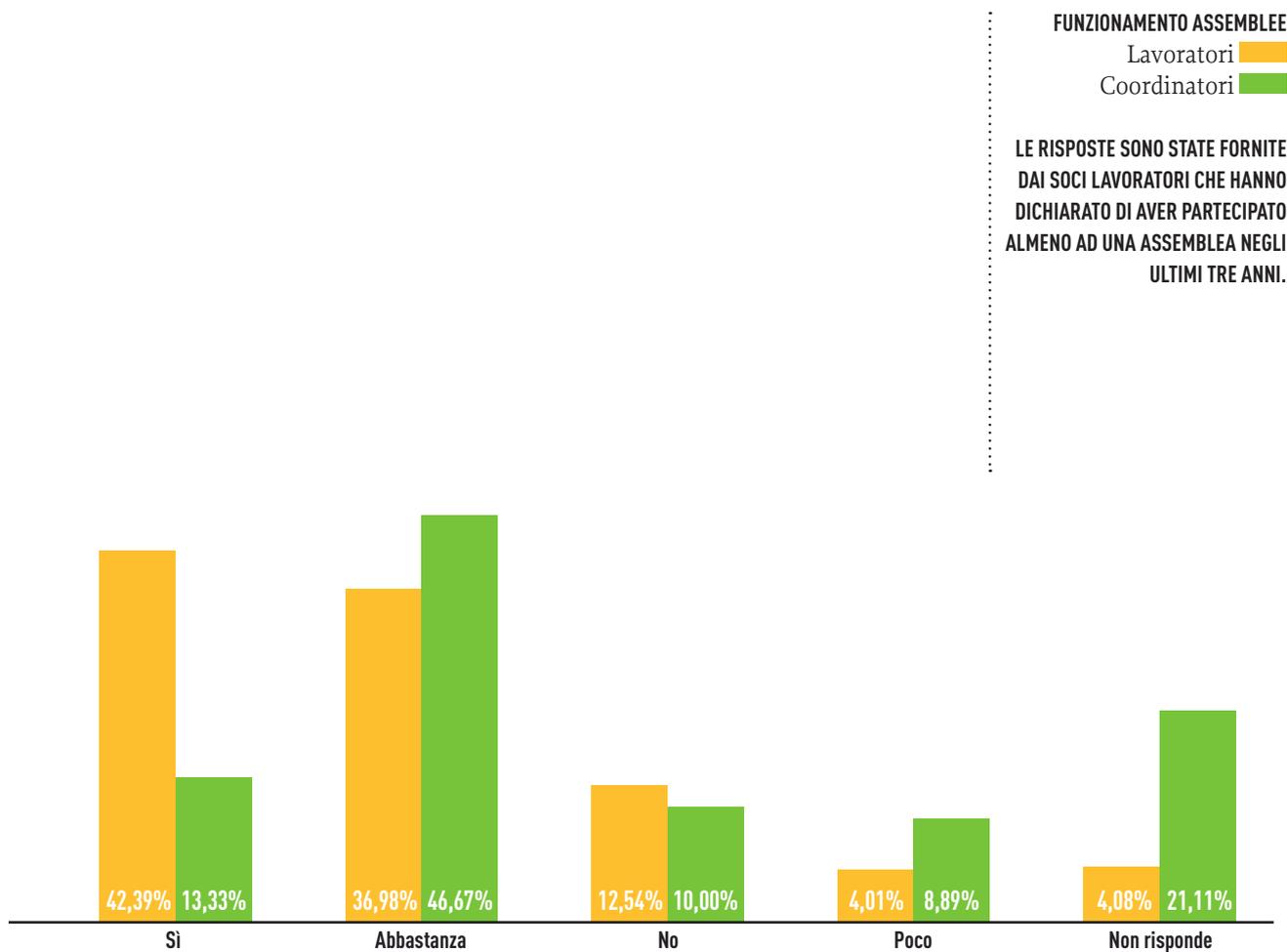


5.1.3 Conoscenza della Cooperativa

La seconda parte del questionario indaga sul grado di conoscenza e sulla modalità di funzionamento della cooperativa. I quesiti sono stati sottoposti solo ai lavoratori soci. Gli esiti dell'indagine sono stati riportati nei grafici che seguono, che mettono a confronto le risposte fornite dai lavoratori con quelle fornite dai coordinatori.



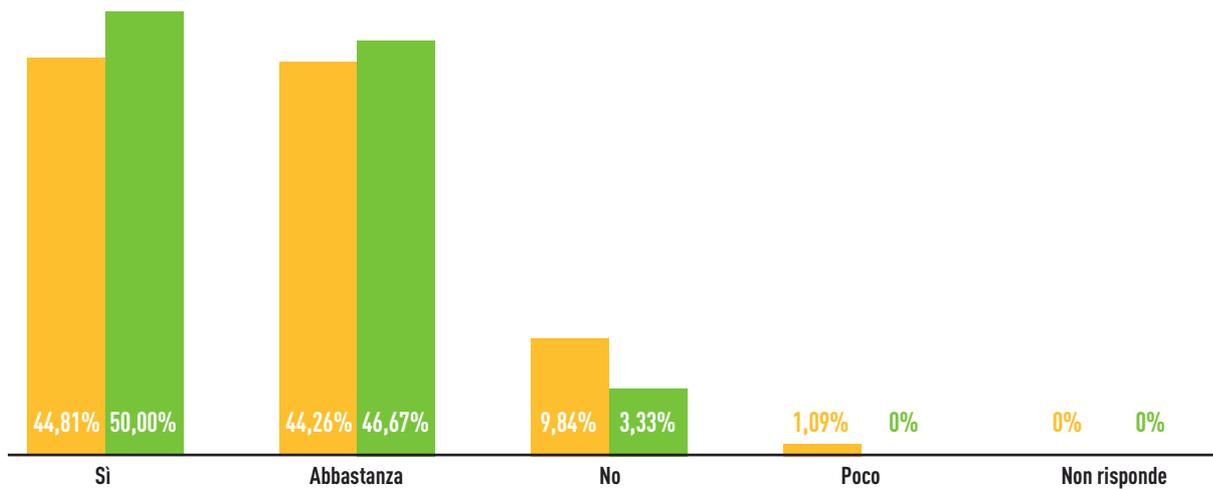
5.1.3 Conoscenza della Cooperativa



**PERCEZIONE DELL'EFFICIACIA DEGLI
INTERVENTI DI COOPERATIVA**

Lavoratori 
Coordinatori 

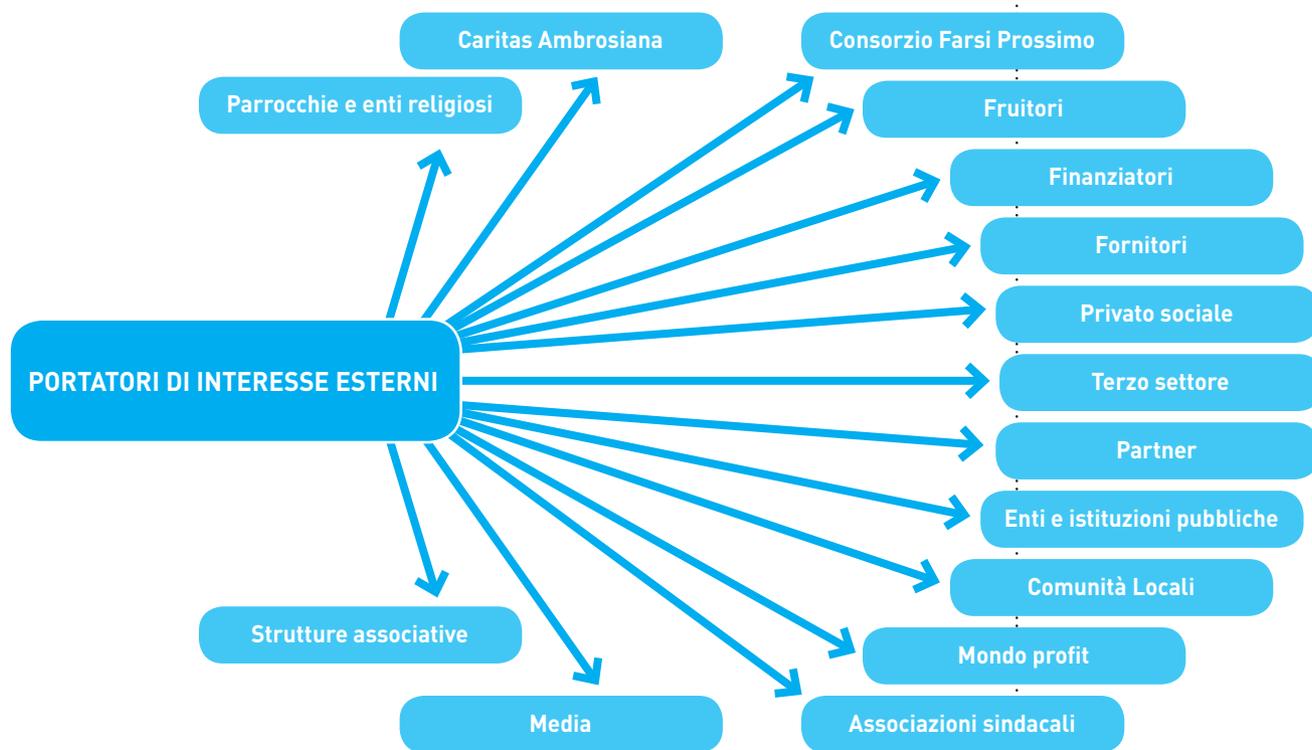
I DATI SI RIFERISCONO ALLE
RISPOSTE AL QUESITO "A TUO
AVVISO, IL CENTRO DI SERVIZIO IN
CUI OPERI RISPONDE AI BISOGNI
ATTUALI DEI SERVIZI IN CUI OPERI"



5.2 Portatori di interesse esterni

La Cooperativa opera in collaborazione e in convenzione con molteplici enti pubblici e del privato sociale, ed è sostenuta da enti diversi, aziende e privati. Nella definizione dei propri

interventi tiene conto del rispetto delle esigenze, dei requisiti e delle aspettative di tutti i portatori di interesse, e chiede loro un riscontro e una valutazione degli esiti e della qualità di quanto realizzato.





5.2 Portatori di interesse esterni

Alcuni tra i principali portatori di interesse del 2018

Prefetture

Milano

Varese

ASL

ASL Varese Piano di zona 4

Distretto IV ASL 2

Altri enti pubblici

Azienda Sercop

Azienda Speciale Consortile Comuni Insieme

Piano di Zona DISTRETTO N. 4

Unione Ovest Lago Varese

Comuni

Albate

Arcisate

Baranzate

Bollate

Busto Arsizio

Buccinasco

Cantù

Cardano al Campo

Carugate

Cassano d'Adda

Cernusco s/N

Cinisello Balsamo

Gazzada

Lallio

Lardirago

Mesero

Milano

Modena

Montorfano

Monza

Novate Milanese

Pesaro

Pioltello

Rovello Porro

Rozzano

Saronno

Sesto San Giovanni

Siziano

Taino

Trezzo sull'Adda

Unione dei Comuni della Valtenesi

Varese

Vimodrone

Istituti di credito

Banca Credito Cooperativo

Banca Etica

Banca Popolare di Milano

Banca Prossima

Fondazioni

Aiutare i Bambini

Aquilone

AVSI

Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico

Cariplo

Caritas Ambrosiana

Casa del Giovane La Madonnina

Casa della Carità

Cattolica Corti

Don Gnocchi

IBVA

Maria Anna Sala

Monserate

Politecnico

Prima Spes

Progetto Arca
S. Carlo
S.O.S. Bambini
Somaschi ONLUS
Vigorelli
Vismara
Cooperative
ASM
Arcobaleno
Azione Solidale
Chico Mendes
Crinali
Detto Fatto
Diapason
Filo D'Arianna
Intrecci
La Strada
Lo Scigno
Lotta contro l'emarginazione
Pratica
Sociosfera
Solidarnosc

Spazio Aperto Servizi
Tempo per l'infanzia
Terrenuove
Tuttinsieme
Vesti Solidale
Consorzi
CGM
Communitas
Consorzio Farsi Prossimo
Mestieri Lombardia
OIKOS
SIS
Altri enti cooperativi
Confcooperative
Associazioni ed enti del Terzo Settore
ACLI
Action Aid
Amico Charly
APM Associazioni Pediatri del Mezzanino
APS Villapizzone
ASD Borsi
ASD Futura

ASD Idea Sport Pallacanestro
ASD Ring Of Life
Ass CAF onlus
Ass. Naz. per la Tutela della Fanciullezza e dell'adolescenza
ASSPI
CADMI Casa delle donne maltrattate di Milano
CEAS Centro ambrosiano di solidarietà
Centesimus Annus
Cerchi d'acqua ONLUS
Comunità e Famiglia
Comunità nuova
Cuore e parole
Fanciullezza
Formazione Giovanni Piamarta
GWV - Milano
Il Disegno
Impresa Sociale Villapizzone
La Corte dei Piccoli Frutti Arluno
La Grangia di Montuè
La Lanterna
liberaMente
L'Immagine

5.2 Portatori di interesse esterni

Alcuni tra i principali portatori di interesse del 2018

L'impronta

Luisa Berardi

Lule

Mamme a Scuola

Marta Larcher

Medici in Famiglia

Mitades

OIM

Panda ONLUS

Rete A casa Lontani da Casa

Save the Children

Società Canottieri Milano

SVS Donna Aiuta Donna ONLUS

Telefono Donna

UNHCR

Villaggio della madre e del fanciullo ONLUS

Parrocchie

Maria Bianca La Misericordia, Milano

Maria Madre della Chiesa, Milano

Maria Regina Pacis, Milano

Resurrezione di Gesù, Sesto San Giovanni

S. Angela Merici, Milano

S. Apollinare in Baggio, Milano

S. Gaetano, Milano

S. Giovanni Bosco, Milano

S. Leonardo da Porto Maurizio, Milano

S. Marcellina, Milano

S. Maria Assunta, Cernusco sul Naviglio

S. Martino in Greco

S. Martino in Villapizzone

S. Materno, Milano

S. Nicolao della Flue, Milano

S. Ambrogio, Cinisello Balsamo

S. Leone Magno, Milano

S. Luca Evangelista, Milano

S. Maria in Calvenzano, Vizzolo Predabissi

S. Nicolò, Vaprio D'Adda

Sacro Cuore, Milano

San Giorgio in Limite

Sant'Ambrogio Cinisello Balsamo

SS. Martiri Anagnesi, Milano

Suore Orsoline, Milano

S. Ambrogio, Trezzano S/N

S. Ildefonso, Milano

Comunità Pastorale Paolo VI, Paderno Dugnano

S. Martino, Palazzolo Milanese

Mater Amabilis, Milano

S. Eusebio, Cinisello Balsamo

Sacra Famiglia, Milano

Altri Enti religiosi

Casa di redenzione sociale

CEI – Conferenza Episcopale Italiana

Istituto Maria Ausiliatrice, Milano

Istituto Suore della Riparazione

Provincia italiana Congregazione Servi della Carità
Opera don Guanella

...il prossimo anno?

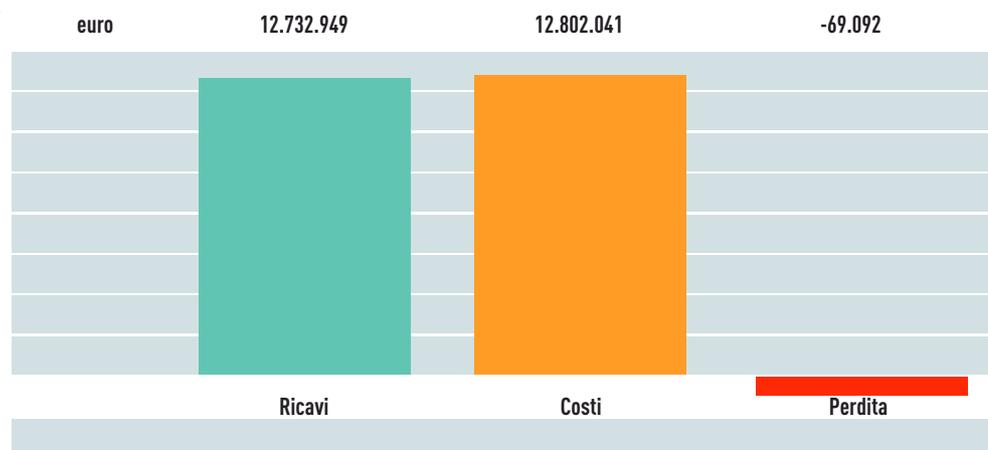
Un'altra storia, un altro viaggio

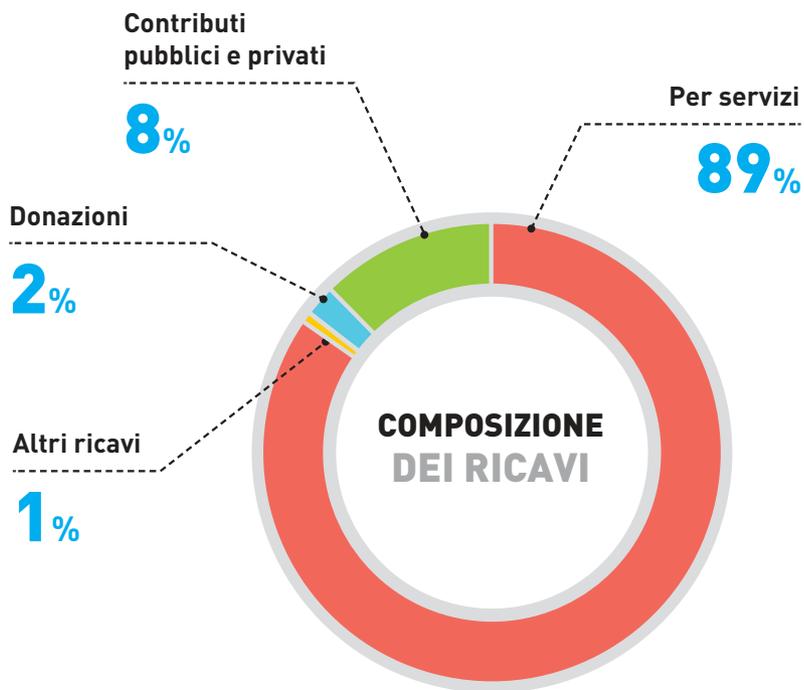


6. La dimensione economica

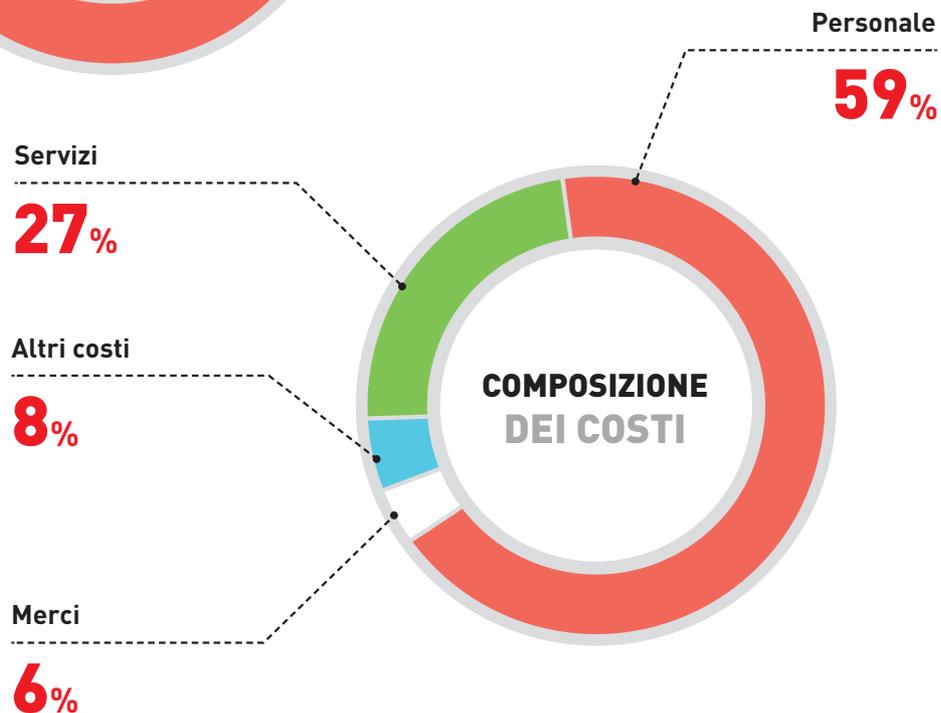
6.1 Sintesi bilancio consuntivo

RISULTATI
DELL'ESERCIZIO 2018





COMPOSIZIONE ENTRATE E USCITE 2018



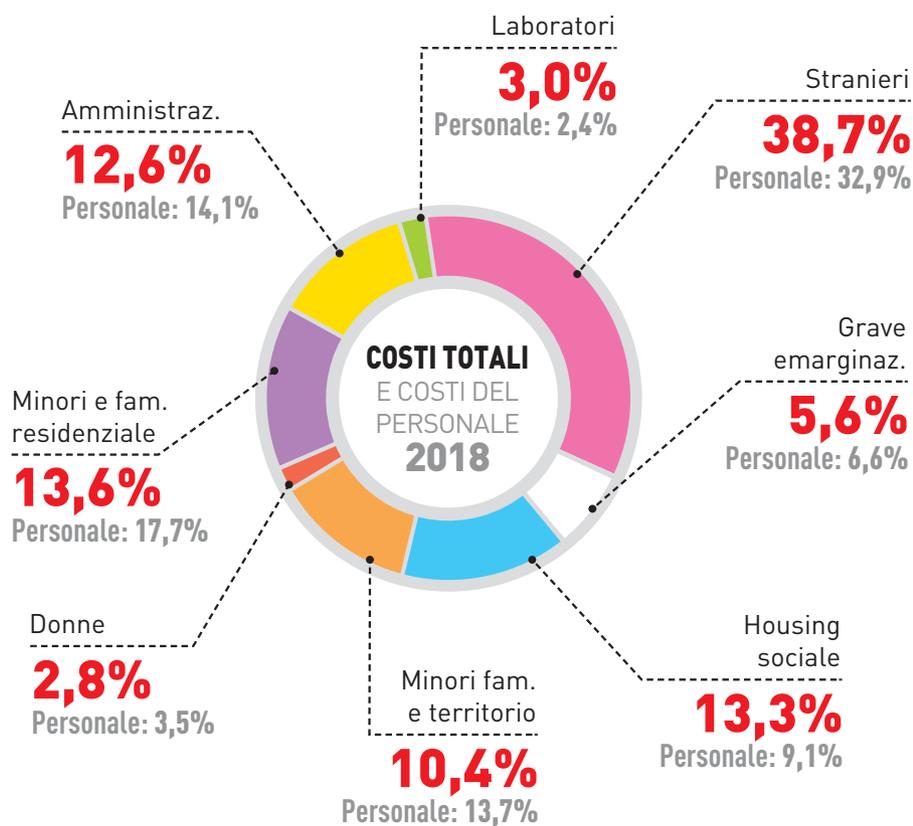
6.2 Il peso dei vari interventi

PER DETERMINARE IL PESO IN PERCENTUALE DELLA AREE DI INTERVENTO SI FORNISCONO DUE INDICI, IL PRIMO CALCOLATO RAPPORTANDO IL COSTO RIFERIBILE A CIASCUN'AREA CON IL COSTO TOTALE DI CUI AL CONTO ECONOMICO, IL SECONDO RAPPORTANDOLO AL SOLO COSTO DEL PERSONALE.

Costi per area 2018

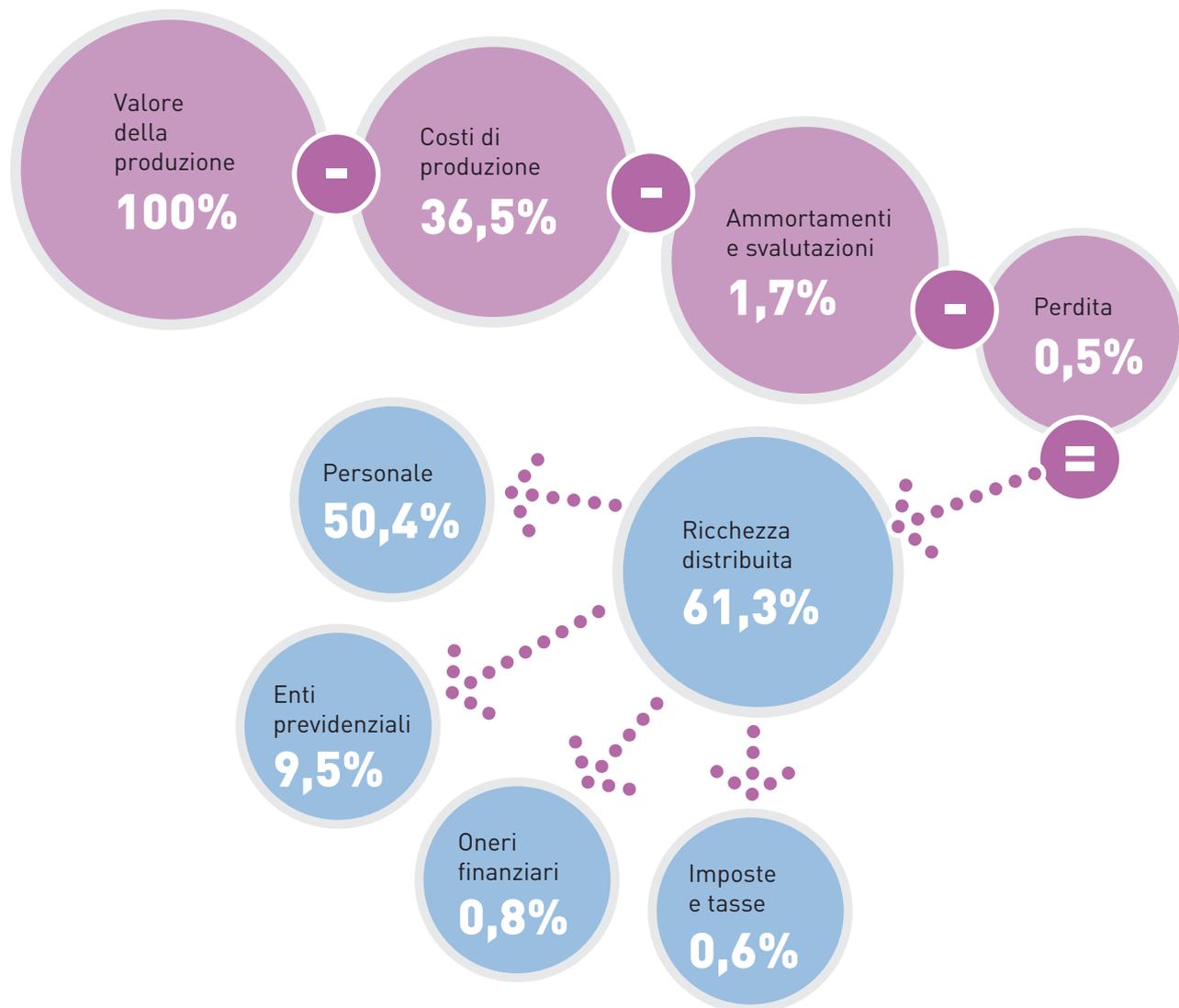
Aree	Costi generali per area 2018	Costi del personale per area 2018
stranieri	38,76%	32,81%
housing sociale	13,26%	9,15%
minori famiglia e territorio	10,37%	13,71%
minori e famiglia residenziale	13,60%	17,68%
grave emarginazione	5,60%	6,56%
donne	2,80%	3,52%
laboratori	2,98%	2,41%
amministrazione	12,63%	14,15%

6.2 Il peso dei vari interventi



IL GRAFICO SI RIFERISCE AI COSTI TOTALI, RIPORTATI IN ROSSO. I COSTI DEL PERSONALE SONO RIPORTATI IN GRIGIO

6.3 Riclassificazione del bilancio e distribuzione della ricchezza



7. Le prospettive per il futuro

7. Le prospettive per il futuro

Come mostrano i dati sui servizi e i loro fruitori, nonché quelli sui lavoratori impiegati e sul valore della produzione, nel 2018 la Farsi Prossimo ha saputo dare prova di presenza fattiva nei territori nei quali ha operato, anche grazie alla stretta collaborazione con Caritas Ambrosiana, con il sistema del Consorzio Farsi Prossimo e in generale con molte realtà del terzo settore e con istituzioni e fondazioni locali.

Volendo delineare le prospettive della Farsi Prossimo per il 2019, non si può non evidenziare una nota di preoccupazione legata alle tendenze in atto per quanto riguarda i servizi per accoglienza dei richiedenti asilo e rifugiati.

Allo scopo di far fronte ai nuovi scenari, il Consiglio di Amministrazione si è concentrato sulle seguenti linee: consolidamento e sviluppo del ruolo di Farsi Prossimo sui temi dell'accoglienza e dell'integrazione, ampliamento della presenza su nuovi territori, rafforzamento delle collaborazioni nell'ambito delle reti di appartenenza, approfondimento delle tematiche legate all'housing sociale, sviluppo delle collaborazioni con aziende ed enti privati in vista di una miglior sostenibilità dei servizi, sviluppo e progettazione sui

temi dell'autonomia dei destinatari e dell'integrazione lavorativa.

È convinzione del Consiglio stesso che, impegnandosi secondo queste linee e con il contributo fattivo di tutti i soci e di tutti i lavoratori, sarà possibile affrontare con successo le sfide poste da un contesto sociale e politico in continuo cambiamento.



Vogliamo ringraziare di cuore tutte le persone,
associazioni e aziende che ci aiutano
ad accogliere con dignità uomini, donne e bambini.

ANDREA
LAVARIA
PHOTOGRAPHY

per la realizzazione di alcune delle foto
pubblicate in questo volume.

I testi delle didascalie sono liberamente tratti da:
Venticinque anni di prossimità - Viaggio tra il dire e
il fare, attraverso le testimonianze dei protagonisti.

socia di

CONSORZIO
farsi prossimo

