



ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.
Servizi Sociopsicopedagogici

Bilancio sociale

dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023

ai sensi dell'art. 14 comma 1 del Decreto legislativo n. 117/2017¹

Dati Anagrafici	
Sede in	Milano
Codice Fiscale	97008790152
Registro Unico Nazionale del Terzo Settore	/
Sezione del RUNTS	/
Numero Rea	1666988
Partita Iva	09595420150
Fondo di dotazione Euro	/
Forma Giuridica	Associazione ONLUS fino all'entrata in vigore del RUNTS, in seguito ETS
Attività di interesse generale prevalente	L'Associazione si rivolge ad adolescenti e famiglie in difficoltà attraverso la realizzazione di attività educative, percorsi formativi ed interventi in ambito sociale e sanitario.
Settore di attività prevalente (ATECO)	879000
Appartenenza a un gruppo di Enti del Terzo Settore	/
Rete associativa cui l'ente aderisce	UNEBA
Data di chiusura dell'esercizio cui il presente bilancio sociale si riferisce	31.12.2023
Data di redazione del presente bilancio sociale sottoposto all'approvazione dell'organo competente	29.06.2024

¹ ... "e, con riferimento alle imprese sociali, dell'art. 9 comma 2 del Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 112".

Sommario

1. INTRODUZIONE	1
2. PREMESSA	2
3. MISSION	2
4. STORIA E METODOLOGIA SCIENTIFICA	3
4.1 LA STORIA.....	3
4.2 IL LOGO.....	4
4.3 LA SPIRITUALITÀ.....	4
4.4 APPROCCIO SCIENTIFICO/METODOLOGICO APPLICATO ALL' AMBITO SOCIALE	4
4.5 L'APPROCCIO SCIENTIFICO/METODOLOGICO APPLICATO ALLA SALUTE MENTALE: UN MODELLO TERAPEUTICO INTEGRATO INDIVIDUALE.....	5
5. I PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	6
6. STRUTTURA E CONTENUTO DEL BILANCIO SOCIALE	8
6.1 METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE	8
6.1.1 <i>Standard di rendicontazione utilizzati</i>	9
6.1.2 <i>Altre informazioni utili per comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione</i>	9
7. INFORMAZIONI GENERALE SULL'ENTE	10
8. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	11
8.1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA BASE ASSOCIATIVA	11
8.2 SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO, ARTICOLAZIONE, RESPONSABILITÀ E COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI	11
8.3 FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI DI GOVERNANCE.....	13
8.4 MAPPATURA DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER E MODALITÀ DEL LORO COINVOLGIMENTO.....	14
9. PERSONE CHE OPERANO PER AGB	17
9.1 PERSONALE	17
9.2 LA FORMAZIONE PERMANENTE IN AGB	21
9.2.1 <i>Formazione in Villaluce</i>	22
GLI OPERATORI VOLONTARI IN VILLALUCE.....	27
9.2.2 <i>Formazione in Casa del Sorriso</i>	28
9.2.3 <i>Formazione in Omada</i>	29
9.3 TIROCINANTI.....	30
9.4 GLI OPERATORI VOLONTARI	32
10. OBIETTIVI E ATTIVITÀ	33
10.1 INFORMAZIONI QUALITATIVE E QUANTITATIVE SULLE AZIONI REALIZZATE NELLE DIVERSE ATTIVITÀ	33
10.2 BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI, SUGLI OUTPUT RISULTANTI DALLE ATTIVITÀ POSTE IN ESSERE E, PER QUANTO POSSIBILE, SUGLI EFFETTI DI CONSEGUENZA PRODOTTI SUI PRINCIPALI PORTATORI DI INTERESSI	38
10.3 OBIETTIVI PROGRAMMATI E RAGGIUNGIMENTO O MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STESSI.....	42
10.4 LE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ IL CODICE ETICO E IL MODELLO ORGANIZZATIVO	43
10.5 OBIETTIVI PROGRAMMATI PER IL FUTURO	43
11. SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA	45

11.1	SPECIFICHE INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI; FINALITÀ GENERALI E SPECIFICHE DELLE RACCOLTE EFFETTUATE NEL PERIODO DI RIFERIMENTO, STRUMENTI UTILIZZATI PER FORNIRE INFORMAZIONI AL PUBBLICO SULLE RISORSE RACCOLTE E SULLA DESTINAZIONE DELLE STESSE.....	47
11.2	QUANTIFICAZIONE DELL'APPORTO DEL VOLONTARIATO.....	49
12.	ALTRE INFORMAZIONI	49
12.1	INFORMAZIONI DI TIPO AMBIENTALE, SE RILEVANTI CON RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ DELL'ENTE ..	49
13.	MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO	50

1. INTRODUZIONE

Anche quest'anno ringrazio tutti coloro che hanno contribuito con il lavoro e la passione per far sì che l'Associazione operi in un clima sereno e desideroso di migliorare sempre più i rapporti tra colleghi. Dopo tanti anni abbiamo avuto anche un piccolo utile. Trovano valore le scelte fatte e sono sprone per gli anni futuri.

Dobbiamo comunque evidenziare le preoccupazioni che accompagnano il quotidiano.

Prima fra tutte la difficoltà di avere le équipes educative al completo per mancanza di educatori titolati e o in grado di sostenere l'onere del servizio educativo in comunità residenziali. Questo tipo di comunità prevede la loro continua presenza accanto alle ragazze e quindi la necessità per tutti di lavorare con una turnistica importante. Seconda difficoltà è “vivere la presenza” durante l'orario notturno che spaventa ed affatica molto perché la notte è complicata se si devono gestire adolescenti con gravi intime sofferenze.

In questo anno 2023, i responsabili di Sezione, sostenuti dai loro collaboratori, hanno fatto scelte coraggiose: Villaluce ha riorganizzato alcune comunità con obiettivi pedagogici diversificati e ha introdotto la figura dei coordinatori; Omada intende presentare domanda all'Ats per ampliare l'accoglienza delle ospiti passando da dieci a dodici posti; la Casa del Sorriso ha richiesto l'approvazione, da parte del Comune di Fagnano, per il proseguimento del Progetto Sperimentale proSpettive che permetterà di accogliere altre tre ragazze.

Sempre nell'anno 2023 si sono consolidate le riunioni tra i Responsabili di sezione e la Presidente. Nel primo incontro il nostro consulente finanziario dr. Damiano Zazzeron ha illustrato il bilancio consultivo 2022 e il bilancio previsionale 2023. Si è discusso più volte su come ottenere la “Comunità integrata”, fondamentale per le nostre comunità educative appesantite da problematiche che vanno ben oltre le già complesse situazioni relazionali. Ci siamo soffermati nuovamente sugli adempimenti di Legge: Privacy, Modello Organizzativo e Codice Etico e sulla “massiccia” formazione che l'Agb fornisce agli operatori.. Un altro argomento ha riguardato gli incentivi che l'Associazione assegnerà nel 2024. E' un giusto riconoscimento delle fatiche, dell'impegno e della responsabilità che ci si assume quotidianamente. Si potrebbe scegliere tra un aumento di stipendio o con l'assegnare dei benefit oppure pensare a qualche altra possibilità.

Da ultimo ricordo che ci sarà da terminare la revisione dello Statuto per l'iscrizione al Registro del Terzo Settore (Runts) e il definire tempi e modalità di inserimento di laici nel Consiglio di Amministrazione.

2. PREMESSA

Il Bilancio sociale di AGB, riferito all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, è stato redatto in conformità alle disposizioni di cui all'articolo 14 comma 1 del Decreto legislativo 3 luglio 2017, n.1172. e in osservanza delle "linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore" di cui al Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019.

Il Bilancio Sociale è stato adottato dalla nostra Associazione quale strumento per la comunicazione, la rendicontazione, la gestione e per mantenere un pensiero istituzionale e un relativo comportamento socialmente responsabile. Il documento inizia con una analisi delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da AGB nelle sue Sezioni operative al fine di offrire a tutti i soggetti interessati una illustrazione articolata e strutturata non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio.

Destinatari del bilancio sociale sono, quindi, tutti gli stakeholder e la collettività in generale, in ottemperanza al loro diritto di conoscere la nostra attività e i relativi esiti e con la finalità di accrescere la fiducia, diffondere una reputazione in grado di favorire il dialogo con tutti gli interessati.

Come si vedrà in seguito, gli stakeholder da noi individuati si sviluppano in una logica di integrazione fra attori pubblici e privati e rappresentano una molteplicità complessa e variegata di soggetti "portatori di interesse" in relazione al mondo sociale e sanitario di cui ci occupiamo e ai quali offrire le informazioni riguardanti gli sviluppi di AGB e la qualità dell'attività aziendale.

3. MISSION

Da quando AGB è stata fondata ci sentiamo chiamati ad esserci responsabilmente laddove le condizioni socio-culturali e sanitarie degli adolescenti e dei giovani, ma anche delle famiglie, si trovano, per circostanze non volute o comunque spesse volte subite, a percorrere in modo drammatico i loro cammini di vita. Siamo infatti consapevoli che la presa in carico di una età così complessa, aggravata da traumi, problematiche e difficoltà, nonché dall'ultima pandemia così impattante sulla loro fragilità soprattutto mentale ed emotiva e il timore di una guerra che pare incidere così pesantemente sulla loro idea di futuro, può essere davvero cruciale per avviare percorsi di trasformazione personali che devono/dobbiamo vivere in questa società così fluida e frenetica.

Attraverso le sue Sezioni, AGB accoglie adolescenti che vivono complesse situazioni familiari allo scopo di accompagnarli nel loro cammino verso l'autonomia (personale, relazionale, abitativa, lavorativa, economica...). L'Associazione mira quindi a promuovere in ogni giovane una crescita consapevole, che permetta di reinserirsi positivamente nella vita familiare e/o sociale. Tale missione,

² ... "e, con riferimento alle imprese sociali all'art. 9 comma 2 del Decreto legislativo n. 112/2017".

che AGB si propone di perseguire mediante la collaborazione tra le Suore Missionarie di Gesù Redentore, mosse dal loro Carisma, e gli operatori laici, riserva particolare attenzione ai bisogni degli “ultimi”, i più vulnerabili. Mediante un continuo e significativo investimento nella formazione dei propri operatori, AGB si prefigge inoltre di studiare, progettare e realizzare interventi educativi sempre più efficaci per contrastare il disagio degli adolescenti e delle loro famiglie.

4. STORIA E METODOLOGIA SCIENTIFICA

4.1 LA STORIA

AGB è stata costituita nel 1980 dalle Suore Missionarie di Gesù Redentore per operare concretamente nel sociale. La prima Sezione Villaluce è nata per volontà di un gruppo di professionisti religiosi e laici ed è stata così denominata dal Cardinale Carlo Maria Martini perché emanasse “luce di fede e di speranza, di amore e di gioia in tante persone a voi affidate dall’Amore che salva”. Il disegno metodologico-organizzativo è stato elaborato attraverso il continuo confronto con un gruppo di psicoanalisti. Nascono così:

- 1980 la comunità educativa Villa Luce – oggi denominata Villaluce – Rete di Comunità Educative, Alloggi per l’Autonomia e Progetti Sperimentali, Comunità di Pronto Accoglienza - Milano
- 1991 la comunità di Pronto Accoglienza La Zattera, sino al 2013 – Milano
- 1996 la comunità educativa Casa del Sorriso – oggi denominata Casa del Sorriso e Progetto Sperimentale Fagnano Olona (VA)
- 2000 Spazio Giovani “Insieme si può” - Milano
- 2010 il progetto di housing sociale L’Arte dell’Accoglienza presso Villa Monetti, sino al 2019 – Vedano Olona (VA)
- 2012 il servizio per le famiglie Progetto Diadema, sino al 2016 – Roma
- 2013 la comunità di Pronto Accoglienza Pegaso – Milano
- 2016 la struttura residenziale di Neuropsichiatria Infantile per Adolescenti “Omada” – Milano

Sono state altresì promosse alcune realtà:

- 1987 la società cooperativa Giovani e Lavoro, sino al 2001 – Milano
- 1994 l’Associazione Anna Maria Vandoni Bianchi per sostenere le ragazze dimesse dalle comunità di Villaluce – Milano
- 1995 l’Associazione di volontariato Il Melograno Onlus – Milano
- 2001 la cooperativa sociale Il Mandorlo arl, successivamente impresa sociale, sino al 2015 – Milano

-
- 2003 l'Associazione Familiare conVoi Onlus

Al di là di queste realtà concrete si è trattato, prima di tutto, della **storia** di una relazione profonda tra professionisti, laici e religiosi, che provenendo da percorsi personali e professionali diversi, hanno creato un sistema di trasmissione pedagogica finalizzato a strutturare nei confronti della evoluzione e dello sviluppo dell'adolescente processi educativi il cui punto di partenza è costituito dal riconoscimento del suo essere persona in “**relazione con**”. Assumere questo orientamento metodologico richiede la capacità da parte dei professionisti dell'Associazione e dei Servizi inviati di costruire ambiti strutturanti e autenticamente autorevoli che permettano all'adolescente di vivere i momenti di crisi evolutiva necessariamente implicati in questa età per favorire un sano sviluppo.

4.2 IL LOGO

E' la cosiddetta “Stella di Urbino” elaborata nel corso dei seminari tenuti nei decenni di formazione che hanno caratterizzato la vita di Villaluce e delle sue radici. Il dodecaedro stellato è utilizzato per rappresentare le relazioni interpersonali e i campi relazionali generati dal funzionamento triadico della mente che permette di sottrarsi al rischio dell'appiattimento, l'un sull'altro, dei due membri della relazione diadica. La “Stella di Urbino” è una raffigurazione simbolica del modello in base al quale si è sviluppata la funzione pedagogica e la struttura istituzionale stessa in cui questa si esplica.

4.3 LA SPIRITUALITÀ

AGB intende essere di stimolo per ogni adolescente nella ricerca della propria spiritualità, nel pieno rispetto della cultura d'appartenenza.

4.4 APPROCCIO SCIENTIFICO/METODOLOGICO APPLICATO ALL'AMBITO SOCIALE

AGB si ispira ad una visione tecnico-scientifica, propria della Scuola Psicoanalitica, che riconosce l'esistenza di una realtà intrapsichica inconsapevole che partecipa alle scelte consapevoli delle singole persone. Questo modello di funzionamento della psiche umana ispira sia la metodologia pedagogica sia la nostra stessa organizzazione istituzionale. L'adolescente è concepita come un soggetto che si avvia verso l'età adulta, attraverso lo sviluppo di una serie di competenze utili a permetterle di gestirsi in modo autonomo e responsabile nella rete relazionale e sociale. L'organizzazione del mondo interno incide infatti sulla capacità di stabilire relazioni con il mondo esterno. La nostra pedagogia si realizza

attraverso una rete significativa e stabile di relazioni interpersonali, finalizzate a promuovere lo sviluppo di ogni singola personalità e sostenuta dall'organizzazione di servizi e attività educative strutturate sulla base delle esigenze proprie dello sviluppo dell'adolescente. Il metodo relazionale pone al centro il ruolo dell'Educatore e la funzione pedagogica di tutta l'Istituzione: in ogni Progetto Educativo Individualizzato la relazione interpersonale è lo strumento attraverso cui – in un continuo reciproco scambio – passano emozioni, affetti, sentimenti e pensieri necessari per sostenere progetti di vita realistici. L'intera struttura organizzativa istituzionale, così come ogni singolo Progetto Educativo, sono concepiti come un “contenitore” affettivo e relazionale plastico, a misura delle esigenze di ogni adolescente accolta.

Il nostro intento educativo è anzitutto quello di offrire accoglienza, pietra angolare di ogni forma di “educazione partecipe”: è infatti la qualità dell'accoglienza che rende possibile un'adeguata partecipazione delle nostre adolescenti al loro stesso percorso di crescita. Consapevoli che l'acquisizione dell'autonomia richiede il superamento delle nostalgie infantili e delle idee grandiose dell'adolescenza, cerchiamo di accompagnare il progressivo strutturarsi della personalità della minore, consapevoli di come questa possa esprimersi anche attraverso comportamenti disfunzionali rispetto al contesto sociale. La nostra presenza al fianco delle ospiti vuole sostenerle nel riconoscere, affrontare ed elaborare i propri bisogni che, originariamente, non hanno ricevuto risposte adeguate; ciò comporta un grande lavoro psico-affettivo perché possano instaurarsi legami affettivi e insieme si possano sviluppare nuovi pensieri. Il modello pedagogico operante in AGB ha dunque come caratteristiche peculiari l'accoglimento e il contenimento dei bisogni e dei desideri della minore, in ordine alla loro elaborazione e trasformazione; così che trovino una possibilità di organizzazione in un Sé capace di collaborare all'attuazione del “Progetto Pedagogico” formulato in ordine alla crescita personale. La pedagogia di AGB richiede e propone una visione della vita sentita come frutto di una opzione personale, che consentirà all'adolescente di investirci appassionatamente, così da essere disposta a pagare il prezzo di un impegno difficile ma necessario, per sentirsi “persona” e “cittadina” a pieno diritto.

4.5 L'APPROCCIO SCIENTIFICO/METODOLOGICO APPLICATO ALLA SALUTE MENTALE: UN MODELLO TERAPEUTICO INTEGRATO INDIVIDUALE

La metodologia di intervento nell'ambito della salute mentale di cui si occupa la Sezione di NPIA “OMADA”, oltre ad attingere al patrimonio della cultura psicopedagogica sviluppata da AGB, prevede l'integrazione di diversi orientamenti terapeutici, al fine di fornire sempre una idonea risposta alla necessità emersa. In particolare si promuove la capacità di mentalizzazione, cioè quella competenza metacognitiva che consente di comprendere sentimenti, convinzioni, intenzioni, desideri propri ed altrui.

Il modello scientifico a cui ci si ispira è quello offerto dagli studi di Peter Fonagy e Anthony Bateman: Trattamento basato sulla mentalizzazione-MBT: uno sviluppo delle teorie di psicoterapia psicodinamica radicato nella teoria dell'attaccamento di Bowlby, elaborato per il trattamento dei disturbi di personalità borderline (BPD) e di situazioni cliniche caratterizzate da una storia di attaccamento disorganizzato, con problemi di regolazione emotiva, di gestione dell'impulsività, dell'attenzione e dell'autocontrollo, in particolare nelle interazioni interpersonali.

L'oggetto del trattamento comunitario residenziale tende a favorire l'aumento delle capacità di mentalizzazione per sostenere un miglioramento nell'acquisizione di competenze per la gestione di affetti e relazioni interpersonali, attraverso un'esperienza (comunitaria) che permetta di avvantaggiarsi di un approccio multidisciplinare integrato di tipo sociopsicopedagogico.

Anche in ambito Neuropsichiatrico Infantile, dunque, l'approccio della nostra Associazione permette la promozione dell'autonomia della persona all'interno della rete relazionale e sociale quale obiettivo del lavoro terapeutico.

La nostra esperienza finora ci ha fatto constatare che l'unico modo per strutturare processi educativi è quello di lavorare in RETE, operativamente inteso come integrazione fra istituzioni a cui deve corrispondere l'integrazione fra professionisti di diverse discipline, in modo che i diversi soggetti compresenti possano riconoscersi e riposizionarsi tra loro, ponendo al centro l'interesse dei bisogni di crescita della minore.

Tutto ciò richiede agli operatori una Formazione continua che si specifica come permanente verifica, confronto e supervisione in gruppi di lavoro orientati a favorire le capacità relazionali e a mantenerle in vita.

5. I PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il *bilancio sociale* si propone di:

- ✓ fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati di AGB,
- ✓ attivare un processo interattivo di comunicazione sociale,
- ✓ favorire processi partecipativi interni ed esterni all'organizzazione,
- ✓ fornire informazioni utili sulla qualità delle attività dell'Associazione, per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholder,
- ✓ dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'Associazione e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti,
- ✓ fornire informazioni sul bilanciamento tra le aspettative degli stakeholder ed indicare gli impegni assunti nei loro confronti,

-
- ✓ rendere conto del grado di adempimento degli impegni in questione,
 - ✓ esporre gli obiettivi di miglioramento che l'Associazione si impegna a perseguire,
 - ✓ fornire indicazioni sulle interazioni tra AGB e l'ambiente nel quale essa opera,
 - ✓ rappresentare il valore aggiunto creato nell'esercizio e la sua ripartizione.

Nella redazione del presente *bilancio sociale* sono stati rispettati i seguenti principi, previsti nel Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019, i quali garantiscono la qualità del processo di formazione e delle informazioni in esso contenute:

- **rilevanza:** nel bilancio sociale abbiamo riportato le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione, dell'andamento di AGB e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;
- **completezza:** abbiamo individuato i principali stakeholder che influenzano o sono influenzati dall'organizzazione e abbiamo inserito tutte le informazioni ritenute utili per consentire loro di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'Associazione;
- **trasparenza:** abbiamo cercato di rendere il più possibile chiaro e inequivocabile il procedimento logico adottato e seguito da AGB per rilevare e classificare le informazioni;
- **neutralità:** le informazioni sono state illustrate in maniera imparziale e completa, indipendente da interessi di parte, riguardando gli aspetti sia positivi che negativi della gestione;
- **competenza di periodo:** le attività e i risultati sociali rendicontati si riferiscono all'anno 2021, ovvero all'anno di pertinenza del presente Bilancio Sociale;
- **comparabilità:** l'esposizione delle informazioni nel *bilancio sociale* è stata formulata con l'obiettivo di rendere possibile il confronto sia temporale sia spaziale tra esercizi di riferimento rispetto ad altre organizzazioni con caratteristiche simili od operanti in settori analoghi;
- **chiarezza:** le informazioni sono state espone in maniera chiara e comprensibile, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
- **veridicità e verificabilità:** i dati riportati sono riconducibili a fonti oggettive;
- **attendibilità:** i dati positivi riportati nel bilancio sociale sono stati forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non sono stati sottostimati e così pure gli effetti incerti non sono stati prematuramente documentati come certi;
- **autonomia delle terze parti:** viene garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio di terze parti rispetto all'ente incaricate di trattare specifici aspetti del *bilancio sociale*

Nella redazione del *bilancio sociale* sono stati utilizzati anche i seguenti “*Principi di redazione del bilancio sociale*”, tratti dallo *Standard GBS 2013*:

-
- **identificazione:** viene fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, ed è evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (missione);
 - **inclusione:** gli stakeholder identificati sono, direttamente o indirettamente, nella condizione di aver voce;
 - **coerenza:** viene fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati;
 - **periodicità e ricorrenza:** il *bilancio sociale*, essendo complementare al bilancio di esercizio, corrisponde al periodo amministrativo di quest'ultimo;
 - **omogeneità:** tutte le espressioni quantitative monetarie sono espresse in unità di Euro.

6. STRUTTURA E CONTENUTO DEL BILANCIO SOCIALE

La struttura del bilancio sociale consta di otto sezioni di seguito riportate.

6.1 METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE³

Nella redazione del Bilancio Sociale siamo innegabilmente partiti da un obbligo di legge, ma che progressivamente, si è trasformato in una occasione per redigere un documento che rappresenti l'identità dell'Associazione nella sua articolazione e complessità. Come l'anno scorso abbiamo anzitutto costituito un gruppo di professionisti composto da persone che, lavorando in luoghi strategici dell'Associazione, avessero voce in capitolo per ragionare sulle attività, sugli obiettivi, sulla comunicazione. Il gruppo, dopo essersi confrontato, ha in seguito deciso quale metodo di lavoro adottare e che fosse coerente con il compito di redigere il Bilancio Sociale. Abbiamo suddiviso gli ambiti di pertinenza con l'impegno per ciascuno di "lavorarli". E' stato quindi nominato un operatore con il compito di raccogliere tutto il materiale lavorato e un coordinatore per convocarci a scadenze predefinite al fine di mantenere aperto il confronto sul lavoro effettuato e *in progress* fino al pieno raggiungimento dell'obiettivo.

Il lavoro di gruppo e in gruppo, infatti, fa parte del DNA dell'Associazione: un metodo, forse, apparentemente lungo, ma capace, nel limite del possibile, di includere i punti di vista di tutti gli stakeholder.

³ Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale: eventuali standard di rendicontazione utilizzati; cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione; altre informazioni utili a comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione.

6.1.1 Standard di rendicontazione utilizzati

Oltre alle indicazioni normative contenute nel Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 sono state considerate, ove compatibili e rilevanti per il presente *bilancio sociale*, le indicazioni:

- delle “*Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit*” approvate nel 2010 dall’Agenzia per le Organizzazioni Non Lucrative e di Utilità Sociale, sviluppate da ALTIS;
- dello “*standard – il Bilancio Sociale GBS 2013 – principi di redazione del bilancio sociale*”, secondo le previsioni dell’ultima versione disponibile.

6.1.2 Altre informazioni utili per comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione

I valori economico-finanziari riportati nel presente documento derivano dal bilancio di esercizio dell’AGB O.N.L.U.S.. Per garantire l’attendibilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie disponibili.

7. INFORMAZIONI GENERALE SULL'ENTE⁴

Nome dell'ente	Associazione Gruppo di Betania O.N.L.U.S.
Codice Fiscale	97008790152
Partita IVA	09595420150
Forma giuridica e qualificazione ex D.lgs. n. 117/2017 e/o D.lgs. n. 112/2012	Onlus fino all'entrata in vigore del RUNTS, in seguito ETS
Indirizzo sede legale	Via Ettore Ciccotti, 9- 20161 Milano
Altre sedi operative (Sezioni)	Via Ippocrate, 22- 20161 Milano Via Mambretti, 21- 20157 Milano Via Piave, 57/59- 21054 Fagnano Olona (VA)
Aree territoriali di operatività	Milano – Fagnano Olona (VA)
Valori e finalità perseguite	L'Associazione si rivolge ad adolescenti prevalentemente femmine e a famiglie in difficoltà, attraverso la realizzazione di attività educative, percorsi formativi ed interventi in ambito sociale e sanitario
Attività statuarie (art. 5 Decreto Legislativo 117/2017 e/o art. 2 D.Lgs. n. 112/20017)	Statuto del 23.10.1980, art. 3; in attesa di approvazione nuovo Statuto entro i termini di leggi
Altre attività svolte in maniera secondaria	n. 4 appartamenti in affitto a sostegno dell'attività principale
Collegamenti con altri enti del Terzo Settore	Vedi paragrafo stakeholder
Collegamenti con enti pubblici (aziende sanitarie, comuni, ospedali, ipab, ...)	Scuole, Università, Comuni, Ospedali, UONPIA, ATS.
Contesto di riferimento	Sociale e Sanitario
Rete associativa cui l'ente aderisce	UNEBA

AGB non persegue scopo di lucro e tutto il suo patrimonio, comprensivo di ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate è utilizzato per lo svolgimento dell'attività statutaria ai fini dell'esclusivo perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. È assicurato il rispetto delle previsioni dell'articolo 8 comma 3 del D.lgs. n. 117/2017⁵, in particolare:

- i compensi individuali ad amministratori, sindaci e a chiunque rivesta cariche sociali **sono proporzionati** all'attività svolta, alle responsabilità assunte e alle specifiche competenze o comunque **non sono superiori** a quelli previsti in enti che operano nei medesimi o analoghi settori e condizioni;
- le retribuzioni o compensi corrisposti a lavoratori subordinati o autonomi **non sono superiori del 40%** rispetto a quelli previsti, per le medesime qualifiche, dai contratti collettivi di cui all'art.

⁴ Informazioni generali sull'ente: nome dell'ente; codice fiscale; partita IVA; forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore; indirizzo sede legale; altre sedi; aree territoriali di operatività; valori e finalità perseguite (missione dell'ente); attività statuarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 e/o all'art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statuarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte; altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale; collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...); contesto di riferimento.

⁵ ... "in caso di impresa sociale indicare il riferimento all'articolo 3 comma 2 del D.lgs. n. 112/2017"

51 del D.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, salvo comprovate esigenze attinenti alla necessità di acquisire specifiche competenze ai fini dello svolgimento delle attività di interesse generale di cui all'art. 5, comma 1, lettere b), g) o h);

- l'acquisto di beni o servizi è avvenuto per corrispettivi **non superiori** al loro valore normale;
- le cessioni di beni e le prestazioni di servizi nei confronti di chiunque **sono avvenute a condizioni di mercato**;
- gli interessi passivi, in dipendenza di prestiti di ogni specie, **sono corrisposti nei limiti** di quanto previsto dall'articolo 8 comma 3 lettera e) del D.lgs. n. 117/2017.

AGB non svolge, anche, attività diverse ai sensi dell'articolo 6 del D.lgs. n. 117/2017 già descritte nella relazione di missione del bilancio d'esercizio e delle quali è dato conto con riferimento agli aspetti di pertinenza del *bilancio sociale* nel presente documento.

8. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE⁶

8.1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA BASE ASSOCIATIVA

AGB ha base associativa.

8.2 SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO, ARTICOLAZIONE, RESPONSABILITÀ E COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI

Con riferimento al *Consiglio di amministrazione* lo statuto prevede, all'articolo 16, che è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione nel rispetto della *mission* e dello statuto; il *Consiglio* dura in carica 3 anni ed è rieleggibile.

Il *Consiglio di amministrazione* attualmente in carica è stato nominato in data 25 maggio 2024.

Al termine dell'esercizio il *Consiglio di amministrazione* era composto da 5 consiglieri.

Attualmente esso è composto da 5 consiglieri.

L'incarico di consigliere è gratuito come previsto dall'art. 14 dello Statuto.

⁶ Struttura, governo e amministrazione: consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente); sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci o associati); quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente; mappatura dei principali *stakeholder* (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'art. 1, comma 3 del decreto legislativo n. 112/2017 «Revisione della disciplina in materia di impresa sociale») sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del decreto legislativo n. 112/2017.

**Composizione Consiglio di Amministrazione
al termine dell'esercizio:**

Nome e Cognome	Carica	Data di prima nomina	Scadenza della carica	Poteri attribuiti	Codice fiscale
Laura Airaghi	Presidente	09.12.2014	19.06.2024	Legale rappresentante	RGHLRA52M50E415M
Enrica Maria Benaglio	Consigliere	09.12.2014	19.06.2024		BNGNCM57D45F205V
Elisabetta Maria Giussani	Consigliere	08.06.2012	19.06.2024		GSSLBT69C55F704X
Brunella Sefora Quadraccia	Consigliere	25.06.2018	19.06.2024		QDRBNL59C60F205C
Maria Concetta Gambino	Consigliere	25.06.2018	19.06.2024		GMBMCN56A56G273S

**Composizione Consiglio di Amministrazione
alla data di redazione del presente Bilancio Sociale:**

Nome e Cognome	Carica	Data di prima nomina	Scadenza della carica	Poteri attribuiti	Codice fiscale
Laura Airaghi	Presidente	09.12.2014	25.05.2027	Legale rappresentante	RGHLRA52M50E415M
Enrica Maria Benaglio	Consigliere	09.12.2014	25.05.2027		BNGNCM57D45F205V
Elisabetta Maria Giussani	Consigliere	08.06.2012	25.05.2027	Segretaria	GSSLBT69C55F704X
Antonella Vanzulli	Consigliere	25.05.2024	25.05.2027	Economa	VNZNNL65H46I441L
Maria Concetta Gambino	Consigliere	25.06.2018	25.05.2027		GMBMCN56A56G273S

Per l'Organo di controllo lo statuto prevede, all'articolo 19, un Revisore dei Conti iscritto nel Registro dei Revisori contabili.

Composizione Organo di controllo e soggetto incaricato per la revisione legale:

Nome e Cognome	Carica	Data di prima nomina	Scadenza della carica	Poteri attribuiti	Compenso deliberato/	Codice fiscale
Luisa Cameretti	Revisore contabile	29.06.15	25.05.2027	Revisore contabile	A titolo gratuito	CMRLSU65S51H892P

Riguardo all'attribuzione di altre cariche istituzionale lo statuto prevede agli art. 14 e art. 18 la nomina:

Attribuzione altre cariche istituzionali

Nome e Cognome	Carica	Data di prima nomina	Scadenza della carica	Poteri attribuiti	Codice fiscale
Airaghi Laura	Presidente	09.12.2014	25.05.2027	Legale rappresentante	RGHLRA52M50E415M
Giussani Elisabetta Maria	Consigliere	08.06.2012	25.05.2027	Segretaria	GSSLBT69C55F704X
Antonella Vanzulli	Consigliere	25.05.2024	25.05.2027	Economa	VNZNNL65H46I441L

8.3 FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI DI GOVERNANCE

Nel corso del 2023 il Consiglio di amministrazione si è riunito per deliberare nelle seguenti occasioni:

Pag.	Data	Sintesi ordine del giorno
000124	05.01.2023	Vendita complesso immobiliare di via Sebenico a Milano e approvazione conferimento di incarico di mediazione immobiliare.
000128	18.04.2023	Relazione della Presidente Approvazione bilancio consuntivo d'esercizio chiuso al 31.12.2022 e nota integrativa del Revisore dei conti Approvazione del Bilancio preventivo 2023 Convocazione Assemblea delle Socie
000131	13.07.2023	Richiedere e perfezionare con Intesa Sanpaolo una linea di credito
000133	03.10.2023	Nomina OIV
000135	17.10.2023	Procedere alla transazione della controversia con il Condominio Villa Irene di Andora (SV)
000138	31.10.2023	Indicazione del Titolare Effettivo (decreto antiriciclaggio) Approvazione di adozione della procedura Whistleblowing

8.4 MAPPATURA DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER E MODALITÀ DEL LORO COINVOLGIMENTO

Definizione di Stakeholder

Il Bilancio Sociale, la cui compilazione è divenuta obbligatoria per Legge dall'anno 2020, viene adottato dalla nostra Associazione quale strumento per la comunicazione, per la rendicontazione e per la gestione e il controllo di un pensiero aziendale e un relativo comportamento socialmente responsabile. Destinatari del bilancio sociale sono, quindi, tutti gli stakeholder (portatori di interesse verso la nostra Associazione) e la collettività in generale in ottemperanza al loro diritto di conoscere la nostra attività e i relativi esiti e con la finalità di accrescere la fiducia nell'azienda, diffondere una reputazione in grado di favorire il dialogo con tutti gli stakeholder che ruotano attorno ad essa.

Pertanto gli stakeholder rappresentati nello schema sottostante rinviano a individui, gruppi, enti o società che, a vario titolo, hanno relazioni significative con l'Associazione.

Nello schema distinguiamo tre grandi tipologie:

STAKEHOLDER INTERNI:

Sono coloro che interagiscono direttamente e dall'interno dell'organizzazione.

Di questi abbiamo indicato la categoria a cui appartengono (beneficiari, proprietari, dipendenti, collaboratori, volontari) e poi successivamente li abbiamo distinti in:

- stakeholder di primo livello: i fruitori del servizio e coloro che direttamente operano nell'Associazione.
- stakeholder di secondo livello: coloro che beneficiano del servizio in modo secondario e, nel contempo, funzionale ai fruitori del servizio stesso; coloro che partecipano alla vita dell'Associazione e hanno una relazione contrattualizzata e regolamentata con l'Ente.

Stakeholder interni		
CATEGORIA	PRIMO LIVELLO	SECONDO LIVELLO
Beneficiari	Ragazze adolescenti (12-25 anni)	nuclei familiari e famiglie allargate; amici, insegnanti
Proprietari	Socie Associazione Gruppo di Betania ONLUS	

Dipendenti	Lavoratori dipendenti assunti con contratto nazionale UNEBA	tirocinanti
Collaboratori	Psicologi, Psichiatri e Neuropsichiatri, Infermieri. Consulenti fund raising, immagine, comunicazione	Consulenti amministrativi, gestionali; consulenti legali, consulenti del lavoro, ambientali, strutturali. Revisore dei conti
Volontari	appartenenti all'Associazione di Volontariato IL MELOGRANO ONLUS	

STAKEHOLDER ESTERNI:

Sono coloro che pur operando al di fuori dell'ambito aziendale, esercitano un'influenza sulla vita dell'Associazione.

Di questi abbiamo indicato la categoria a cui appartengono (istituzione pubbliche, istituzioni private, collaboratori, finanziatori pubblici, finanziatori privati, enti benefici no profit, fornitori, banche, assicurazioni, associazione di rappresentanza, partner di progetto, gemellaggi territoriali, reti a cui si compartecipa...) e poi li abbiamo successivamente distinti in:

- stakeholder di primo livello: coloro che partecipano direttamente all'attività dell'Associazione
- stakeholder di secondo livello: coloro che collaborano all'attività dell'Associazione;

Stakeholder esterni		
CATEGORIA	PRIMO LIVELLO	SECONDO LIVELLO
Pubblico	Enti Locali/Servizi Tutela Minori/Servizi Sociali; Magistratura minorile e ordinaria; UONPIA. Altri enti formativi in ambito ludico e lavorativo. Scuole secondarie di primo grado, scuole secondarie di secondo grado. Agenzie lavorative (AFOL)	Regione Lombardia, Agenzia Tutela Salute Milano e Regione Lombardia, ASST di Milano e hinterland. Medici di Medicina Generale; specialisti salute generale e mentale. Altri enti formativi in ambito ludico e lavorativo. Università
Privato	Psicoterapeuti; Scuole paritarie; Agenzie sportive e ludiche; Aziende che ospitano tirocini curriculari ed extracurriculari; Associazioni sportive, Associazioni ambientaliste; (WWF, Bosco in città ecc.)	Formatori negli ambiti: sociopsicopedagogico e psichiatrico. Legali negli ambiti civile e penale. Specialisti di salute generale e salute mentale

Finanziatori pubblici	Enti Locali connessi alla residenza delle minori in comunità; ATS	Bandi regionali; bandi Comune di Milano
Finanziatori privati	Fondazioni private di erogazione di origine bancaria, assicurativa, famiglia e impresa, comunitarie. Enti ecclesiastici.	Donatori privati; aziende
Enti Benefici no profit	Banco Alimentare, Banco Farmaceutico, Banco informatico, Banco Buinding	
Fornitori	Fornitori negli ambiti: alimentare, informatico, strutturale, gestionale, sanitario, ludico, sportivo	
Banche	Banca Credito Cooperativo di Carate Brianza – Filiale di Monza; Banca Intesa Sanpaolo Terzo Settore – Milano; Banca Intesa Sanpaolo Piazza Alfredo di Dio, Fagnano Olona; Credite Agricole Italia– agenzia 45 Milano; Unicredit Filiale di Milano- Astesani; Banco Popolare – Milano via Santa Margherita, 5	
Assicurazione	La Cattolica Assicurazioni Agenzia di via Muratori 30 Milano	
Associazione di rappresentanza	Unione Nazionale Enti di Beneficenza e Assistenza (UNEBA)	
Partner di progetto	Cante di Montevecchio, Consorzio Zenit, Oikos, Salesiani per il sociale, Metacometa, Associazione Maslow, Un sogno per tutti Coop. Sociale, Coop. Sociale educatori di territorio, Centro di Iniziativa Democratica degli Insegnanti.	
Gemellaggi territoriali	Fondazione Asilo Mariuccia, Società Umanitaria, Associazione Pane Quotidiano, Croce Rossa – Comitato Provinciale di Milano, Associazione City Angels, Villaggio della madre e del fanciullo, Fondazione Don Carlo Gnocchi, Istituto dei Ciechi di Milano, Associazione CAF, La Cordata Cooperativa Sociale	
Reti		Rete di coordinamento delle Comunità Terapeutiche residenziali

STAKEHOLDER SECONDARI: organi di stampa e comunicazione.

Nuova Proposta – bollettino Ufficiale Uneba

9. PERSONE CHE OPERANO PER AGB⁷

9.1 PERSONALE

Con riferimento al personale dipendente si segnala che AGB ha adottato apposite procedure e piani con riferimento:

- ✓ al **rispetto delle pari opportunità** per l'accesso alle diverse posizioni lavorative e nei percorsi di avanzamento delle carriere;
- ✓ alla **politica relativa alla salute e sicurezza dei lavoratori**, agli impegni assunti, ai risultati attesi e alla coerenza ai valori dichiarati

Nelle seguenti tabelle sono raccolte alcune informazioni ritenute significative con riferimento al personale utilizzato da AGB per l'esercizio delle attività volte al perseguimento delle proprie finalità.

Anno 2023 AGB				
TIPOLOGIA RISORSA	VOLONTARI	DIPENDENTI	COLLABORATORI LIBERA PROFESS.	TOTALE
Responsabile di Sezione		2		2
Coordinatori		6		6
Educatori professionali		41		41
Direttore Sanitario			1	1
Neuropsichiatri			2	2
Psicologi			8	8
Infermieri		2	2	4
Operatori socio-educativi		5		5
Operatori socio-pedag.		7		7
Operatori sanitari (OSS, TERP, TNPEE)		3		3
Impiegati		9	2	11

⁷ Persone che operano per l'ente: tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. «distaccati *out*») con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti; (11) attività di formazione e valorizzazione realizzate. Contratto di lavoro applicato ai dipendenti. Natura delle attività svolte dai volontari; struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari; emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito; Le informazioni sui compensi di cui all'art. 14, comma 2 del codice del Terzo settore costituiscono oggetto di pubblicazione, anche in forma anonima, sul sito internet dell'ente o della rete associativa cui l'ente aderisce.

di cui amministrativi		4		4
Cucina/pulizie/manutenz.		9		9
Volontari (dell'Ass. Il Melograno)	73			73
Formatori		2	4	6
Consulente legale			1	1
Consulente lavoro			1	1
Consulente amministrativo			1	1
R.S.P.P.			1	1
TOTALE unità	73	82	15	169

Nota: viene segnalato come unità l'operatore che svolge più mansioni; viene contato come unità anche il volontario che presta la sua attività solo per un'ora alla settimana

Anno 2023 VILLALUCE				
TIPOLOGIA RISORSA	VOLONTARI	DIPENDENTI	COLLABORATORI I LIBERA PROFESS.	TOTALE
Responsabile di Sezione		1		1
Coordinatori		4		4
Educatori professionali		34		34
Psicologi			2	2
Operatori socio-educativi		5		5
Operatori socio-pedagogici		7		7
Impiegati		9		9
Cucina/pulizie/manutenz.		4		4
Volontari (dell'Ass. Il Melograno)	52			52
Formatori		2	2	4
TOTALE unità	52	55	4	111

Anno 2023 CASA DEL SORRISO				
TIPOLOGIA RISORSA	VOLONTARI	DIPENDENTI	COLLABORATORI LIBERA PROFESS.	TOTALE
Responsabile di Sezione		1		1
Coordinatore		1		1
Educatori professionali		7		7
Psicologi			1	1
Impiegati		1		1
Pulizie/manutenz./polival.		3		3
Volontari (dell' Ass. Il Melograno)	16			16
Formatori		1	1	2
TOTALE unità	16	12	2	29

Anno 2023 OMADA				
TIPOLOGIA RISORSA	VOLONTARI	DIPENDENTI	COLLABORATORI LIBERA PROFESS.	TOTALE
Direttore Sanitario			1	1
Coordinatore		1		1
Neuropsichiatri			2	2
Psicologi			3	3
Infermieri		2	2	4
Operatori sanitari		3	1	4
Educ. prof. sanitari		8		8
Impiegati		1		1
Pulizie/manutenz.		2		2
Volontari (dell' Ass. Il Melograno)	5			5
Formatori			1	1
TOTALE unità	5	16	9	30

Anno 2023 AGB				
TIPOLOGIA RISORSA	VOLONTARI	DIPENDENTI	COLLABORATORI LIBERA PROFESS.	TOTALE
Uomini	38	8	7	53
Donne	35	74	7	116
Laureati	17	48	12	77
Diplomati	38	25	3	66
Attestati qualifica specifica	15	5	0	20
Licenza media	2	4	0	6

Anno 2023 AGB				
TIPOLOGIA RISORSA	VOLONTARI	DIPENDENTI	COLLABORATORI LIBERA PROFESS.	TOTALE
Età 18-30	9	26	0	35
Età 31-65	52	55	13	120
Over 65	12	1	2	15
TOTALE	73	82	15	169

Al personale dipendente è applicato il Contratto collettivo nazionale di lavoro UNEBA – per il personale dipendente dai settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo.

Ulteriori informazioni relative ai dipendenti

Nel corso dell'esercizio AGB ha assunto complessivamente 10 nuovi dipendenti (di cui 8 a tempo pieno e 2 part time) e le dimissioni sono state complessivamente 13.

TIPOLOGIA RISORSA Anno 2023	Numero	Retribuzione (media)	Oneri complessivi a carico dell'ente	Condizione legale limite 1/8 min/max verificata
Dipendenti Tempo pieno	67	€ 1.756,00	SI	SI
Dipendenti Part - time	15	€ 957,00	SI	SI

TIPOLOGIA RISORSA (numero medio)	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022
Dipendenti Tempo pieno	57	70	67
Dipendenti Part -time	18	14	16

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti di AGB:

Salario lordo	€ di competenza
Massimo	39.475,66
Minimo	17.453,10
Rapporto tra minimo e massimo	minore di 1 a 8
Rapporto legale limite	1 a 8
La condizione legale è verificata	SI

Compensi agli apicali

I membri del Consiglio di Amministrazione ed il Revisore ricoprono le cariche a titolo gratuito.

9.2 LA FORMAZIONE PERMANENTE IN AGB

La Formazione Permanente di tutti gli Educatori ed Operatori di AGB, a carico dell'Associazione laddove non finanziata dal fondo interprofessionale, rappresenta un momento e uno strumento indispensabile, da un lato, per garantire il continuo ancoraggio della visione pedagogica alla dinamica realtà sociale in cui l'intera Istituzione è immersa e, dall'altro, per garantire un servizio scientifico e storicizzato. Questo tipo di formazione garantisce che l'Istituzione sia continuamente ripensata, ristrutturata e riorganizzata grazie all'apporto di tutti, mantenendo così una dinamicità essenziale per il lavoro educativo ed in particolare quello con le adolescenti.

Attraverso il suo Piano Formativo e le consulenze pedagogiche e psicologiche, fornite su richiesta dell'operatore/educatore, l'Istituzione riesce anche a contenere il *turnover* degli operatori stessi, perché è in grado di captare i segnali di stress lavorativo (carico di lavoro eccessivo, conflitti con colleghi, insoddisfazione delle condizioni contrattuali, ...) e intervenire con modalità adeguate alla loro risoluzione.

Vengono costantemente monitorate le scadenze dei corsi per i necessari aggiornamenti.

Formazione obbligatoria, ai sensi del D. Lgs. 81/08

SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

E' un percorso di formazione obbligatoria di tutti i lavoratori, dei preposti e dei due RLS, inseriti nella nostra Associazione.

1. La formazione generale di ore 4 consente ad ogni operatore di conoscere i concetti di rischio, danno e prevenzione e i comportamenti da adottare al fine di tutelare la propria sicurezza e salute

-
- e quella dei propri colleghi e nello stesso tempo fornisce conoscenze generali rispetto alla legislazione e agli organi di vigilanza in materia di sicurezza e salute sul lavoro
2. La formazione specifica rischio alto di 12 ore. Obiettivo di questa formazione è far conoscere l'utilizzo di protezioni individuali, e di approfondire e sviluppare la conoscenza di possibili rischi legati alla mansione di ciascun operatore e di conoscere le conseguenti misure di prevenzione e di protezione caratteristici della nostra attività
 3. La Formazione dei preposti è della durata di 8 ore
 4. La formazione dei due RLS della durata di 32 ore

I corsi di aggiornamento della formazione specifica sono programmati anche per l'anno 2023.

Nel rispetto della normativa vigente gli operatori, in base agli specifici ruoli e mansioni ricoperti, partecipano ai corsi di **Primo Soccorso rischio basso, Antincendio rischio medio**.

Nel corso dell'anno 2022 sono stati organizzati:

- Corso addetto al Primo Soccorso
- Corso addetto al Primo Soccorso - aggiornamento
- Corso addetto antincendio – rischio medio

Tutta la suddetta formazione, compresi gli aggiornamenti richiesti dalla legge, vengono erogati dai Centri di Formazione Professionale autorizzati, con successivo rilascio del certificato di frequenza.

Formazione ai ruoli e alle mansioni esercitate

ALTRI CORSI

Nel rispetto delle normative vigenti vengono proposti altri corsi, in base agli specifici ruoli e mansioni ricoperte dagli operatori stessi.

Nei mesi di aprile/maggio sono stati organizzati due corsi di contabilità per dirigenti, a settembre il corso HACCP e a dicembre un corso per la gestione del panico in situazioni di emergenza.

Crediti ECM

AGB monitora costantemente il conseguimento dei crediti ECM da parte dei suoi operatori che operano in ambito sanitario (Omada): questo obbligo formativo indica all'operatore la necessità di aggiornarsi professionalmente, per migliorare ed accrescere le proprie competenze.

Ogni Sezione operativa organizza la formazione al suo interno:

9.2.1 Formazione in Villaluce

La formazione è strutturata secondo il prospetto che segue:

Incontro di formazione	Periodo	Durata	Cadenza
Seminario Propedeutico (1° e 2° anno)	Settembre-Giugno	1 ora e 30 minuti	settimanale
Gruppo di discussione (supervisione)	Settembre-Giugno	1 ora e 10 minuti	settimanale
Seminario Generale Educatori (dal 3° anno)	Gennaio-Giugno	1 ora e 30 minuti	1 volta al mese
Seminario Generale Servizi	Gennaio-Giugno	1 ora e 30 minuti	1 volta al mese
Verifica equipe (dal 1° anno)	Settembre-Giugno	1 ora e 30 minuti	1 volta al mese

La formazione che Villaluce, in quanto Istituzione, mette a disposizione dei suoi Operatori è caratterizzata dall'aspetto relazionale del lavoro pedagogico:

- gruppi di discussione (supervisione) che continuamente possono riattivare la “funzione relazionale dell'educatore”; funzione indispensabile per promuovere la vicenda evolutiva di ogni soggetto e per far sì che, con questo sostegno, ogni minore porti a compimento la propria crescita adolescenziale e venga aiutata a trasformare le proprie esperienze e i propri *deficit* in un potenziale elemento di investimento da portarsi con efficacia nella propria partecipazione alla vita sociale, cui è chiamata in quanto cittadina del nostro Paese. Essi vengono condotti da psicologi, che stimolano i membri del proprio gruppo a presentare situazioni concrete del loro lavoro educativo e a discutere dell'aspetto relazionale in tutte le sue sfaccettature.
- seminario generale e seminario propedeutico (quest'ultimo creato per gli Operatori “nuovi” rispetto al lavoro ed alla relazione). Lo strumento seminariale è ciò che garantisce la possibilità di rendere operativo l'assetto professionale stesso. Nel seminario, infatti, gli operatori si prendono cura della realtà della propria Istituzione: vengono analizzati, riprecisati ed eventualmente modificati i vari momenti in cui l'Istituzione pedagogica si articola, per creare strutture educative sempre più sintoniche con le esigenze di servizio alla persona e alla società più ampia, per disegnare l'identità operativa di ogni membro nell'Istituzione. Dall'anno 2022 il seminario generale è suddiviso in due gruppi: educatori e servizi.

- verifica equipe: dal 2022 sono strutturati due gruppi, uno comprendente gli educatori di tutte le comunità educative di Villaluce e uno per gli educatori della comunità educativa di Pronta Accoglienza, con l'obiettivo di mantenere un costante monitoraggio e di effettuare una verifica del lavoro educativo in atto. I temi trattati:

- mettere la propria sensibilità al servizio della crescita della ragazza e della comprensione di sé della ragazza
- come fare perno sulla condivisione
- asimmetria di responsabilità educatore- ragazza
- lo specifico della funzione istituzionale dell'educatore
- come costruire un positivo e fruttuoso rapporto educatore-ragazza attraverso regole condivise
- indispensabilità di uno spazio per pensare e parlare insieme
- come costruire il contenitore relazionale e forme di convivenza e interazione

Gli incontri di formazione hanno poi naturale sbocco negli incontri d'équipe, a cui tutti gli Educatori partecipano settimanalmente: in questi momenti, tutto ciò che è stato "lavorato" nella Formazione Permanente trova il suo spazio di concretezza, qui gli Educatori realizzano una pedagogia dinamica, prendono decisioni, si scambiano stimoli professionalmente pensati.

La vicenda formativa, che si sviluppa attraverso la Formazione Permanente degli Operatori di Villaluce, risulta essere uno dei momenti della formazione più ampia con cui l'Istituzione sostiene i suoi membri. Infatti, la complessa struttura in cui l'Istituzione si organizza e la regolamentazione a cui ognuno deve adeguarsi, per un sempre più idoneo servizio alla crescita delle minori, costituiscono un invito per ciascun Operatore a modellare la propria identità e la propria operatività secondo la teoria e le tecniche che caratterizzano la sua appartenenza all'Istituzione.

Dall'anno 2020 la formazione si svolge in modalità mista, con parte dei partecipanti in presenza e parte in videoconferenza (da remoto).

Nel periodo estivo la formazione si interrompe per poi riprendere con una nuova modalità all'inizio del nuovo anno sociale.

Nel mese di settembre 2023 è organizzato un modulo formativo di 9 ore (suddiviso in tre mattine) per tutte le equipe educative: una formazione intensiva con l'obiettivo specifico della cura della formazione dell'equipe.



Percorso per il nuovo personale: la presenza del Tutor

Poiché il nuovo personale è, in genere, in difficoltà nel far fronte immediatamente agli obiettivi istituzionali e al lavoro educativo di promozione ed evoluzione dell'autonomia della persona all'interno della complessa rete interpersonale e sociale di ogni minore, abbiamo sviluppato la figura professionale di **tutor**, che ha il compito di facilitare e sostenere il nuovo personale nel proprio lavoro; rappresenta inoltre una garanzia di stabilità e di continuità di trasmissione delle specifiche modalità e dello stile di lavoro della nostra Istituzione.

Ha il compito di consegnare e decodificare la documentazione istituzionale relativa alla Sezione/struttura, che viene data in dotazione ad ogni operatore nel momento in cui entra a far parte dell'Associazione.

Il tutor, al fine di animare e favorire lo sviluppo di uno stile di lavoro di gruppo tra gli operatori, ha il compito di far sì che ogni nuovo operatore, nel rispetto dei reciproci modelli esistenziali, culturali e professionali metta in comune tali risorse sia nel lavoro di gruppo sia con le minori.

Il sostegno del tutor ha la durata di tre mesi, ma può essere rinnovato qualora risultasse necessario.

Entro il periodo di tutoraggio, in base al proprio ruolo e funzione, il nuovo operatore deve poter raggiungere quegli obiettivi minimi tali da garantire alla Struttura la professionalità richiesta in ordine al suo specifico ruolo. Tra questi:

- sufficiente capacità di lavorare in team in modo armonico
- disponibilità a sviluppare relazioni educative
- attitudine ad assumersi le responsabilità connesse al proprio ruolo e funzione
- impegno sviluppare la propria sua professionalità anche attraverso la cura e allo sviluppo del proprio mondo interno, nonché al suo armonioso funzionamento, così da rendersi disponibile per lo sviluppo e l'armonizzazione del mondo interno delle minori.
- sufficiente cura degli scambi comunicativi nel gruppo delle ospiti, con l'equipe, con i servizi e il territorio.

La Formazione Permanente di tutti gli Educatori ed Operatori di Villaluce rappresenta un momento e uno strumento indispensabile, da un lato, per garantire il continuo ancoraggio della visione pedagogica alla dinamica realtà sociale in cui l'intera Istituzione è immersa e, dall'altro, per garantire un servizio scientifico e storicizzato. Questo tipo di formazione garantisce che l'Istituzione sia continuamente ripensata, ristrutturata e riorganizzata grazie all'apporto di tutti, mantenendo così una dinamicità essenziale per il lavoro educativo ed in particolare quello con le adolescenti.

Attraverso il suo Piano Formativo e le consulenze pedagogiche e psicologiche, fornite su richiesta dell'operatore/educatore, l'Istituzione riesce anche a contenere il *turnover* degli operatori stessi, perché è in grado di captare i segnali di stress lavorativo (carico di lavoro eccessivo, conflitti con colleghi, insoddisfazione delle condizioni contrattuali, ...) e intervenire con modalità adeguate alla loro risoluzione.



Formazione obbligatoria, ai sensi del D. Lgs. 81/08

SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

E' un percorso di formazione obbligatoria di tutti i lavoratori, dei preposti e dei due RLS, inseriti nella nostra Associazione.

5. La formazione generale di ore 4 consente ad ogni operatore di conoscere i concetti di rischio, danno e prevenzione e i comportamenti da adottare al fine di tutelare la propria sicurezza e salute e quella dei propri colleghi e nello stesso tempo fornisce conoscenze generali rispetto alla legislazione e agli organi di vigilanza in materia di sicurezza e salute sul lavoro
6. La formazione specifica rischio alto di 12 ore. Obiettivo di questa formazione è far conoscere l'utilizzo di protezioni individuali, e di approfondire e sviluppare la conoscenza di possibili rischi legati alla mansione di ciascun operatore e di conoscere le conseguenti misure di prevenzione e di protezione caratteristici della nostra attività
7. La Formazione dei preposti è della durata di 8 ore
8. La formazione dei due RLS della durata di 32 ore

Nel rispetto della normativa vigente gli operatori, in base agli specifici ruoli e mansioni ricoperti, partecipano ai corsi di **Primo Soccorso rischio basso, Antincendio rischio medio**.

Tutta la suddetta formazione, compresi gli aggiornamenti richiesti dalla legge, vengono erogati dai Centri di Formazione Professionale autorizzati, con successivo rilascio del certificato di frequenza.



Formazione ai ruoli e alle mansioni esercitate

ALTRI CORSI

Nel rispetto delle normative vigenti vengono proposti altri corsi, in base agli specifici ruoli e mansioni ricoperte dagli operatori stessi (HACCP; corso Privacy: compiti e ruoli dei designati al trattamento);

Corsi erogati nell'anno 2023:

Anno 2023 AGB				
TIPOLOGIA CORSO	VILLALUCE	CASA DEL SORRISO	OMADA	TOTALE
Formazione Generale	4			4
Formazione Specifica	15	2	3	20
Antincendio	25	4	11	40
Primo soccorso	15	3	6	24
HACCP	24	3	4	31
Comunicazione in emergenza	12			



GLI OPERATORI VOLONTARI IN VILLALUCE

Tutti i volontari che prestano la loro attività (gruppo studio, gruppo tempo libero, gruppo vacanze, famiglie amiche, gruppo zie, accompagnamenti ecc.) sono iscritti all'Associazione Il Melograno ONLUS che, per statuto, svolge la propria attività di volontariato in favore delle ragazze affidate ad AGB, con riferimento a tutte le sue sezioni educative.

Formazione dei volontari

Il volontario affianca gli educatori per realizzare il progetto educativo individualizzato delle ragazze all'interno delle sezioni (realtà educative) in cui il volontario viene assegnato. Il personale di AGB è costantemente orientato a favorire nel volontario lo sviluppo di un'identità di appartenenza che sia congruente con la visione pedagogica della nostra Istituzione.

Incontro mensile

L'associazione Il Melograno ONLUS organizza un incontro mensile con tutti i soci volontari su tematiche collegate ai bisogni emersi dall'esperienza quotidiana vissuta all'interno delle Sezioni. L'incontro ha l'obiettivo di garantire la partecipazione di tutti favorendo lo scambio, l'ascolto e la discussione partecipata e attiva di ogni volontario. Il gruppo prevede la presenza di volontari che svolgono servizi diversificati (accompagnamento allo studio, uscite di tempo libero, supporto alle educatrici in comunità, famiglie amiche, accompagnamento in terapia o per impegni personali, supporto al servizio cucina o manutenzione, etc) per favorire nel confronto la conoscenza reciproca tra volontari e servizi, incentivare l'appartenenza associativa e ravvivare la passione educativa. Inoltre viene letta e commentata con la Responsabile del Servizio la Carta dei Servizi relativa alla Sezione Operativa di AGB in cui il volontario presta il suo servizio, al fine di conoscere e discutere il modello organizzativo ed educativo della Sezione.

Sono stati anche organizzati incontri di conoscenza istituzionale di AGB con la partecipazione della Presidente e della Responsabile di una sezione operativa.

Ricerca, selezione, accoglienza e accompagnamento

Il volontario viene accompagnato nell'esperienza del suo servizio dal Responsabile del Servizio dei Volontari e da alcuni rappresentanti de Il Melograno ONLUS per trasmettere la filosofia operativa e il modello educativo di AGB e garantire una sintonia nelle modalità di relazione con le ragazze. A tal fine vengono offerti al bisogno incontri individualizzati per conoscere il volontario, sondare le sue aspettative e attitudini al servizio, coniugare le sue risorse con i bisogni delle ospiti, verificare in itinere il suo servizio, condividendo difficoltà, fatiche, esperienze positive o nuove prospettive. Obiettivo della condivisione è che il volontario si rafforzi e sostenga la motivazione della sua esperienza di volontariato.

9.2.2 Formazione in Casa del Sorriso

La formazione nel 2022 ha accompagnato il gruppo degli operatori nel pensare agli aspetti istituzionali e nel riflettere sui cambiamenti che stavano avvenendo, focalizzando l'attenzione sulla necessità di

costruire nuove alleanze professionali e un nuovo disegno organizzativo (sostituzione della Responsabile, prossima alla pensione), utile a fronteggiare i momenti destabilizzanti, le dimissioni e i nuovi inserimenti di ragazze, caratterizzate da un profondo livello di sofferenza psichica, che hanno scosso in modo intenso l'equilibrio emotivo degli educatori.

TIPOLOGIA DELL'INCONTRO	TEMATICHE	FORMATORE
Supervisione (1,5 ore al mese)	Gestione dei comportamenti aggressivi Gestione di ragazze con problematiche psichiche Senso di impotenza	Psicologo
Formazione (1,5 ore ogni 15 giorni)	Gruppo di lavoro e lavoro di gruppo Costruzione dell'equipe Elaborazione aspettative nei confronti del lavoro in comunità Elaborazione aspettative nei confronti del ruolo del coordinatore Accoglienza (tra educatori e con le ragazze) Gestione dei conflitti Responsabilità dell'educatore	Pedagogista

9.2.3 Formazione in Omada

È prevista una Formazione Permanente per tutte le figure professionali coinvolte, articolata in intervizione, supervisione e formazione teorica su temi specifici. Sono predisposti spazi di consulenza individuali e di gruppo per rispondere alle esigenze di confronto e verifica, di approfondimenti personali in ordine allo svolgimento del Servizio professionale.

La formazione durante il 2022 si è sviluppata proseguendo quanto già impostato nell'autunno precedente:

- approfondimento dello **strumento CANS**, in linea con la nostra visione mirata a costruire il progetto della minore in Comunità con il sistema dei Servizi che si occupano di adolescenti (UONPIA, Tutela Minori), gli utenti stessi, le loro famiglie. Abbiamo scelto CANS anche per la forte impostazione a lavorare in gruppo in funzione di rendere esplicito e trasparente il processo decisionale. Ciò è quanto di più utile in un sistema complesso come il nostro in quanto tiene in considerazione i differenti ruoli, le differenti discipline, mettendole nella condizione di dialogare tra loro. Sono stati effettuati gli aggiornamenti da parte di tutti gli operatori.

Durante l'ultimo trimestre hanno conseguito la certificazione CANS anche gli ultimi colleghi entrati in organico.

- **incontri seminari** e di confronto con il dott. Luca Mingarelli appartenente al consiglio direttivo dell'Associazione di Comunità Terapeutiche Mito e Realtà, Presidente Fondazione Rosa dei venti onlus. Il tema principale riguarda le scelte di una comunità residenziale - Omada - sotto il profilo della diagnosi, cura e trattamento riabilitativo di adolescenti connesse con gli ambiti intra ed extra istituzionale, organizzativi, gestionali, oltre quello della sostenibilità globale del sistema. A settembre si è definito e concordato con il formatore che tali incontri fungessero da **“supervisione all'equipe”**, pertanto gli appuntamenti in agenda nel trimestre avrebbero preso tale indirizzo che non prevede la determinazione a priori di un argomento da trattare. Purtroppo per ragioni contingenti, a fronte dei 3 incontri programmati, siamo riusciti a realizzarne solamente uno nel mese di dicembre
- La formazione classica, seppur ritenuta altrettanto fondamentale, può al momento essere assolta da ogni singolo professionista anche sfruttando il necessario assolvimento all'obbligo formativo previsto per il conseguimento dei crediti ECM

9.3 TIROCINANTI

Convenzioni

L'AGB è convenzionata con le Facoltà di Scienze dell'Educazione di alcune Università della Regione Lombardia (Università Statale “Bicocca” di Milano, Università Cattolica “Sacro Cuore” di Milano, Università Statale di Bergamo, Università Statale “Don Gnocchi” di Milano, Università “Insubria” di Varese, Università degli Studi di Parma) per l'attivazione di tirocini in ambito educativo. Tali convenzioni hanno una scadenza e vengono rinnovate al bisogno.

Selezione dei tirocinanti

Gli studenti interessati a svolgere il loro tirocinio in una Sezione di AGB, inviano alla Responsabile del Servizio di Tirocinio la loro richiesta e vengono invitati ad un colloquio per sondare le motivazioni e valutare se lo studente ha le caratteristiche di personalità adeguate per sostenere tale esperienza entro le nostre Sezioni operative. Viene quindi stilato, in accordo con la Docente Universitaria di Tirocinio, un Progetto Formativo Individualizzato in cui vengono definiti tempi, organizzazione, finalità e mansioni del tirocinio stesso. E' compito della Responsabile del Servizio di Tirocinio valutare in accordo con le Responsabili di Sezione, in quale Sezione Operativa e a quel Servizio Educativo assegnare la tirocinante, individuando una Assistente o Tutor di Tirocinio.

Obiettivi del tirocinio

L'esperienza di tirocinio ha l'obiettivo di sviluppare nello studente la capacità di partecipare alla realizzazione e sviluppo di progetti educativi, osservando e sperimentando possibili articolazioni del progetto educativo. E' sollecitato a sapersi muovere con autonomia e responsabilità nei rapporti istituzionali e a saper riconoscere e valorizzare le risorse del contesto. Si auspica che impari a fornire il proprio contributo professionale nel gruppo di lavoro del servizio in cui è inserito e a saper progettare, gestire e valutare un intervento educativo nelle sue diverse fasi.

Attività oggetto del tirocinio

Il tirocinante affianca l'educatrice nelle ordinarie mansioni della vita di comunità. Osserva gli interventi educativi delle colleghe nei confronti delle minori ospiti e verifica successivamente con l'educatrice e la Tutor quanto ha compreso del trattamento educativo messo in atto. Si relaziona con le giovani ospiti mettendo in atto degli interventi educativi in risposta alle esigenze del servizio e valuta successivamente con la Tutor l'efficacia del proprio intervento. Mantiene un diario di bordo in cui annota le proprie osservazioni, le evoluzioni nel servizio e i cambiamenti osservati nelle minori.

Formazione dei tirocinanti

Ad ogni tirocinante vengono offerti incontri individualizzati e di gruppo da parte della Responsabile del Servizio di Tirocinio. Obiettivo della formazione è la conoscenza del metodo educativo messo in atto nell'istituzione attraverso la lettura, lo studio ed il confronto del Progetto Attuativo della Sezione in cui si svolge il tirocinio. Gli incontri di gruppo sono anche una preziosa occasione di confronto con l'esperienza degli altri tirocinanti che svolgono il servizio nello stesso periodo. Negli incontri individualizzati viene condivisa l'esperienza vissuta in itinere con le minori e con le educatrici: viene offerto un sostegno alla funzione educativa osservata e partecipata nelle esperienze in comunità; vengono verificate le competenze acquisite grazie all'esperienza di tirocinio e valutate le propensioni in vista di un futuro lavorativo nel servizio; eventualmente vengono ricalibrate le mansioni, l'orario e la modalità di tirocinio.

Elaborato finale e discussione

Lo studente redigerà a fine tirocinio una tesi con la presentazione dell'istituzione e della sua mission, oltre alla descrizione della propria esperienza. In questa fase, la Responsabile del Servizio supervisionerà i contenuti dell'elaborato prima che lo studente lo consegni. La Responsabile del Servizio è invitata alla discussione della tesi da parte della studente davanti alla Docente di Tirocinio, offrendo una propria valutazione finale dell'esperienza stessa. Copia dell'elaborato finale viene depositata e archiviata nel fascicolo personale dello studente presso l'ufficio del Servizio Tirocini di AGB.

Nel corso dell'anno 2023 AGB ha ospitato:

Numero tirocinanti	Università di provenienza	Numero totale tirocinanti
Villaluce		
2	Università Cattolica del Sacro Cuore - Milano	6
3	Università degli Studi di Milano – Sede Don Gnocchi	
1	Università degli Studi di Parma	
Casa del Sorriso		
1	Università degli Studi di Milano – Sede Don Gnocchi	1
Omada		
2	Università degli Studi di Milano – Sede Don Gnocchi	2
Tot.		9

Cinque giovani hanno terminato il tirocinio nel primo semestre dell'anno 2023 e quattro giovani studenti hanno intrapreso il loro percorso di tirocinio nell'ultimo trimestre del 2023.

9.4 GLI OPERATORI VOLONTARI

Tutti i volontari che prestano la loro attività (gruppo studio, gruppo tempo libero, gruppo vacanze, famiglie amiche, gruppo zie, accompagnamenti ecc.) sono iscritti all'Associazione Il Melograno ONLUS che, per statuto, svolge la propria attività di volontariato in favore delle ragazze affidate ad AGB, con riferimento a tutte le sue sezioni educative.

Formazione dei volontari

Il volontario affianca gli educatori per realizzare il progetto educativo individualizzato delle ragazze all'interno delle sezioni (realtà educative) in cui il volontario viene assegnato. Il personale di AGB è costantemente orientato a favorire nel volontario lo sviluppo di un'identità di appartenenza che sia congruente con la visione pedagogica della nostra Istituzione.

Incontri mensili

L'associazione Il Melograno ONLUS organizza 3 incontri mensili con tutti i soci volontari su tematiche collegate ai bisogni emersi dall'esperienza quotidiana vissuta all'interno delle Sezioni. Gli incontri sono tre, proprio per garantire la partecipazione di tutti e creare dei gruppi non troppo numerosi al fine di permettere lo scambio, l'ascolto e la discussione partecipata e attiva di ogni volontario. I gruppi prevedono la presenza di volontari che svolgono servizi diversificati (accompagnamento allo studio, uscite di tempo libero, supporto alle educatrici in comunità, famiglie amiche, accompagnamento in terapia o per impegni personali, supporto al servizio cucina o manutenzione, etc) per favorire nel confronto la conoscenza reciproca tra volontari e servizi, incentivare l'appartenenza associativa e ravvivare la passione educativa. Inoltre viene letta e commentata con la Responsabile del Servizio la Carte dei Servizi relativa alla Sezione Operativa di AGB in cui il volontario presta il suo servizio, al fine di conoscere e discutere il modello organizzativo ed educativo della Sezione.

Sono stati anche organizzati incontri di conoscenza istituzionale di AGB con la partecipazione della Presidente e della Responsabile di una sezione operativa.

Ricerca, selezione, accoglienza e accompagnamento

Il volontario viene accompagnato nell'esperienza del suo servizio dal Responsabile del Servizio dei Volontari e da alcuni rappresentanti de Il Melograno ONLUS per trasmettere la filosofia operativa e il modello educativo di AGB e garantire una sintonia nelle modalità di relazione con le ragazze. A tal fine vengono offerti al bisogno incontri individualizzati per conoscere il volontario, sondare le sue aspettative e attitudini al servizio, coniugare le sue risorse con i bisogni delle ospiti, verificare in itinere il suo servizio, condividendo difficoltà, fatiche, esperienze positive o nuove prospettive. Obiettivo della condivisione è che il volontario si rafforzi e sostenga la motivazione della sua esperienza di volontariato.

10. OBIETTIVI E ATTIVITÀ⁸

10.1 INFORMAZIONI QUALITATIVE E QUANTITATIVE SULLE AZIONI REALIZZATE NELLE DIVERSE ATTIVITÀ

AGB si rivolge ad adolescenti e famiglie in difficoltà attraverso la realizzazione di attività educative, terapeutico-riabilitative, percorsi formativi ed interventi in ambito sociale e sanitario. AGB opera attraverso Sezioni e Servizi specializzati, gestiti in stretta collaborazione da professionisti - religiose e laici - che insieme hanno creato un metodo pedagogico il cui presupposto è il valore trasformativo della relazione e il cui focus è l'attenzione alla unicità della persona. AGB è l'Ente giuridico che permette le attività socio-psicopedagogiche elaborate, sperimentate e realizzate dalle Sezioni Operative.

Sezioni Operative che offrono Servizi socio – psicopedagogici:

- Villaluce *Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'autonomia e Progetti Sperimentali*
- Casa del Sorriso *Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva*

Sezione Operativa che offre Servizi per la salute mentale:

- Omada - Struttura Residenziale di Neuropsichiatria infantile per adolescenti

⁸ Obiettivi e attività: informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli *output* risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati; per gli enti filantropici: elenco e importi delle erogazioni deliberate ed effettuate nel corso dell'esercizio, con l'indicazione dei beneficiari diversi dalle persone fisiche, numero dei beneficiari persone fisiche, totale degli importi erogati alle persone fisiche; elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni.

Servizi prestati dalla Sezione Villaluce	
<i>Informazione richiesta</i>	<i>Informazione fornita (quantità delle prestazioni e loro complessità)</i>
Scheda sintetica dei servizi erogati	Villaluce svolge le sue attività nell'ambito dell'assistenza sociale. Nata nel 1980, è la prima Sezione operativa di AGB e si configura come una Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia di tipo Educativo, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali, ognuno autonomo e interdipendente, capace di accogliere, contenere e trasformare il disagio dell'adolescente, fino alla sua dimissione. La Sezione ha competenza per il trattamento delle difficoltà psicoaffettive, di comportamento, di carattere e familiari di adolescenti e preadolescenti di sesso femminile. La sede centrale di Villaluce è a Milano in Via Ippocrate 22. Le sue Strutture Educative, tutte autorizzate al funzionamento/CPE dal Comune di Milano e accreditate, sono ubicate sul territorio della città di Milano. La capienza massima è di n. 66 posti distribuiti nelle 6 Comunità Educative (di cui una dedicata esclusivamente alla Pronta Accoglienza), 3 Alloggi per l'Autonomia di tipo Educativo, 8 Alloggi per l'Autonomia.
Breve descrizione dei destinatari dei servizi e descrizione dei criteri di selezione	Villaluce accoglie ragazze di sesso femminile dai 13 ai 18 anni (negli Alloggi per l'Autonomia di tipo Educativo fino ai 25 anni), con possibilità di prosieguo amministrativo, anche sottoposte a provvedimento penale della "messa alla prova", inviate e affidate al Servizio Sociale su decreto del Tribunale per i Minorenni. La struttura è idonea altresì per inserimenti coatti e urgenti. Il modello pedagogico a cui si ispira, il metodo relazionale e la sua organizzazione educativa non la rendono adatta al trattamento di ragazze con gravi disturbi psichici e di tossicodipendenza. L'accesso alla struttura avviene attraverso la richiesta di inserimento inoltrata al Servizio di Segreteria Pedagogica da parte del Servizio Sociale dell'Ente Locale su provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario o del Centro di Giustizia Minorile. L'inserimento avviene anche su richiesta delle Forze dell'Ordine. L'inserimento di ciascuna minore in una delle Comunità Educative dipende esclusivamente dalla valutazione delle

	specifiche esigenze pedagogiche del suo progetto personalizzato.
Breve descrizione dei servizi offerti alle ospiti	Residenzialità differenziata e specializzata- Esperienza educativa di vita di gruppo- Cura di sé e delle radici culturali- Educazione alla salute, all'affettività e alla sessualità- Accompagnamento per l'ottenimento dei documenti personali di riconoscimento- Partecipazione attiva dell'ospite- Sperimentazione dell'autonomia e inserimento sociale- Servizi psicologici specialistici- Servizio di Supporto ai programmi di Studio e Formazione- Spazio Giovani "Insieme si può": percorsi individuali di supporto allo studio- Servizio di Educazione al Lavoro- Servizio Socio-culturale- Attività pedagogicamente utili- Accompagnamento fasi processuali- Lavoro con le famiglie.

Servizi prestati Sezione Casa del Sorriso	
<i>Informazione richiesta</i>	<i>Informazione fornita (quantità delle prestazioni e loro complessità)</i>
Scheda sintetica dei servizi erogati	<p>Casa del Sorriso svolge le sue attività nell'ambito dell'assistenza sociale. Nata nel 1996, è collocata a Fagnano Olona (VA) in Via Piave 57/59 e gestisce una Comunità Educativa e un appartamento per Progetti sperimentali. La Sezione accoglie minorenni allontanate dalle famiglie e ha competenza per il trattamento delle difficoltà psicoaffettive, di comportamento, di carattere e familiari di adolescenti e preadolescenti di sesso femminile.</p> <p>La sua Comunità Educativa è autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Varese. Sopra alla Comunità si trova l'appartamento dove le ragazze possono sperimentarsi in progetti che prevedono una maggiore autonomia. La capienza massima è di n. 10 posti nella Comunità Educativa e n. 3 posti nel Progetto Sperimentale "ProSpettiva".</p>
Breve descrizione dei destinatari dei servizi e descrizione dei criteri di selezione	Casa del Sorriso accoglie adolescenti femmine, d'età compresa tra i 12 e i 21 anni, su invio dei Servizi Sociali e dei Servizi Tutela Minori dei Comuni di residenza, su disposizione del Tribunale per i Minorenni. Il modello pedagogico a cui si ispira, il

	<p>metodo relazionale e la sua organizzazione educativa non la rendono adatta al trattamento di ragazze con gravi disturbi psichici e di tossicodipendenza. L'accesso alla struttura avviene attraverso la richiesta di inserimento inoltrata dal Servizio Sociale dell'Ente Locale su provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario. L'inserimento di ciascuna minore dipende esclusivamente dalla valutazione delle specifiche esigenze pedagogiche del suo progetto personalizzato.</p>
Breve descrizione dei servizi offerti alle ospiti	<p>Residenzialità specializzata- Esperienza educativa di vita in gruppo- Cura di sé e delle radici culturali- Regolarizzazione della documentazione anagrafica e sanitaria- Partecipazione attiva dell'ospite- Preparazione e accompagnamento alla psicoterapia- Scuola e sostegno scolastico- Educazione al lavoro: laboratori e tirocini- Tempo libero: gioco, attività sportive e culturali- Progettazione estiva- Educazione alla salute, all'affettività e alla sessualità-”- Dimensione religiosa- Rapporto con la famiglia di origine- Progetto Sperimentale “ProSpettiva”(Casa del Sorriso propone il Progetto Sperimentale “ProSpettiva” come una tappa propedeutica a proseguire il “viaggio” di crescita personale della giovane, cominciando ad esperire una maggiore autogestione per il proprio sviluppo, con la supervisione e la presenza mentale, affettiva e professionalmente competente dell'educatore. Le quattro dimensioni indispensabili per realizzare gli obiettivi di “ProSpettiva” riguardano l'abitare, l'impegno scolastico, le relazioni personali, i comportamenti sociali e la salute).</p>

Servizi prestati Sezione Omada	
Informazione richiesta	Informazione fornita
	<i>(quantità delle prestazioni e loro complessità)</i>
Scheda sintetica dei servizi erogati	<p>Omada, nata nel 2016, è una struttura di Neuropsichiatria Infantile per adolescenti ed è collocata a Milano in Via Mambretti 21. Omada svolge le sue attività nell'ambito della salute mentale ed è accreditata come struttura a bassa protezione con un</p>

	<p>ambiente e un'Equipe coerente con tale mandato. Il servizio è strutturato per accogliere adolescenti che necessitano di percorsi di cura e riabilitativi comunitari, centrati sulla integrazione degli interventi psicopedagogici, psicoterapeutici, psichiatrici, psicofarmacologici e per i tempi strettamente necessari al positivo decorso dei loro disturbi. Viene posta massima attenzione ad integrare quanto prima, nel percorso delle adolescenti, agli aspetti clinico-riabilitativi quelli di cura educativa, relazionale e sociale, finalizzati ad un processo di autonomia e benessere reale. La capienza massima è di n. 10 posti. In funzione e compatibilmente con lo stato di salute, gli interessi, le prospettive di crescita personali e di sviluppo sociali della minore, la comunità può offrire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività di carattere terapeutico riabilitative individuali e di gruppo; psicoterapie verbali, a mediazione corporea, terapie artistiche (musicoterapia, arte-terapia, pet-therapy), psicomotricità; • attività ricreative e culturali: individuali e di gruppo a contatto con altre realtà presenti sul territorio (centri sportivi, musei, teatri, spazi sociali, biblioteche, ecc.); • attività di studio e di lavoro – scuole di Stato, corsi professionali, esperienze di tirocinio lavorativo sul territorio – in collaborazione con le Scuole e i Centri per l'Impiego. <p>Rientra nelle attività della Struttura, in collaborazione con gli operatori, la preparazione delle merende e la pulizia degli ambienti, soprattutto delle camere in uso e delle parti comuni. Per la preparazione dei pasti attualmente Omada si avvale di una Società esterna.</p>
Breve descrizione dei destinatari dei servizi e descrizione dei criteri di selezione	Omada accoglie ragazze a partire dai 12 anni inviate dal servizio di Neuropsichiatria Infantile per un disagio psichico che necessiti di percorsi riabilitativi comunitari. Il percorso già avviato può continuare dopo la maggiore età, previo ottenimento del prosieguo amministrativo.
Breve descrizione dei servizi offerti alle ospiti	<ul style="list-style-type: none"> • accoglienza psicopedagogica e terapeutica dell'adolescente nel rispetto del suo malessere; • accuratezza della diagnosi rigorosamente

	<p>definita;</p> <ul style="list-style-type: none"> • contenimento della fase attiva della patologia e stabilizzazione del quadro clinico; • lavoro con l'adolescente sulla compliance farmacologica; • eventuale proposta psicoterapeutica individuale in aggiunta ai colloqui psicoeducativi; • lavoro con l'adolescente affinché possa assumere un grado di consapevolezza della sua patologia per poter costruire una alleanza terapeutica; • elaborazione di Progetti Riabilitativi Individuali in accordo con il Servizio inviante (U.O.N.P.I.A.) e con gli altri Servizi del territorio già coinvolti o da coinvolgere (Servizi Sociali) in funzione del PTI; • differenziazione dell'intervento sanitario e psicoeducativo in base alla patologia; • valore delle regole e sviluppo della capacità di introiettarle; • coinvolgimento e supporto alla Famiglia, sia individuale sia in gruppo, riconosciuta come elemento centrale di collaborazione per l'evoluzione della minore; • flessibilità e integrazioni con tutti gli attori coinvolti nelle varie fasi del percorso, al fine di ottimizzare i processi riabilitativi e ridurre al necessario la tempistica finalizzata a dar risposta ai bisogni della minore; • attività formativa e di supervisione dell'équipe multidisciplinare.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

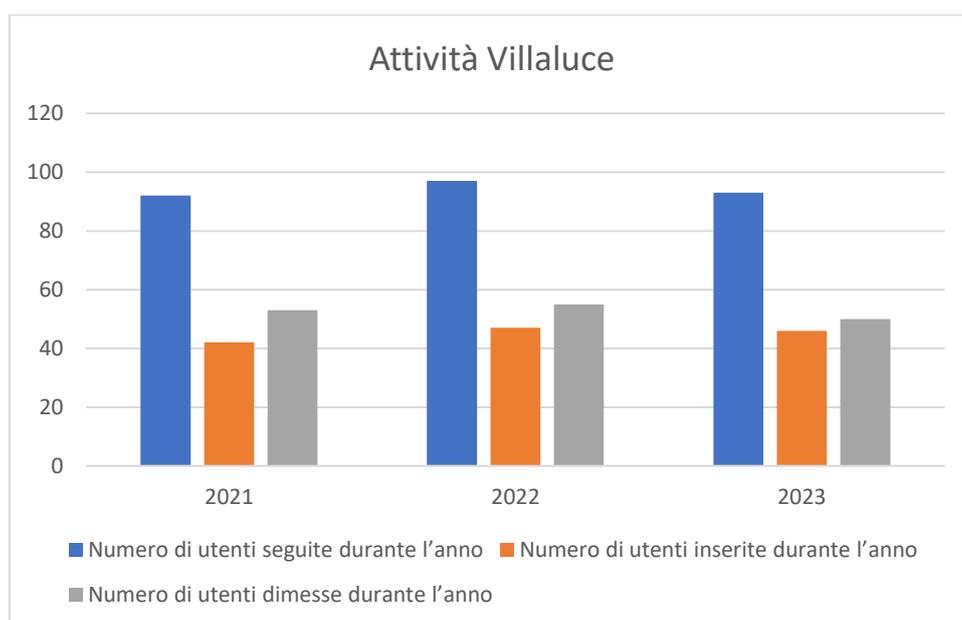
10.2 BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI, SUGLI OUTPUT RISULTANTI DALLE ATTIVITÀ POSTE IN ESSERE E, PER QUANTO POSSIBILE, SUGLI EFFETTI DI CONSEGUENZA PRODOTTI SUI PRINCIPALI PORTATORI DI INTERESSI

Le seguenti tabelle illustrano alcune informazioni essenziali in merito agli ospiti, stakeholder fondamentali dell'Associazione.

Tipologia delle utenti	
Informazione richiesta	Informazione fornita <i>(descrizione dell'utenza e dei suoi bisogni)</i>
Distinzione delle ospiti distinte per età, sesso	Le ospiti sono esclusivamente di sesso femminile e hanno un'età compresa tra i 12 e i 25 anni. L'età media delle ospiti in carico nel 2023 nella Sezione Villaluce: 16,7 L'età media delle ospiti in carico nel 2023 nella Sezione Casa del Sorriso: 15,8 L'età media delle ospiti in carico nel 2023 nella Sezione Omada: 15,7
Descrizione dei bisogni di assistenza delle giovani accolte in Villaluce e Casa del Sorriso	Le ragazze necessitano di un'accoglienza, presa in carico del loro sviluppo: fisico, affettivo, intellettuale e morale. Avvio dell'autonomia e preparazione a diventare una cittadina attiva e responsabile. Lavoro con le loro famiglie al fine della ripresa dei loro rapporti, ove possibile.
Descrizione dei bisogni di assistenza delle giovani accolte in Omada	Le adolescenti necessitano di percorsi di cura e riabilitativi comunitari, centrati sulla integrazione degli interventi psicopedagogici, psicoterapeutici, psichiatrici, psicofarmacologici e per i tempi strettamente necessari al positivo decorso dei loro disturbi.

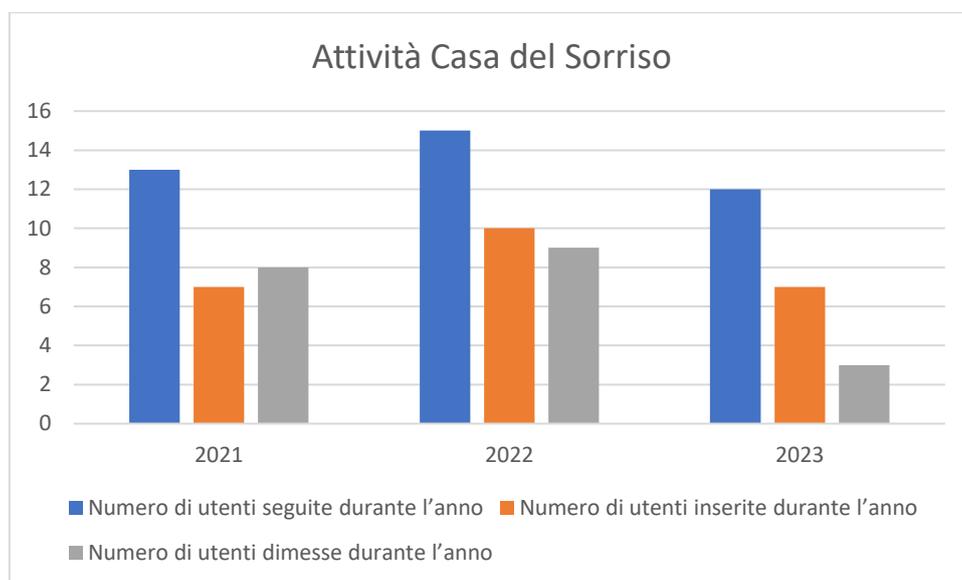
Dinamica delle presenze delle ospiti- Sezione Villaluce

Attività Sezione Villaluce	2021	2022	2023
Numero di utenti seguite durante l'anno	92	97	93
Numero di utenti inserite durante l'anno	42	47	46
Numero di utenti dimesse durante l'anno	53	55	50



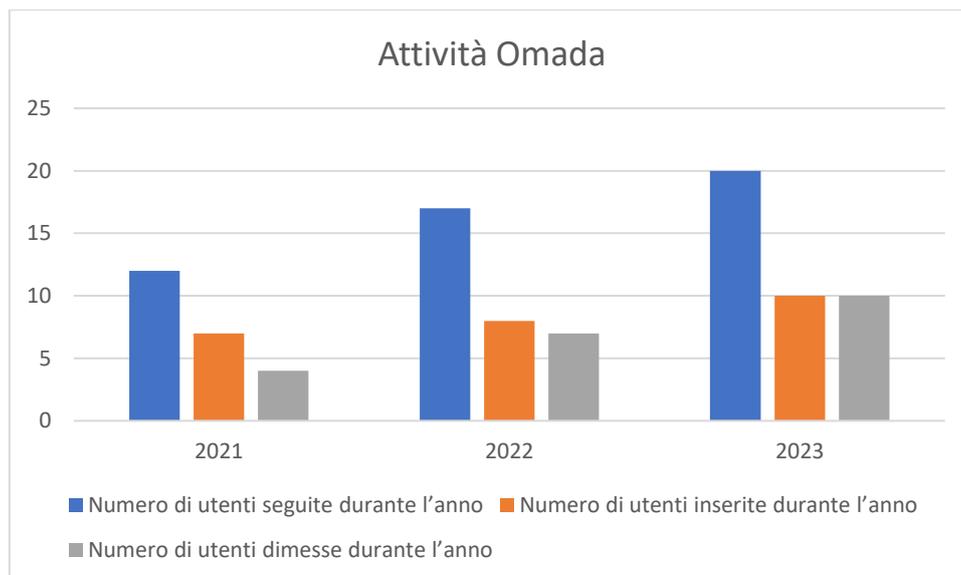
Dinamica delle presenze delle ospiti- Sezione Casa del Sorriso

Attività Sezione Casa del Sorriso	2021	2022	2023
Numero di utenti seguite durante l'anno	13	15	12
Numero di utenti inserite durante l'anno	7	10	7
Numero di utenti dimesse durante l'anno	8	9	3

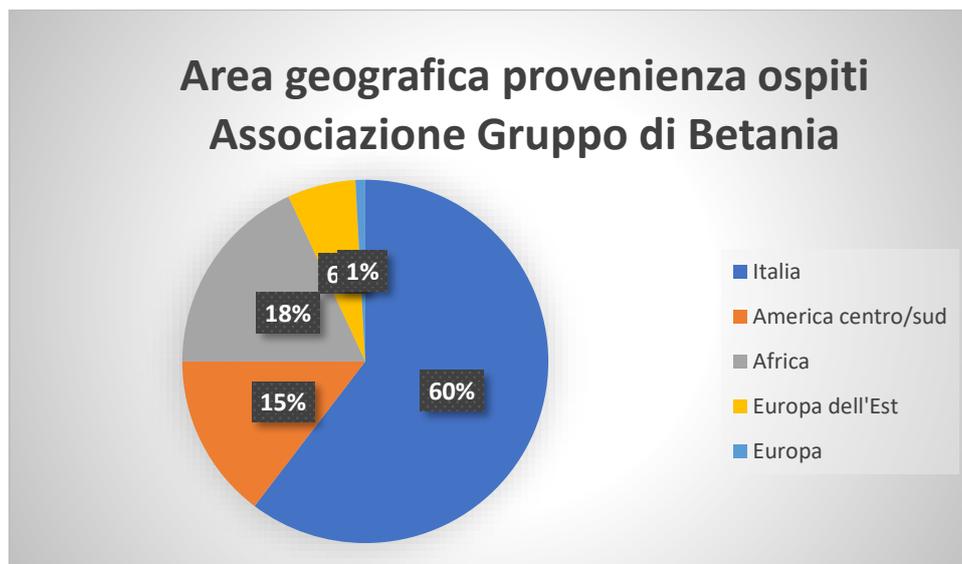


Dinamica delle presenze delle ospiti- Sezione Omada

Attività Sezione Omada	2021	2022	2023
Numero di utenti seguite durante l'anno	12	17	20
Numero di utenti inserite durante l'anno	7	8	10
Numero di utenti dimesse durante l'anno	4	7	10



Area Geografica di provenienza delle ospiti	
Informazione richiesta	Informazione fornita <i>(verifica del grado di attrattività della Fondazione)</i>
Ospiti della Sezione Villaluce	Nazionalità delle ospiti: Italia: 47- America Centro e Sud: 16- Africa Nord e Centro: 19- Europa dell'Est: 6- Asia: 5 Le ospiti provengono dalle seguenti regioni: 4 dal Piemonte- 1 dalla Liguria- 1 dal Veneto- 87 dalla Lombardia
Ospiti della Sezione Casa del Sorriso	Nazionalità delle ospiti: Italia: 5- Sud America: 1 - Africa Nord e Centro: 2- Europa dell'Est: 1- Europa: 1- Asia: 2 Tutte le ospiti provengono dalla regione Lombardia
Ospiti della Sezione Omada	Nazionalità delle ospiti: Italia: 18 – Asia: 2 Tutte le ospiti provengono dalla regione Lombardia



Beneficiari indiretti

Famiglie e rete parentale delle ospiti: l'Associazione ritiene che non sia possibile sostenere un'adolescente nel suo percorso di crescita, senza accogliere la sua famiglia, quale essa sia. La storia di ogni ragazza è ineludibilmente connessa a quella della propria famiglia che costituisce comunque la sua unica radice e il suo punto di riferimento per la vita. Chiedere ad una giovane di sostenere cambiamenti significativi operando senza far spazio alla sua famiglia e all'elaborazione delle sue radici rende vano ogni sforzo. Partendo da questo presupposto, sin dai colloqui di valutazione dell'inserimento si cerca di stringere una partnership con la famiglia, coinvolgendola programmaticamente nella costruzione e realizzazione del percorso della ragazza.

10.3 OBIETTIVI PROGRAMMATI E RAGGIUNGIMENTO O MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI STESSI

AGB opera in un'ottica di continua ricerca del miglioramento delle proprie finalità operando verso l'ottenimento del massimo soddisfacimento dei propri stakeholder.

Con periodicità annuale sono raccolti dati concernenti la **soddisfazione degli ospiti** in merito ai servizi forniti. La sintesi, dinamica, dell'indice elaborato (su base annuale) è riassunto nella seguente tabella:

Soddisfacimento delle ospiti			
	2023	2022	2021
Analisi di <i>care satisfaction (0-100)</i>	73%	74%	72%

Analogamente con periodicità annuale è effettuata un'analisi di **soddisfazione dei dipendenti** al fine di comprendere eventuali ambiti di criticità e possibili interventi migliorativi. La sintesi, dinamica, dell'indice elaborato è riassunta nella seguente tabella:

Soddisfacimento dei dipendenti			
	2023	2022	2021
Analisi di <i>care satisfaction (0-100)</i>	85%	91%	91%

10.4 LE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ IL CODICE ETICO E IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Codice Etico è il documento ufficiale di AGB che contiene la mission, la vision, la dichiarazione dei valori e dei principi, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità che la stessa assume nei confronti di chiunque si trovi a collaborare con essa o a beneficiare dei suoi progetti; è da considerarsi come uno strumento finalizzato anche alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01.

10.5 OBIETTIVI PROGRAMMATI PER IL FUTURO

Fra le attività programmate e pianificate dal Consiglio di Amministrazione di AGB si evidenziano:

- Terzo Settore: Passaggio da ONLUS ad ETS con modifica STATUTO ed iscrizione al RUNTS (Anno 2024)
- Rapporti istituzionali: maggior chiarezza tra i poteri delegati alle responsabilità di Sezione e il Consiglio di Amministrazione allargato con la presenza di due figure istituzionali (responsabile risorse umane e responsabile contabilità generale); opportunità di aprire il CdA allargato a figure rappresentative utili ad affrontare problematiche specifiche (Anno 2023 – 2024 - 2025)
- Organizzazione: maggior chiarezza dei ruoli Istituzionali, concretizzazione delle procedure aziendali soprattutto in termini di responsabilità e tutela legale; organigramma e funzionigramma (Anno 2023 – 2024 - 2025)
- Personale: revisione del personale presente in AGB (dipendenti, collaboratori, tirocinanti, volontari, volontari del Servizio Civile Universale: ruoli, mansioni e responsabilità) (Anno 2023 – 2024 - 2025)
- Rapporti con il territorio: miglioramento dei rapporti con partecipazione ai progetti in rete (reti locali, regionali e nazionali) (Anno 2023 - 2024)

-
- Ricerca fondi: miglioramento del settore Comunicazione, pubblicizzazione 5x1000, donazione da parte dei privati, incremento rapporto con le aziende, bandi pubblici, formazione specifica degli operatori (Anno 2023 – 2024 - 2025)
 - Appartamenti: ottimizzazione dell'utilizzo dei vari appartamenti (Anno 2024)
 - Sistema informatico e telefonia: ottimizzazione del sistema attraverso fibra dedicata (Anno 2024)
 - Privacy: implementazione del sistema di tutela dei dati personali e sensibili attraverso la nomina del DPO, team privacy, aggiornamento modulistica e formazione specifica di tutti gli operatori di AGB (Anno 2023)
 - Adeguamento alla recente normativa Whistleblowing (canale di segnalazione violazione dati) con implementazione del sistema informatico e formazione specifica di tutti gli operatori (Anno 2023)

Le singole Sezioni operative per il futuro hanno focalizzato e pianificato:

- Rapporti istituzionali: miglioramento di rapporto tra le singole sezioni e le sezioni con AGB, attraverso una maggiore comunicazione e collaborazione anche operativa (Anno 2023 - 2024)

11. SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA⁹

I dati di bilancio dell'ente sono indicati in questo paragrafo tramite alcune riclassificazioni utili ad evidenziare da un lato la composizione patrimoniale dell'Ente e dall'altro i risultati economici

RICLASSIFICAZIONE DELLE TAVOLE DI SINTESI SECONDO CRITERI GESTIONALI STATO PATRIMONIALE

	31/12/2023	31/12/2022
Immobilizzazioni materiali nette	5.360.937	5.394.999
Immobilizzazioni immateriali nette	119.784	145.564
Immobilizzazioni finanziarie nette	10.486	
TOTALE ATTIVO IMMOBILIZZATO	5.491.207	5.540.563
Clienti netti	513.113	492.077
Altri crediti	52.603	36.552
Valori mobiliari	26.531	26.531
Ratei e risconti	20.159	23.160
Cassa e banche	105.988	93.762
TOTALE ATTIVO CORRENTE	718.394	672.082
TOTALE ATTIVO	6.209.601	6.212.645
Fondo di dotazione e riserve	1.546.753	1.916.188
Reddito d'esercizio	483	-369.436
TOTALE PATRIMONIO NETTO	1.547.236	1.546.752
TFR	1.094.583	1.094.633
Debiti oltre l'esercizio v/banche	1.625.837	1.719.416
Debiti oltre l'esercizio		
TOTALE PASSIVO CONSOLIDATO	2.720.420	2.814.049
Fornitori	270.530	396.312
Anticipi clienti		
Altri debiti	1.109.866	946.689
Banche passive	343.238	353.208
Ratei e risconti passivi	218.311	155.635
TOTALE PASSIVO CORRENTE	1.941.945	1.851.844
TOTALE PASSIVO	6.209.601	6.212.645

⁹ Situazione economico-finanziaria: provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati; specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse; segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.

**RICLASSIFICAZIONE DELLE TAVOLE DI SINTESI SECONDO CRITERI GESTIONALI
CONTO ECONOMICO**

31/12/2023 31/12/2022

Proventi da attività caratteristica		
Da convenzioni	3.214.540	2.788.556
Da riaddebito spese	55.797	39.472
TOTALE FATTURATO	3.270.337	2.828.028
Costi da attività caratteristica		
Alimentari/vestiario/attrezzature/carburante	276.757	244.496
Costi del personale	2.395.717	2.361.264
Consulenze psicologiche/prestaz. sanitarie	192.605	176.672
Formazione	40.775	42.942
Spese automezzi	24.759	30.949
Spese comunità	178.323	279.574
Acquisti materiale pulizie	10.949	8.158
Consulenze	108.089	97.058
Utenze	201.520	226.608
Altri oneri		2.650
TOTALE	3.429.493	3.470.371
RISULTATO DA ATTIVITA' CARATTERISTICA	(159.156)	(642.343)
Altri Proventi		
Fotovoltaico	1.677	2.200
Rimborsi	15.475	47.084
Contributi 5 per mille	17.766	18.663
Liberalità	435.741	478.211
Dote scuola	7.140	5.170
Contributo gestionale/energia elettrica	33.377	2.630
Utilizzo f.do Omada		41.667
TOTALE	511.176	595.625
Altri costi		
Manutenzioni	136.676	144.877
Ammortamenti e svalutazioni	89.603	88.214
Altri oneri	40.906	48.016
TOTALE	267.185	281.107
Risultato gestione patrimoniale/finanziaria	(75.054)	(33.109)
Risultato gestione straordinaria		
Imposte	9.298	8.501
RISULTATO D'ESERCIZIO	483	(369.436)

11.1 SPECIFICHE INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI; FINALITÀ GENERALI E SPECIFICHE DELLE RACCOLTE EFFETTUATE NEL PERIODO DI RIFERIMENTO, STRUMENTI UTILIZZATI PER FORNIRE INFORMAZIONI AL PUBBLICO SULLE RISORSE RACCOLTE E SULLA DESTINAZIONE DELLE STESSE

Dai primi anni del 2000, AGB ha strutturato un Servizio di Ricerca Fondi dedicato all'individuazione dei bisogni all'interno delle sue Sezioni, alla loro prioritizzazione e alla conseguente ricerca dei fondi per far fronte alle necessità. Da qualche anno è aumentato il bisogno di sostegno da parte di donatori privati e di aziende poiché gli Enti Pubblici locali, pur dichiarando il valore dei progetti educativi che vengono costruiti con le giovani che collocano presso le strutture dell'Associazione, riconoscono una retta giornaliera per ciascuna ragazza, che rappresenta un contributo fondamentale ma non sufficiente a sostenere il lavoro pedagogico personalizzato che viene svolto con ciascuna adolescente. La retta giornaliera infatti, se da un lato copre i costi di alcuni bisogni primari delle ragazze (es: mangiare, avere sempre a disposizione una figura di riferimento ecc.), dall'altro però non basta per sostenere alcuni Servizi essenziali volti a garantire la qualità dell'intervento educativo e a favorire una reale crescita (personale, relazionale, sociale, lavorativa) delle ragazze. Mentre i fondi pubblici subiscono tagli sempre più duri, con un conseguente abbassamento della qualità e dell'efficienza del servizio pubblico, AGB quotidianamente si sforza per arricchire la proposta e le opportunità che offre alle ragazze. Servizi quali la Formazione Permanente per gli operatori, volta a favorire il benessere e lo sviluppo degli educatori, o quello di Educazione al Lavoro, che mira ad offrire a ogni ragazza l'opportunità di sperimentarsi in esperienze formative e lavorative, o ancora il servizio di psicoterapia per permettere a ogni ragazza di elaborare il trauma vissuto, sono indispensabili se si intende garantire a loro opportunità costruttive e strumenti concreti per entrare a pieno titolo nel mondo degli adulti.

Al problema delle rette si aggiungono inoltre i pesanti ritardi dei pagamenti da parte di alcune Amministrazioni pubbliche, oltre alle difficoltà economiche legate alla crisi generale che ormai da anni sta coinvolgendo il nostro Paese. È quindi grazie al prezioso supporto dei suoi donatori che AGB può finanziare progetti specifici destinati alle giovani accolte.



CAMPAGNE
DIRECT MAILING



CAMPAGNE
MIDDLE
DONOR



PARTECIPAZIONE
AI BANDI



CAMPAGNA
DIGITAL
FUNDRAISING



CAMPAGNA
5X1000



FIDELIZZAZIONE
DONATORI CON
DONOR CARE

Utilizzo delle risorse economiche

Nel 2023 la Ricerca Fondi si è attivata con una ricerca ah hoc dedicata all'emergenza per far fronte ai nuovi bisogni, nello specifico le risorse economiche da raccolta Fondi sono state destinate a:

- Percorsi di Educazione al Lavoro
- Esperienze ludico sportive per le ragazze
- Esperienze socio culturali per le ragazze
- Vacanze estive delle ragazze
- Manutenzione degli arredi delle strutture
- Percorsi di psicoterapie per le ragazze
- Formazione del personale
- Potenziamento della Comunità terapeutica Omada

Un ringraziamento speciale va anche ai donatori che non supportano l'AGB con contributi in denaro ma forniscono un preziosissimo sostegno grazie alla donazione di beni e servizi:

Associazione Banco Alimentare della Lombardia "Danilo Fossati" Onlus- Fondazione Banco Farmaceutico Onlus- Esselunga Spa- KFC 5Roosters Srl- Coop Lombardia Società Cooperativa- Cesar

Spa- GDF Hotel Srl- F.lli De Cecco di Filippo-Fara San Martino Spa- Euroristoro Srl – World Fashion Food srl - O.d.V. Banco Building- Il Banco delle Cose –HUB Srl – Tigro Spa.

L'ufficio di Ricerca Fondi, affiancato da un'esperta in comunicazione che lo supporta nella realizzazione e produzione di materiali utili alla cura dei suoi donatori, opera secondo principi di trasparenza e correttezza nella gestione di donazioni, liberalità e contributi ricevuti dai donatori.

11.2 QUANTIFICAZIONE DELL'APPORTO DEL VOLONTARIATO

L'apporto del volontariato, fondamentale con riferimento all'attività dell'Associazione, è quantificato sulla base delle ore prestate dai medesimi applicando un costo standard quantificato sulla base del contratto collettivo di riferimento utilizzato per i lavoratori dipendenti. Il sistema informativo di AGB adotta una specifica procedura volta al tracciamento delle ore di volontariato prestate presso l'ente.

Numero ore di volontariato usufruite dall'ente	€ valorizzazione del lavoro volontario	Inserita nel rendiconto gestionale
3985 (laici: € 10,00/h)	39.850,00	NO

12. ALTRE INFORMAZIONI¹⁰

AGB non ha in corso controversie o contenziosi giuslavoristici, tributari, previdenziali, civili o amministrativi rilevanti ai fini della rendicontazione sociale.

12.1 INFORMAZIONI DI TIPO AMBIENTALE, SE RILEVANTI CON RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ DELL'ENTE

L'Associazione è sempre stata molto sensibile al tema dell'ambiente, per questo motivo dal 2013 si è dotata di un impianto fotovoltaico e di un impianto di pannelli solari così da ridurre i consumi e contribuire ad un miglior impatto ambientale. La sede dell'Associazione è dotata di un ampio parco e

¹⁰ Altre informazioni: indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale; informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico («Informazioni ambientali») prima delle «altre informazioni», per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento; di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.; informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.

di un orto al fine di autoprodurre una discreta quantità di ortaggi ed educare all'ambiente e alla cittadinanza le giovani ospiti delle realtà educative. L'Associazione ha attivato da qualche anno una convenzione con Legambiente perché le ragazze possano collaborare attivamente alle diverse attività proposte e si impegna quotidianamente ad educarle nella raccolta differenziata, seguendo scrupolosamente che venga effettuata correttamente. Non da ultimo l'Associazione intende, gradualmente e compatibilmente con le risorse economiche, sostituire il parco automezzi a favore di auto ecologiche.

13. MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

Ai sensi dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, ho svolto nel corso dell'esercizio 2023 l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus, con particolare riguardo alle disposizioni di cui agli artt. 5, 6, 7 e 8 dello stesso Codice del Terzo Settore.

Per quanto concerne il monitoraggio degli aspetti sopra indicati e delle relative disposizioni, si riferiscono di seguito le risultanze dell'attività svolta:

- l'Associazione persegue in via prevalente l'attività di interesse generale di cui all'art. 5 lett. a e c) del Dlgs 117/2017, attraverso la realizzazione di attività educative, terapeutico-riabilitative, percorsi formativi ed interventi rivolti ad adolescenti e famiglie in difficoltà.
- l'Associazione non ha svolto attività diverse previste dall'art. 6 del Dlgs 117/2017;
- l'Associazione non ha posto in essere attività di raccolta fondi così come indicata nell'art. 7 comma 1 del Dlgs 117/2017;
- il patrimonio dell'Associazione è stato utilizzato per lo svolgimento dell'attività statutaria ai fini dell'esclusivo perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale;
- l'Associazione ha rispettato i limiti di cui all'art. 8 comma 3 del D.lgs. 117/2017 in merito al divieto di distribuzione diretta o indiretta di avanzi e del patrimonio;
- il patrimonio dell'Associazione è superiore al fondo di dotazione indisponibile richiesto ai fini del riconoscimento della personalità giuridica.

Attestazione di conformità del bilancio sociale alle Linee guida di cui al decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Ai sensi dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, ho svolto nel corso dell'esercizio 2023 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto dall'Associazione Gruppo Di Betania Onlus alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore,

emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4.7.2019, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

L'Associazione Gruppo di Betania Onlus ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2023 in conformità alle suddette Linee guida.

Ferma restando le responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

A tale fine, ho verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino fedelmente l'attività svolta dall'ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il mio comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore, pubblicate dal CNDCEC nel dicembre 2020. In questo senso, ho verificato anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto-sezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle linee guida.

Sulla base del lavoro svolto si attesta che il bilancio sociale dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus è stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M. 4.7.2019.

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato dall'organo competente di AGB in data 29 giugno 2024 e verrà reso pubblico tramite il sito internet dell'Associazione stessa.