



COOPERATIVA SOCIALE
P.G. FRASSATI
SERVIZI ALLA PERSONA

Costruiamo insieme benessere

BILANCIO SOCIALE 2021

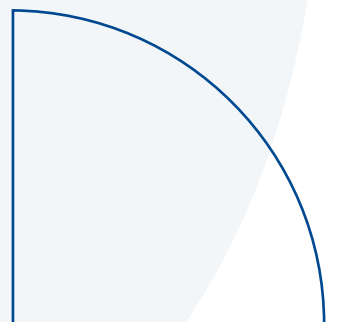


BILANCIO SOCIALE 2021



*The future's in the air
can feel it everywhere
Blowing with the wind of change*

Wind of change - Scorpions



INDICE

17



23



29



35



1

PARTE INTRODUTTIVA

6

1.1	Introduzione	6
1.2	Lettera del presidente	6
1.3	Nota metodologica	10

2

IDENTITÀ

11

2.1	Presentazione e dati anagrafici	11
2.2	Aree	14
	Area minori, giovani e famiglie	17
	Area disabilità	23
	Area assistenza a lungo termine e assistenza sanitaria	29
	Area adulti in difficoltà	35
2.3	Governance	40
2.4	Mappa stakeholders	48
2.5	Reti e collaborazioni	50

3

SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI E ATTIVITÀ

54

3.1	Composizione della base sociale	54
3.2	Sviluppo e valorizzazione dei soci	55
3.3	Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori	56
3.4	Formazione	62
3.5	Qualità dei servizi	64
3.6	Impatti delle attività	69

4

SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

70

4.1	Attività e obiettivi economico-finanziari	70
4.2	Liberalità	73

5

RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

76

5.1	Buone pratiche	76
5.2	Coinvolgimento degli stakeholders	77

6

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

80

6.1	Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale	80
6.2	Obiettivi di miglioramento strategici	81

7

APPENDICE - STORIE DAI SERVIZI

82

7.1	Storie dai nostri servizi	82
7.2	Frassati family	89
7.3	Focus sui progetti	94
7.4	Nuovi servizi	100
7.5	Speciale Covid	102

8

GLOSSARIO

106

1 PARTE INTRODUTTIVA

1.1 Introduzione

In questo bilancio sociale, il lettore potrà capire a fondo il funzionamento della Cooperativa Frassati attraverso l'esposizione non solo dei dati relativi ai numeri ma anche attraverso le storie raccontate in appendice provenienti dai nostri servizi. Racconti di vita quotidiana, di progetti e di azioni concrete. Tutti i dati esposti fanno riferimento all'anno 2021.

L'obiettivo che ci siamo prefissati è di rendere partecipi i nostri stakeholders di tutti gli aspetti amministrativi, economici e organizzativi della Cooperativa perché siamo convinti che soltanto attraverso il confronto con coloro che sono interessati direttamente e indirettamente sia possibile attuare quel cambiamento positivo, necessario affinché una Cooperativa possa davvero costruire benessere per l'intera comunità nella quale opera.

1.2 Lettera del Presidente



Alla fine ci siamo mossi.

Il vento del cambiamento ha iniziato a soffiare.

In queste pagine raccontiamo una storia di cambiamento. Un cambiamento che, come spesso accade, si rende necessario per restare fedeli a se stessi.

Nel nostro caso è così. Stiamo cercando un modo d'essere che ci renda capaci di continuare il nostro buon lavoro sociale con la capacità di parlare al presente, alle crisi di oggi, a chi oggi si affaccia alle professioni sociali e a questo mercato del lavoro.

Stiamo cercando un cambiamento senza perdere il contatto con le nostre origini e la nostra storia. Soprattutto senza dimenticare le persone che l'hanno costruita a fronte di importanti sacrifici personali. E in questo senso, un ricordo sincero e affettuoso va a Marina Loi, presidente della Cooperativa Frassati di Produzione e Lavoro, che ci ha prematuramente lasciati a gennaio di quest'anno.

Guardiamo la luna e le stelle, quindi, per non smarrire la nostra rotta, sapendo che tutto quello che abbiamo visto e fatto fin qui è solo l'inizio per una storia futura.

Abbiamo lavorato per aggiornare a fondo la nostra organizzazione, per renderla più forte e capace di affrontare le nuove sfide. Un cambiamento della nostra cultura organizzativa che ha cercato di muoversi sulla spinta di tre parole chiave: **reputazione**, **comunicazione**, **propulsione**.

Siamo partiti condividendo il concetto che la buona **reputazione** di un'impresa Cooperativa sia il suo vero capitale, la base solida per rilanciare un cambiamento di prospettiva. E con essa la sua capacità di creare fiducia, ovvero la percezione di essere capaci di mantenere ciò che promette. Praticare il rispetto della legalità, rispettare i principi dei probi Pionieri di Rochdale, essere credibile in quella che gli esperti chiamano "super erogation", ovvero quel dare qualcosa in più oltre il proprio interesse legittimo di impresa. Essere quindi capaci di altruismo, fare qualcosa nell'interesse degli altri.



Appare molto evidente che tutto ciò vale zero se però non è raccontato, comunicato, supportato da una buona **comunicazione**. Si badi bene: non si tratta solo di un'azione di marketing (anche se tutti sappiamo quanta necessità abbiamo di un buon marketing), ma piuttosto del fatto che orientarsi al racconto significa abituarsi alla trasparenza e alla semplificazione dei nostri linguaggi, all'autocritica dei nostri metodi operativi, alla ricerca di nuove risposte. La narrazione implica una continua analisi interna delle nostre pratiche, revisione che deve essere compiuta proprio perché quelle pratiche possano essere raccontate.

Il racconto e la comunicazione non improvvisata e



intermittente sono i veicoli più potenti per far capire il valore e i valori del nostro lavoro. La capacità di mostrare gli sguardi, i volti e le emozioni prima ancora delle giuste (e indispensabili) technicalità e competenze professionali. Aspetti che non sono un belletto o un artificio ma che sono effettivamente costitutivi del nostro lavoro quotidiano.

La **propulsione** è invece un'ambizione, una scommessa, una sfida.

Significa dare fuoco a una certa visione del mondo, uscire dal recinto, rompere la convenzione che il terzo settore sia terzo in ordine di importanza. Se le nostre imprese hanno buona reputazione e sono generative di buoni processi sociali sono anche chiamate a essere capaci di diventare grandi imprese senza smarrire questi valori.

Chi studia il mercato profit sa bene che laddove un'impresa è in grado di generare fiducia identificativa, è capace di creare anche maggiore ricchezza e sviluppo da investire nelle proprie organizzazioni per rafforzare la mission ed erogare più interessi altruistici. È un circuito virtuoso che sovente si spezza... Purtroppo sono molte le grandi cooperative sociali che, seppure con brillanti performance economiche e finanziarie, sembrano aver smarrito i propri valori.

La sfida merita comunque di essere raccolta. Magari con una necessità di apertura ad altri mondi: l'abitare, la cura, il lavoro, l'educazione e l'assistenza pongono assetti comuni a tutto il vasto panorama delle attività produttive che sono fuori dalla cooperazione sociale, un ambito di imprese spesso ricche di responsabilità sociale. Con questi mondi può essere costruita un'alleanza che per noi deve costituire uno stimolo da accogliere con umiltà: non è né necessario, né sufficiente essere cooperative per produrre benessere sociale. Conosciamo tutti un vasto scenario di imprese capaci di testimonianze valoriali anche migliori delle nostre, per esempio sui temi della cura e del trattamento del capitale umano o sull'impatto ambientale.

Vincendo questa sfida propulsiva, diventando grandi imprese ma senza smarrirci, riorganizzando le nostre governance coniugandole con una pratica e un controllo partecipativo, strutturandole intorno a criteri etici amalgamati con processi industriali, c'è la vera possibilità di giocare in grande sui processi più importanti e non residuali.

C'è un certo modo di guardare il Paese, un certo modo di intendere lo sviluppo, i rapporti economici, i diritti e la modernità che trovano sintonia con l'organizzazione Cooperativa delle imprese e che potrebbe fare del bene alla costruzione del futuro.



Un contributo alla costruzione di nuove risposte
per la cura e la dignità delle persone,
una nuova organizzazione dei servizi di pubblico interesse,
un nuovo modo di intendere la sanità, la scuola,
i fenomeni migratori, il lavoro.

Crediamo che le cooperative sociali potrebbero, se debitamente rinnovate nell'interpretazione del proprio ruolo imprenditoriale, portare un contributo determinante nella lettura di questi contesti forieri di temi oggetto di necessarie riforme per lo sviluppo

sociale. C'è l'impressione che la dimensione di residualità nella quale siamo stati confinati (e nella quale ci siamo relegati) lasci tutto lo spazio al dibattito con uno Stato che arretra e un Profit che avanza.



Apriamo le nostre cooperative e tutto il mondo del sociale!

Contaminiamole con nuove competenze e nuove generazioni.

Cambiamo passo prendendo spunto da processi organizzativi funzionali propri dei mondi produttivi, aggiorniamo e riscopriamo il **valore** dell'impresa partecipata.

Credo che un buon numero di persone, imprese e istituzioni filantropiche stia aspettando là fuori e vedrebbe con sollievo un nostro ritorno sul palco.

1.3 Nota metodologica

La storia del nostro bilancio sociale inizia più di 25 anni fa, quando ci siamo resi conto che era necessario rendicontare e comunicare – prima di tutto ai nostri soci – non soltanto i dati economici, ma anche le attività sociali, progettuali e gestionali della nostra Cooperativa.

Con il tempo abbiamo ampliato i dati contenuti nel bilancio sociale e abbiamo inserito ulteriori elementi come elaborazioni grafiche dei dati presentati e fotografie di qualità, volti a dare una migliore leggibilità al documento e a rendere la comprensione dei dati più semplice.

A partire dal Bilancio Sociale 2020, abbiamo recepito la nuova normativa sul Terzo Settore che aggiunge ulteriori aspetti come l'attenzione all'ambiente, la coerenza/compatibilità degli obiettivi aziendali con l'Agenda 2030 e gli obiettivi di miglioramento.

Le informazioni necessarie alla stesura del documento sono state fornite:

- dalle Direzioni Risorse Umane, Amministrazione e Finanza e Affari Generali;
- dai Responsabili per gli adempimenti normativi (sicurezza sul lavoro, privacy, igiene alimentare...);
- dai Responsabili per la programmazione delle attività formative;
- dai Responsabili del Sistema Qualità;
- dai Responsabili delle unità di servizio.

L'ufficio Comunicazione ogni anno, al termine dell'esercizio sociale, recepisce le informazioni e i dati succitati e redige – di concerto con il Consiglio di Amministrazione – il Bilancio Sociale, il quale, come recita l'art. 34 dello Statuto Societario, viene presentato all'Assemblea dei Soci, organo incaricato alla sua approvazione.

Dopo l'approvazione, il Bilancio Sociale viene caricato sulla pagina del sito internet e reso disponibile a tutti.

Buona lettura.



Assemblea di bilancio 2021 con la partecipazione
del Presidente di Legacoop Piemonte
Dimitri Buzio

2 IDENTITÀ



Sede legale della Cooperativa

2.1 Presentazione e dati anagrafici

Chi siamo

La Cooperativa Sociale Pier Giorgio Frassati s.c.s. ONLUS è una Cooperativa di tipo A che progetta e gestisce servizi socio-sanitari, educativi, socio-assistenziali e sanitari; la sede legale è storicamente fissata in Strada della Pellerina 22 / 7 a Torino. Oggi la Cooperativa Frassati opera prevalentemente su tutto il territorio della Città Metropolitana di Torino.

Di strada ne abbiamo fatta molta, dall'apertura dei primissimi servizi dedicati ai minori, all'apertura alla psichiatria e all'assistenza agli anziani, dalla scissione forzata che porta alla nascita delle due Frassati, alle ultime sfide intraprese negli ultimi anni.

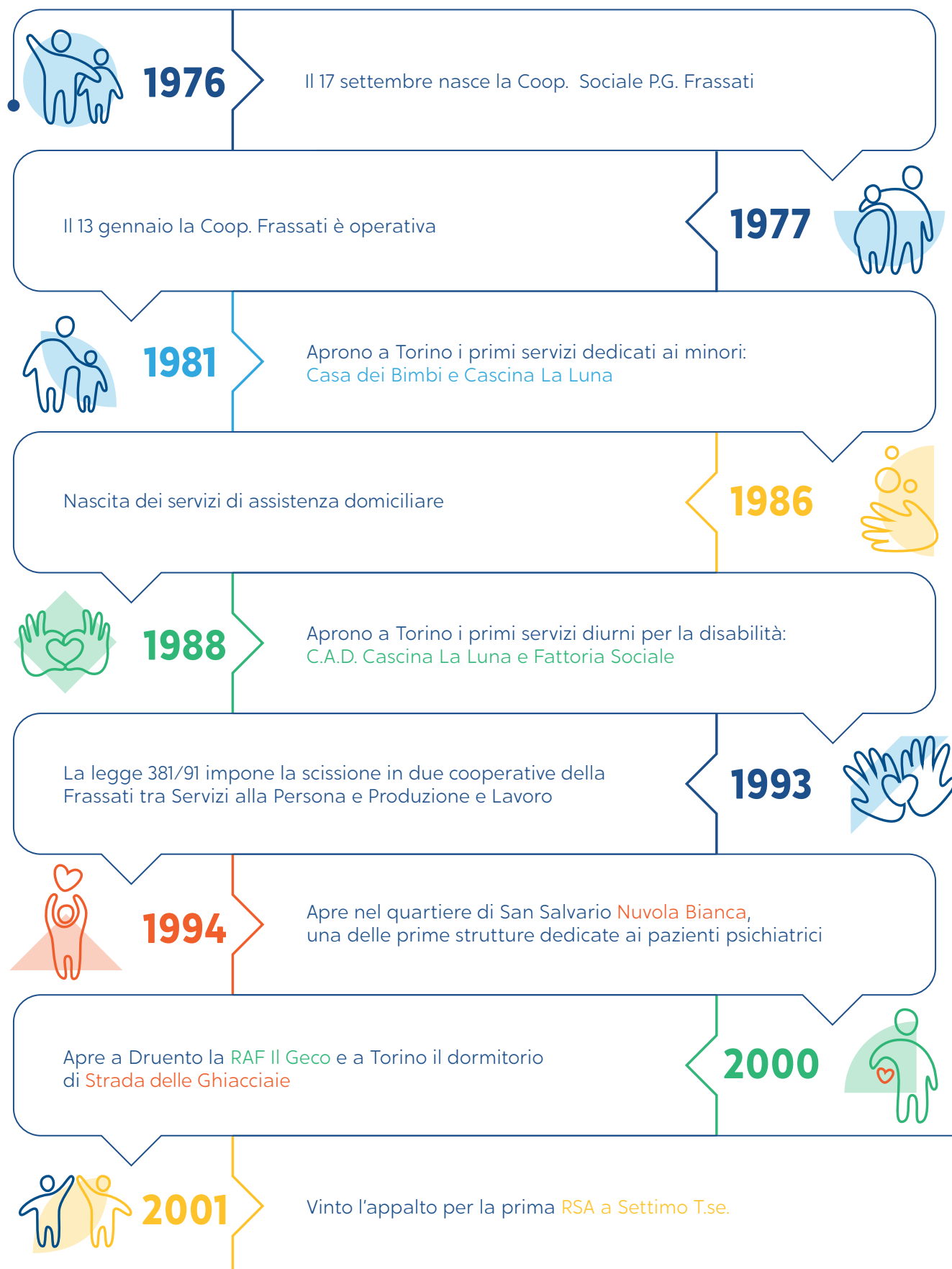
Grazie al principio cooperativo della "porta aperta", la base sociale – vero patrimonio della Frassati – è in continua evoluzione: nel 2021 la Cooperativa può contare sulla forza e sulla passione di **326 soci ordinari** e di **364 dipendenti**.

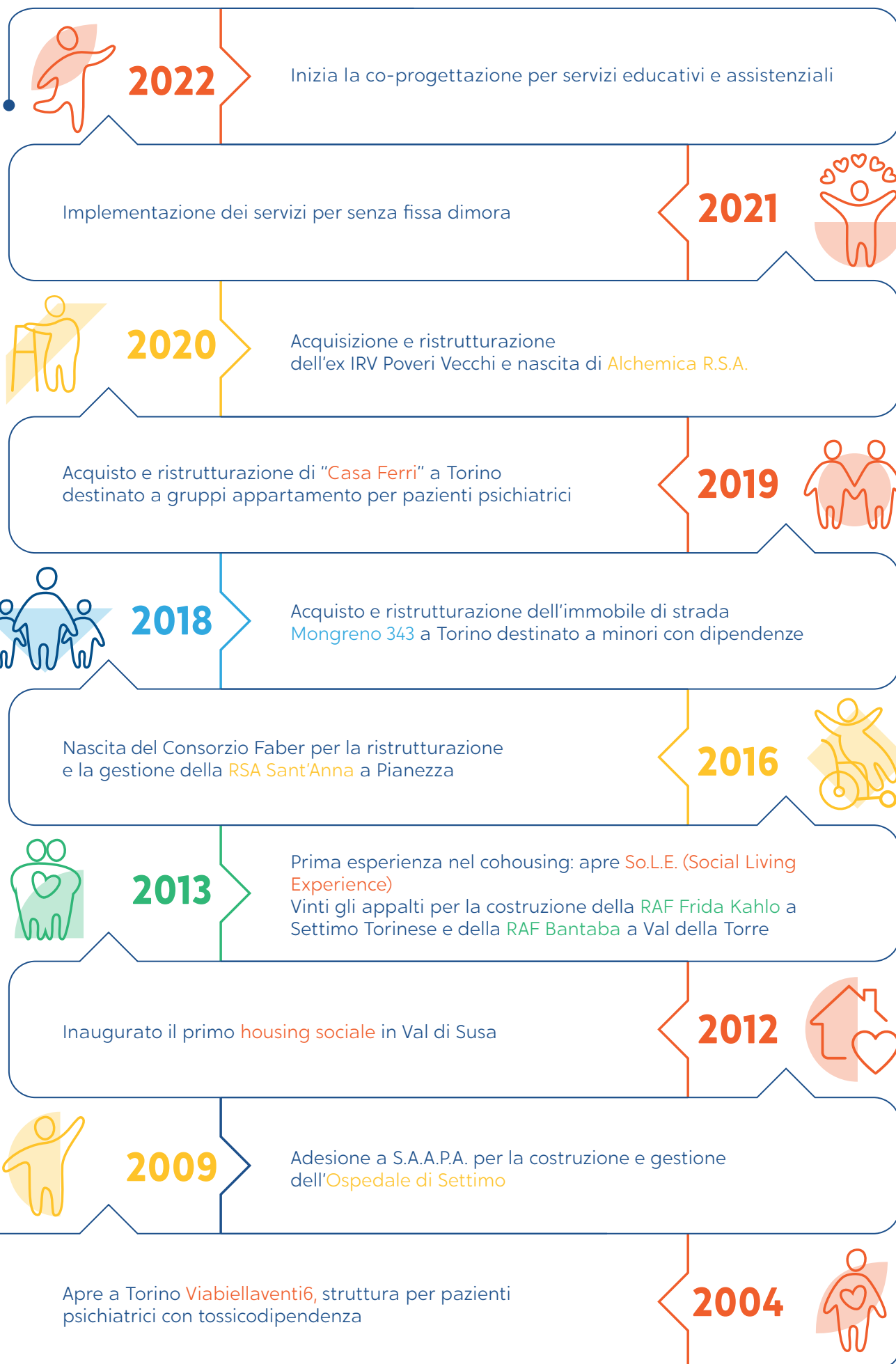
La mission aziendale

Radicata sul territorio dal 1976, la Cooperativa Pier Giorgio Frassati è un'impresa sociale senza fini di lucro che progetta e gestisce servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi. La mission consiste principalmente nella creazione di nuove opportunità di lavoro, investendo su innovazione e alta professionalità per la cura e il benessere delle persone. La Cooperativa ha una crescita equilibrata, sceglie con cura le attività da intraprendere e valorizza le potenzialità del territorio attraverso l'utilizzo virtuoso delle risorse finanziarie.

Operare con lo sguardo rivolto al futuro, nell'interesse generale della comunità, dei cittadini e dei soci è il core business della Frassati. Il benessere del lavoratore, primaria garanzia di una migliore qualità dei servizi, costituisce uno dei principali obiettivi propri della Cooperativa.

La nostra Storia





2.2 Aree

Come recita l'articolo 6 dello Statuto Societario, la Cooperativa P.G. Frassati "attraverso la mediazione tra lo scopo mutualistico e i principi di solidarietà sociale, si rivolge in particolare a coloro, singoli o gruppi, che per diverse cause si trovano in condizioni di svantaggio, sia permanente sia temporaneo" predi-

spendendo servizi socio-sanitari, sanitari, riabilitativi, assistenziali, educativi, di animazione, di inclusione e reinserimento sociale e di contrasto delle dipendenze, nonché attività culturali e di formazione finalizzate a offrire risorse dirette all'intera comunità e risposte mirate ai bisogni dei cittadini.


73

Servizi attivi


5.563

Destinatari diretti


21.794

Giornate di erogazione


€29 milioni

Fatturato


21

Principali Committenti


687

Lavoratori



Aree e attività della Cooperativa

AREE	ATTIVITÀ
 Minori, Giovani e Famiglie	Comunità alloggio, centri diurni, centri per le famiglie, educativa territoriale, luoghi neutri
 Disabili	Residenze assistenziali flessibili residenziali e diurne, centri di attività diurne, gruppi appartamento
 Assistenza a Lungo Termine e Assistenza Sanitaria	Presidio sanitario ospedaliero, residenze sanitarie assistenziali, domiciliarità, hospice
 Adulti in Difficoltà	Housing Sociale, gruppi appartamento, centri per l'accoglienza notturna, riabilitazione domiciliare, comunità terapeutiche

Fatturato

	2019	2020	2021*	% SUBTOTALE
	€ 3.596.188	€ 3.533.123	€ 4.417.805	15,40%
	€ 4.765.989	€ 4.300.684	€ 4.219.186	14,70%
	€ 16.914.793	€ 16.172.231	€ 15.416.472	53,70%
	€ 4.427.921	€ 4.278.780	€ 4.634.952	16,20%

* Ricavi e contributi





Area Minori, Giovani e Famiglie

...

*Milioni
sono i bambini stanchi e soli
in una notte di macchine.*

*Milioni
tirano bombe a mano ai loro cuori
ma senza piangere.*

Bambini – P. Turci

È sempre difficile trovare il punto di partenza di storie lunghe e variegate come quella della Cooperativa Frassati in questi **oltre 40 anni di attività**.

I servizi per minori, però, ne costituiscono da sempre il cuore pulsante, il battito iniziale da cui hanno preso vita successivamente molti altri progetti.

Il contesto sociale, politico e culturale in cui nascono le prime comunità minori della Cooperativa (tra le prime anche per la città di Torino) era molto diverso da quello di oggi. La crisi dei sistemi che fino a quel momento avevano accolto i minori in difficoltà aveva determinato la necessità di un **cambiamento** radicale nella gestione di queste fragilità.

La Cooperativa Frassati si fa quindi promotrice di un rovesciamento di prospettiva individuando strade alternative in risposta alle necessità dei minori e della società di quel determinato momento storico.

Da questo processo emergono due caratteristiche fondamentali che tuttora guidano il nostro lavoro: la risposta a un bisogno e la capacità di rischiare per innovare e tentare nuove strade, anche divergenti, proponendo soluzioni che rispettino sempre di più il valore umano della persona.

Su queste basi i servizi si sono sviluppati e diversificati nel tempo, provando anche a individuare altre modalità e ambiti di intervento.

Oggi la Cooperativa Frassati gestisce servizi che si occupano di agio e di disagio: dai centri per le famiglie, ai Centri di Aggregazione Giovanile, ultimi baluardi di politiche di prevenzione ormai rare sui nostri territori.



Ci sono poi le storiche comunità educative che hanno saputo rinnovarsi e diversificarsi negli anni, per utenza, problematicità, e complessità. La capacità di dare risposte puntuali ai problemi contemporanei significa anche saper accettare le sfide che costellano il nostro lavoro quotidiano: quella della multi problematicità dei minori in carico rappresenta un esempio che la Cooperativa Frassati ha affrontato in modo innovativo coinvolgendo i Servizi, i ragazzi e gli operatori in un **processo virtuoso** di pensiero e co-costruzione di risposte.

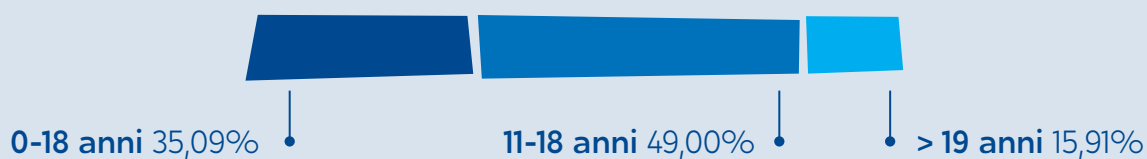


I servizi per minori col tempo sono diventati anche domiciliari, attraverso un lavoro maggiormente calato nel contesto di vita e un contatto diretto degli operatori con il nucleo familiare, con il territorio e con la rete di servizi. In queste situazioni la criticità di gestione consiste spesso non solo dall'avere a che fare con minori, ma anche dalla loro disabilità.

All'interno di questo ambito, da qualche anno ha preso avvio, dapprima in forma sperimentale e successivamente a pieno regime, il Progetto Cannocchiale, un servizio specifico per **minori con disturbo dello spettro autistico**. Anch'esso nasce come una risposta più efficace ed efficiente a un bisogno del territorio che ha portato a diversificare ulteriormente l'ambito di intervento degli operatori della Cooperativa Frassati.

Infine, a ulteriore conferma del dinamismo dei servizi della Cooperativa e dell'attenzione ai problemi che viviamo quotidianamente, recentemente abbiamo dato avvio a una delle prime comunità in Piemonte per l'accoglienza di **minori con problemi di dipendenza**.

Fasce d'età



Sesso



Provvedimento del Tribunale dei Minori



Disabilità certificata



Interventi conclusi



TOTALE UTENTI: 949

*Principale motivazione: AUTONOMIA

Area Minori, Giovani e Famiglie

RESIDENZIALI

Comunità Alloggio Cascina La Luna – Torino

Comunità Alloggio Casa dei Bimbi – Torino – **chiuso dal 30/04/2021**

Comunità Alloggio LeonardoUno – Moncalieri

Comunità Alloggio Corso Trieste – Moncalieri

Comunità Alloggio per Minori Stranieri Non Accompagnati – Salbertrand

Gruppo appartamento 18/21 anni – Moncalieri

Struttura di trattamento specialistico per minori con dipendenze patologiche Mongreno343 – Torino

Gruppo appartamento Genitore – Bambino – Torino – **aperto dal 01/03/2022**

SEMIRESIDENZIALI

Centro di Aggregazione Giovanile – Caselle Torinese

Centro Diurno Casa del Sole – Sant'Ambrogio

Centro Diurno Corallo – Moncalieri

Centro Diurno Girotondo – Moncalieri

Centro Diurno Interspazio – Sant'Ambrogio

Centro Famiglie Zefiro – Moncalieri

Luogo Neutro Bilby – Torino

Luogo Neutro Spazio d'Incontro – Sant'Antonino

Centro Relazioni e Famiglie – Torino

Centro per le famiglie – CISSA Pianezza – **aperto dal 15/09/2021**

TERRITORIALI E DOMICILIARI

Educativa scolastica – Con.I.S.A. Valle di Susa

Educativa scolastica – La Loggia

Educativa territoriale – Con.I.S.A. Valle di Susa

Educativa territoriale minori – Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia

Interventi educativi domiciliari – Torino

Educativa Territoriale minori – Torino

Educativa di Comunità – **aperto dal 01/06/2021**

Progetto Ponte e giovani adolescenti disabili – Con.I.S.A. Valle di Susa

Servizi sociali per minori – Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia



QUESTA SETTIMANA:

Fagiolini € 3,50/kg

Zucchine € 1,50-2,50/kg

Cetrioli € 2,50/kg

Cipolle e cipollotte 2-2,50/kg

Insalate 2,50-3- /kg

Prezzemolo, basilico





Area Disabilità

...

*Mio fratello che guardi il mondo
e il mondo non somiglia a te.
Mio fratello che guardi il cielo
e il cielo non ti guarda.
Se c'è una strada sotto il mare
prima o poi ci troverà,
se non c'è strada dentro al cuore degli altri
prima o poi si tratterà.*

Mio fratello che guardi il mondo – I. Fossati

È la fine degli anni Ottanta quando la Cooperativa Frassati decide di entrare nell'area della disabilità; il primo servizio aperto è un semi residenziale, si rivolge a disabili psichici ed è ospitato nella cascina "La Luna" a Torino.

In questo centro diurno vengono proposte diverse attività inerenti l'agricoltura con l'obiettivo di dare una formazione di base agli utenti e di cercare di inserirli in un contesto relazionale più ampio (scuole, abitanti del quartiere ecc.). Vengono quindi poste le basi di quella che verrà poi chiamata la "Fattoria Sociale" e che ancora oggi cerca di mantenere vivo un connubio fra attività di tipo agricolo e interventi di carattere socio terapeutico.

A seguire, negli anni 2000, si sviluppano nuove esperienze in ambito residenziale non solo a Torino, ma anche nella prima cintura. Apre la Comunità "Il Geco" di Druento e, successivamente, il complesso di Via Pio VII a Torino, dove la Comunità Alloggio e la R.A.F. diurna sono ormai diventati un punto di ritrovo e di **incontro** con la comunità cittadina. Gli ampi spazi a disposizione sono infatti spesso teatro di incontri culturali che testimoniano l'intensa interconnessione con le realtà associative del territorio.



Un'esperienza atipica –attiva già da molto tempo– è costituita dalla R.A.F. "Casa- famiglia Frassati" di Moncalieri, in cui la Cooperativa opera insieme all'omonima Associazione, composta da disabili e loro genitori. In questa struttura si cerca di dare una risposta residenziale immediata alle famiglie con disabili motori, facendo attenzione però anche al "dopo di noi", tema oggi di grande attualità. Le per-

sone possono infatti continuare a vivere nella casa famiglia anche dopo aver perso i genitori.

L'idea di poter rispondere in maniera sempre più adeguata ai bisogni del territorio, ha spinto la Frassati a impegnarsi non solo nella gestione ma anche nella realizzazione di nuove strutture.

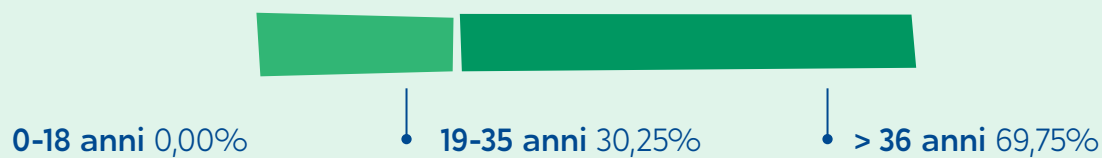


I più recenti servizi per disabilità avviati (nel 2014 la R.A.F. "Bantaba" a Val della Torre e nel 2016 la R.A.F. "Frida Kahlo" a Settimo Torinese) sono quindi frutto di importanti investimenti della Cooperativa, in sinergia con gli Enti del territorio.

In sintesi, l'area disabilità nel corso degli ultimi anni ha visto crescere i propri servizi non solo per numero ma anche per tipologia; questo ha portato a un grande **impegno** nella formazione e nell'aggiornamento delle competenze di tutti gli operatori, con ottimi risultati nello sviluppo di nuove progettualità e di innovativi concetti di cura.



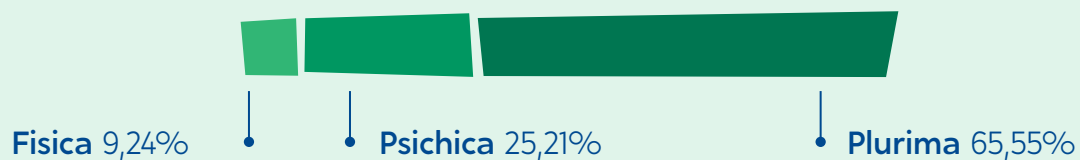
Fasce d'età



Sesso



Disabilità certificata



Interventi conclusi



TOTALE UTENTI: 119

*Principale motivazione:
PASSAGGIO AD ALTRO SERVIZIO

Area Disabilità

RESIDENZIALI

Comunità Alloggio Ambienti Familiari – Torino

Convivenza Guidata San Martino – Alpignano

R.A.F. Il Geco – Druento

R.A.F. Casa Famiglia Frassati – Moncalieri

R.A.F. e Gruppo Appartamento Frida Kahlo – Settimo Torinese

R.A.F. Bantaba Valdellatorre

SEMIRESIDENZIALI

Centro Attività Diurna Cascina La Luna e Fattoria Sociale – Torino

R.A.F. diurna Momenti Familiari – Torino







Area Assistenza a lungo termine e Assistenza Sanitaria

...

*Dicono che c'è un tempo per seminare
e uno più lungo per aspettare.
Io dico che c'era un tempo sognato
che bisognava sognare.*

C'è tempo – I. Fossati

La Cooperativa Frassati ha mosso i primi passi nel 1986 nell'area anziani gestendo servizi di assistenza domiciliare dapprima nel territorio dei Comuni di Moncalieri e La Loggia, e poi sviluppando nel corso degli anni altre collaborazioni nella zona di Nichelino nonché nella vasta area della Val di Susa.

L'assistenza domiciliare ha l'obiettivo di base di migliorare la qualità di vita delle persone senza privarle della possibilità di continuare a vivere presso la propria abitazione, garantendo servizi adeguati alle loro esigenze.

Tutto ciò è reso possibile grazie alla grande professionalità e alla capillare conoscenza del territorio degli operatori che lavorano in Frassati. Azioni, gesti, discorsi, racconti e luoghi sono le basi fondanti del lavoro presso il domicilio delle persone.

Fiore all'occhiello è la costante premura verso le persone seguite e le loro famiglie, le loro case e i loro bisogni assistenziali/ relazionali, sia che si trovino in una baita in alta montagna che in una casa popolare in città. L'aumento esponenziale della popolazione anziana e delle condizioni di fragilità, ha comportato un profondo cambiamento delle richieste degli utenti, rendendo necessaria la creazione di nuove progettualità che diano una risposta non solo domiciliare, ma anche residenziale.

Nel 2001 la Frassati vince l'appalto per la gestione della sua **prima Residenza Socio Assistenziale** (RSA) a Settimo Torinese.

Nonostante il contesto non sia più domiciliare, l'attenzione alla persona, la professionalità e la cura degli operatori restano immutati.

L'obiettivo adesso è di trasformare un luogo di ricovero e di cura in un posto accogliente e sicuro mantenendo il più possibile tutti i caratteri di quotidianità e familiarità.

Negli anni, l'incremento dei servizi in ambito residenziale, unito alla volontà di mettersi alla prova in nuovi contesti, ha fatto sì che nel 2009 la Cooperativa decidesse di dare vita - insieme ad altri partner - a un nuovo progetto: la costruzione e la gestione dell'Ospedale Civico di Settimo Torinese, un presidio sanitario in grado di ospitare fino a 211 pazienti.

Il carattere innovativo e sperimentale era legato al fatto che, per la prima volta nella storia della Regione Piemonte, una Cooperativa sociale non si limitava a fornire servizi attraverso la partecipazione a una gara di appalto, ma entrava nella proprietà di una struttura sanitaria afferente al Sistema Sanitario Regionale.

Alla Cooperativa è stata affidata la direzione del Dipartimento Assistenziale, cui erano demandate l'organizzazione e l'erogazione dei servizi assistenziali, infermieristici e riabilitativi attraverso la gestione di proprio personale.

Nel 2010 nuove richieste del territorio vengono intercettate. L'alta percentuale di malattie terminali con necessità di cure palliative e la mancanza di adeguate strutture spingono la Frassati ad aprire un **hospice** sul territorio di Foglizzo. L'attenzione è - come sempre - rivolta alla persona: si cerca di garantire la miglior qualità di vita possibile al malato in fase terminale valorizzando e facilitando la relazione con le persone della sua cerchia.

Nel 2016 - grazie all'aggiudicazione di una gara d'appalto - si apre un nuovo servizio nel territorio dell'ASL TO3: la Fisioterapia Domiciliare. L'ambito delle cure a domicilio si espande arricchendo ulteriormente i servizi a disposizione delle persone.

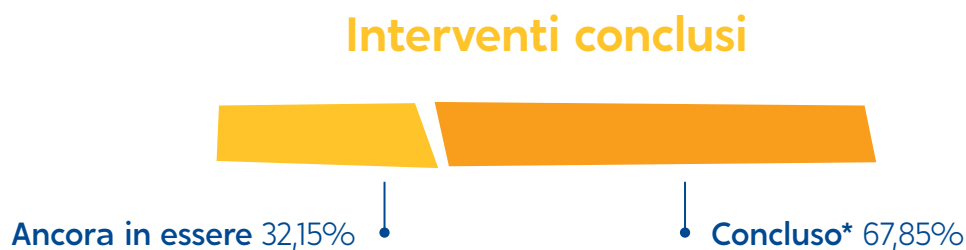
Il 15 febbraio 2020 è stata ufficialmente inaugurata Alchemica, la nuova R.S.A. - con capienza di 138 posti letto - situata nel centro di Torino e acquistata dalla Cooperativa con un bando di concessione di 50 anni dalla città di Torino.

Nel corso del 2020, data la situazione causata dalla pandemia, Alchemica è stata convertita in struttura Covid su invito della Città di Torino, accogliendo dapprima persone senza fissa dimora e in seguito pazienti anziani positivi al Covid.

A partire da ottobre 2020, la R.S.A. ha potuto finalmente avviare la sua attività per come era stata pensata inizialmente, ma l'aumento dei contagi legati alla pandemia con il blocco degli inserimenti nelle strutture ha fatto sì che anche nel 2021 gli ospiti non abbiano superato di molto le 80 unità.

Oltre all'impatto negativo della pandemia su questi servizi, nel 2021 un altro evento ha inciso pesantemente: la perdita del servizio presso l'ospedale di Settimo Torinese. Questi due fattori insieme hanno portato a una flessione del 35% del numero di utenti rispetto al 2019.

ANNO	2019	2020	2021
N° UTENTI SERVIZI DI ASSISTENZA	5582	4122	3667



TOTALE UTENTI: 3667

*Principale motivazione: AUTONOMIA

Area Assistenza a lungo termine e Assistenza Sanitaria

RESIDENZIALI

Famulato Cristiano Villa Richelmy – San Mauro

Hospice Foglizzo

Ospedale Civico – Città di Settimo Torinese – **cessato il 31/07/2021**

Istituto Figlie della Sapienza – Castiglione Torinese

R.A. Nostra Signora del Rocciamelone – Borgone di Susa – **chiuso dal 18/06/2021**

R.A. Galambra – Salbertrand

R.S.A. Foglizzo

R.S.A. Sant'Anna – Pianezza

R.S.A. Alchemica – Torino

R.S.A. Casa Amica – Chiomonte – **aperta dal 01/01/2022**

TERRITORIALI E DOMICILIARI

Servizio di Riabilitazione Domiciliare ASL TO5

Servizio di Assistenza Domiciliare – C.I.S.S. Chivasso e ASL TO 4

Servizio di Assistenza Domiciliare – C.I.S.A. Gassino e ASL TO 4

Servizio di Assistenza Domiciliare – Con.I.S.A. Valle di Susa e ASL TO 3

Servizio di Assistenza Domiciliare – Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia e ASL TO 5

Servizio di Assistenza Domiciliare – Unione dei Comuni Nord Est Torino e ASL TO 4

Servizio di Assistenza Domiciliare tutelare per soggetti affetti da AIDS TO 4

Servizio di fisioterapia domiciliare – ASL TO 3

Servizi infermieristici – Coop. TeamApp







Area Adulti in Difficoltà

...

*Sembra di sentirlo ancora
dire al mercante di liquore:
"Tu che lo vendi, cosa ti compri di migliore?"*

Dormono sulla collina – F. De Andrè

La Cooperativa Frassati – a partire dagli anni Novanta – ha iniziato a occuparsi anche di “adulti in difficoltà”, espressione questa che racchiude diversi tipi di bisogni, talvolta tra loro connessi. In questa categoria rientrano così le **patologie psichiatriche, la mancanza di una dimora stabile, le dipendenze e la mancata integrazione sociale**.

Nel 1994 apre nel quartiere di San Salvario “Nuvola Bianca”, una delle prime strutture dedicate a pazienti psichiatrici, la prima vera risposta all'applicazione della Legge 180 che aveva chiuso i manicomi, ma che non aveva pensato a strutturare dei piani di reinserimento. Alla Frassati furono affidati tutti i servizi non sanitari. Oggi Nuvola Bianca non c'è più, ma al suo posto la Cooperativa ha aperto una decina di gruppi appartamento nei quali vengono ospitati circa 42 persone.

Nel corso degli anni, un incremento di pazienti in doppia diagnosi (ovvero con problemi di dipendenza associati a gravi disturbi di tipo psichiatrico) genera la necessità di avviare una progettualità che tratti il bisogno in maniera specifica; la risposta di Frassati è l'apertura nel 2004 della Comunità Viabiellaventi6 tutt'oggi funzionante. La peculiarità di questo servizio, riguarda proprio la compresenza negli utenti con disfunzioni comportamentali di abuso/dipendenza e di aspetti psicopatologici; l'intervento (erogato insieme all'ausilio di medici dell'ASL) si propone di co-progettare con l'ospite stesso percorsi terapeutici, riabilitativi ed educativi con tempi e necessità individuali.

Il disagio nell'area adulti si manifesta, come già citato, in più ambiti tra cui anche quello economico e di marginalità sociale.

È targata 2000 la prima sperimentazione di servizi a bassa soglia con l'avvio della Casa di Ospitalità notturna in Strada delle Ghiacciaie a Torino, destinata a persone senza fissa dimora. Il servizio semiresidenziale è finalizzato a offrire uno spazio in cui trovare accoglienza (un letto e prodotti per l'igiene personale) oltre che un supporto da parte degli operatori sempre presenti. Una risposta al bisogno estremo di soggetti in povertà assoluta.

A seguito della crisi economica iniziata nel 2008, si rafforza l'emergenza abitativa: nascono così le prime esperienze di housing sociale nel 2012 in Val di Susa e successivamente nel 2015 ad Alpignano.

A Torino nel 2017 apre So.LE Co-Housing, esperienza innovativa che riunisce sotto lo stesso tetto persone desiderose di sperimentare la co-abitazione, condividendo spazi e servizi, in una struttura che ospita anche soggetti con fragilità.

La commistione dell'utenza diviene così fonte di supporto e sostegno reciproci.

Nel corso del 2020 la co-progettazione con Città di Torino all'interno del Piano di Inclusion Sociale, “AREA 5 –interventi di rete per l'inclusione sociale dei cittadini in condizioni di marginalità estrema” ha permesso la crescita del Progetto di Accoglienza Massaua e la nascita della Casa di Ospitalità Notturna di Via Lascaris.

A questi si aggiunge, tra i nostri servizi, il Centro di prima accoglienza in via Reiss Romoli. Ciò dimostra quanto l'emergenza sanitaria abbia impattato negativamente nella vita delle persone che vivono situazioni di fragilità economica e sociale e quanto la Cooperativa Frassati abbia deciso perciò di investire per rispondere a questo bisogno emergente.

Il Covid ha apportato profonde modifiche ai servizi per senza fissa dimora: i centri per l'accoglienza (C.P.A.) sono diventate strutture aperte h 24 in cui le persone hanno vissuto giorno e notte, talvolta anche per periodi superiori ai 12 mesi.



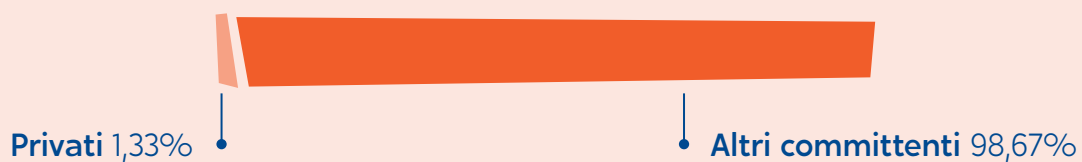
Fasce d'età



Sesso



Utenti privati



Interventi conclusi



TOTALE UTENTI: 828

*Principale motivazione: PASSAGGIO AD ALTRO SERVIZIO

Area Adulti in difficoltà

RESIDENZIALI

So.L.E (Social Living Experience) Co-Housing

Comunità Alloggio Via Amendola – Settimo Torinese

Comunità Terapeutica per pazienti con doppia patologia Viabiellaventi6 - Torino

Housing Sociale Casa Bussoleno

Housing Sociale Casa San Martino– Alpignano

Housing sociale Sost.A – Moncalieri

S.R.P. Casa Ferri – Torino

S.R.P. Strutture Residenziali Psichiatriche – Torino

Housing First Torino

Emergenza freddo Metropolis

Casa rifugio Alice Walker – Coazze – **aperta dal 01/01/2022**

SEMIRESIDENZIALI

Centro di Prima Accoglienza Ghiacciaie – Torino

Centro di Prima Accoglienza Massaua – Torino

Centro Diurno e di Terapie Riabilitative Psicosociali Giorgio Bisacco – Torino

Centro di Prima Accoglienza Reiss Romoli – Torino

Centro di Prima Accoglienza Lascaris - Torino

Centro di Prima Accoglienza Chivasso

ROT SUD-EST

TERRITORIALI E DOMICILIARI

Servizio di Accompagnamento Domiciliare Ser.D. ASL Città di Torino



2.3 Governance

Assetto istituzionale

La Cooperativa Frassati – a seguito dell'ultima modifica del diritto societario – aderisce al modello delle società per azioni e dispone, quindi, dei seguenti organi sociali:

ASSEMBLEA DEI SOCI

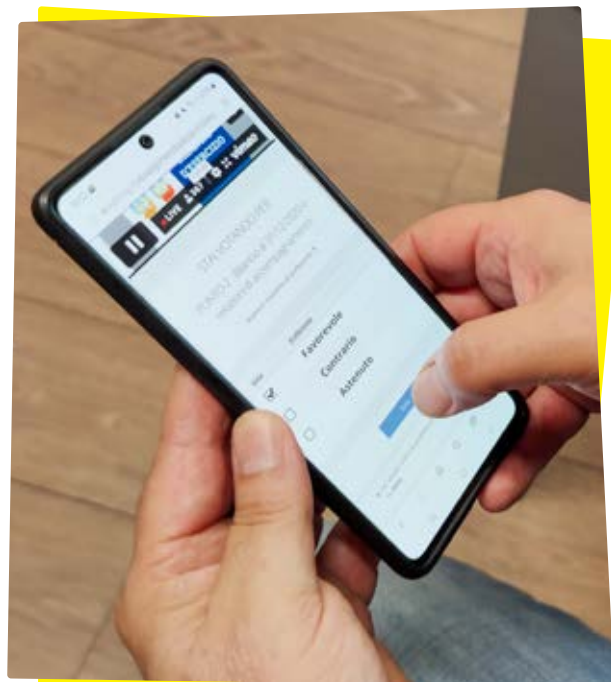
Ai sensi dell'art. 38 dello Statuto viene convocata almeno una volta l'anno non solo per l'approvazione del bilancio ma anche per comunicare importanti novità.

PARTECIPAZIONE

Nel corso del 2021, a causa della pandemia, non è stato possibile tenere l'Assemblea di bilancio in presenza, ma – a differenza del 2020 – la Cooperativa ha sperimentato un sistema di votazioni on line e di trasmissione *live* di tutti i lavori assembleari cui hanno partecipato in presenza solamente i consiglieri, i sindaci e i rappresentanti di Legacoop.

La mancanza di questo momento fisico in presenza è stata sentita molto, ma ciononostante i soci hanno risposto con entusiasmo alla partecipazione e alla votazione. All'assemblea di bilancio del 16 luglio, **153 soci hanno partecipato** (di cui per delega 45) tramite il collegamento web e un'app che consentiva di votare in tempo reale.

A dicembre, invece, è stata convocata un'altra assemblea dei soci ma questa volta in presenza, presso il Salotto degli Artigianelli. Questa assemblea aveva un carattere prettamente informativo ed è stato un modo piacevole per rivedersi dopo tanto tempo.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Nominato dall'Assemblea, è l'organo di governo della Cooperativa e resta in carica per 3 esercizi. Al momento i **membri del consiglio** – eletti il 14 Giugno 2019 – **sono 10** (di cui il 60% donne), sono rappresentativi di tutte le aree di operatività della Cooperativa e hanno scelto di rinunciare a qualsiasi forma di compenso spettante per la carica ricoperta.

Il Consiglio di Amministrazione è presieduto da Ro-

berto Galassi. Vice Presidente è Claudia Ottino. Gli altri consiglieri sono Luca Bertone, Annalisa Pedol, Angelo Scano, Carmen De Stefano, Gianluca Poloniato, Elisa Carmen Masiero, Silvia Cucchiarati e Donatella Tripodi. Il Consiglio ha come invitato permanente il presidente emerito Amelia Argenta.

Nell'anno 2021 il Consiglio di Amministrazione si è riunito **20 volte**.

COLLEGIO SINDACALE

Eletto durante l'assemblea ordinaria dei soci del 14/06/2019, resta in carica per gli esercizi 2019/2020/2021. Il numero dei membri effettivi attualmente in carica risponde ai vincoli statutari e nessun sindaco è socio della Cooperativa. Il compenso erogato ai tre membri effettivi del Collegio Sindacale nell'anno 2021 ammonta a € 24.752,00.

ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)

La Cooperativa ha adottato dal maggio 2017 un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in attuazione dell'art. 6 del Decreto Legislativo 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

Con questo strumento e attraverso la formazione e l'informazione interna ed esterna alla Cooperativa, si realizza l'obiettivo di promuovere lo svolgimento delle attività nel rispetto della legalità e dei comportamenti individuali definiti nel Codice Etico.

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato un Organismo di Vigilanza (O.d.V.), composto da tre professionisti esterni alla Cooperativa, a cui è affidato il controllo sul rispetto del Modello.

L'Organismo di Vigilanza nel corso dell'anno 2021, ha svolto le attività di verifica e controllo previste tenendo **nove riunioni** con le diverse funzioni aziendali e verificando i servizi svolti. Il controllo sui servizi operativi ha riguardato le attività svolte nella RSA Alchemica di Torino.

La pandemia del virus Sars Covid-19 ha imposto nell'anno trascorso una costante verifica sul rispetto delle norme di contenimento emanate dal Governo.

Nel 2021, con l'avvio della campagna vaccinale, le norme hanno subito una costante evoluzione, sia per territori che per nuovi strumenti di controllo, in particolare con l'obbligo vaccinale per alcune attività svolte dalla Cooperativa e successivamente con l'introduzione del Green Pass necessario per lo svolgimento delle attività lavorative.

La Cooperativa ha adottato le misure previste dalla Legge 179/2017 delegando l'O.d.V. a garantire, nella gestione delle comunicazioni e delle segnalazioni di potenziali comportamenti illeciti, la riservatezza e l'identità del segnalante.

L'Organismo di Vigilanza è raggiungibile per qualsiasi comunicazione / segnalazione tramite l'indirizzo di posta elettronica odv.a@coopfrassati.com.

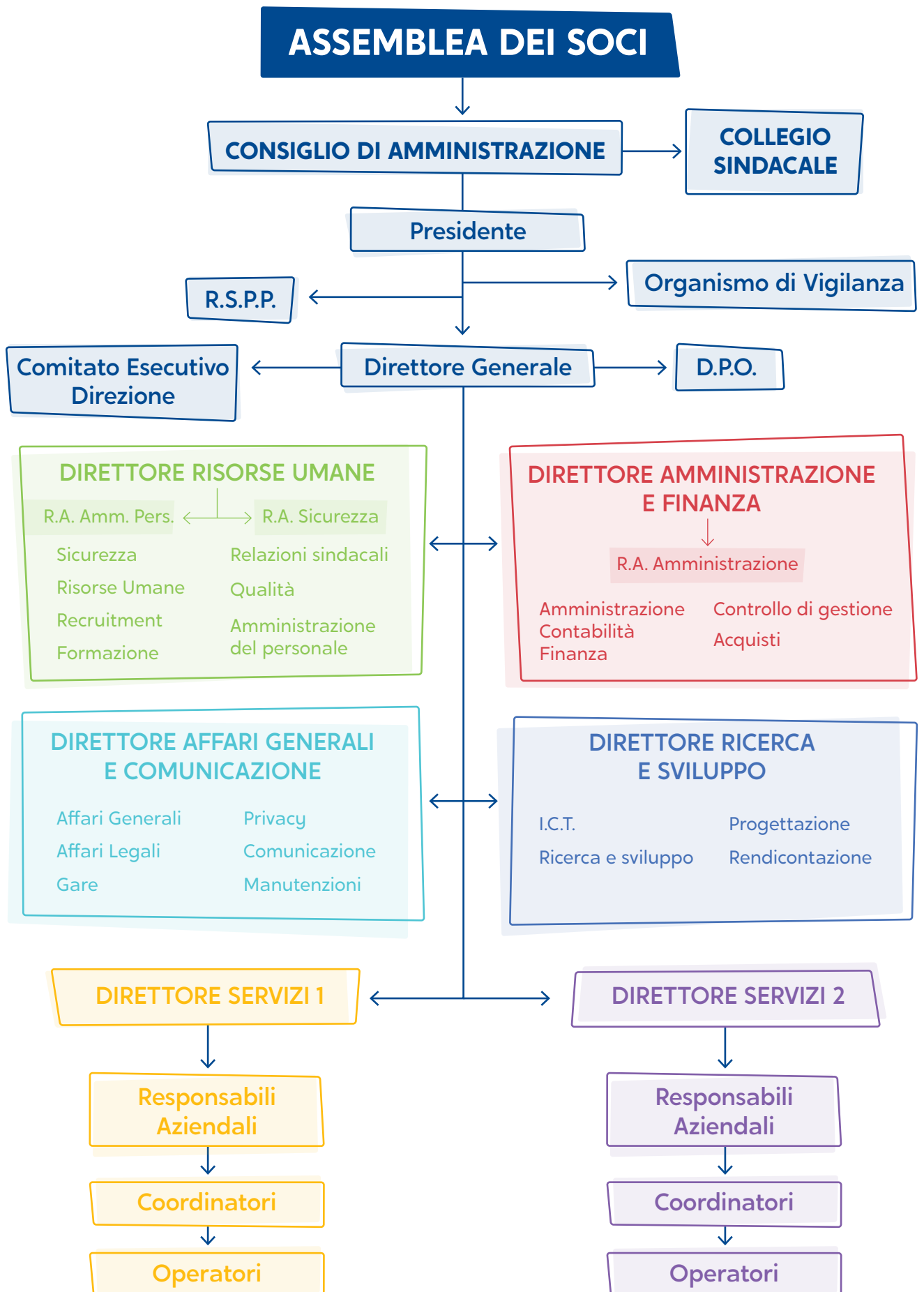
Il compenso erogato ai tre membri effettivi dell'Organismo di Vigilanza nell'anno 2021 ammonta a € 7.000,00.

I membri dell' **Organismo di Vigilanza**





I membri del **Consiglio
di Amministrazione**



Direttori e Responsabili aziendali

A partire dal 1° ottobre 2021, è entrato in vigore un nuovo Modello Organizzativo Aziendale (M.O.A.) che prevede un'**ampia delega delle responsabilità all'interno della Cooperativa, l'introduzione di 6 nuovi Direttori di Funzione** per specifiche aree di attività e una ridefinizione del ruolo dei **10 Responsabili Aziendali** ai quali vengono affidate specifiche attività di propulsione e di controllo, nonché autonomie

di spesa. Le attività della Cooperativa sono state riorganizzate all'interno delle 6 Direzioni (Amministrazione, Controllo e Finanza, Risorse Umane, Qualità e Ambiente, Affari Generali e Comunicazione, Ricerca e Sviluppo, Servizi Area Territoriale 1 e Servizi Area Territoriale 2) supervisionate da un Direttore Generale attraverso la specifica attività di un Comitato Esecutivo di Direzione.

La Direzione



Roberto Galassi

In Cooperativa dal 1989, inizia a lavorare come educatore per minori nella comunità di Corso Trieste. Ha svolto all'interno della Cooperativa tutto il suo sviluppo professionale fino ad assumere l'incarico di Direttore Generale nel 2012. Ricopre ruoli societari dal 1992 in qualità di vice presidente a fianco di Amelia Argenta, dal 2014 è Presidente.



Claudia Ottino

Educatrice professionale, ha iniziato il suo percorso in Cooperativa in comunità minori, da qui ha accresciuto le sue competenze lavorando in vari servizi tra cui Comunità mamma/bambino, luogo neutro e CAG. Membro del Consiglio di Amministrazione e in seguito Vicepresidente, nel 2003 diventa responsabile area minori. Nel 2021 approda in nuovo campo diventando direttore delle risorse umane.



Luca Bertone

Arrivato in Cooperativa nel 1997 come educatore, fa la sua prima esperienza presso il Centro di Aggregazione Giovanile di Rivarolo C.se. Inizia nel 2008 a occuparsi di qualità e certificazioni ISO e muove i suoi primi passi come progettista. Oggi dirige l'ufficio di progettazione e ICT.



Silvia Cucchiari

Laureata in giurisprudenza, inizia il percorso in Frassati nel 2012 diventando da subito socia della Cooperativa. Viene inserita come addetta alle gare d'appalto e agli affari legali fino a quando, 3 anni dopo, prende il coordinamento del servizio di segreteria trasformandolo nell'ufficio Affari Generali, ampliando gli ambiti di competenza e inserendo nuove figure professionali. Dal 2018 in Consiglio di Amministrazione, oggi è direttore dell'area affari generali e comunicazione.

**Gianluca Poloniato**

Ha iniziato a lavorare in Frassati nel 1993 come educatore nei servizi educativi per minori della Valle di Susa. Nella sua esperienza lavorativa ha avuto modo di sperimentarsi con ruoli diversi: educatore, referente, coordinatore, responsabile aziendale, amministratore e ora come direttore dell'area aziendale, spaziando in ambiti differenti. Considera la nostra Cooperativa un contesto dinamico e creativo, capace di affrontare il cambiamento in modo propositivo e coraggioso. Dal 2022 è direttore dei Servizi area territoriale 1 afferenti principalmente ai distretti dell'Asl Città di Torino e dall'Asl To 3.

**Angelo Scano**

In Cooperativa dal 2000. In questi 22 anni è cresciuto come persona e professionista assumendo nel tempo ruoli e responsabilità crescenti; da anni membro del Consiglio di Amministrazione, ha assunto da gennaio 2022 la posizione organizzativa di direttore dei Servizi area territoriale 2 afferenti principalmente ai distretti della Asl To 4 e Asl To 5.

I Responsabili Aziendali - Servizi Centrali

**Claudia Tuori**

Inizia il suo percorso con la Cooperativa nel gennaio 1996 occupandosi della gestione dell'Ufficio Paghe sia della Frassati servizi alla persona che della Frassati Produzione e Lavoro. Nel gennaio 2010 diventa Responsabile dell'Area Ufficio del Personale, ruolo che ricopre tuttora.

**Anna Maria Rech**

Lavoratrice e socia della Cooperativa Frassati dal 1992, ha ricoperto da subito la mansione di addetto contabile crescendo professionalmente fino a diventare responsabile dell'ufficio contabilità. Essere socio della Frassati per lei costituisce un immenso valore determinando il suo ruolo imprenditoriale.

**Graziella Vergnano**

In Cooperativa dal 1993 come assistente domiciliare, ha proseguito come educatrice, coordinatore e responsabile di servizi residenziali e semiresidenziali per disabili e anziani. Dal 2012 ha iniziato ad occuparsi di sicurezza e nel 2020 è stata nominata R.S.P.P.. Consapevolezza, serietà professionale e capacità di confronto per lei costituiscono il giusto mix per esercitare al meglio un'attività delicata come quella dei servizi alla persona.

I Responsabili Aziendali - Servizi alla Persona



Annalisa Pedol

Inizia il suo percorso in Frassati nel 2006 come educatrice professionale nei servizi dedicati a persone con disabilità. Nel giro di breve tempo diventa coordinatore della R.A.F. "Il Geco" di Druento e oggi ricopre la carica di responsabile dell'area dedicata a disabilità e minori sul territorio del Con.I.S.A. e del C.I.S.S.A. Da diversi anni è parte del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.



Elisa Masiero

Assunta in Frassati nel 2009 con un incarico di Assistente Sociale sul territorio, cresce professionalmente e in breve tempo si occupa del coordinamento di varie aree: dall'assistenza agli adulti in difficoltà fino alla disabilità. Nel frattempo viene eletta consigliere del Consiglio di Amministrazione. Nel 2016 coordina il progetto di Microaccoglienza per richiedenti asilo sul territorio dell'Alta valle di Susa in ambito territoriale del Con.I.S.A.. Nel 2021 una nuova sfida: la gestione della RSA Sant'Anna di Pianezza e della RSA Casa Amica di Chiomonte.



Donatella Tripodi

Il suo percorso professionale inizia come infermiera e successivamente coordinatrice infermieristica del reparto di Riabilitazione dell'ospedale Civico di Settimo Torinese di cui diventerà Responsabile Coordinatrice Assistenziale. Da qui si sposta in vari servizi: nel 2015 è stata coordinatrice infermieristica presso la RSA Sant'Anna di Pianezza poi Responsabile presso la RSA Alchemica. A oggi è Responsabile Area Complessa dell'area anziani e assistenza sanitaria ed è al suo primo mandato in Consiglio di Amministrazione.



Roberta Crippa

È operatore sociale da 20 anni per la Cooperativa Frassati, in diverse posizioni e responsabilità. Psicologa psicoterapeuta, individuale e di comunità, progetta e coordina servizi educativi per minori e adulti in ambiti istituzionali e in percorsi comunitari di contrasto alle povertà educative. Performer occasionale di teatro e danza, crede che i linguaggi artistici producano legami comunitari e sofisticate esperienze di cura.



Carmen De Stefano

Entra in Cooperativa nel 1986 e viene inserita nel primo servizio di assistenza domiciliare sul territorio di Moncalieri; da lì il suo percorso di crescita professionale si sviluppa di pari passo con la crescita della Cooperativa nell'ambito dell'assistenza domiciliare fino ad arrivare alla psichiatria con il ruolo di coordinatrice di vari servizi. Formatrice OSS, dal 2001 si è occupata della gestione dei servizi di assistenza domiciliare di Gassino e Chivasso e nella gestione dell'Housing di Trofarello per i senza fissa dimora. Da tempo membro del Consiglio di Amministrazione, nel 2019 prende in carico la gestione del Dormitorio di Chivasso.


Stefania Vigada

Laureata in Psicologia Clinica e di Comunità, ha iniziato a lavorare in Cooperativa nel 2008, ha svolto il ruolo di educatrice e Referente di vari servizi dell'area adulti in difficoltà, da qui ha sviluppato diversi progetti, tra cui quello del servizio di Housing First. Nell'ambito delle dipendenze, ha contribuito a sviluppare progetti di domiciliarità, inclusione sociale e servizi per adolescenti. Si è occupata dell'apertura della struttura per minori con problemi di dipendenza "Mongreno343". Dal 2021 è Responsabile Aziendale dell'Area Adulti in Difficoltà e Area Minori della Città di Torino.


Cinzia Bellini

Ha iniziato in Cooperativa nel 1998, come tirocinante presso la Comunità Nuvola Bianca di Torino, dove attraverso il mondo della salute mentale ha capito quali fossero le sue attitudini più spiccate: l'osservazione, l'ascolto, l'accoglimento e la cura. In seguito Coordinatore dei Gruppi Appuntamento per pazienti Psichiatrici di Torino, nel 2022 è diventata Responsabile Aziendale per l'area psichiatria. Questo le ha permesso di avere una visione globale e di lavorare in un'ottica di efficientamento e di qualità per restituire benessere e cura ai pazienti ma anche agli operatori.

I COORDINATORI Servizi alla Persona

Serena Arturi
Laura Calderoni
Daniel Barcia
Mirko Festini Mira
Mirco Guglielmi
Maria Grazia Caon
Maria Di Paola
Francesca Ivol
Sandra Marangoni
Roberta Defabiani
Daniele Bellasio
Silvia Bonino
Giuseppe Solei
Patrizia Spadaro
Cristina Gallenca
Patrizia Carbone
Monica Fiore

I COORDINATORI Servizi Centrali

Laura Troglia Ieri

GLI SPECIALIST Servizi Centrali

Luca Calvetto – senior specialist
Ombretta Marocco – senior specialist
Enrica Chiala – senior specialist
Matteo Mignone – senior specialist
Laura Gallo – junior specialist
Minello Gargiulo – senior specialist

2.4 Mappa stakeholders

La Cooperativa Frassati negli anni si è fortemente radicata con i propri servizi all'interno delle comunità in cui opera collaborando e operando per conto sia della Pubblica Amministrazione sia delle organizzazioni – anche private – che operano nei servizi alla persona. In primo luogo, dunque, gli stakeholders sono rappresentati dalla committenza. Essi sono determi-

nanti per il buon esito delle nostre attività, in quanto influenzano gli obiettivi e le linee strategiche adottate, in un'ottica di dialogo trasparente e di condivisione degli impatti e dei risultati raggiunti. I nostri progetti, a supporto dei territori e delle comunità in cui operiamo, sono sviluppati principalmente attraverso finanziamenti e collaborazioni con i nostri stakeholders.

INTERNI

Soci lavoratori
Soci volontari
Soci finanziatori

1° LIVELLO

Azienda Sanitaria Locale
Comuni
Consorzi
Enti

2° LIVELLO

Enti di formazione
Utenti e beneficiari
Famiglie e Caregiver
Istituzioni Governative
Terzo Settore
Movimento Cooperativo
Fornitori



I PRINCIPALI COMMITTENTI

ASL Città di Torino

ASL TO3

ASL TO4

ASL TO5

Città di Torino

Comune di Caselle Torinese

Comune di Avigliana

Comune di La Loggia

Comune di Val della Torre

S.A.A.P.A. S.P.A. Ospedale di Settimo – fino al 31/07/2021

Famulato Cristiano Villa Richelmy

Associazione Casa Famiglia Pier Giorgio Frassati - TO

Consorzio Intercomunale dei servizi sociali C.I.S.S. Chivasso

Consorzio Intercomunale dei servizi socio-assistenziali C.I.S.S.A. Pianezza

Consorzio Faber S.C.S. Onlus

Consorzio Intercomunale socio-assistenziale Con.I.S.A. "Valle di Susa"

Consorzio Intercomunale socio-assistenziale C.I.S.A. Gassino Torinese

Unione dei Comuni Nord-Est Torino N.E.T.

Fondazione Fransoua Casa Amica – a partire dal 01/01/2022

Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia

Istituto Figlie della Sapienza

2.5 Reti e collaborazioni

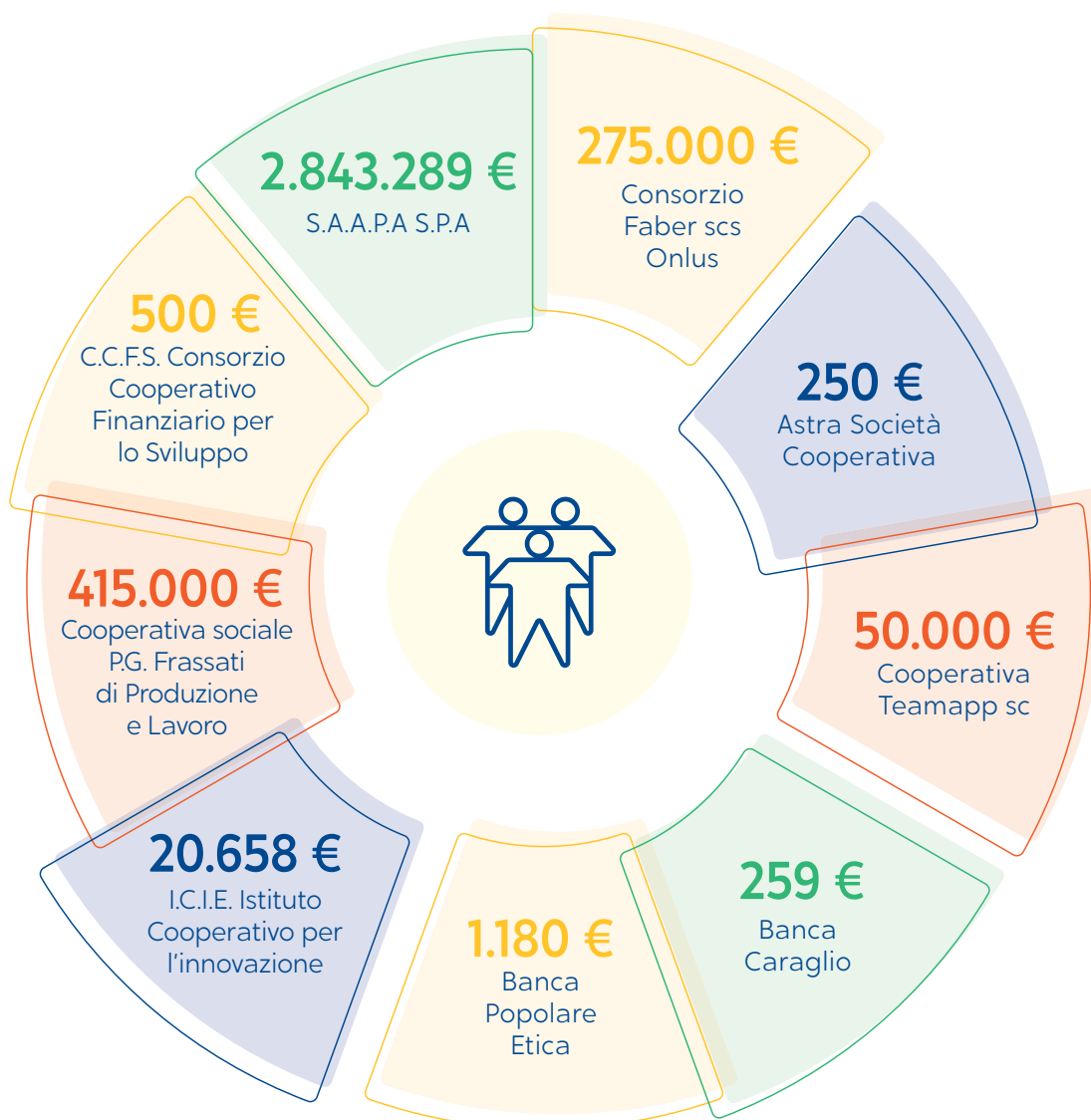
Partecipazione al movimento cooperativo

Nel 1980 la Cooperativa Frassati ha scelto di aderire al movimento di Legacoop Piemonte e nel 2005 all'Associazione Nazionale Legacoop Sociali. Per l'adesione all'organizzazione di rappresentanza è prevista una contribuzione annuale quale apporto all'organizzazione. Nel 2021 la quota associativa versata è stata di € 32.000,00.



Partecipazioni con capitale

La Cooperativa P.G. Frassati ha intrecciato rapporti con diversi enti e con diverse finalità diventando socia delle seguenti realtà:



I nostri partner negli appalti pubblici

La Cooperativa Frassati è partner dei seguenti raggruppamenti di impresa (RTI) con i quali gestisce i seguenti servizi:

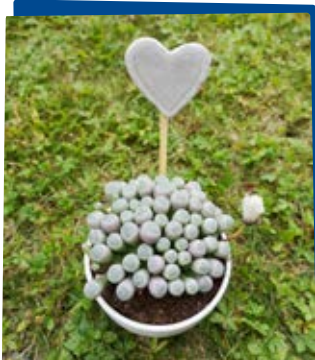
SERVIZI GESTITI	IMPRESA CAPOFILIA R.T.I.	ANNO	IMPRESE MANDANTI
Comunità alloggio Ambienti Familiari Via Pio VII, 61 Torino	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2008	Coop. Paradigma
R.A.F. diurna Momenti Familiari Via Pio VII, 61 Torino	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2008	Coop. Paradigma
R.S.A. e Hospice Foglizzo	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2010	Coop. P.G. Frassati Produzione e lavoro
C.A.G. Caselle	Cooperativa Sociale O.R.S.O.	2011	
S.A.D. e cure domiciliari Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia e ASL TO5	Cooperativa Animazione Valdocco	2012	COESA SCS Pinerolo
R.A.F. diurna con nucleo residenziale notturno Val della Torre	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2012	Getech S.p.A. (ex Gesta S.p.A.)
R.A.F. Il Geco Druento	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2013	Coop. P.G. Frassati Produzione e lavoro
Servizio di riabilitazione domiciliare ASL TO5 e Gruppo Appartamento	Cooperativa Animazione Valdocco	2014	
RAF Casa Frida Kahlo	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2015	Coop. P.G. Frassati Produzione e lavoro; Getech S.p.A. (ex Gesta S.p.A.)
Gestione servizi adulti in difficoltà Comune di Torino	Cooperativa Animazione Valdocco	2020	
Comunità alloggio Settimo Torinese	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2016	Consorzio Naos

SERVIZI GESTITI	IMPRESA CAPOFILA R.T.I.	ANNO	IMPRESE MANDANTI
S.A.D. e Assistenza domiciliare tutelare Unione dei comuni Nord Est Torino e ASL TO4	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2017	Coop. Solidarietà SEI
Rete ospedaliera Distretto sud Est	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2018	Cooperativa sociale Progetto Muret
Servizio assistenza domiciliare e Telesoccorso Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2019	Alfieri s.c.s. ETS
Servizio di Segretariato Sociale Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2019	Cooperativa Educazione Progetto onlus
S.A.D. e assistenza domiciliare ASL TO4	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2019	Onlus, Coop. IL CILTE, Coop. Assiste e Telesan s.r.l.
Servizio di assistenza specialistica in ambito scolastico rivolta ad alunni disabili o con esigenze educative speciali	Cooperativa Frassati Servizi alla persona	2021	Coop. Soc. L'Arcobaleno onlus s.c.s.; Fondazione Talita' Kum-Budrola onlus

Collaborazioni

La Cooperativa Frassati collabora allo sviluppo di nuovi progetti con finalità sociali assieme a:

- ✓ Associazione Agevolando - Associazione a supporto di giovani usciti da percorsi in comunità
- ✓ Progetto InGenio Area disabilità Città di Torino - Opere dei laboratori in mostra
- ✓ Polo di Innovazione "BioPmed - Piemonte Innovation Cluster"
- ✓ P.I.A.C.I. - Associazione Scientifica per la Promozione dell'Invecchiamento Attivo e le Cure Integrate



Protocolli d'intesa

- ✓ Altrimodi s.r.l. Impresa sociale ETS
- ✓ Associazione Area Onlus
- ✓ Associazione AFSAI
- ✓ Associazione Arti Terapie ARTE
- ✓ Associazione Autismo e Società
- ✓ Associazione Danzare le Origini
- ✓ Associazione di Promozione Sociale "La Bottega del Possibile"
- ✓ Associazione Il cerchio delle Abilità
- ✓ Associazione KappaDue
- ✓ Associazione Metamorfosi Danza
- ✓ Associazione Museo del Cinema
- ✓ MAC Movimento Arte e Creatività
- ✓ Banco Alimentare del Piemonte Onlus
- ✓ Associazione "Le Oasi"
- ✓ APS Psicopoint
- ✓ Associazione Sorridiamo
- ✓ Un sogno per tutti s.c.s.
- ✓ Centri Antiviolenza E.M.M.A. Onlus

Adesioni a organizzazioni, enti e coordinamenti

- ✓ Libera Associazioni, nomi e numeri contro le mafie
- ✓ CEAPI Coordinamento Enti Ausiliari Piemonte per le strutture per tossicodipendenti
- ✓ Federazione Italiana Organismi per Persone Senza Fissa Dimora (FIOPSD)
- ✓ Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (CNCA)
- ✓ Coordinamento Nazionale Comunità Minori (CNCM)
- ✓ Fondazione Banco Alimentare
- ✓ Forum del Volontariato
- ✓ Osservatorio Genitori e Figli – Comune di Moncalieri
- ✓ Tavolo di coordinamento dei Centri Diurni di Torino e provincia
- ✓ Tavolo di coordinamento del Comune di Torino delle Agenzie che si occupano dei servizi per Adulti in difficoltà
- ✓ Tavolo di coordinamento servizi per persone disabili CISSA Pianezza
- ✓ Tavolo di programmazione attività consortili CISA Gassino
- ✓ Torino Social Impact

3 SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI E ATTIVITÀ

3.1 Composizione della Base Sociale

La base sociale è composta da 3 tipologie di soci:

1. Soci cooperatori ordinari

Persone che hanno maturato una capacità professionale nei settori in cui opera la Cooperativa e che collaborano per raggiungere i fini sociali della stessa;

2. Soci volontari

Persone che intendono prestare in forma gratuita la loro opera di lavoro a favore della Cooperativa per il raggiungimento degli scopi sociali;

3. Soci finanziatori

Persone giuridiche che intendono finanziare le attività e lo sviluppo della Cooperativa stessa.



3.2 Sviluppo e valorizzazione dei soci

Dal punto di vista retributivo e lavorativo, la Cooperativa non attua distinzioni tra i lavoratori e i soci-lavoratori riconoscendo però a questi ultimi delle condizioni di miglior favore.

Ristorno a favore dei soci cooperatori ordinari

L'Assemblea dei Soci, in sede di approvazione del Bilancio di esercizio, può deliberare l'erogazione del ristorno sia in forma di trattamento economico ulteriore (a integrazione del reddito), sia attraverso l'emissione di azioni di capitale sociale (aumento gratuito del capitale sociale sottoscritto), così come previsto dal Regolamento per l'assegnazione del ristorno. Anche nel 2021 la Cooperativa ha destinato a ristorno per i soci una quota del bilancio, seppure in coerenza con la situazione economica generale.

Welfare aziendale

La Cooperativa Frassati ha deliberato nel 2017 l'istituzione di un apposito fondo economico per il Welfare Aziendale finalizzato all'erogazione di beni e servizi a favore della generalità dei soci iscritti da almeno un anno, come previsto all'art. 1, della legge 232 / 2016 (che integra e modifica sia l'art. 51 del TUIR sia legge n. 208/ 2015).

Il piano di Welfare Aziendale prevede per il 2021 per i soli soci lavoratori:

- Aumento delle coperture previste della polizza sanitaria integrativa aziendale già in essere;
- Sottoscrizione di polizza vita in caso di morte o infortunio grave permanente;
- Voucher per acquisto di beni.

Durante il 2022 questa offerta verrà implementata grazie all'aggiudicazione del bando #conciliamo (realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche della famiglia) grazie al quale la Cooperativa - insieme alla coop. Frassati di Produzione e Lavoro - erogherà delle misure a sostegno della maternità, della cura della casa e della persona, dello studio e del tempo libero.

Prestiti occasionali e temporanei a soci cooperatori ordinari

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale P.G. Frassati, nella seduta del 25/02 / 2016, ha deliberato un regolamento per la gestione di un fondo annuale di € 50.000 per prestiti occasionali e temporanei a soci. Sulle somme prestate non si applicano interessi convenzionali e il socio restituisce esclusivamente il capitale prestato. Nell'anno di esercizio 2021 risultano deliberate 4 richieste di prestito occasionale per un importo complessivo di € 6.300.

Remunerazione a favore dei soci finanziatori

La Cooperativa ha attivato un nuovo finanziamento con SACE, accedendo alla convenzione di garanzia prevista dallo Stato. Per questo motivo, in ottemperanza al regolamento sottoscritto, non sarà possibile riconoscere per quest'anno la remunerazione dell'investimento dei soci finanziatori.



3.3 Occupazione: sviluppo e valorizzazione dei lavoratori

Tipologia di contratto collettivo applicato

A tutti i lavoratori della Cooperativa Frassati è applicato il **CCNL delle Cooperative Sociali** siglato il 21/05 / 2019 dalle organizzazioni cooperative (Legacoop -

Legacoopsociali, Confcooperative - Federsolidarietà, AGCI- Solidarietà) e dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

Pari opportunità

La Cooperativa Frassati ritiene che la parità di genere, così come le pari opportunità, siano un **punto di forza**, non un obbligo di legge cui adempiere.

Lo dimostra la base sociale costituita per la maggior parte da donne (79,91%), ma anche la compagine del Consiglio di Amministrazione e delle posizioni apicali (direttori e responsabili aziendali), ricoperte da donne per oltre il 60%.

Non vi sono differenze fra gli stipendi di lavoratrici e lavoratori, non esistono discriminazioni, né barriere al raggiungimento di posizioni apicali per le donne e

massima attenzione viene posta affinché l'ambiente lavorativo sia sempre corretto e rispettoso di tutti.

Questi principi - insieme a molti altri - sono stati codificati nel **Codice Etico**, un documento approvato nel 2017 dal Consiglio di Amministrazione che si ispira ai valori cardine della cooperazione e che impegna tutti i membri della Frassati (soci, lavoratori e collaboratori) al loro rispetto e alla loro promozione.

Tale documento è pubblico e si può consultare sul sito internet della Cooperativa.

Soci e lavoratori: caratteristiche

DIRIGENTI E QUADRI

1 Direttore Generale



Donne



Uomini

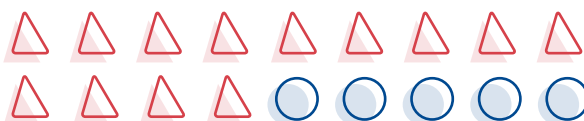
6 Direttori di funzione



10 Responsabili aziendali



18 Coordinatori



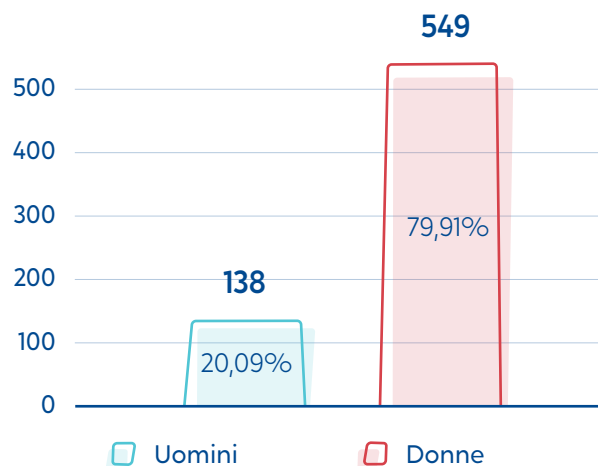
6 Specialist



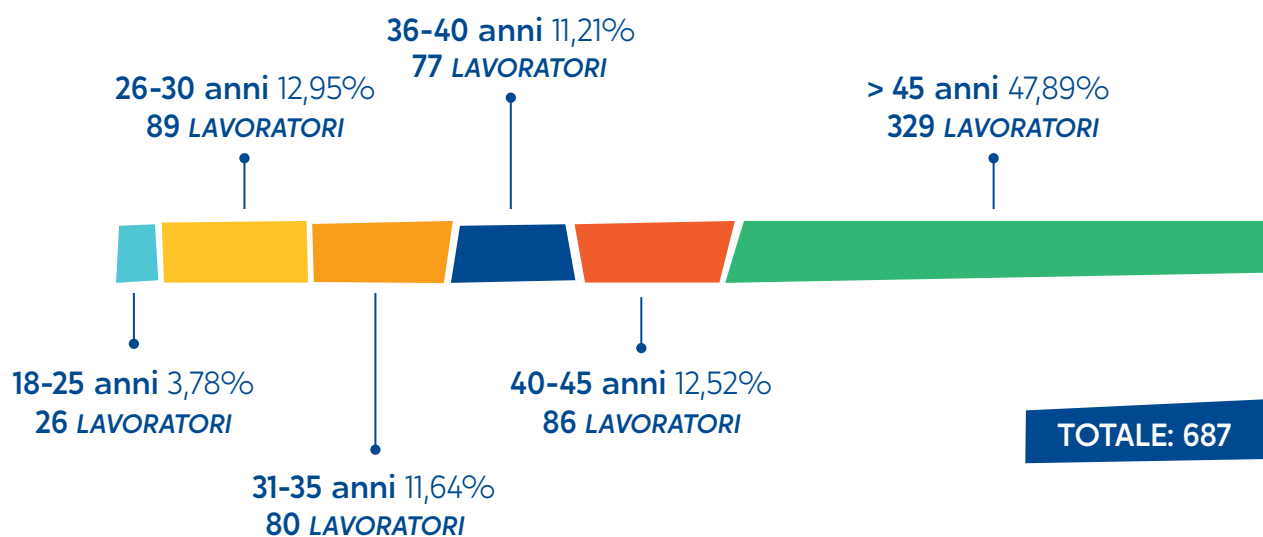
13 Referenti



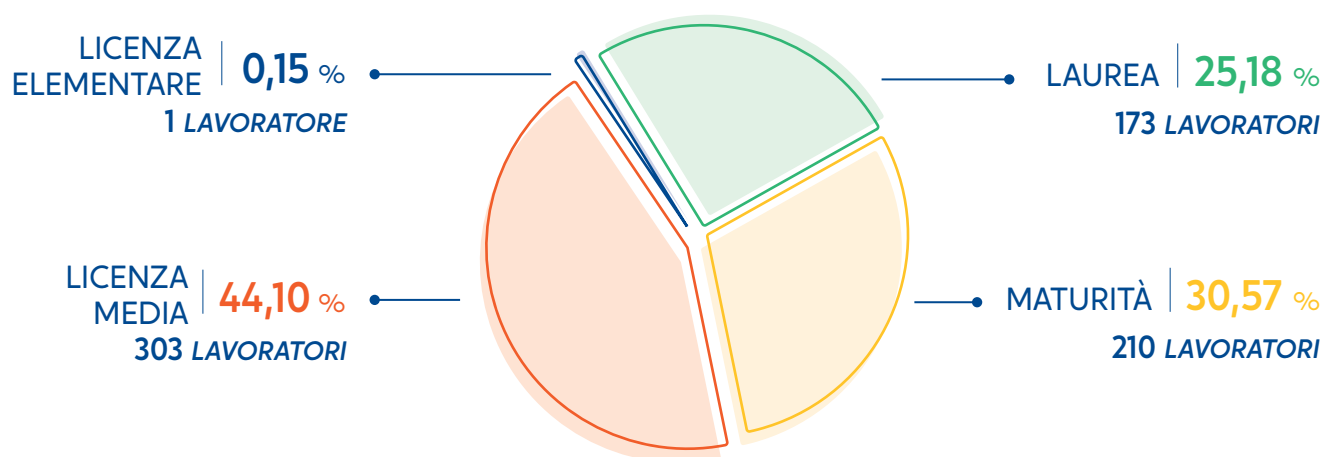
DONNE E UOMINI



ETÀ

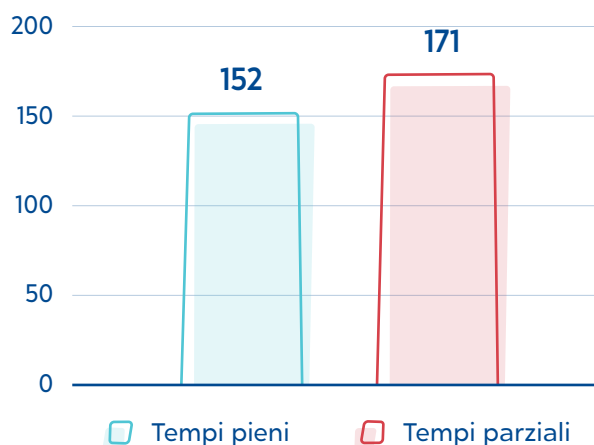
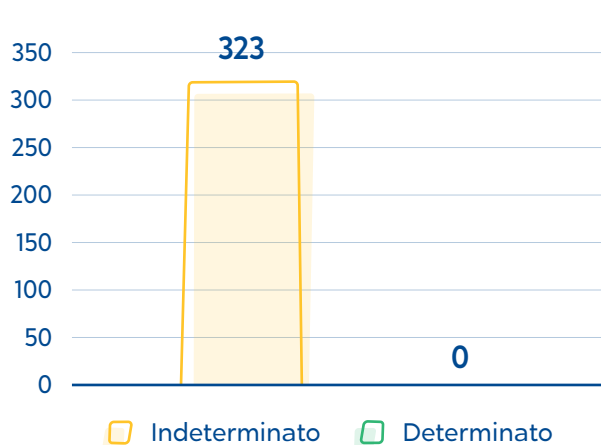


LIVELLO ISTRUZIONE

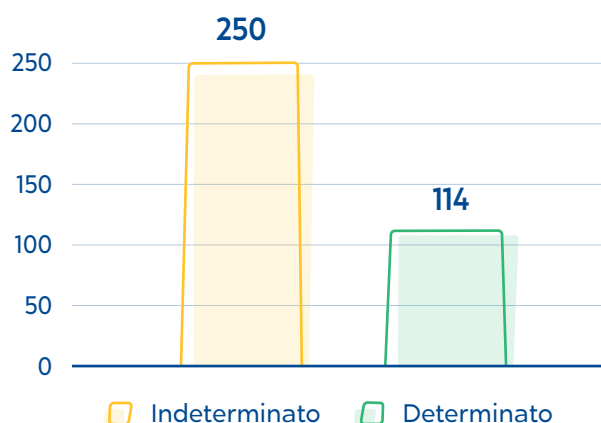


Tipologia di contratto

Soci lavoratori (tot. 323)



Lavoratori dipendenti (tot. 364)



TOTALE LAVORATORI COMPLESSIVO: 687

Struttura dei compensi e delle retribuzioni

ORGANI

Consiglio di Amministrazione
Collegio sindacale
Organismo di Vigilanza
Dirigenza

INDENNITÀ/RETRIBUZIONE

Nessuna
€ 24.752 annuo
€ 7.000 annuo
€ 63.942 annua lorda

Suddivisione dei lavoratori per funzione nell'organizzazione

MANSIONE E LIVELLO INQUADRAMENTO	NUMERO LAVORATORI	MANSIONE E LIVELLO INQUADRAMENTO	NUMERO LAVORATORI
Adest - oss- addetto assistenza A1 - A2 - B1 - C1 - C2	306	Addetti cucina A2 - B1	9
Educatore D1 - D2	184	Assistente familiare A1 - B1	6
Infermiere D2	12	Assistenti scolastici B1	4
Impiegato amministrativo /insegnante/centralinisti C1 - C2 - D1- D2 - D3 - E1	29	Terapista occupazionale /psicologo D2 - E2	5
Operatore di comunità /operatore assistenziale B1 - B2	11	Animatore C1 - D2	5
Pulizie/autista/custode /magazziniere/tecnico agricolo /manutentore/fattorino A1 - A2 - B1 - C1	22	Cuoco A2 - B1- C2	3
Fisioterapista D2	8	Direttore struttura E2	1
Coordinatore C3 - D2 - E1 - E2	18	Risorse Umane E1	1
Ausiliario A1 - A2- B1	23	Direttore F2	1
Responsabile aziendale E2 - F1	15	Operatore legale D2	1
Referente di servizio adest - oss C1 - C2 - C3	5	Referente di servizio assistente sociale	1
Assistente sociale D2	10	Sistemista C2	1
Referente di servizio educatore D2	4	Tecnico sicurezza E1	1
Referente Progettazione e Sviluppo E1	1		

Indice di turnover

La soddisfazione del lavoratore è per la Cooperativa uno degli obiettivi più importanti da raggiungere; il benessere di soci e lavoratori, infatti, ha una ricaduta diretta sia sul lavoro svolto che sui beneficiari dei servizi.

Promozione dei corsi di aggiornamento, strategie di contenimento del burnout e gestione anticipata di turni e ferie sono solo alcune delle azioni che la Cooperativa Frassati mette in atto per far sì che anche la sfera per-

sonale del lavoratore sia valorizzata e non penalizzata.

Nel corso degli anni questa politica ha portato a un notevole contenimento del turnover aziendale (inteso come rapporto fra gli operatori usciti a fine 2021 e l'organico presente a inizio 2021). Nel 2021 il tasso (pari al 30,54%) è cresciuto del 15% circa a causa della perdita del servizio del Ospedale di Settimo chiuso il 31 luglio dello stesso anno.

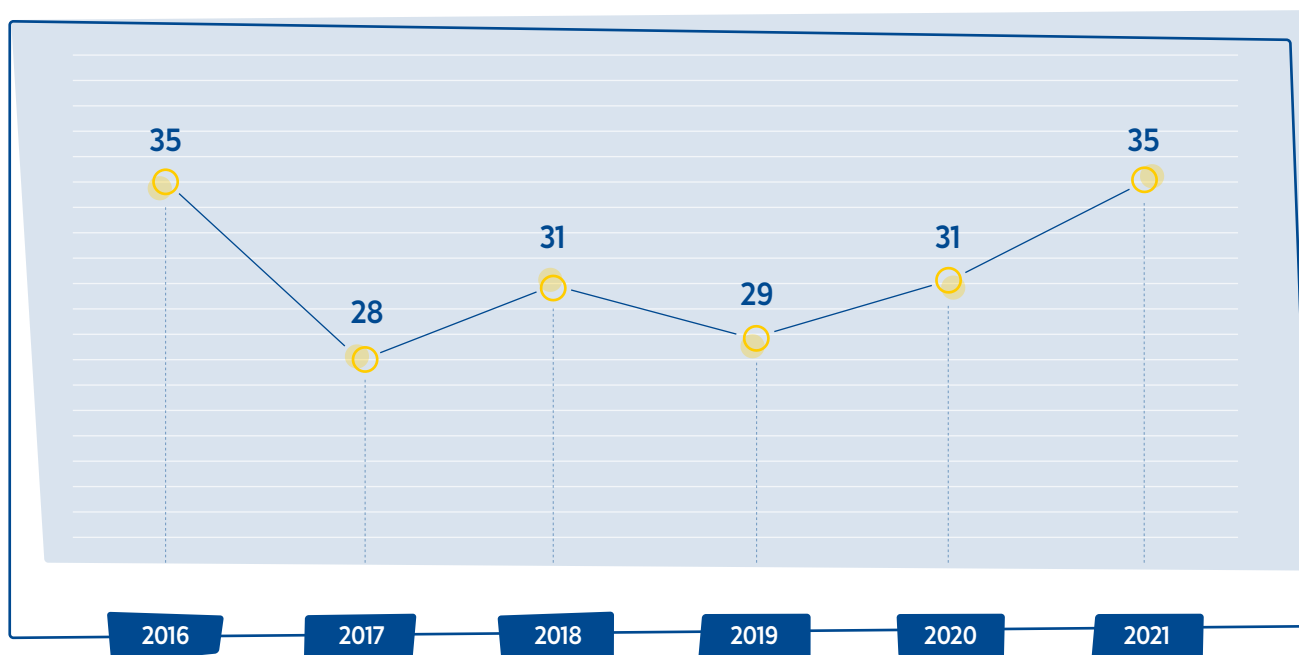
COSTO DEL LAVORO

L'incidenza del costo del lavoro sui costi della produzione è pari al 65,17%, mentre sul totale dei ricavi è pari al 72,09%.

Costo totale del lavoro	€ 19.432.780
Incidenza sul costo di produzione	65,17%
Incidenza sul totale dei ricavi	72,09%

Salute e sicurezza

INFORTUNI SUL LAVORO



COVID - Si specifica, inoltre, che nel 2021 sono state aperte 30 pratiche di denuncia INAIL per lavoratori che hanno contratto l'infezione da Covid 19 in presenza di link epidemiologico all'interno dell'attività lavorativa. Questo è un dato che dev'essere rilevato a parte in

quanto evidenza di una situazione eccezionale ed è simbolo dell'impegno profuso da parte dei servizi che – nonostante tutto – hanno continuato a operare e a garantire l'erogazione delle prestazioni.

Tasso di assenteismo

TABELLA ORE	2021	Δ% 2020-2021
Totale ore lavoro effettuate	990.650	-4%
Totale ore malattia	70.399	+15%
Totale ore infortunio	6.613	-159%
Totale ore maternità	43.174	+12%
Totale ore aspettativa non retribuita	8.703	-107%
Totale ore non lavorate	128.889	-3%
Ore lavoro + ore non lavorate	1.119.539	-4%
Tasso di assenteismo	11,51%	+0,06%

Si sottolinea che il tasso di assenteismo comprende convenzionalmente anche le **assenze per maternità** (43.174 ore) considerando che in molti servizi operativi della Cooperativa il Documento di Valutazione dei Rischi impone l'astensione dal lavoro della donna in stato interessante nel periodo che va dalla notizia del concepimento fino al 7° mese dopo il parto.

3.4 Formazione

Formazione obbligatoria

La Cooperativa Frassati, nel rispetto della normativa vigente, promuove azioni formative volte ad adempiere alla normativa prevista dal T.U. 81/ 2008 per garantire la massima sicurezza sul luogo di lavoro.

Durante l'esercizio di bilancio 2021, i filoni formativi sono stati tre:

- Sicurezza sul lavoro
- Igiene alimentare
- Nuova informativa sulla privacy

**929****Totale operatori impiegati****3368****Totale ore dei corsi****3,63****Media ore/partecipante**

Aggiornamento e formazione professionale

Oltre ai corsi obbligatori per legge, uno specifico staff della Cooperativa identifica e pianifica altre attività formative utili per una crescita professionale di soci e dipendenti. Durante l'anno di esercizio 2021, questi sono i corsi attivati:

- Strategie di intervento sull'autismo - Livello Base
- Tecniche di prevenzione del rischio di aggressione
- La gestione dei disturbi di personalità in psichiatria

**64****Totale operatori impiegati****52****Totale ore dei corsi****0,81****Media ore/partecipante**

Inoltre, tutti i servizi della Cooperativa hanno autonomia e capacità di spesa per poter iscrivere i propri addetti a ulteriori corsi e seminari non organizzati direttamente dalla Frassati.

**3.920**

Totale ore di formazione erogate

**119**

Totale operatori impiegati

**5,77%**

Percentuale del personale impegnato in attività formativa in rapporto al totale degli addetti (687)

**0,03**

Media ore/partecipante



3.5 Qualità dei servizi

La Cooperativa e i suoi servizi operano dal 2007 conformemente alla normativa EN ISO 9001 con un sistema di Gestione Qualità certificato EN ISO 9001:2015 per il campo applicativo "progettazione, programmazione ed erogazione di servizi educativi, socio-assistenziali, animativi, socio-sanitari, sanitari, presidi sanitari e servizi alberghieri".

La qualità del servizio ha a che vedere con la sua capacità di prendersi cura delle persone che accolgono. Nello specifico, vengono valutate le risposte ai bisogni dell'utenza che gli operatori della Cooperativa forniscono sulla base delle loro mansioni.

Distinguere **necessità differenti** per ogni servizio e per ogni contesto permette a noi di controllare ciò che facciamo e ai nostri stakeholders di valutare l'efficacia del nostro lavoro.

La qualità all'interno dei servizi è monitorata a diversi livelli e con strumenti differenti. Il **Coordinatore** in qualità di responsabile dei processi pianificati del singolo servizio, assume un ruolo centrale nell'attività di monitoraggio, controllo e verifica:

- coinvolge gli operatori nell'attività di controllo e verifica dei progetti individuali e del servizio;
- monitora il rispetto delle procedure, dei tempi e delle modalità di esecuzione e registrazione delle attività svolte;
- verifica la coerenza tra attività svolte, progetto del servizio, capitolato e normativa;
- raccoglie gli elementi per una verifica del raggiungimento degli obiettivi del servizio;
- raccoglie gli elementi in ingresso (osservazioni, verbali) degli altri soggetti che svolgono funzioni di controllo (servizi sociali e sanitari, destinatari, familiari ecc.).

Il **Sistema Qualità** della Cooperativa, inoltre, prevede la realizzazione periodica di Audit Interni.

Gli Audit operano un controllo sia a livello di processo sia a livello di sistema e verificano:

- il rispetto della normativa vigente e la coerenza dei processi attivati nei singoli servizi;
- il corretto utilizzo (tempi e contenuti) degli strumenti di pianificazione, registrazione e di rendicontazione previsti dal sistema e dal progetto di servizio;
- la gestione di eventuali rilievi/reclami apportati da terzi (utenti, committenti, stakeholders ecc.);
- l'efficacia delle attività realizzate e la coerenza del processo di verifica;
- la gestione di eventuali non conformità e/o azioni correttive.

Gli **operatori** attraverso il lavoro quotidiano e gli strumenti informativi del servizio, svolgono un fondamentale autocontrollo del proprio operato e di quello dei colleghi.

I committenti esercitano, nelle forme che ritengono appropriate, una costante attività di controllo dei Servizi sia attraverso un monitoraggio diretto, sia attraverso l'analisi della documentazione prodotta dalla Cooperativa.

I destinatari degli interventi svolgono un quotidiano controllo del servizio prestato. Quando possibile, gli stessi partecipano alla co-costruzione dei progetti individuali e del servizio e sono coinvolti nella verifica dello stesso. I **familiari**, ove presenti, prendono parte alla progettazione e alla verifica dei percorsi individuali.

I Servizi, infine, ricercano frequenti scambi con la comunità locale creando occasioni gli stessi si aprono al territorio e gli utenti si relazionano – anche in modo informale – con altri cittadini e organizzazioni, offrendo alla comunità la possibilità di percepire e monitorare la qualità della vita degli ospiti e dei servizi prestati.

La soddisfazione degli utenti diretti e degli Stakeholders

Come prescritto nel Manuale Qualità, la Cooperativa pianifica e realizza ogni anno un'indagine sulla soddisfazione percepita da parte di un campione di utenti dei servizi. Gli obiettivi dell'indagine sono due:

- **Raccogliere** una valutazione diretta dell'operato da parte degli utenti dei servizi;
- **Evidenziare** aspetti suscettibili di miglioramento per adeguare il più possibile l'offerta alle esigenze dei fruitori diretti dei servizi.

Nel 2021 il questionario è stato somministrato all'interno di 16 servizi a tutti gli utenti presenti. I questio-

nari sono stati compilati in forma anonima e i dati raccolti sono trattati in modo aggregato, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy. Anche per il 2021 l'indagine evidenzia un elevato e diffuso livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati dalla nostra Cooperativa.

Dalla tabella emerge che le **valutazioni positive** oscillano fra il **96,2%** e il 77,1%, quelle intermedie (né positive né negative) fra il 2,6% e il 15,7%, mentre quelle negative fra lo 0,8% e il 7,2%.

TIPOLOGIA DI SERVIZI	QUESITO			
Tutti i servizi	Gli operatori sono preparati e responsabili	95,3%	3,3%	1,3%
Tutti i servizi	Gli operatori sono cortesi e disponibili	95,6%	3,3%	1,1%
Tutti i servizi	Quando ho voglia di parlare l'operatore è disponibile ad ascoltarmi	92,2%	7,0%	0,8%
Tutti i servizi	Sono complessivamente soddisfatto del servizio	93,3%	5,6%	1,1%
Servizi residenziali	I locali in cui abito (della struttura) sono accoglienti	85,7%	10,7%	3,6%
Servizi residenziali	Il Servizio cerca di rispondere alle mie esigenze quotidiane (alle esigenze quotidiane degli ospiti)	77,1%	15,7%	7,2%
Servizi domiciliari	Gli operatori della Cooperativa danno comunicazioni chiare e comprensibili	96,2%	2,6%	1,3%
Servizi domiciliari, semiresidenziali e territoriali	Il Servizio è erogato con puntualità e gli operatori sono puntuali	94,5%	4,6%	0,8%
Servizi domiciliari, semiresidenziali e territoriali	In caso di bisogno riesco a contattare il personale della Cooperativa	88,3%	8,9%	2,8%

Utenti per tipologia di servizio

INDICE	TIPOLOGIA DI SERVIZI	N° UTENTI DIRETTI	TIPOLOGIA DI UTENTI	GENERE
1	Asili e servizi per l'infanzia (0-6 anni)	/	/	
2	Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali e per l'inserimento lavorativo	463	Minori → 260 Adulti → 203	
3	Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio	2337	Assistenza → 2306 Adulti → 31	
4	Servizi residenziali	881	Minori → 131 Assistenza → 531 Adulti → 150 Disabili → 69	
5	Servizi semiresidenziali	913	Minori → 419 Adulti → 444 Disabili → 50	
6	Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi	/	/	
7	Servizi sanitari (ospedale)	830	Assistenza → 830	
8	Istruzione e servizi scolastici	139	Minori → 139	
9	Altri servizi	/	/	

Unità operative

TIPOLOGIA DI SERVIZI

N. UNITÀ OPERATIVE

PROVINCE IN CUI SI OPERA

Asili e servizi per l'infanzia (0-6 anni):

• Asili Nido	0	Torino
• Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia	0	Torino
• Servizi educativi pre-post scolastici	0	Torino

Interventi e servizi educativo-assistenziali e territoriali per l'inserimento lavorativo:

• Interventi socio educativi territoriali (inclusi ludoteche, centri/soggiorni estivi, ecc.)	0	Torino
• Interventi socio educativi domiciliari	6	Torino
• Inserimento lavorativo	0	Torino

Interventi volti a favorire la permanenza al domicilio:

• Assistenza domiciliare (comprende l'assistenza domiciliare con finalità socio-assistenziale e socio-educativa)	9	Torino
--	---	--------

Servizi residenziali:

• Disabili – centri socio-riabilitativi e strutture socio-sanitarie	6	Torino
• Anziani – strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie	9	Torino
• Minori – comunità e strutture per minori e per gestanti e madre con bambini (include anche le case famiglia)	8	Torino
• Salute mentale – strutture socio-sanitarie, e centri di riabilitazione e cura	0	Torino
• Dipendenze patologiche – strutture socio-sanitarie, e centri di riabilitazione e cura	2	Torino
• Adulti in difficoltà – strutture bassa soglia o di accoglienza abitativa	7	Torino
• Adulti in difficoltà – strutture di accoglienza per vittime di violenza	1	Torino

Servizi semiresidenziali:

• Disabili – centri diurni socio-riabilitativi e socio-sanitari	3	Torino
• Disabili – centri diurni ricreativi, laboratori protetti, centri occupazionali	1	Torino
• Anziani – centri diurni socio-sanitari	0	Torino
• Minori – comunità educative semiresidenziali	0	Torino
• Minori – centri diurni, centri polivalenti, centri interculturali, ecc.	6	Torino
• Salute mentale – centri diurni socio-sanitari e di riabilitazione e cura	1	Torino
• Dipendenze patologiche – strutture socio-sanitarie e centri riabilitativi e cura	0	Torino
• Adulti in difficoltà – centro semiresidenziale	5	Torino

**TIPOLOGIA
DI SERVIZI**
**N. UNITÀ
OPERATIVE**
**PROVINCE IN
CUI SI OPERA**
**Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso
alle reti dei servizi:**

• Segretariato sociale e servizi di prossimità	1	Torino
• Immigrati – centro servizi stranieri	0	Torino
• Sportelli tematici specifici (informa giovani, informa handicap, informa famiglia, centro donna, percorso nascita, ecc.)	0	Torino
• Servizi di mediazione (centri affidi e mediazione familiare, mediazione culturale, ecc.)	5	Torino

Servizi sanitari:

• Servizi sanitari a domicilio	8	Torino
• Soccorso e trasporto sanitario	0	Torino
• Servizi ambulatoriali	0	Torino
• Servizi ospedalieri	1	Torino
• Medicina del lavoro	0	Torino

Istruzione e servizi scolastici:

• Istruzione per gli adulti	0	Torino
• Sostegno e/o recupero scolastico	0	Torino
• Refezione scolastica	0	Torino
• Trasporto scolastico	0	Torino
• Servizio pre-post scuola	0	Torino

Altri servizi:

• Gestione spazi pubblici, privati o aree verdi per finalità sociali, culturali, ecc.	0	Torino
• Mensa sociale	0	Torino
• Trasporto sociale	0	Torino
• Pronto intervento sociale	0	Torino
• Telesoccorso	1	Torino
• Interventi/servizi rivolti a soggetti in condizione di fragilità (detenuti, senza fissa dimora, minoranze, ecc.)	5	Torino
• Ricreazione, intrattenimento, animazione e promozione culturale	1	Torino
• Ricerca e formazione	0	Torino
• Altro (specificare:)	0	Torino

3.6 Impatti delle attività

Ricadute sull'occupazione territoriale, rapporto con la collettività e con la pubblica amministrazione

La Cooperativa, con i suoi 73 servizi e progetti attivi, produce un forte impatto su diversi territori della Città Metropolitana di Torino. Il lavoro sociale che viene messo in atto nei contesti territoriali è sempre ispirato alla promozione dello sviluppo di un più generale concetto di comunità territoriale. Promuovere lo sviluppo di comunità esprime un progetto organico di politica sociale, in grado di consolidare la salvaguardia degli interessi comuni pur mantenendo un focus specifico sui bisogni dei singoli. Il modello su cui sono strutturati i servizi Frassati mira all'elaborazione e all'attuazione di strategie articolate: è una prospettiva che si rivolge alla promozione, enfatizza il rafforzamento delle competenze degli attori sociali e focalizza l'attenzione sull'interazione tra persone e ambienti. Nascono così processi di empowerment comunitari e individuali.

Se da una parte, infatti, la promozione dello sviluppo delle comunità prende il via dalla conoscenza dell'organizzazione politico-economica, dei valori presenti, dei problemi emergenti e dall'individuazione dei bisogni espressi dai diversi stakeholders, dall'altra il lavoro sociale richiede un continuo flusso di sguardi dal generale allo specifico: dalle necessità della comunità, alle esigenze della singola persona. Su questi fattori la Cooperativa costruisce e sviluppa i propri servizi i quali sono profondamente differenti gli uni dagli altri poiché progettati su misura per ogni contesto locale e per ogni destinatario.

Nel complesso si tratta di attivare una rete di reciproca fiducia, comunicazione e comportamenti che:

- promuova le **potenzialità dei cittadini** nei processi educativi e nelle reti informali;
- sostenga l'impegno dell'**area associativa** nei processi di promozione e prevenzione;
- attivi e metta in circolo nuove **risorse** e nuove **competenze**;
- favorisca la **crescita delle peculiarità** di ogni singolo individuo.

Proprio nell'ottica della valorizzazione delle risorse e delle competenze locali, la Cooperativa predilige l'assunzione di lavoratori residenti nelle aree limitrofe al servizio. Questa attenzione permette non solo di migliorare la qualità della conciliazione vita-lavoro, ma anche di attivare un circolo virtuoso di scambio e di interazione tra la Cooperativa e il contesto all'interno del quale opera.

Infine, la Cooperativa svolge la propria attività in stretta collaborazione con altri attori del territorio e con la pubblica amministrazione. La co-progettazione di iniziative condivise e la partecipazione a tavoli di confronto locali permette una strutturazione di azioni innovative e coordinate all'interno dell'offerta territoriale.



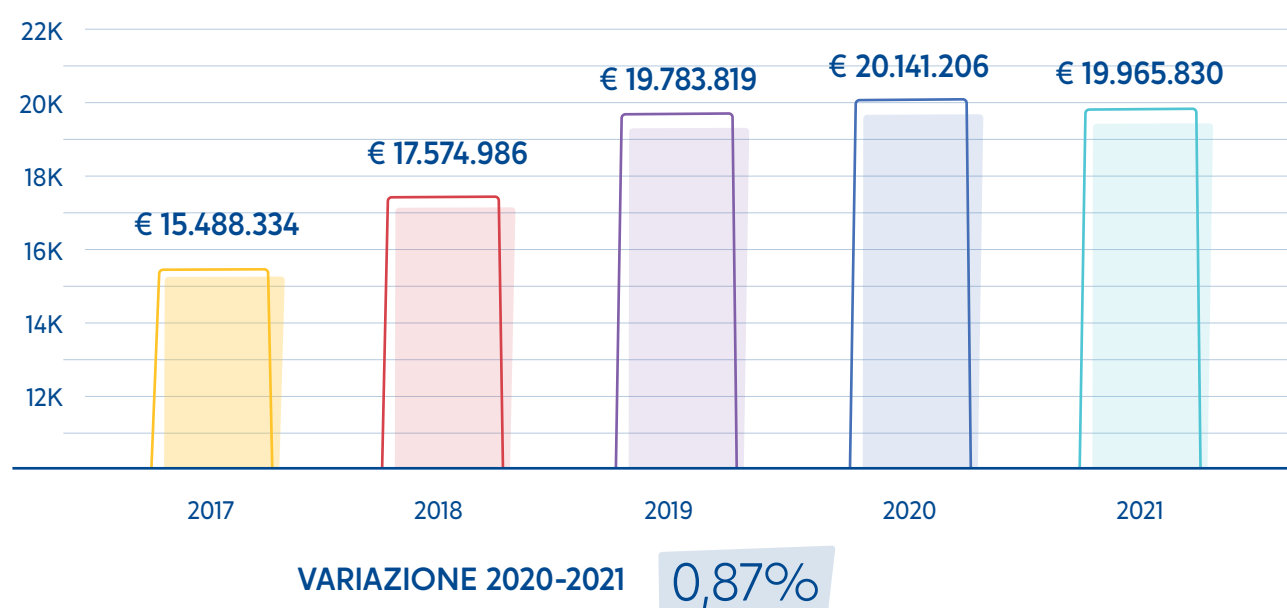
4 SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

4.1 Attività e obiettivi economico-finanziari

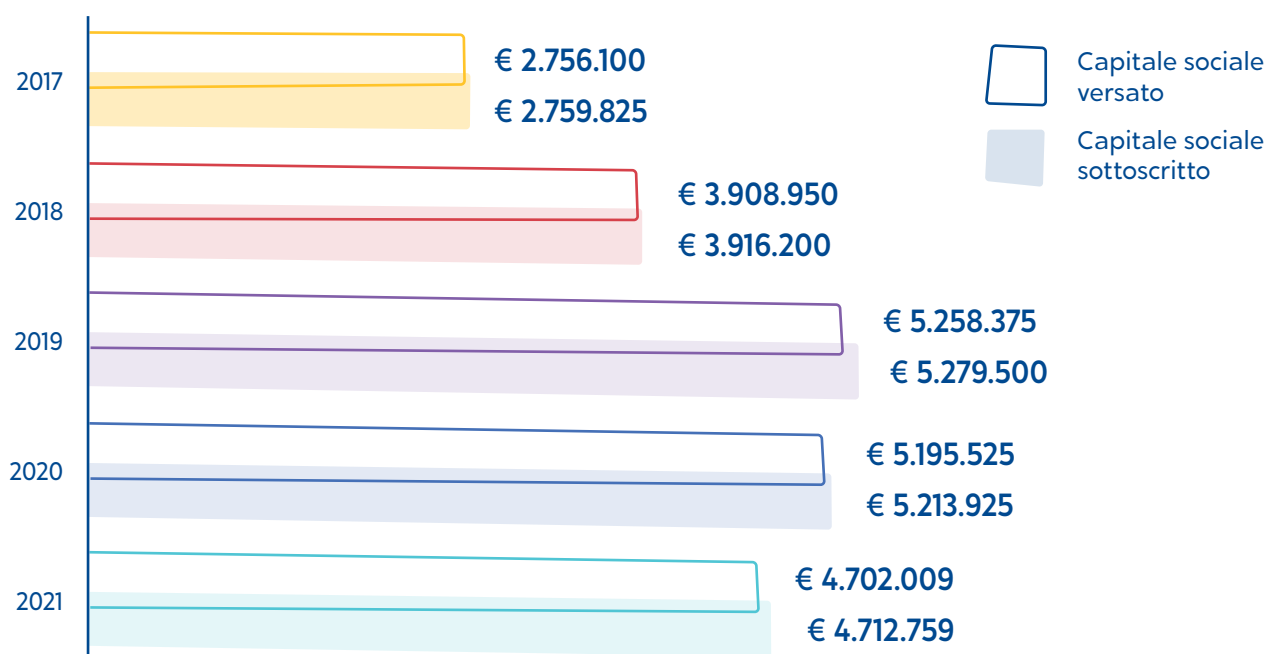
Gestione patrimoniale

Quota di patrimonio mobiliare ed immobiliare destinata al perseguimento della missione:

PATRIMONIO



CAPITALE SOCIALE



Indicazione del criterio di verifica della coerenza degli investimenti in immobili e titoli con la mission

In coerenza con la scelta di perseguire strategie di sviluppo il più possibile indipendenti dal mercato degli appalti pubblici, la Cooperativa Frassati ha da qualche anno potenziato notevolmente la strada degli investimenti immobiliari per l'acquisto di sedi operative: in tale contesto va quindi letto il dato del notevole incremento percentuale. Si tratta – in realtà – della prosecuzione di un percorso già incominciato negli anni scorsi che ha visto la Cooperativa impegnata nella ristrutturazione dell'immobile di via San Marino 10, acquisito a seguito di concessione comunale cinquantennale. All'inizio del

2021 abbiamo completato integralmente il progetto di ristrutturazione dell'immobile, completando tutto il 5° piano. Nel corso del 2021 è stata anche completata la ristrutturazione di un immobile di concessione comunale situato in luogo segreto vista la sua destinazione di Centro Antiviolenza. In questo modo, l'assetto del patrimonio immobiliare della Cooperativa per lo svolgimento dei propri servizi, unito alle situazioni di concessioni a lungo e lunghissimo termine già in essere, rinforzano la possibilità di una maggiore stabilità e programmazione delle attività.

Indicazione della politica diretta a gestire potenziali conflitti d'interesse relativi alla gestione finanziaria e patrimoniale

Premettendo che la Cooperativa non opera in modo significativo gestioni finanziarie o patrimoniali, tutte le operazioni svolte vengono comunicate al Consiglio di Amministrazione, come previsto dalla delibera di at-

tribuzione dei poteri al Presidente. Il Consiglio di Amministrazione riceve uno specifico report trimestrale sullo stato economico e finanziario della Cooperativa e ha facoltà di intervenire su tutte le operazioni.

Obiettivo di lungo periodo degli investimenti

L'obiettivo di lungo periodo degli investimenti effettuati e pianificati risponde unicamente ai requisiti statutori di consolidamento patrimoniale della

Cooperativa, sviluppo del lavoro e dell'occupazione dei soci e di soddisfacimento di bisogni sociali.

Descrizione delle strategie di investimento con particolare riferimento alla gestione del rischio

La Cooperativa effettua investimenti fruttiferi del proprio patrimonio solo con rischio zero o molto basso (rendimento da conti deposito o assicurativi con rendimento fisso).



Patrimonio da reddito immobiliare

Indicazione del valore di mercato del patrimonio immobiliare messo a reddito al 31/12 e al 31/12 /n-1.

L'entità del patrimonio immobiliare della Cooperativa, comprensivo dei cespiti in ristrutturazione, è espressa nella seguente tabella:

PATRIMONIO IMMOBILIARE

2017	2018	2019	2020	2021	Δ% 2020-2021
€ 1.637.929	€ 15.528.618	€ 22.526.610	€ 23.753.119	€ 24.676.208	3,89%

Patrimonio da reddito mobiliare

La Cooperativa non opera sul mercato finanziario con finalità speculative. Ha impiegato le disponibilità di liquidità non immediatamente necessarie con criteri di prudenza e trasparenza, immobilizzando il patrimonio prevalentemente senza alcun vincolo temporale e su prodotti certificati a basso rischio, ponendo comunque attenzione etica alla filiera di impiego da parte di terzi delle proprie immobilizzazioni.

Sono attivi i seguenti investimenti finanziari, che risultano residuali in rapporto alla liquidità corrente:

€ 1.170.653,25

Axa Assicurazioni
Investimenti Protezione
Patrimonio Copertura

€ 1.704.580,90

FIDEURAM quote di fondi
comuni di investimento

€ 201.506,96

Banca Caraglio Titoli

€ 500.000,00

Banca Caraglio Fondi
Investimenti

€ 1.539.579,47

Crédit Agricole Titoli

€ 299.909,20

Consorzio C.F.S

4.2 Liberalità

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, nella seduta del 14.01.2016, ha deliberato una specifica policy per la gestione del fondo annuale per le donazioni e delle liberalità. Possono presentare richiesta di contributo tutte le organizzazioni riconosciute e non riconosciute che operano nei seguenti settori: educativo, sociale, di solidarietà, sanitario, culturale, ambientale, politico.



NELL'ANNO 2021 SONO STATE EROGATE LE SEGUENTI LIBERALITÀ:

DESTINATARIO	CAUSALE	IMPORTO
Coop Frassati di produzione e lavoro	Borse studio L.Bettini	€ 5.000
Convento Santa Maria	Progetto assistenza spirituale ospiti R.S.A. ALCHEMICA	€ 2.000
Parrocchia S. Pietro e Paolo di Pianezza	Progetto assistenza spirituale ospiti R.S.A. S. ANNA	€ 3.000
Comunità di Sant'Egidio Piemonte	Attività in favore delle persone in condizioni di marginalità estrema	€ 3.000
Eredi di Fallarini	In memoria di Andrea Fallarini	€ 5.136

TOTALE: € 18.136

Le Fondazioni e le Associazioni oggetto di liberalità operano per la promozione del valore sociale, per l'assistenza a persone, comunità e popolazioni in difficoltà nonché per il raggiungimento dell'autonomia di persone diversamente abili; tutte finalità vicine alla mission che si prefigge la nostra Cooperativa.

5 per mille

Il 5 per 1000 rappresenta ormai da tempo un aiuto concreto da dedicare ogni anno a un progetto diverso che coinvolga una delle aree d'intervento della nostra Cooperativa.

Questo **importante contributo** ha sostenuto percorsi di vita di molte persone, implementando i servizi da offrire sia direttamente ai nostri utenti che al territorio circostante. La campagna del 2021 è la continuazione di quella del 2020 che era stata pensata per dare ul-

teriore sostegno ai progetti dedicati alle persone senza fissa dimora che forse - più di tutti - hanno sentito l'influenza negativa della pandemia.

La possibilità di avere un pasto caldo, una casa, delle prestazioni sanitarie: questi sono i **3 diritti fondamentali** che cerchiamo di garantire con i nostri progetti alle persone senza fissa dimora.

Quest'anno particolare focus è stato dato al diritto al cibo e alla **lotta allo spreco alimentare**.



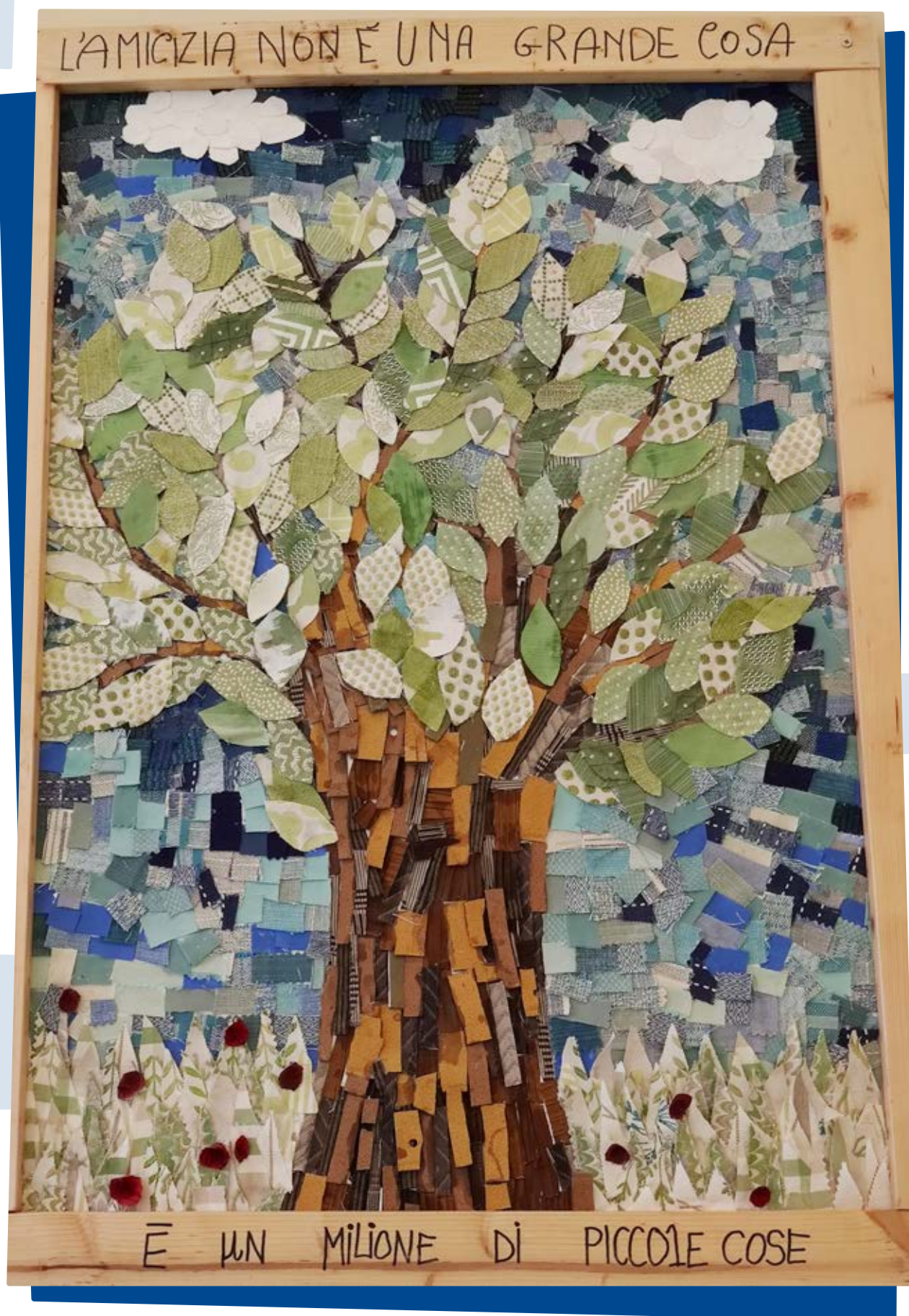
The image displays three posters for the 5 per mille campaign, each focusing on a different right: health, housing, and food. Below the posters are three orange boxes with icons and text for each right.

Posters:

- Left poster:** "IL TUO 5 X MILLE PER COSTRUIRE BENESSERE. Sostieni i progetti della Cooperativa Frassati." Image shows a doctor examining a patient. Title: "Diritto alla salute".
- Middle poster:** "IL TUO 5 X MILLE PER COSTRUIRE BENESSERE. Sostieni i progetti della Cooperativa Frassati." Image shows a person sitting on a bench. Title: "Diritto alla casa".
- Right poster:** "IL TUO 5 X MILLE PER COSTRUIRE BENESSERE. Sostieni i progetti della Cooperativa Frassati." Image shows hands holding a bowl of food. Title: "Diritto al cibo".

Icons and Text below posters:

- Left icon:** A heart with a stethoscope. Text: "Diritto alla salute".
- Middle icon:** A house with a hand underneath it. Text: "Diritto alla casa".
- Right icon:** A fork and spoon inside a circle. Text: "Diritto al cibo".



5 RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

5.1 Buone pratiche

Responsabilità sociale

La Cooperativa ha attivato nel 2021, sia attraverso risorse proprie, sia partecipando a bandi e avvisi di co-progettazione, progetti di in risposta all'emergenza COVID. I progetti attivati hanno contribuito al perseguimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile:



Numerosi progetti non solo hanno offerto servizi ai cittadini delle comunità locali, ma li hanno coinvolti, in un'ottica di **welfare generativo**, come protagonisti nella realizzazione di azioni in favore della comunità e in risposta ai propri bisogni.

Responsabilità ambientale

La Cooperativa promuove, all'interno dei suoi servizi, comportamenti e procedure attenti alla tutela ambientale e a una corretta gestione dei rifiuti. La gestione dei rifiuti sanitari è affidata a fornitori qualificati nel pieno rispetto delle normative vigenti.



5.2 Coinvolgimento degli Stakeholders

Nel 2021 la Cooperativa ha incrementato il coinvolgimento degli stakeholder partecipando attivamente alla sperimentazione di nuove modalità di collaborazione. Per quanto riguarda gli stakeholder pubblici, sono incrementate le attività in co-progettazione, sia in risposta ad avvisi pubblici, sia su iniziativa della Cooperativa che ha richiesto e attivato nuove partnership con gli Enti Locali promuovendo, presentando e avviando progetti innovativi in risposta alle **necessità** dei territori.

Per quanto riguarda le reti del Terzo Settore e delle comunità locali, la Cooperativa ha consolidato e incrementato le collaborazioni non solo con Associazioni e Cooperative del territorio, ma anche con **imprese** e **cittadini**, che sono stati **coinvolti** nella lettura dei bisogni e nella co-progettazione di nuove risposte.

A testimonianza di ciò, nel 2021 oltre 70 soggetti diversi (Enti Pubblici, organizzazioni del Terzo Settore, Imprese private) hanno sottoscritto protocolli di intesa o impegni di partnership per la realizzazione di progetti condivisi.



Inaugurazione Centro per le Famiglie
sede di Venaria



Progetti attivi nel 2021

MINORI E FAMIGLIE

Nel 2021 la Cooperativa ha avviato e portato avanti 7 progetti dedicati a minori, giovani e famiglie sui territori di: Torino, Valle di Susa, Val Sangone, Moncalieri, Trofarello e La Loggia. I progetti, a vario titolo, hanno attivato processi di empowerment volti alla costruzione di reti di sostegno, capacitazione e confronto per genitori, bambini e adolescenti. La Cooperativa ha mantenuto il suo impegno nel sostenere principalmente due filoni di attività:

- il primo legato al rafforzamento delle competenze genitoriali e delle opportunità aggregative, ludiche e di sostegno scolastico per bambini e adolescenti
- il secondo focalizzato sull'accompagnamento verso la vita adulta e autonoma di giovani con background migratori o di allontanamento dal contesto familiare.

I principali progetti sono:

- **RelAzioni Possibili**, realizzato con il contributo di Città di Torino;
- **Storie Cucite a Mano**, realizzato con il contributo di Impresa Sociale Con I Bambini (Capofila Coop. Educazione Progetto);
- **Volano**, realizzato con il contributo del Dipartimento per le politiche della famiglia, Consiglio dei Ministri;
- **My Body**, realizzato con il contributo di Fondazione Time2;
- **Sperimentazione Care Leavers**, realizzato con il contributo di Città di Torino;
- **Doman Ansema**, realizzato con il contributo di Fondazione Cariplo e altre fondazioni;
- **Tempo al Tempo**, realizzato con il contributo di Impresa Sociale Con I Bambini.



ASSISTENZA, DISABILITÀ E LAVORO DI COMUNITÀ

I 7 progetti finanziati e realizzati a favore di anziani e persone con disabilità sono stati accomunati da un forte lavoro di empowerment di comunità. Elemento centrale e caratterizzante delle attività progettuali è stata la costruzione di una rete solida e stabile tra i differenti attori del territorio e tra i singoli cittadini. Hanno così preso vita iniziative di cittadinanza attiva e protagonismo all'interno dei territori e iniziative itineranti che hanno raggiunto i cittadini nei luoghi di aggregazione locali.

- **Facciamo Co.S.E.**, realizzato con il contributo di Regione Piemonte (Capofila Unione dei Comuni Moncalieri – Trofarello – La Loggia);
- **We.Go.Change**, realizzato con il contributo di Regione Piemonte (Capofila CISSA Pianezza);
- **BenEssere in Valle**, realizzato con il contributo di Regione Piemonte (Capofila ConISA Valle di Susa);
- **Per Bene**, realizzato con il contributo di Regione Piemonte;
- **Casa di Autonomia**, realizzato con il contributo di Fondazione CRT;
- **Sotto Casa**, realizzato con il contributo dell'Unione dei Comuni Nord Est di Torino;
- **Cura del vicino**, realizzato con il contributo del Comune di Settimo Torinese.

ADULTI IN DIFFICOLTÀ

Per rispondere ai bisogni, nuovi e conosciuti, degli adulti in difficoltà sono stati attivati e sono proseguiti nel tempo 15 progetti a sostegno delle persone in condizione di grave marginalità sociale e dei cittadini torinesi con patologia psichiatrica principalmente sul territorio di Torino.

I progetti dedicati alla grave marginalità sociale hanno permesso di aumentare l'offerta di posti letto, pasti e occasioni di autonomia per persone senza dimora. Da una parte è stata intensificata l'azione all'interno dei dormitori, dall'altra le progettualità hanno permesso di sperimentare modalità di sostegno innovativo centrato sull'autonomia abitativa e sociale attraverso progetti di Housing e supporto domiciliare.

Infine, sono stati attivati progetti volti alla prevenzione e al supporto rispetto alla salute mentale e all'uso di alcol e sostanze stupefacenti. Le attività, in questo

caso, si sono concentrate sulla creazione di ambienti volti all'inclusione delle persone in difficoltà e alla costruzione di percorsi volti all'empowerment individuale e di gruppo.

- **AmpliaTO**, realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 di Città di Torino;
- **C.H.A.C. Comunità e Housing Aperti al Cambiamento**, finanziato da Fondazione Compagnia di San Paolo;
- **C.P.A. Lascaris**, realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 di Città di Torino;
- **C.P.A. Massaua**, realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 di Città di Torino;
- **Cucine Aperte**, finanziato da Fondazione CRT;
- **Housing Lessona**, realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 di Città di Torino;
- **Metropolis AD**, realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 di Città di Torino;
- **Percorsi flessibili di welfare mix**, realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 4 di Città di Torino (Capofila Impresa Sociale AltriModi);
- **Per.Notte – Bando To.Nite**, cofinanziato dal programma Urban Innovative Actions, nell'ambito del Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale – Bando indetto dalla Città di Torino;
- **Pis.Te** – realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 2 di Città di Torino;
- **P.O.L.I. – Poli per l'Orientamento, la Legalità e l'Inclusione**, finanziato da Fondazione Compagnia di San Paolo;
- **Rete Civica per il Benessere**, finanziato da Fondazione Compagnia di San Paolo;
- **So.L.E. Co-Housing**, realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 4 di Città di Torino;
- **SupportaTO**, realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 di Città di Torino;
- **V.I.A. – Vivere Insieme l'Accoglienza**, realizzato con il contributo del Piano Inclusione Sociale Area 5 di Città di Torino;



6 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

6.1 Obiettivi di miglioramento rendicontazione sociale

La Cooperativa sta procedendo nel percorso di costruzione e adozione di strumenti di rendicontazione sociale, avviato negli anni precedenti, in linea con gli sviluppi normativi.

Ha effettuato un ulteriore investimento nella costru-

zione di competenze nella valutazione di impatto sociale delle proprie attività, formando due risorse interne come Chief Value Officer (Corso Universitario di Aggiornamento Professionale in Valutazione d'Impatto Sociale).

OBIETTIVI PER I PROSSIMI ANNI:

Consolidamento delle attività di comunicazione rivolte all'interno (soci della Cooperativa)

Incremento delle attività di comunicazione e rendicontazione rivolte agli Stakeholders e all'esterno

Evoluzione costante dei contenuti del Bilancio Sociale

Incremento delle Valutazioni d'Impatto dei Progetti e dei Servizi attivi



6.2 Obiettivi di miglioramento strategici

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO STRATEGICI DELLA COOPERATIVA SONO:

Valorizzazione e crescita (occupazionale e professionale) delle risorse umane

Ricerca e sviluppo di Progetti e Servizi innovativi

Incremento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema organizzativo e dei flussi informativi interni

Diversificazione e incremento del volume delle attività

Innovazione dei processi produttivi adottando nuovi software e hardware in grado di incrementare la qualità dei servizi offerti, ottimizzare la pianificazione e la rendicontazione delle attività, intercettare e rispondere a nuovi bisogni in un'ottica Human-centre design

Miglioramento delle performance sociali e ambientali



7 APPENDICE

7.1 Storie dai nostri servizi

1. Emanuele, l'oro sotto il nero

Emanuele veste in nero integrale. Ma non in stile dark, misterioso o aggressivo. Piuttosto come quelle figure neutre che abitano con discrezione i palcoscenici teatrali, e fanno da coro, da sottofondo all'azione. Sembra sorpreso di essere oggi protagonista! E quel nero, dalla punta delle scarpe ai riccioli scuri, diventa una divisa rassicurante, l'abito di qualcuno che racconta "una storia fra le tante", senza darle troppo peso. Soltanto gli occhi non sono neri ma blu intensi. E attraverso quegli occhi-finestra, più ancora che attraverso le parole, emergono le mille sfumature di un'esistenza con qualche passaggio oscuro, ma anche tante luci.

Emanuele è entrato nella comunità Leonardo 1 di Moncalieri a 15 anni e l'ha lasciata da poco, a 21 quasi compiuti. La sua mamma convive da sempre con un disturbo psichiatrico non leggero. Lui lo sa e ne parla con tenerezza e comprensione. Ha mantenuto vivo il legame con lei, sebbene non vivano insieme da quando era piccolino.

In assenza di una figura paterna, una famiglia di vicini era solita intervenire per accogliere e accudire Emanuele quando la mamma doveva assentarsi per lavoro o terapie. La stessa famiglia l'ha poi preso in affido. È rimasto con loro fino all'inizio dell'adolescenza, poi qualcosa si è rotto nel rapporto. La coabitazione era diventata pesante e alcune scelte importanti non erano state condivise. Anche di queste persone Emanuele parla con affetto e gratitudine, ma a un certo punto, di comune accordo, le loro strade si sono divise.

Una volta scartati altri possibili affidi, la comunità è l'opzione che rimane sul tavolo. E **Leonardo 1** si trova proprio nella via dove Emanuele abita da sempre: l'inserimento avviene senza traumi né spaesamenti eccessivi. All'incontro di verifica col magistrato minorile, però, lui riesce a esprimere il disagio che molti avvertono al principio. Racconta che si sente "fuori luogo". E il giudice lo spiazza di rimando: "Perché, la comunità secondo te è il luogo di chi?".

In quella domanda Emanuele trova lo spunto per affrontare quell'esperienza in una chiave nuova. Dal chie-



dersi: "Perché proprio io dovevo finire qui?" passa a domandarsi "E perché non io?". Intuisce che la comunità non è il luogo di qualcuno, ma sono i tanti "qualcuno" che la abitano a costituirlo. La comunità è sì uno spazio fisico, ma anche e soprattutto un mondo di relazioni, di regole, di opportunità da cogliere e condividere.

Prende allora coscienza della disinformazione che circonda questi ambienti, e dalla quale lui stesso è stato influenzato. Si pensa alle comunità come luoghi inospitali e marginali, luoghi "estremi" per persone estremamente in difficoltà. Invece a Leonardo 1 ci sono tanti ragazzi e ragazze come lui: chi più chi meno ribelle, maturo, estroverso. Ciascuno col suo percorso non lineare, ma neppure spesso tragico. Qualcuno di passaggio, qualcun altro che sceglie di restare.

Emanuele resterà parecchio... All'inizio mostra il suo lato più fragile, bambino. Niente fughe e intemperan-

ze, ma neppure intimità e fiducia. Poi piano piano si apre. Trova il suo posto dentro al gruppo, un affiatamento che si consolida e riesce a includere anche gli ospiti "estemporanei", quelli che la comunità accoglie in "pronto intervento" in attesa di un'altra soluzione. Grazie alla sua intelligenza e capacità di lettura delle situazioni, Emanuele diventa anzi un elemento trascinante, che crea intesa e scatena discussioni. Gli dispiace quando vede qualcuno abbandonare la comunità prima del tempo. E anche per quei ragazzi che "escono come sono entrati", senza crescere, senza approfittare dell'occasione.

Con gli educatori ha un rapporto più sfumato. Loro colgono lo spessore intellettuale e la sensibilità di quel ragazzo un po' chiuso, vorrebbero vederlo sbocciare... Accadrà, ma senza fretta.

In un momento di solitudine forzata, a causa di un piccolo guaio di salute, qualche argine inizia a crollare. Emanuele trova il coraggio di parlare della sua omosessualità. Una cosa che non vive con disagio ma preferisce tenere riservata. Per gli educatori è il segno di una fiducia raggiunta, di una sfida educativa che può dare frutto! Per lui una ragione di sentirsi "più leggero" nella relazione con loro.

Anche a scuola Emanuele è apprezzato. Ha una solida rete di amici. Non con tutti ha parlato della sua "strana" casa, perché non tutti, lo sa, capirebbero. I professori invece conoscono la sua storia, e hanno un occhio di riguardo che non sempre lui accetta di buon grado. Sa – e se non lo sa gli educatori glielo ricordano con qualche apprensione – che in futuro non potrà più contare sulla benevolenza degli adulti. E vuole conquistarsi con le sue forze voti e promozioni. Del resto studiare gli piace, anche un sacco.

In comunità ottiene qualche piccola deroga per ripassare fino a tardi la sera, perché è un po' un "animale notturno". E poi legge, si appassiona ad autori che indagano l'ineffabile dell'esistenza umana: Pirandello, Pessoa, Leopardi. Ascolta musica, si interessa di arte contemporanea. "Tutti hobby intellettuali!" dice scherzando e non certo per darsi arie. Minimizza una curiosità culturale affatto scontata alla sua età. Un tocco di colore in mezzo a tanta serietà è la passione per l'astrologia: i segni e i disegni del destino, a cui guarda con "pessimistico realismo". "Mi aspetto sempre il peggio, così quando arriva non ci rimango male. E se invece le cose vanno bene, è una bella sorpresa". Ogni tanto ripensa alla scelta della comunità e si chiede come sarebbe stata la sua vita se fosse rimasto in famiglia. Meno regole, probabilmente, e una maggiore autonomia che gli educatori non sono autorizzati

a concedere. Ma anche meno possibilità di crescere attraverso il rapporto coi pari.

Su questo rapporto i **progetti Frassati** per i minori contano molto. A Moncalieri esiste un **percorso di interservizi che unisce comunità, servizi domiciliari e diurni**, per costruire un ponte fra i giovani di contesti diversi, che si incontrano e svolgono attività intorno a uno stesso tema. Emanuele partecipa con entusiasmo. All'inizio nel gruppo adolescenti, poi nel gruppo dei peer educator, cioè i ragazzi considerati più "attrezzati" emotivamente, cui viene chiesto di fare da facilitatori per gli altri. Lui è felice. Sente che lo spaesamento iniziale sperimentato all'ingresso in comunità lo rende capace di cogliere le emozioni di altri, e proporsi come un punto di riferimento per loro. E gli pare di poter restituire un pezzettino di ciò che ha ricevuto. Dentro questo percorso, che purtroppo si interrompe a causa della pandemia, Emanuele trova altri tasselli della sua identità. Tanto più preziosi quanto più si avvicina il momento delle scelte... A 21 anni anche il prolungamento amministrativo, che gli ha consentito di restare a Leonardo 1 oltre la maggiore età, scade. E lui, malgrado il timore di un cambiamento così grande, non si fa trovare impreparato. Si iscrive all'università, alla facoltà di lettere, e intanto avvia un percorso di Servizio Civile presso il Comune di Moncalieri, settore politiche giovanili. È un'esperienza che lo arricchisce e lo fa scoprire capace di molte più cose di quante pensasse! Proprio lui, che è sempre stato considerato introverso e disordinato senza speranza, tira fuori una bella capacità di dialogo col pubblico e un notevole talento organizzativo. Quando è il momento, grazie alla piccola entrata di questo servizio e altri sussidi, è in grado di affittare una stanza in una casa con altri studenti e lavoratori, in un bel quartiere di Torino. Gli educatori di Moncalieri lo cercano di tanto in tanto ma senza troppa fortuna: una assicurazione sbrigativa, la solita gentile reticenza sulle questioni più private. Che qui non gli chiederemo di affrontare... Oggi si prepara alla sessione estiva di esami presso l'Università di Padova, che per ora frequenta da remoto. Sogna di laurearsi e fare un giorno l'insegnante alle scuole superiori: il sogno semplice e concreto di un ragazzo che vuole diventare adulto, senza perdere il contatto emotivo con la gioventù.

Nel salutarci, il suo sorriso è aperto. E il blu degli occhi adesso sembra irradiare anche quel look così serio e austero. Sarà pur vero che è abituato ad "aspettarsi il peggio", Emanuele. Ma noi sappiamo che si merita invece il meglio, e glielo auguriamo di cuore.

2. Lamin: una vita da mediano, fra il Gambia e la Valle di Susa

Lamin, dal Gambia, 11 anni e un sogno condiviso dalla sua generazione: giocare a calcio in una grande squadra europea. Quanti ragazzi corrono dietro a un pallone sperando che quella corsa possa portarli fino ai campi della serie A, della Liga o della Premier League? Uno su mille ce la fa, anzi, molti meno. Ma per tanti altri l'arrivo in Italia può comunque rappresentare un'occasione di riscatto dalla povertà, materiale ed educativa. Lamin è uno di loro e questa è la sua storia.

Ha lasciato il suo Paese che era ancora un bambino, a 11 anni appunto, per sfuggire a una situazione familiare difficile che non gli va di raccontare nei dettagli. È approdato dapprima in Senegal, dove all'inizio ha trovato aiuto e l'attenzione di una squadra di calcio locale. Ma senza il consenso dei genitori non poteva tesserarsi al club, e paradossalmente ha rischiato invece di essere arruolato dentro una formazione paramilitare.

Scappa, di nuovo, e questa volta in direzione dell'Europa. Arriva in Sicilia a 16 anni, e da lì, in quanto minore straniero non accompagnato, viene trasferito in un centro di accoglienza di Napoli, dove rimane per 9 mesi. È una sistemazione transitoria, dunque niente scuola, niente lavoro, solo pomeriggi azzurri e lunghi, guardando il mare e giocando a pallone. Quando gli dicono che è stato destinato a una comunità di Salbertrand, in Valle di Susa, la sua determinazione a restare in Italia vacilla. Lassù, dicono le mappe, non c'è il mare. Ma vicino c'è Torino, la Juve. E Lamin si rimette in viaggio inseguendo il suo sogno rotondo...

Alla **comunità Frassati per minori stranieri non accompagnati** è uno degli ospiti più coscienti. Lega facilmente con gli altri ragazzi, molti dei quali spariscono in fretta, diretti oltre confine. Studia e prende la licenza media "per rispetto delle regole" e di chi lo ha accolto. Continua a giocare parecchio al pallone. E pensa che, se si impegna, "qualcosa di buono per lui dovrà arrivare". Anche se non per forza arriverà rotolando sull'erba. Per la sua disponibilità ad apprendere e mettersi in gioco, viene inserito nel **progetto Doman Ansema**, pensato per creare un legame fra le persone straniere accolte e accompagnate da Frassati e il territorio della Valle. Grazie al progetto, Lamin inizia a fare volontariato, con la Croce Rossa e in un centro per anziani. E



ottiene un tirocinio di 3 mesi in una famosa pasticceria di Bardonecchia, che viene via via rinnovato. Quando, per limiti di età, deve lasciare la comunità, i suoi datori di lavoro decidono di scommettere seriamente su di lui e lo assumono. Così Lamin rimane a vivere a Salbertrand e nel poco tempo libero – la pasticceria ha turni di lavoro impegnativi – continua a frequentare i vecchi amici e gli educatori che l'hanno visto crescere.

Ormai è chiaro: non diventerà una star della serie A. Ma non prenderà neppure a sassate i suoi sogni: li trasformerà in qualcosa di nuovo. Oggi Lamin è un giovane uomo determinato. Vuole diventare bravissimo in quello che fa: l'arte pasticceria. Per questo è felice che i suoi datori di lavoro abbiano deciso di iscriverlo a un corso di perfezionamento, sebbene significherà accorciare un pochino le ferie. Di tanto in tanto sente la sua famiglia in Gambia, soprattutto la sorella più giovane alla quale è rimasto legato. Gli piacerebbe tornare per salutarla, magari portarla con sé in Italia... Ha desiderio di famiglia, ma senza fretta. E continua ad amare il pallone, nel poco tempo libero.

Se un giocatore lo vedi dal coraggio, dall'altruismo e dalla fantasia, Lamin è diventato un asso, anche se non nel campo che aveva immaginato. Fino a poco tempo fa non amava raccontare la sua storia, preferiva guardare solo avanti, al futuro. Adesso invece si sente pronto a confrontarsi con chi ha avuto un percorso simile al suo. Gli piacerebbe formarsi per diventare anche mediatore culturale volontario, e insegnare a chi arriva "la pazienza". All'inizio – ammette – non è facile per nessuno; le regole mettono a dura prova l'irruenza dei più giovani e si tende a vedere tutto buio. Ma persino per giocare a calcio servono regole. E se impari a fidarti vedrai che il cielo diventa sempre più blu. Parola di Lamin, fuoriclasse degli impasti, paziente mediano della vita.

3. Un confine delicato, che non si può attraversare da soli

I confini anagrafici, come quelli geografici, sono linee nette che servono a separare un prima da un poi. Ma proprio come accade con le frontiere, spesso vanno a cadere su territori esistenziali frastagliati, difficili da delimitare con precisione.

18 anni sono un'età cruciale, per un ragazzo. Il momento in cui passa dall'adolescenza alla giovinezza, anticamera dell'età adulta. Il momento delle scelte importanti – sugli studi o la professione – e delle prime responsabilità. La boa della maggiore età è dunque un passaggio delicato, sia sul piano pratico che simbolico. E questo è tanto più vero per chi si trova ad affrontarlo fuori da un percorso di crescita "standard", in assenza di solide risorse affettive e materiali.

I giovani che, per varie ragioni, sono cresciuti lontani dalla famiglia di origine, al compimento dei 18 anni rischiano di restare soli. Entro pochi mesi da quella data dovranno, se accolti presso comunità per minori, lasciare la struttura. E perderanno il sostegno educativo, economico, sociale che li ha accompagnati negli anni precedenti. Qualcuno fra quei ragazzi accoglierà con entusiasmo il venir meno di certi vincoli e certe forme di tutela. I più maturi si mostreranno pronti a "cavarsela da soli". Ma la maggior parte di loro si sentirà smarrita e spaventata dai cambiamenti. Non tutti diventano maggiorenni... esattamente a 18 anni. E come nessuna famiglia lascerebbe im-

provvisamente senza aiuti un figlio, soltanto perché la legge lo dichiara "adulto", così anche i servizi per minori in difficoltà hanno colto l'esigenza di un "paracadute", una forma di accompagnamento dei ragazzi verso una maturità effettiva e non soltanto certificata dai documenti.

Frassati crede nei progetti per giovani adulti come strumento fondamentale per portare a compimento i percorsi avviati presso le strutture residenziali e i centri educativi diurni. Care Leavers, frutto di una coprogettazione promossa dal Comune di Torino insieme ad altri Enti, è un esempio di questa filosofia. I giovani inseriti nel percorso **Care Leavers** vengono messi in condizione di costruire la vita adulta su basi più sicure, in tanti modi. Beneficiano di un sostegno abitativo dopo aver lasciato le strutture o la famiglia. Sono seguiti da educatori professionali e assistenti sociali che li aiutano a destreggiarsi nelle prime incombenze pratiche, ma soprattutto nelle fasi delicate di costruzione di una propria autonomia.

Se hai un tetto sopra la testa, degli amici con cui confrontarti e adulti di riferimento a cui affidarti in caso di dubbi o problemi, i fatidici 18 anni mettono meno paura... E il compleanno più atteso potrà essere, come per qualsiasi coetaneo, un momento di festa e non un salto nel buio dell'incertezza.



In questi primi anni di sperimentazione di Care Leavers abbiamo visto diversi giovani passati attraverso le nostre strutture cogliere i frutti dell'investimento educativo ed economico di cui hanno beneficiato. Micaela è una di loro.



MICAELA, UN ANNO DOPO.

Ve la ricordate? La ragazza con le braccia fiorite, dolce ma determinata, che un anno fa ci aveva raccontato la sua adolescenza nella **Comunità Cascina La Luna**, dove aveva trovato radici affettive importanti e un solido supporto formativo. L'avevamo lasciata alle prese con una coabitazione nuova e promettente, nel quadro di **Care Leavers**, e la voglia di prendersi cura di sé, concedendo ai suoi sogni ancora confusi il tempo di prendere forma.

Oggi la ritroviamo in un tempo che lei stessa definisce "movimentato e lento". Movimentato perché denso di scelte da compiere e cambiamenti da affrontare. Lento perché la prima scelta cruciale ha riguardato un aspetto tenuto a lungo "tra parentesi": la sua corporeità. Come capita a molti adolescenti, Micaela aveva proiettato in un rapporto disordinato e faticoso col cibo tanti problemi e tante contraddizioni. Oggi, appoggiata dagli educatori e dagli altri adulti che contano nella sua vita, ha deciso d'intraprendere un percorso non semplice per reimpostare la sua alimentazione, non soltanto sul piano nutrizionale ma anche emotivo, psicologico.

Il tempo lento e sospeso che passa in una clinica specializzata, lontana dai suoi affetti ma circondata dalle attenzioni di un team multidisciplinare di esperti, la aiuta a rimettere in movimento pensieri e desideri, in un cammino che dà il tempo alla testa e al cuore di seguire i cambiamenti del corpo, senza lasciarsene travolgere. Micaela vuole sentirsi bella, dice, "esteriormente e interiormente", e ha capito che potrà farlo soltanto prendendo coscienza che l'obesità non è un destino senza appello, ma una malattia da curare. Finalmente le è chiaro che, se riuscirà a perseverare nell'impegno, questo avrà un impatto positivo sulla sua salute, sulla sua autostima, sul rapporto con gli altri e su tutti i suoi progetti futuri. Quei progetti per ora stanno dentro il cassetto del comodino, e aspettano che arrivi il loro turno. Verrà di certo, perché questa straordinaria ragazza fin'ora ha sempre dimostrato di saper sfruttare le opportunità che la vita le ha offerto, stringendo rapporti che l'hanno fatta crescere, e da sostegno professionale si sono spesso cementati in amicizia.

Micaela ha dato fiducia a tutti coloro che si sono proposti di aiutarla, e questa fiducia le verrà restituita! Al termine del suo percorso come beneficiaria di Care Leavers, resterà nel progetto come **peer-educator**, per aiutare altri ragazzi a cogliere le potenzialità di questo accompagnamento verso la vita adulta. Le piacerebbe far capire a tutti che accettare un aiuto non significa "andare al traino" di un altro, ma consentire a persone mature e qualificate di indicarti una strada da percorrere poi in autonomia. Fra cadute e accelerazioni, inciampi e passi di danza.



4. Una goccia di splendore

– ricordo di Andrea

Ricorre un anno dalla scomparsa di **Andrea Fallarini**, ma il suo ricordo tra i colleghi di sempre nei servizi in cui ha lavorato è ancora molto vivo. Andrea ha lasciato alcuni segni tangibili nel quotidiano impegno con la "bassa soglia", tracce che si possono cogliere in un approccio al lavoro, modalità, prassi che sono diventate parte di tutti.



"Per me Andrea è stato un amico e un punto di riferimento e lui lo era spesso per chi riferimenti non ne aveva"; "Una persona di valore con cui confrontarsi e anche scontrarsi, ma sempre disponibile a trovare una mediazione per portare avanti un pensiero comune"; "...mi ha lasciato un arricchimento umano, personale e professionale che mi rende grato. Grato di avere avuto un insegnante che ha saputo anche essere un amico"; queste alcune delle parole che usano i colleghi per raccontare chi era Andrea.

Andrea sarebbe felice di sapere che il suo lavoro procede e che i servizi per la bassa soglia crescono, si arricchiscono di nuovi progetti e idee per sviluppare un'area di lavoro, quella degli **adulti in difficoltà**, che inizia a essere più visibile e riconosciuta, e non solo relegata agli addetti al settore. Questo grazie al lavoro di chi, come Andrea, si impegna nel quotidiano rapporto con le persone, ma anche in ciò che, invisibile, crea legami e reti territoriali, nelle parole, nella diffusione di cultura, di un pensiero. Di chi, con la forza e la tenacia di Andrea, porta avanti ogni giorno la sua visione del mondo.

Grazie di aver condiviso con noi il tuo tempo, il tuo sapere, la tua generosità e le tue competenze. **Come vedi, caro Andrea, ne facciamo tesoro.**

5. Cambiamento

Questa storia non l'abbiamo scritta noi, l'abbiamo ricevuta e abbiamo deciso di condividerla così com'era, senza cambiare nulla. Sono riflessioni di T., un ragazzo che ha vissuto per un paio d'anni nella **comunità per minori con dipendenze di Strada Mongreno 343** e che ha voluto lasciare una traccia tangibile della sua esperienza e di questo suo percorso di vita.

"Il cambiamento è qualcosa di veramente faticoso: anche se all'apparenza può sembrare facile, è molto complesso e difficile e non tutti hanno l'opportunità di cambiare senza un aiuto esterno, soprattutto se ci sono dipendenze e attitudini di mezzo. Io personalmente ho trovato che il cambiamento sia un mezzo da usare per stare meglio con le altre persone e con se stessi, ma prima di cambiare (in meglio) ho dovuto affrontare moltissimi ostacoli. Tante persone cambiano per un breve periodo, perché si pongono un obiettivo, ma una volta arrivati all'obiettivo credono che il male o il peggio sia passato, ma non è così, il più delle volte la vita ti fa dei tranelli e se tu ci caschi sei punto da capo. Quindi penso che nulla sia permanente se non si ha costanza e determinazione. L'aiuto più grande che ho avuto è stato di entrare in una comunità terapeutica, perché oltre a essere supervisionato da professionisti tra cui medici, dottori, educatori, psicologi ecc sono riuscito a capire molte cose che fuori non immaginavo neanche essendo sempre annebbiato da alcool e sostanze. Loro mi hanno dato tempo per pensare, tempo che io ho trasformato in forza di volontà per capire appieno i miei problemi e a volte i problemi degli altri; cambiare per me significa anche aiutare nel mio piccolo chi è in difficoltà. Quando sono entrato ero molto chiuso e titubante, non davo importanza alle azioni che compivo e non mi importavano le regole, quasi mi sembravano assurde. Mi sembrava quasi che l'intero universo ce l'avesse con me, per le cose che avevo fatto in passato. Dicevo anche che avrei preferito il carcere, ma - pensandoci bene - se fossi tornato in carcere, non avrei costruito le molte cose che ho costruito e non avrei riallacciato i rapporti con i miei genitori. E comunque in carcere si può cambiare, sì, ma solo in peggio. Comunque, con il passare del tempo, mi rendo conto che tutto ciò mi stava facendo stare bene! Dentro di me qualcosa si stava smuovendo nella direzione giusta, come dappertutto ci sono alti e bassi.

La comunità non è il posto perfetto, non è un paradiso e nemmeno casa tua, ma un percorso che si fa per cambiare vita, ricominciare da capo una volta usciti! Non cambierei nulla!"

"La comunità non è il posto perfetto,
non è un paradiso e nemmeno casa tua,
ma un percorso che si fa per cambiare vita,
ricominciare da capo una volta usciti!

Non cambierei nulla!"

7.2 Frassati Family

Laura Calderoni

UNA VITA IN FRASSATI

Allora Laura, ad aprile hai compiuto 20 anni di Frassati. Non sarebbe ora di "cambiare aria"?

Direi proprio di no! (Ride).

Non riesco a immaginare un posto di lavoro diverso. E non perché sia un'abitudine. A me piace cambiare, mi piacciono le sfide nuove. Ma dentro la Cooperativa i cambiamenti non sono mai mancati, nel segno però di una continuità di approccio che ormai fa parte della mia identità professionale e non solo.



Ci dai una carrellata dei progetti e servizi nei quali hai lavorato in questi 20 anni?

Ho iniziato nel 2002 con la **comunità mamma-bambino**. Una struttura di accoglienza temporanea, per donne con figli minori. Ci sono stata 10 anni, fino alla chiusura, diventando anche coordinatrice. E ci ho lasciato un pezzetto di cuore.

In seguito mi è stato chiesto di lavorare per l'**asilo nido aziendale dell'Agenzia delle Entrate**, l'unica attività di Frassati con i bimbi di fascia 0-3. Anche in quel caso ero operatrice e coordinatrice. È stata un'esperienza più breve ma comunque arricchente. Nello stesso periodo ho iniziato a occuparmi dell'**housing sociale per adulti in difficoltà su Alpignano e Bussoleno**: l'incontro con tante storie di vita. Era singolare passare, nello spazio di poche ore, dai bisogni di gente che veniva dalla strada a quelli di bambini iper-coccolati. Un modo per scoprire che, in fondo, le esigenze essenziali sono le stesse per tutti: **cura, riconoscimento, relazione**. Sono poi passata come operatrice in **via Amendola**, che all'inizio era una struttura assistenziale mentre nel tempo è diventata una comunità riabilitativa nell'area psichiatrica. Infine, da poche settimane, mi è stato chiesto di assumere un ruolo di coordinamento anche di tutta l'area dei servizi per minori sul Comune di Torino: **Cascina La Luna, il "luogo neutro", il centro famiglie, il gruppo appartamento genitore-bambino e il progetto Care Leavers**.

Beh, non ti hanno lasciato il tempo di annoiarti...

In effetti no. Ma mi sento fortunata proprio perché mi è stato permesso di provare tante esperienze diverse, tutte comunque adatte alle mie inclinazioni.

Ho fatto e continuo a fare un mestiere che mi piace, mi stimola e mi appassiona. E questo credo sia un privilegio nella vita! Perciò non mi pesano le tante ore di lavoro, i tanti km percorsi, i tanti problemi da affrontare ogni giorno.

Cosa ti ha dato Frassati e cosa pensi di aver dato tu alla Cooperativa?

Il motto della Frassati è "**costruiamo benessere**". Ecco, quel benessere l'ho ricevuto io per prima, lavorando qui. E spero di averlo almeno in parte restituito agli altri con il mio lavoro. Un lavoro che è passato attraverso tanti cambiamenti, dei quali ho sempre condiviso la direzione e capito il senso. Mi sono "sentita parte", non semplice strumento di decisioni prese da altri, ma voce ascoltata, protagonista delle scelte sui servizi nei quali lavoravo o che coordinavo.

È per questo, credo, che non ho mai pensato di guardare altrove. Frassati mi ha formata, mi ha dato l'opportunità di crescere umanamente e professionalmente. E ogni giorno io sento la responsabilità di trasmettere non solo l'esperienza accumulata, ma anche i valori sottesi a quell'esperienza – il senso di cura, di positività, di bellezza – ai colleghi più giovani.

Anche fuori dal contesto lavorativo, mi sento un po' un'ambasciatrice della Frassati: sono felice di raccontare agli altri quello che facciamo e il come, il perché lo facciamo in un certo modo e con un certo spirito.

Come vedi le trasformazioni attuali del lavoro sociale?

I bisogni sociali nel tempo sono cresciuti e sono diventati più complessi. Molti di quelli a cui in passato si dava una risposta informale – attraverso le risorse familiari o il volontariato – chiedono oggi maggiore professionalità. Io dico: "per fortuna!". Più competenze in campo significa risposte più adeguate, più capillari. Il problema è quando entrano in gioco parametri economici che penalizzano chi lavora in modo scrupoloso a vantaggio di chi "si svende".

Certe dinamiche sociali sono inevitabili, inevitabile la richiesta di servizi sempre più numerosi. L'importante è tenere fisso il paletto della qualità: fare soltanto quello che si riesce a fare bene.

Le nuove generazioni condividono questo sguardo?

Sta a noi riuscire a comunicarlo! I servizi socio-sanitari si reggono sulle gambe delle persone che ci lavorano, e chi ha ruoli di responsabilità deve tenerne conto. Io ho avuto responsabili che mi hanno davvero aiutata. Una fra tutti è stata Claudia, che continua a rappresentare un punto di riferimento e confronto nelle situazioni di difficoltà. Da lei ho imparato moltissimo e continuo a imparare. Sarei felice di sapere che altre persone imparino qualcosa da me...

Oggi i giovani sono più condizionati dalla formazione accademica, rispetto al passato. Io venivo da una scuola che dava un profilo completo, sociale e sanitario. Adesso si preferisce la specializzazione, e si esce dall'università con competenze più teoriche che pratiche. Il lavoro viene in qualche modo "idealizzato", e in tanti "si bruciano" perché la realtà dei fatti si scontra con le loro aspettative. I giovani fanno anche più fatica a capire quali siano le loro inclinazioni specifiche. In questo senso il lavoro da fare con le risorse umane è cruciale.

Come ti immagini i prossimi anni?

Mi preparo ad affrontare il ruolo che mi è stato assegnato da poco, come una grande sfida. Dovrò coordinare uno staff di una ventina di persone dell'area minori, più le 8 della comunità di via Amendola. Un doppio fronte impegnativo ma stimolante. Spero di essere all'altezza.

A volte mi manca la dimensione quotidiana del lavoro in struttura. Ma cerco di restare sempre agganciata all'operatività diretta, grazie al confronto coi colleghi e andando tutte le volte che posso nei servizi. Il lavoro sociale è fatto di faccia a faccia, di scambio, di relazione. Le trasformazioni in corso sono tante e non tutte facili da governare, né sul piano personale, né della Cooperativa, né della società in genere. Ma finché uno continua a trovare piacere nel suo lavoro, la fatica e la paura cedono il passo alla passione.

Francesca Pluviano

IL PUNTO DI VISTA DELL'OPERATORE SULLE C.P.A.



Francesca Pluviano, socia della Cooperativa dal 2008, di esperienze ne ha molte, dalla comunità doppia diagnosi di via Biella a quella per minori con dipendenze di Strada Mongreno, dal 2021 ha deciso di cambiare settore e di lavorare nei Centri di Prima Accoglienza e nei servizi di Housing First.

Un aspetto che mi piace del mio lavoro sono le **molteplici storie che incontro**. Ognuno degli ospiti delle case di prima accoglienza ne ha una. Non sempre c'è la voglia di condividere, ma quando si crea una connessione, ecco che i racconti non tardano ad arrivare e la persona che hai davanti si apre, ti dice qualcosa di sé, del proprio passato, della vita diversa che faceva prima di arrivare in dormitorio.

A volte è anche solo il silenzio di chi non si fida, ha poca voglia di mostrarsi, vuole fare da sé. Risponde a monosillabi e vorrebbe essere altrove. Ma noi proviamo ad accoglierli tutti, anche con modalità diverse, ma nel rispetto massimo della propria individualità.

Si tratta di un mondo che definisco sommerso, invisibile, ma che da quando conosco mi sembra quasi impossibile ignorare. Mi aiuta a riflettere sulle priorità della vita. Spesso diamo per scontato ciò che non per tutti lo è. Un letto che ti accoglie ogni sera è già motivo di scelta, seppur in stanza con altri sconosciuti, ognuno coi suoi difetti e le sue peculiarità.

Allo stesso tempo mi affascina la **dimensione di "casa"**, che comunque, nonostante le fatiche, si costruisce all'interno delle nostre strutture di prima accoglienza. Inevitabilmente si crea e si costruisce una dimensione comunitaria, di gruppo. La relazione esiste. Spesso è fatta di scontro, di cattive parole, di mancato rispetto, ma è anche incontro, scambio e sostegno. Per alcuni è l'unica relazione esistente in quel dato momento della vita, dopo che tutte le altre sono crollate, oppure sono lontane.

Le più grosse fatiche sono proprio quelle legate alla convivenza. Non scelta, non voluta, ma capita. Convivenza tra persone che conoscono le regole della strada e mantengono quelle ovunque vadano. Talvolta è necessario intervenire in modo duro, anche decidendo di sospendere qualche ospite dal servizio per un po' di tempo.

Per noi operatori è fondamentale far rispettare regole minime di convivenza, ma spesso le diverse problematiche delle persone che accogliamo ci richiedono anche flessibilità e ascolto: un occhio diverso per ciascuno, seppur nel rispetto dell'equità tra tutti. Tutto questo non sarebbe possibile, o comunque darebbe risultati meno soddisfacenti, senza un confronto e uno scambio continui con i colleghi con i quali condividere fatica ma anche soddisfazioni.

Fatica ad accettare chi sceglie nuovamente la strada così come chi non decide nulla e si lascia un po' trascinare dagli eventi. Fatica perché il giudizio va sospeso, è fondamentale **osservare senza giudicare** perché accogliere è anche questo, anzi, è soprattutto questo.

Carmen de Stefano

IL PUNTO DI VISTA DI UN RESPONSABILE AZIENDALE



"Ho pensato fosse uno scherzo, un pesce d'aprile!" dice Carmen raccontando l'inizio del suo lavoro con la Cooperativa Frassati: il 1° aprile del 1986. Invece la persona al telefono voleva sul serio avvisarla di tenersi pronta, perché in quella data avrebbe assunto il ruolo per cui l'avevano selezionata attraverso un colloquio, sebbene non avesse alcuna competenza specifica. Qualcuno aveva visto in lei la "stoffa" dell'operatrice! Carmen aveva un diploma tecnico ed esperienze come commessa di libreria e ufficiale giudiziario del Tribunale di Torino. Eppure si era candidata per quel posto nel nascente **Servizio di Assistenza Domiciliare**, senza neanche avere ben chiaro che tipo di lavoro fosse. "Avevo fatto del volontariato in ambito sociale, con psichiatria democratica e con un gruppo di aiuto scolastico per i figli dei giostrai di passaggio. Mi ero trovata bene e mi piaceva l'idea di mettermi alla prova in quell'ambito..." Nel corso della chiacchierata con lei, sarà evidente che questo dinamismo, questa propensione a cambiare e a rimettersi continuamente in gioco, è un tratto distintivo della sua personalità.

"Ho dovuto per prima cosa comprarmi un'auto, perché non avrei saputo come muovermi altrimenti nell'area vasta interessata dal servizio, fra Moncalieri, La Loggia e Trofarello con tanti passaggi a Torino per gli incontri di formazione con Amelia". Quegli incontri, di cui lei stessa prende il testimone quando Amelia Argenta assume la

Presidenza di Frassati, sono il ricordo più indelebile, per il fermento che si respirava fra i colleghi, la voglia di non accontentarsi ma di imprimere una marcia in più a un servizio la cui efficacia, più che in altri ambiti, si giocava sulle intuizioni e la dedizione degli operatori.

"Se la Frassati è cresciuta, è perché si è investito sulle persone che ne facevano parte!" Cresceva, all'interno dell'organizzazione, chi si mostrava più flessibile, capace di sperimentarsi su servizi diversi e in modo diverso all'interno dello stesso servizio, ogni volta che la situazione lo richiedeva". E Carmen si è messa decisamente a disposizione, contribuendo a strutturare e a consolidare tutti i servizi di tipo domiciliare che la Cooperativa ha avviato negli anni. La famosa auto acquistata nell'aprile dell' '86, di km ne ha fatti assai... Tanti anni dopo, Carmen mantiene lo stesso piglio di allora e spiega: "In una realtà come Frassati, il percorso personale di ognuno si nutre dell'attitudine a rischiare e a cambiare. Non segue un tracciato organizzativo specifico, ma sta dentro una sorta di **"tracciato etico"** i cui capisaldi sono la disponibilità e la responsabilità, e poi la fattibilità, l'efficacia e l'efficienza di ciò che si va a fare".

Oggi è ancora sul campo, alle prese con cambiamenti che a volte non la convincono fino in fondo, ma ai quali non esita a reagire a modo suo: un modo positivo e propositivo. "In ambito sociale la specializzazione dei servizi coincide purtroppo con una "facilitazione", cioè una "superficializzazione" della risposta. Il sociale dovrebbe saper essere e saper fare e l'ambito domiciliare è stato a lungo un terreno fertile per affrontare la complessità delle situazioni su questo doppio binario. Oggi purtroppo questa capacità si va perdendo, sulla spinta di richieste sempre più mirate, circoscritte".

Come si pone la Cooperativa di fronte a questo cambio di scenario? "Non bisogna rassegnarsi all'impoverimento dei servizi. Dove gli operatori sono più formati e capaci di coniugare sguardi diversi, offrendo risposte integrate ai bisogni, le persone se ne accorgono! E anche l'Ente pubblico rimane disposto a scommettere sulle forme più ambiziose di aiuto". "Se ci fermiamo allo sguardo standard, invece, che divide la società in una zona bianca dell'autonomia e una zona nera di chi ha problemi gravi, rischiamo di abbandonare a se stessa la vasta zona grigia dei problemi latenti, quella dove invece si può fare un ottimo lavoro di prevenzione. Con un risparmio sul lungo termine per la collettività, oltre al beneficio immediato per tanti, tanti cittadini".

Sara Bottazzi

IL VALORE DEL SERVIZIO CIVILE



Non ricordo con esattezza il giorno in cui ho deciso di iscrivermi al bando per il Servizio Civile. Ricordo, però, che sentivo il bisogno di fare un'esperienza nuova dopo un anno e mezzo di reclusione causa Covid. Credo che la cosa che più mi abbia spinta a scegliere di svolgere il Servizio Civile sia stata proprio la curiosità e la voglia di mettermi in gioco.

Il progetto che avevo scelto inizialmente era legato al mondo carcerario, forse perché lo sentivo più affine ai miei studi di giurisprudenza e alle mie precedenti attività di volontariato. Per il bando che avevo scelto però c'erano solo 4 posti e non sono rientrata nella graduatoria; avevo perciò deciso che avrei ritentato l'anno successivo.

Qualche settimana dopo l'uscita delle graduatorie, venni chiamata da Legacoop e mi venne detto che si era liberato un posto presso un **Centro Diurno per minori a Sant'Ambrogio di Torino, Interspazio**. Io sono ligure e - nonostante da qualche tempo viva a Torino - non avevo minimamente idea di dove si trovasse Sant'Ambrogio, ma dopo aver visto che con il treno era facilmente raggiungibile, non ci pensai due volte e accettai subito.

Non avevo ben chiaro cosa fosse un Centro Diurno, o meglio, lo sapevo ma non avevo idea di che cosa si facesse. Quando mi dissero che l'utenza di Interspazio - questo il nome del servizio - erano bimbi con disabilità, ebbi parecchi ripensamenti. Avevo paura di non sentirmi all'altezza della situazione, anche perché non avevo mai avuto esperienze di questo tipo e avevo paura non solo di non poter essere d'aiuto per i ragazzi, ma di essere in qualche modo d'intralcio. **Quando mi chiedono cos'ho scoperto durante questo periodo, rispondo che ho esplorato mondi nuovi: la disabilità, i Centri Diurni, le Cooperative Sociali.** Parlo di Centri Diurni al plurale perché ho avuto la possibilità di svolgere anche alcune ore del mio servizio presso il **Centro Diurno Semi-residenziale "Casa del Sole"**, che accoglie minori con problematiche più di tipo sociale e familiare e quindi con un rapporto diverso da costruire e gestire (i ragazzi sono tutti fra gli 11 e i 17 anni).

Quello che sicuramente ho imparato in entrambi i servizi è che il lavoro di équipe in queste realtà è fondamentale, ciascuno con il proprio ruolo, ciascuno con le proprie caratteristiche, ma sempre in squadra e coordinato. Quindi anche se questa non è stata la mia prima scelta, posso assolutamente dire che sono contentissima della mia esperienza e che ad oggi, se potessi, la ricomincerei da capo, momenti difficili compresi.

Il 23 giugno sarà il mio ultimo giorno di Servizio Civile e riperorrerei ogni momento di questa avventura.

Il Servizio Civile non ti dà solo la possibilità di crescere come persona, di migliorarti e di imparare cose nuove: ti dà la possibilità di conoscere persone fantastiche come la mia O.L.P. (Operatore Locale di Progetto) gli operatori di Casa del Sole e Interspazio e ovviamente tutti i ragazzi che ho avuto il piacere di conoscere, dei quali mi porterò dietro le canzoni di Blanco, le facce strane davanti allo specchio, le partite a Uno, ma anche le tante volte che mi hanno dimostrato gratitudine per il mio essere lì con loro.

N.d.R. Sara, quasi al termine del suo servizio civile e già al secondo anno di Giurisprudenza, ha deciso di cambiare percorso di studi e indirizzarsi su una laurea in ambito educativo. Il Servizio Civile è un'esperienza che davvero cambia i punti di vista!

7.3 Focus sui progetti

La co-progettazione

La co-progettazione, in campo sociale e socio-sanitario, è ciò che avviene quando pubblico e privato si assumono la corresponsabilità di un territorio, scegliendo di prendersi cura insieme del bene comune.

Per la Cooperativa Frassati, che nasce e si sviluppa proprio all'insegna di un dialogo fattivo con l'ente pubblico, è stato naturale aderire a questo nuovo strumento per la promozione di servizi e opportunità, figlio della Riforma del Terzo settore. Possiamo anzi affermare di essere stati fra i primi in Italia a scommettere su questo tipo di rapporto pubblico-privato, investendoci coraggio, pensiero e un patrimonio di collaborazioni costruite nel tempo nel territorio della Valle di Susa, come ci racconta Gianluca Poloniato.

La Valle di Susa è un comprensorio di 22 Comuni di piccole dimensioni – il maggiore, Avigliana, conta circa 12.500 abitanti – frammentati in numerose borgate. Ci troviamo in una situazione dove la filiera dei servizi è molto corta: i cittadini hanno un rapporto personale coi funzionari pubblici, c'è fra loro una conoscenza stretta e dunque anche un buon livello di fiducia. Inserirsi in un contesto simile significa prima di tutto imparare a condividere questa ricchezza di relazioni e la consuetudine a gestire le questioni organizzative in maniera molto franca e diretta.

Così è stato per la Cooperativa Frassati, che dal 1991 si è trovata a gestire servizi di vario tipo che, oltre ai minori, si occupavano di assistenza domiciliare, disabilità e di assistenza a persone anziane.

Nel 2018, quando il panorama dei servizi in convenzione col pubblico è ancora dominato dal classico paradigma competitivo fondato su bandi di gara e relativi appalti, la Presidente del Con.I.S.A. – Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale della Val di Susa e della Val Sangone – decide di sperimentare un metodo diverso. Per rispondere al **bando regionale "We Care"**, una linea di finanziamento alimentata attraverso i fondi UE sull'innovazione sociale, sceglie di convocare tutte le realtà già operative nella zona per sollecitare un confronto a più voci.



Si crea così una situazione inedita: **cooperative che fino a quel momento avevano agito come competitor si trovano a dover strutturare una proposta integrata, che valorizzi l'esperienza e le competenze di ognuno.**

All'inizio, inutile negarlo, si respira una certa diffidenza. La co-progettazione ancora non esiste come metodo codificato, e il timore di mettere in gioco la propria expertise per vederla poi sfruttata da altri è un elemento non marginale. Alla fine però lo spirito collaborativo prevale, e il progetto **"Benessere in Valle"**, un sistema di interventi incentrati sull'animazione di comunità, si rivela un ottimo banco di prova a partire dal quale impostare nuove future sfide.

Ma cosa significa, in concreto, co-progettare? Non soltanto immaginare e predisporre un intervento multilaterale, dove ogni partecipante avrà poi un ruolo da gestire in autonomia. Si tratta anche di trovare un metodo di lavoro comune, che consenta di integrare in modo efficace gli interventi e condurre insieme la delicata fase di rendicontazione, la cui responsabilità ricade collettivamente sui vari attori.

La messa in comune di prassi e competenze maturate nel tempo, la gestione condivisa dei fondi, la necessità di costruire relazioni forti e trasparenti, fa sì che non tutte le realtà chiamate in causa se la sentano di proseguire. Rimangono ingaggiate solo quelle che imparano a stimarsi e fidarsi reciprocamente, con un

investimento di risorse professionali e umane che sarà ampiamente premiato. Grazie al coraggio di mettere a bando un milione di euro di provenienza pubblica con questo metodo innovativo, il Con.I.S.A vede arrivare, nei due anni successivi, altri due milioni di risorse attraverso bandi privati. La capacità attrattiva della formula è evidente e non potrà che essere confermata!

Grazie anche a esperienze pionieristiche come la nostra, la co-progettazione è diventata una procedura codificata nelle regole applicative del nuovo Codice del Terzo settore. Oggi porta un vantaggio significativo all'ente pubblico, perché consente di avviare un'unica procedura di appalto, laddove la classica formula competitiva obbliga spesso a formulare bandi molteplici per coprire la totalità dei servizi necessari. In Valle di Susa, dopo l'esperienza virtuosa di "We Care", alla scadenza degli appalti sui servizi socio-assistenziali il Consorzio ha scelto di puntare nuovamente sulla co-progettazione. E come Cooperativa Frassati, pur avendo gestito autonomamente buona parte di quei progetti in passato, abbiamo rinunciato volentieri alla nostra posizione di favore, per confermare una **logica win-win** dove il risultato finale supera la somma dei valori messi in campo. O perlomeno dovrebbe.

Non è scontato che la co-progettazione funzioni. Affinché accada, serve innanzitutto un'affinità di fondo fra i soggetti coinvolti, che agiscono ai fini del bando come un raggruppamento temporaneo di impresa. Serve la disponibilità ad associarsi con altri, anche eventualmente rinunciando, come è stato nel nostro caso, a un vantaggio competitivo maturato nel tempo. In generale questa scelta avviene nella fase di **co-programmazione**, che parte da un avviso pubblico per manifestazione di interesse ad analizzare i bisogni del territorio e individuare possibili risposte. Serve poi il "coraggio" di collaborare mettendo sul tavolo idee e competenze che prima si tendeva a custodire come patrimonio esclusivo. Qui parte la vera co-progettazione, che sfocia nella realizzazione condivisa dei progetti, inclusa ovviamente la gestione del budget e la rendicontazione degli stessi.

Nel caso dell'intervento in Valle di Susa, l'aspetto più innovativo è stato lo sforzo di **coinvolgere la comunità**, così da mobilitarne tutte le risorse sane per dare maggiore capillarità agli interventi e costruire una dimensione diffusa di empowerment. Il focus si è cioè spostato dai problemi del singolo – a cui i servizi avrebbero risposto – alle potenzialità espresse dal

suo contesto di vita. Gli interventi di questa nuova fase, studiati in co-programmazione nella prima metà del 2021 e co-progettati a partire da settembre dello stesso anno, sono operativi da gennaio 2022.

La nostra esperienza sembrerebbe indicare nella co-progettazione una specie di "uovo di Colombo" dell'intervento socio-sanitario, una strada spianata in direzione di sicuri futuri successi. Ma sappiamo bene che un simile sviluppo non è garantito.

Ogni passo avanti è frutto di numerosi sforzi, primo fra tutti quello a collaborare con professionisti esterni alla propria organizzazione, ciascuno portatore di visioni, metodi e stili peculiari. Intendersi non è sempre facile, eppure questo allenamento al confronto e all'arricchimento reciproco è uno dei frutti indiretti della co-progettazione. C'è poi il tema di un equilibrio da garantire fra soggetti piccoli e grandi, con quote di lavoro più o meno significative. Ma è proprio dalla capacità di trasmettere all'esterno un'idea di armonia ed efficienza gestionale che può nascere l'interesse da parte dei potenziali finanziatori a far convergere nuove risorse sui tavoli di co-progettazione.

Questo circolo virtuoso di rapporti e scambi rende i progetti meno "ingessati" e aiuta a entrare maggiormente in relazione col territorio. In Valle di Susa siamo stati in grado di intercettare esperienze informali, auto-gestite, come i laboratori di piccolo artigianato proposti dagli anziani sia dentro che fuori dalle strutture da noi gestite, per accompagnarle nella crescita, così da coinvolgere anche persone esterne al servizio, più giovani, con più risorse.

Questo tipo di vitalità, di fermento sociale che si costruisce intorno ai progetti veri e propri, ha una funzione preziosa di prevenzione. Consente di attivare antenne sul benessere / malessere del territorio, di cogliere i problemi con tempismo e intervenire in anticipo, riducendo l'entità dell'intervento curativo.

Grazie alla co-progettazione, sarà in futuro sempre più possibile destinare quote di budget allo sviluppo di esperienze simili.

L'importante è sapere che una co-progettazione virtuosa non si improvvisa, ma è l'esito di un percorso faticoso e paziente. È il percorso che fa la differenza! È da lì che la semplice interazione fra le parti può trasformarsi in interdipendenza, attraverso una fase di conoscenza reciproca e costruzione della fiducia.

Nel corso del processo, le parti dapprima si sintonizzano, poi si sincronizzano nell'azione. Nel momento in cui un soggetto sceglie di fare parte del progetto, sa che il risultato finale non dipenderà soltanto dalla qualità del lavoro che metterà in campo, ma certamente anche dal suo atteggiamento verso i partner. Se il rapporto tiene, il progetto ha successo. E insieme si superano i momenti di crisi, quelli dove si verifica la solidità dei rapporti, si conferma la stima reciproca e la fiducia sul fatto che ognuno s'impegna anche per salvaguardare la reputazione di tutti gli altri.

In una co-progettazione valida, l'aspetto relazionale indirizza gli aspetti tecnici. Le realtà coinvolte si fanno reciprocamente garanti della qualità dell'insieme. E il bisogno del territorio resta sempre in primissimo piano, perché è la risposta che collettivamente si dà a quel bisogno a parlare della bravura dei singoli: nel fare e nel farne parte.

Progetto Visiting

IL PROGETTO VISITING NELL'AREA DEI SERVIZI PER IL DISAGIO PSICHIATRICO

Il progetto "Visiting DTC" è un programma di formazione e accreditamento scientifico professionale nell'area dei servizi per il disagio psichiatrico. Nasce in Inghilterra una ventina di anni fa, sulla scia di esperienze ben più datate relative alle comunità terapeutiche e in particolare si innesta sulla tradizione gruppanalitica inaugurata nell'ospedale psichiatrico militare di Northfield per curare i disturbi mentali dei soldati reduci dai combattimenti della Seconda Guerra Mondiale.

Adattato al contesto attuale dei servizi residenziali e abitativi per persone con problemi psichici, e importato in Italia sotto la supervisione dell'Università di Palermo, il progetto si propone di migliorare l'efficacia della cura dentro la comunità democratica terapeutica, grazie al confronto costante e costruttivo fra pari.

Tre strutture Frassati, i gruppi appartamento **"Via Madama 79"**, **"Via Negarville"** di Torino e la comunità **"Via Amendola 13"** di Settimo, hanno aderito al progetto nel 2017, su proposta di Legacoop. Dopo il triennio di lavoro previsto, nel 2021 hanno quasi tutti ottenuto il primo livello di accreditamento. Oggi ci



raccontano come è andata questa esperienza non semplice, che ha richiesto molte energie da parte di operatori e ospiti e soprattutto una grande disponibilità a mettersi in discussione per migliorare.

A differenza di altri ambiti di intervento, chi lavora nel sostegno al disagio psichiatrico non si muove dentro gabbie rigide e protocolli codificati. C'è anzi una certa libertà di azione che, se da un lato ovviamente consente di affrontare con la dovuta flessibilità situazioni molto eterogenee e mutevoli, dall'altro non aiuta gli operatori a formalizzare il sapere frutto di esperienza, per replicarlo e renderlo comunicabile. Il Visiting mira appunto a superare questo tipo di lacuna, dando evidenza a prassi ordinarie di cui spesso si tendono a sottovalutare i limiti, o viceversa si ignora l'alto valore teorico e funzionale.

L'adesione al progetto, che oggi in Italia coinvolge decine di strutture in diverse regioni, prevede l'avvio di un impegnativo lavoro di squadra, che si sviluppa su tre annualità.

Ce ne parlano **Cinzia Bellini**, **Vanessa Nicotra** e **Laura Calderoni** in una intervista a più voci.



Chi sono gli attori?

Ogni struttura dedica al progetto un operatore/facilitatore, un ospite e, laddove possibile, anche un familiare. Ciascun gruppo è abbinato ad altri due, in rappresentanza di altrettante strutture territoriali. Gli abbinamenti cambiano di anno in anno.

Come funziona?

Ogni anno le strutture coinvolte partecipano a un certo numero di incontri di formazione che servono a spiegare la metodologia del progetto. Dopodiché ciascuno lavora in autonomia, sulla base dei protocolli appresi, cercando di mettere in pratica quanto richiesto. Infine si organizzano le tre giornate di "visiting", durante le quali le equipe di lavoro vanno a conoscere i partner dentro le rispettive strutture, per osservare da vicino l'ambiente e lo stile quotidiano di lavoro adottato.

Cosa prevede il metodo?

Si tratta di un metodo di analisi scientifico, basato su una valutazione quantitativa e qualitativa dell'impatto del lavoro di comunità, frazionato, per essere studiato nel dettaglio, in una serie di pratiche specifiche. È richiesto agli operatori di descrivere le proprie abitudini di lavoro relativamente ad alcuni aspetti tipici di un servizio terapeutico residenziale per pazienti psichiatrici. Dalla gestione della quotidianità spicciola, ai rapporti coi familiari, alla comunicazione fra colleghi ecc. tutto diviene

oggetto di analisi e scrittura. Questa codificazione viene chiamata "procedura", ed è intesa come una prassi consolidata, sulla quale si avviano delle considerazioni. Nel corso degli incontri di formazione, e poi durante la visita in presenza, i supervisori e soprattutto i colleghi degli altri enti sono chiamati ad attribuire un punteggio alle procedure presentate. In questo modo si capirà quali sono quelle che sembrano più efficaci, e alle quali potrebbe essere utile anche per gli altri affidarsi.

Ogni procedura è intesa come un modello aperto, adattabile ai diversi contesti.

Come ha funzionato in Frassati?

Chi ha partecipato al Visiting confessa che non è stato semplice, soprattutto all'inizio! Le formazioni hanno un contenuto di alto spessore tecnico e, se risultano talvolta ostiche per gli operatori stessi, tanto più lo sono state per i pazienti coinvolti e i familiari che si sono messi in gioco.

Il fatto di sentirsi sotto una lente di ingrandimento, osservati e giudicati da persone sostanzialmente estranee, ha generato un alto livello di stress, qualche resistenza e un discreto numero di frustrazioni. Soprattutto il primo anno, l'impressione è stata quella di essere entrati dentro un processo esclusivamente distruttivo, volto a porre in discussione qualsiasi aspetto pratico e teorico del metodo di lavoro... Poi però si è iniziato a raccogliere i frutti.

Le "procedure", anziché irrigidire il lavoro quotidiano, hanno aiutato a portare in luce limiti e potenzialità

di tante prassi date ormai per scontate. E il confronto con gli altri non è stato demolitivo e competitivo come temuto, perché tutti i partner si sono dimostrati pronti a riconoscere con onestà i punti di forza dei colleghi, e allo stesso tempo consapevoli delle proprie difficoltà. C'è stato insomma uno **scambio franco e costruttivo, che ha prodotto arricchimento reciproco** e non poche sorprese. Tante piccole abitudini senza apparente fondamento scientifico hanno suscitato ammirazione negli altri, che hanno scelto di mutuarle dentro i propri contesti. Tanti piccoli irrisolti della quotidianità hanno trovato spunti e risposte nelle procedure altrui, che si sono dimostrate un valido soccorso: espedienti apparentemente banali ma capaci di migliorare efficienza ed efficacia del servizio. Il temuto "gioco al massacro" del confronto incrociato si è rivelato invece un gioco "win-win", dove tutti hanno portato a casa intuizioni preziose, sia su come valorizzare un lavoro ben fatto, sia su come migliorarne gli aspetti deboli.

Le visite sono state un momento di incontro schietto e amichevole, il perfetto coronamento dell'impegno profuso nel percorso. Hanno consentito di guardarsi, per una volta, "con gli occhi degli altri". E la fotografia che ne è uscita è stata molto più lusinghiera del previsto. Con alcuni dei partner incrociati nel corso del triennio, si è sviluppato un rapporto significativo, che ancora continua.

Il Visiting, dicono oggi gli operatori, è in sostanza **un metodo che consente ai professionisti dei servizi per pazienti psichiatrici di trasformare il loro quotidiano "fare" in "sapere", e di conseguenza nella coscienza di "saper fare", e "saper fare bene" cose che potrebbero rivelarsi utili anche in altri contesti.**

Una volta completato il ciclo di formazioni e visite, si passa alla fase di accreditamento, che riconosce il percorso fatto e assegna una patente di qualità prestigiosa al servizio.

Questo non significa che il Visiting sia concluso! Resta l'impegno a codificare le procedure, per rintracciare sempre nuovi appigli di senso dentro un lavoro scandito dall'imprevisto e dall'eterogeneità delle situazioni. Restano le formazioni periodiche offerte dal progetto per approfondire singoli aspetti. Resta il rapporto costruito con le sei realtà partner incontrate durante il percorso. Resta la possibilità e la voglia di trasmettere quanto appreso a colleghi e pazienti, anche di servizi diversi, come un patrimonio operativo da arricchire nel tempo.

Progetto Housing First

LA CASA PRIMA DI TUTTO In cammino verso l'autonomia

Il progetto, nato in seguito a un corso di formazione con Fio.FSD (Federazione Italiana Senza Dimora), è stato un grande investimento per la Cooperativa Frassati. Partito in forma sperimentale nel 2016, conta oggi **25 alloggi** dedicati sul territorio comunale di Torino. **L'inserimento è dedicato a persone con problemi psichiatrici** non certificati e/o problemi di dipendenza oppure a persone con autonomia ridotta per problemi cognitivi e difficoltà abitative in genere. Le regole di permanenza nelle case sono minime, per facilitare l'accettazione di un percorso che non ha scadenza né aspettative di raggiungimento di una maggiore autonomia. Le persone coinvolte vengono seguite in modo flessibile da educatori, infermieri e psichiatri, per un aggancio di tipo educativo e terapeutico che non sia da loro sentito come un obbligo, ma come un'opportunità.

Housing First si propone come un modello differente, non prevede un percorso a step per le persone che escono dal dormitorio, ma un **passaggio diretto a una casa autonoma**, supportato da figure professionali che consentano alle persone di essere sostenute in questo percorso e lavorare quindi per il consolidamento di competenze, magari già in parte presenti. L'ingresso in casa rappresenta un importante cambiamento che può generare vissuti contrastanti. La contentezza e sicurezza di avere una casa può scontrarsi con un'improvvisa solitudine e difficoltà a riorganizzare la propria quotidianità.

Spesso gli operatori si trovano ad affrontare e intervenire su problematiche sanitarie e psichiatriche importanti di cui prendersi cura.



Un altro progetto nato per il sostegno agli adulti in difficoltà è il **rapid rehousing**, un progetto sperimentale che nasce dal pensiero di **dare l'opportunità a persone che vivono in dormitorio di accedere con rapidità ad una casa condivisa con altre persone, come tappa intermedia prima di passare ad una casa in autonomia**. Un'occasione, un luogo e un tempo in cui sperimentarsi con un supporto di operatori minimo, perché rivolto a persone che hanno già delle buone autonomie, ma magari non ancora la stabilità economica che consenta loro un contratto d'affitto privato.



Sono molte le storie di rinascita che i colleghi della bassa soglia ci raccontano, piccoli aneddoti, percorsi a volte molto tortuosi, ma che finalmente sembrano aver trovato una rotta, anche nelle difficoltà quotidiane di ciascuno. Sono storie di occasioni colte e di fiducia, di fratture e ripartenze, ma con un principio comune: ridare potere alle persone, consentire loro di riprendere una vita autonoma e di maggiore benessere.

Progetto Sotto Casa e Cura del Vicino

Sul territorio dell'Unione N.E.T. nel 2021 sono stati attivati due progetti pensati per intercettare "l'area grigia" del disagio, soprattutto nella popolazione anziana. L'obiettivo è **offrire protezione a un bacino di persone fragili, per prevenire l'aggravarsi di problemi individuali e sociali**.

Sotto Casa è partito il 30 giugno 2021 nell'area di Settimo Torinese, fra Volpiano, San Benigno, Leini, Mezzi Po e Villaggio Olimpia. È un furgone attrezzato a ufficio che raggiunge i territori più distanti dal centro urba-

no, per aiutare i cittadini nel disbrigo di pratiche di vario tipo. La digitalizzazione dei servizi pubblici li ha resi più accessibili per alcuni, ma molto più ostici per altri. Accompagnare il processo e portare fisicamente un'opportunità di aiuto a chi l'aiuto è restio a cercarlo è oggi la scommessa da vincere. Il furgone, dove arriva, raccoglie tantissimi input: è un vero e proprio collettore di istanze pubbliche, la cui utilità va ben oltre la funzione di mediazione burocratica. Nei primi mesi di attività ha realizzato una mappatura del territorio nelle sue specificità, scoprendo le differenze fra le aree più agricole e le zone di urbanizzazione più recente, dove lo scarso radicamento delle persone tende ad acutizzare i problemi.



Il primo bilancio è di circa 100 persone incontrate e 250 pratiche svolte (per un'utenza prevalentemente anziana, di adulti in difficoltà e nuovi genitori). Ma soprattutto di un grande e prezioso investimento in termini di tempo e relazioni.

Cura del Vicino è partito a novembre 2021, nel quartiere Borgo Nuovo di Settimo. Si rivolge a un bacino di 300 persone anziane, alle quali offre un supporto nelle pratiche burocratiche e aiuto concreto nelle necessità quotidiane di vita: dalla spesa all'accompagnamento ai servizi sanitari, amministrativi ecc.

Il quartiere si è rivelato un territorio molto ricco e vivace, con una presenza generosa di volontariato con l'obiettivo di integrare attivamente il progetto. Si è colta l'opportunità di mettere virtuosamente in rete tante risorse! L'ufficio, allestito in uno spazio pubblico, è aperto due volte a settimana con accesso libero e altre due volte su appuntamento, per completare le pratiche richieste. **Accoglie persone fra i 60 e i 92 anni**, con un ottimo livello di autonomia che grazie a questa presenza fissa saranno in grado di mantenere.

7.4 Nuovi servizi

Casa Rifugio "Alice Walker"



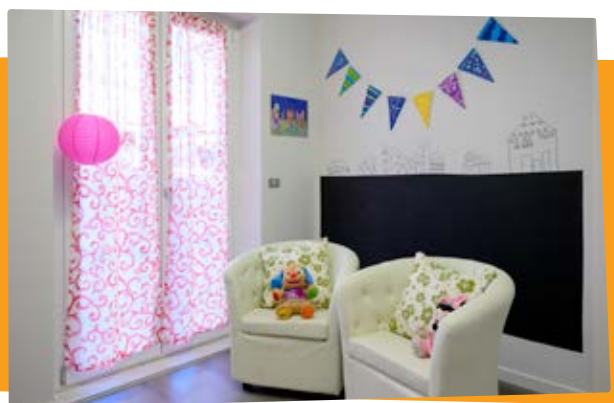
Aperta a partire da ottobre 2021, la Casa Rifugio "Alice Walker" accoglie donne vittime di violenza, sole o con figli, per un periodo della loro vita, in vista di un percorso di autonomia successivo.

Le case rifugio sono strutture ad indirizzo segreto che assicurano alle donne ospiti e ai loro figli: alloggio, beni primari per la vita quotidiana, supporto psicologico, legale e sociale attraverso dei protocolli d'intesa con i centri antiviolenza (protocollo avviato con il Centro E.M.M.A. Onlus) e con la rete dei servizi socio-sanitari territoriali. Vi lavorano OSS e educatori professionali che hanno effettuato una formazione specifica sulle tematiche della violenza di genere.

Gli spazi della casa sono strutturati per garantire la massima cura delle donne e dei loro figli, con ambienti comuni e privati, aree ricreative e di gioco dedicate ai bambini, uno spazio esterno.

Casa "Alice Walker" vuole essere un **luogo di accoglienza di tutte donne** con le proprie storie di vita, comprese le

loro fragilità e complessità; un punto fermo, un luogo di ripartenza per ricostruire la propria autonomia, il proprio essere donna e mamma. Per garantire a queste donne e ai loro figli, un futuro di maggiore benessere.



Alice Walker è una scrittrice, **attivista** e **poetessa** statunitense, da sempre in prima linea a difesa dei diritti delle donne afroamericane e delle donne omosessuali.

Centro per le famiglie

Il **Centro per le Famiglie** – con due sedi, una a Pianezza e una a Venaria Reale – si rivolge alle coppie, ai genitori e ai nuclei familiari residenti sul territorio del C.I.S.S.A. Pianezza.

Il servizio offre interventi di sostegno alla genitorialità, di mediazione familiare e di supporto psicologico in stretto raccordo con i servizi sociali e sanitari.



Si tratta di un luogo aperto, che si prende cura delle relazioni familiari, promuove il benessere all'interno del nucleo e tra il nucleo e il contesto di riferimento, accompagna e sostiene le famiglie, offre ascolto e supporto per i genitori che incontrano momenti di difficoltà nel rapporto con i propri figli.

Il Centro per le famiglie, inoltre, vuole essere un luogo di promozione del benessere individuale e collettivo attraverso **attività di prevenzione, sostegno e supporto alla genitorialità**, collaborando e attivando iniziative con Enti e associazioni del territorio. All'interno del Centro sono attivi percorsi di gruppo per adulti e minori (p.e. gruppi di parola, percorsi autobiografici, gruppi siblings...) e percorsi individuali o di coppia con consulenze educative e psicologiche e percorsi di mediazione familiare. A questo si affiancano i laboratori tematici e gli incontri gratuiti su argomenti specifici aperti a tutta la popolazione cittadina.

Gruppo appartamento genitore/bambino

A seguito della pesante incidenza da parte del Covid sulle strutture residenziali in generale, nonché della crescente richiesta di strutture che potessero accogliere famiglie in temporanea difficoltà, si è deciso di chiudere la comunità "Casa dei Bimbi" e di trasformarla in un **Gruppo Appartamento "genitore-bambino"**. Oggi, quindi, nei locali di corso Vittorio Emanuele II a Torino, dopo alcuni lavori di ristrutturazione, c'è una vera e propria casa in cui offriamo **supporto ai percorsi di autonomia dei nuclei familiari genitore-bambino**. Si parla di "genitore" proprio perché – riconoscendo la parità di sessi e di diritti – non si vuole assolutamente precludere l'inserimento dei padri in percorsi di questo tipo. La tipologia di utenza interessata comprende persone che possono essere in uscita da percorsi simili – magari da comunità – e che necessitano ancora di una fase di supporto da parte dei servizi, però in forma più leggera; oppure nuclei in situazione di momentanea difficoltà che, per diversi motivi, non hanno perso una completa autonomia; o ancora essere persone che hanno necessità di allontanarsi da contesti in cui sono vittime di abusi o situazioni familiari particolarmente critici. Gli operatori che vi lavorano, educatori e OSS, costruiscono l'intervento sulle progettualità di ciascuno e accompagnano il nucleo nel suo percorso per un periodo di tempo limitato, tra i 12 e i 18 mesi, al fine di consolidare alcune autonomie del genitore e con un'attenzione particolare rivolta ai bisogni di crescita dei minori coinvolti. L'obiettivo finale è la dimissione dal gruppo appartamento per una completa autonomia di gestione della vita della propria famiglia. Si lavora in stretto raccordo con i servizi sociali, con altri soggetti di rete e territoriali e con altri familiari (quando previsto e possibile), rispettando sempre il regime giuridico e le decisioni dell'Autorità Giudiziaria. Il gruppo appartamento, accreditato con Città di Torino, è situato in un ampio e luminoso appartamento e accoglie nuclei italiani e stranieri con minori tra gli 0 e i 18 anni e madri gestanti; possono essere ospitati contemporaneamente fino a 3 nuclei per un massimo di 6 persone.



7.5 Speciale Covid

R.S.A. e pandemia

Ci sono voluti quasi due anni, dall'inizio della pandemia di Covid-19, perché **Angelo Scano** e **Gianluca Poloniato** - che annoverano fra i servizi di cui sono responsabili anche le strutture per anziani e i servizi di assistenza domiciliare - riuscissero ad analizzare l'emergenza sanitaria non solo su un piano operativo, ma anche da un punto di vista emotivo.

In questi due anni è successo di tutto, dentro e fuori dalle R.S.A. a gestione Frassati, ma un tutto così inedito e travolgente che è stato quasi impossibile fermarsi ad analizzarlo, nel mentre che accadeva. **Queste righe riportano le impressioni più vivide e le riflessioni più sofferte emerse durante la chiacchierata fra i nostri due colleghi.**

L'emergenza Covid, un evento sanitario del tutto nuovo e inatteso, **si è fatta sentire con particolare asprezza nel mondo delle R.S.A.** e dei servizi dedicati alla terza età. Le persone anziane sono state le vittime più numerose della pandemia, soprattutto agli inizi. E questo ha focalizzato molto l'attenzione su di loro.

Le strutture di lungodegenza ospitano perlopiù "grandi anziani", cioè persone oltre gli 85 anni di età, non autosufficienti e spesso gravate da diverse patologie. Il fatto che questo tipo di pazienti si sia rivelato più fragile nei confronti del virus non stupisce, dal

punto di vista sanitario. Soprattutto in un primo tempo però, di fronte ai contagi e ai decessi che sempre più numerosi si contavano all'interno delle R.S.A., i media hanno gridato alla colpevole "strage", alludendo a responsabilità più o meno evidenti da parte dei gestori delle strutture. Un fatto che, se ha trovato riscontro in pochi e specifici episodi, sicuramente da condannare, ha purtroppo generato un clima di sospetto anche intorno a chi, come noi, ha cercato di reggere l'onda terribile della pandemia senza abbassare i livelli di servizio, con un notevole sforzo professionale ma soprattutto umano.

Comprensibilmente, il diktat iniziale è stato quello di blindarsi e interrompere qualsiasi scambio con l'esterno, per limitare al minimo i rischi. Così, quelli che fino a pochi giorni prima erano ospiti dei quali avere cura a 360°, in collaborazione con la famiglia e una rete di volontari e professionisti, sono diventati all'improvviso dei reclusi, con gli operatori come unico contatto consentito. E la loro sopravvivenza fisica è diventata il primo obiettivo, nella trincea scavata dal Covid, mettendo giocoforza in secondo piano il resto: il benessere psicologico, le relazioni, gli stimoli affettivi e culturali. Questo ha purtroppo causato una **disumanizzazione della cura**, una difficoltà a garantire quel rapporto terapeutico a tutto tondo che è così prezioso sia per chi è curato che per chi cura.

Le persone hanno iniziato a vivere isolate dal mondo esterno, ma anche internamente: si viveva dentro bolle ristrette, dove ogni forma di socialità era bandita. I pazienti non avevano spesso modo di incontrare neppure i loro compagni di piano, per due chiacchiere o per un momento conviviale.



Non a caso, oggi assistiamo allo tsunami delle ricadute psicologiche dei lunghi mesi di isolamento. Un isolamento che per gli ospiti delle R.S.A. è durato ben oltre il lockdown della primavera 2020, e il riacutizzarsi dell'emergenza con le successive ondate. Perché, a livello di decisioni pubbliche, è prevalsa la prudenza, la strategia di "medicina difensiva", con la volontà di limitare il più possibile i rapporti delle popolazioni fragili con gli altri. E così le chiusure si sono protratte a lungo, senza regole chiare e con l'unica certezza che, in caso di nuovi contagi, qualsiasi ammorbidimento della linea, qualsiasi concessione al contatto umano, sarebbe stata imputata ai gestori come scellerata.

Oggi, fuori dal periodo caldo, si può provare a ragionare con lucidità. E a dire che l'isolamento non solo non ha giovato agli anziani, ma ha contribuito ad alimentare un clima di paura e sospetto nelle famiglie. Se chi aveva un rapporto consolidato e di fiducia con le strutture ha continuato a fidarsi in ogni circostanza, chi aveva vissuto meno serenamente la scelta di inserire un familiare in R.S.A. ha iniziato a dubitare, a temere che la persona cara "scomparisse" dietro una coltre di silenzi, negligenze o persino abusi. Le R.S.A., nella rappresentazione sociale, si sono trasformate da luoghi di cura in luoghi di morte, capri espiatori delle sofferenze e dei lutti. Sono cresciute angoscia e sfiducia. Mentre sopra tutto aleggiava la paura che gli anziani venissero contagiati e inghiottiti da una struttura ospedaliera ancora più inaccessibile. Quante famiglie del resto hanno visto i loro nonni andarsene così... senza un abbraccio, senza un saluto.

Per contrastare tutto ciò, come gestori e operatori abbiamo messo in campo risorse che non sapevamo di avere. Si sono studiate **strategie compensative** di ogni tipo, dalle iniziali **videochiamate** – uno strumento poco scontato per persone dai pesanti deficit visivi e uditivi – alle famose **stanze degli abbracci**.

Si è lavorato sotto organico, a causa delle frequenti assenze per malattia e delle molte risorse umane dirottate sul settore pubblico.

Si è affrontata la paura di essere un pericoloso vettore di contagio: dall'esterno verso l'interno, ma anche il contrario, col timore di infettare le proprie famiglie.

Ci si è inventati di tutto per far sì che briciole di empatia e affetto trapelassero da sotto i caschi, le tute, le maschere; per evitare che le persone anziane e disorientate, vedendoci così bardati, pensassero: "è colpa nostra, siamo noi quelli pericolosi".

Si è cercato sempre di arginare la rabbia, l'angoscia, il senso di impotenza, di rassegnazione e di solitudine. Si è costruita una **nuova vicinanza emotiva** con gli ospiti,

e anche una **maggiore coesione dei gruppi di lavoro**.

Si è retto, oltre al peso del lavoro, il peso dell'incertezza, che anche oggi in molte cose perdura.

Nessun servizio è mai stato sospeso, né quelli in struttura né quelli domiciliari, che pure espongono a pericoli maggiori i dipendenti. Nessun paziente è stato lasciato più "solo" di quanto i protocolli sanitari non imponessero. Né le persone poco lucide, quelle meno attrezzate a capire quale dramma stesse stravolgendo a tal punto il loro quotidiano. Né le persone presenti a sé stesse, quindi preoccupate soprattutto per i figli e i familiari fuori, in un intersecarsi di paure delle quali eravamo noi l'unico tramite, l'unico possibile ammortizzatore. In uno sforzo di disponibilità e coraggio, abbiamo messo a disposizione una struttura appena inaugurata, Alchemica, per l'accoglienza di persone anziane o senza fissa dimora positive al Covid, per il periodo di quarantena. E in alcuni comuni della Valle di Susa c'è stato un rafforzamento dei servizi esterni, per garantire reti di assistenza e cura più efficaci.

Che cosa abbiamo imparato, da questi terribili mesi?

Che, nel bilanciamento fra salute fisica ed emotiva, soprattutto alle soglie della vita, non è sempre facile prendere decisioni univoche.

Che la maggior parte delle R.S.A. non erano pronte, strutturalmente, ad affrontare un'emergenza del genere. E nel futuro andranno pensate diversamente, per garantire percorsi differenziati, moderni strumenti per il filtraggio dell'aria e spazi per il contatto sicuro, con adeguate garanzie di privacy.

Che lo Stato si muove con poco tempismo – pensiamo alle forniture tardive dei dispositivi di protezione, ma anche all'arrivo non così prioritario dei vaccini a chi ne aveva più bisogno – però pretende assunzioni di responsabilità immediate da parte dei gestori privati.

Che le strutture non possono bastare a se stesse. Serve un'iniezione continua di energie emotive e relazionali da fuori. Il contatto umano, da quello fisico a quello educativo, si è rivelato in tutta la sua essenzialità. E sarebbe importante oggi riavviare anche i percorsi intergenerazionali, lo scambio fra anziani e bambini delle scuole, così prezioso per tutti.

Che l'approssimazione con la quale all'inizio si è dato conto di molte vicende ha causato un danno grave, in termini di credibilità, a un settore che si è invece in gran parte messo al servizio dei più fragili, con generosità e scrupolo. Le conseguenze di questo danno di immagine si vedono ancora oggi. Le strutture si sono svuotate. Le cure domiciliari sono tornate a essere un'opzione preferenziale, con conseguenti oneri per chi, dentro le

famiglie, si fa maggiormente carico del lavoro di cura. Oggi l'emergenza pandemica continua e, come fuori, anche dentro le R.S.A. periodicamente si riacutizza. Sappiamo gestirla meglio, e siamo fieri di come abbiamo fatto fronte alla tempesta. Grazie alla **campagna vaccinale** e allo **strumento del Green Pass** ci si è avviati verso un lento ritorno a una nuova forma di normalità, caratterizzata da una gestione forzosamente più burocratica dei rapporti, e da una interazione ancora limitata con gli attori del territorio. Adesso servirebbero risorse, economiche e umane, per uscire dall'affanno organizzativo che ancora si fa sentire. Ma soprattutto servirebbero momenti di formazione, per tutti gli operatori, non solo sulla prevenzione a livello tecnico-logistico, ma anche sui risvolti psicologici che crisi del genere portano con sé. Servirebbero tempi e spazi per mettere a nudo le emozioni maturate, condividere le esperienze fatte, costruire insieme una prospettiva per il futuro, sul terreno di questo presente ancora così fragile e incerto.

Disabilità e Covid

Dentro e fuori. Protezione e relazione. Individualità e gruppo.

Nelle strutture dedicate alla disabilità, insieme alla salute delle persone, il Covid ha messo a rischio questi fragili quanto preziosi equilibri. Ha ridimensionato, in certi casi cancellandolo, il lavoro di anni sulle autonomie. E compromesso, si spera in via temporanea, l'enorme investimento verso un'**idea di cura** non appiattita sugli aspetti sanitari e socio-sanitari, ma disegnata intorno al complesso dei bisogni del paziente, del suo entourage e del territorio di riferimento, in un continuo elastico tra incontro ravvicinato e sensibile con l'altro, e la costruzione rispettosa della distanza. Grazie alla testimonianza di **Roberta Crippa** - uno dei responsabili Area Disabilità della Cooperativa Frassati - proviamo a raccontare come hanno reagito alla pandemia gli ospiti e gli operatori di una delle nostre strutture. E come oggi sia necessario evitare che il cambio di marcia imposto dall'emergenza si trasformi in un'involuzione permanente, in un regredire dei rapporti educativi, terapeutici e di comunità e anche dei fondamenti culturali della cura.

"Il Pio" è una palazzina interamente dedicata ai servizi di tipo socio-sanitario, che si trova in via Pio VII 61 a Torino. Insieme ai servizi sociali e a quelli dell'area disabilità della Circoscrizione 8, ospita da più di dieci anni due realtà della Cooperativa Frassati: la comunità "Ambienti Familiari" e il centro diurno "Momenti Familiari". Si trat-

ta di un contesto che facilita il **lavoro di rete** fra enti e operatori, ma che rischia paradossalmente di favorire anche una sorta di "ghettizzazione" delle persone che ne frequentano abitualmente gli spazi. Una prospettiva contro la quale si è molto combattuto, aprendo la struttura alle feste di quartiere e alle attività di associazioni del territorio e anche ospitando manifestazioni di rilevanza cittadina come MiTo, Jazz Blitz Festival o le rassegne estive dell'Associazione Museo del Cinema. I disabili accolti presso le strutture Frassati sono persone di varia età. Più anziani quelli della comunità, più giovani quelli del centro diurno. Tutti con disabilità di tipo fisico o intellettuale - spesso compresenti - medio-gravi, incluse alcune forme severe di autismo. Persone le cui famiglie hanno grande bisogno di aiuto, ma che nel contempo sviluppano un forte senso di protezione, di controllo verso i loro componenti fragili. Persone che è spesso difficile comprendere nelle loro manifestazioni esteriori, nei loro limiti e possibilità, soprattutto quando hanno componenti comportamentali "accese" e "bizzarre". Persone che al "Pio" trovano uno spazio di protagonismo, ciascuna con un progetto specifico. Senza minimizzare i problemi di salute degli ospiti, affrontati con la massima competenza e attenzione, la struttura ha via via scelto un'impostazione che, al fianco di quella sanitaria, investisse sulla **dimensione domestica**. Ha voluto somigliare a una vera e propria casa, con regole da rispettare ma anche porte sempre aperte, spontaneità nei rapporti, desiderio di costruire legami anche fuori, nel quartiere. L'idea di fondo è che non basti custodire e accudire le persone disabili, ma si debba offrire a ciascuna di loro, entro i confini delle rispettive possibilità, uno stile di vita sufficientemente ricco da avvicinarsi a un vissuto familiare. Queste persone infatti, non diversamente dalle altre, hanno bisogno di riconoscimento, affetto reale, stimoli. Hanno bisogno di sentirsi "a casa". Così come i familiari hanno bisogno di percepire per se stessi e per i loro cari questo tipo di sguardo. Parallelamente, per costruire una dimensione di vita soddisfacente e adulta, è necessario proporre una serie di opportunità di lavoro e di espressione che al "Pio" rientrano sotto al cappello del **Laboratorio Controverso**. Ecco allora i laboratori creativi e artigianali, dove il prodotto del lavoro di gruppo diventa un tassello dell'identità, un incentivo a fare bene, a sentirsi capaci, responsabili di contribuire alla funzionalità di un oggetto e alla bellezza di un risultato, sapendo che questo parlerà di noi a chi lo acquista in un negozio del centro o nei mercati del quartiere. Fino alle volte ad assumersi il compito di insegnare, di mostrare a chi non sa: dai progetti coi bambini delle scuole sono nati nel tempo reciproci entusiasmi e stupori. Ecco la compagnia

teatrale che offre, grazie a un mix di tecniche performative e sceniche, un pubblico capace di dare occhi diversi all'espressione di sé e del collettivo, nei circuiti cittadini del teatro sociale. Ecco le passeggiate nel quartiere, il cinema, il gelato. Ed ecco anche il quartiere che entra dentro, che organizza spettacoli all'interno della comunità, che offre competenze da trasmettere, tempo da passare insieme. **Il Covid**, che ha teso a chiudere le persone in casa, **è stato un colpo enorme per chi era abituato a vivere ogni apertura**, ogni passo verso il mondo, ogni pur minima forma di autonomia, **come una preziosa conquista**. La decisione, obbligata, di blindare la struttura, ha posto bruscamente fine a pressoché tutte le esperienze in corso. E se da un lato questo è servito a tenere lontano il virus – qualche contagio si è avuto, con conseguenze non gravi, soltanto nel corso della seconda ondata della pandemia – ha però tenuto lontane anche le famiglie, costrette fuori da normative stringenti e protettive, ma anche spaventatissime e a lungo disorientate di fronte a un orizzonte fatto solo di incertezze. Ha tenuto gli ospiti lontani fra di loro, eliminando ogni collegamento fra comunità e centro diurno – che ha sospeso per diverso tempo le attività – e creando le "bolle", cioè i piccolissimi gruppi di persone – sempre le stesse per minimizzare i rischi – autorizzate a frequentarsi, a condividere spazi e oggetti – sempre gli stessi, anche quelli. Si sono così tutelati i singoli, ma non l'essenza della vita comunitaria. La monotonia, contro la quale ci si era inventati di tutto, è sembrata avere la meglio. E se gli ospiti non hanno all'apparenza manifestato particolare disagio, sottoponendosi con sorprendente arrendevolezza anche ai periodici tamponi e alla ri-medicalizzazione della routine, per gli operatori è stata chiara la portata di questo balzo all'indietro, anche rispetto all'espressione delle proprie abilità operative e progettuali. Oggi a pesare è soprattutto la schizofrenia fra un den-

tro ancora sottoposto a mille vincoli e stremato da protocolli che cambiano in continuazione, e un fuori tornato in fretta alla normalità, o quasi. Fra una necessità di protezione che i vaccini – sia pure arrivati tardivamente, solo a marzo/aprile 2021 – dovrebbero avere perlomeno attenuato e una possibilità di relazione che rimane ridotta ai minimi termini. **È urgente che si possa tornare a progettare, a uscire e a incontrare. Ed è altrettanto urgente riprendere in mano il tema della disabilità non soltanto in chiave sanitaria, ma culturale e politica.**

I disabili rappresentano un mondo di esperienza e varietà umana, una sfida che a livello relazionale e professionale chiede e dà parecchio. Molti percorsi di successo sono stati intaccati dal Covid, ma adesso non si può tornare indietro. Centrale in questo sarà la capacità di reazione degli operatori. Ma anche la fiducia del mondo istituzionale, al quale è richiesto un investimento di risorse e di visione. **La disabilità è un amplificatore della realtà**, un luogo di grandi competenze. Inserire il quotidiano di un disabile dentro un progetto culturale ti consente di leggerlo in un'altra prospettiva. Ti aiuta a cogliere le opportunità, a reimpostare in chiave più etica, più democratica verrebbe da dire, anche il suo rapporto con la famiglia e con la società. Il disabile è visto troppo spesso come un eterno bambino, una persona bloccata in una fase embrionale dell'identità, che non desidera, che non cresce. La cristallizzazione dell'esistenza, improvvisa e traumatica, imposta dalla pandemia, ci ha dimostrato che non è così. E che questa presunta immobilità è solo il frutto della povertà di relazioni ed esperienze, della paura e dello stigma che certe forme di malattia ancora portano con sé. Ecco perché vogliamo tornare ad offrire ai nostri ospiti, quanto prima, quella **ricchezza di stimoli, incontri e proposte** a cui eravamo abituati. Nella certezza che altrettanta ricchezza ci tornerà indietro, inestimabile, da parte loro.



8 GLOSSARIO

Servizi residenziali

Sono strutture socio-sanitarie rivolte a persone (minori, disabili, adulti, anziani) che non hanno più la possibilità di permanere in famiglia e che necessitano di un sostegno rispetto alla cura di sé, alla gestione della vita quotidiana, alla realizzazione di esperienze di vita in autonomia, allo sviluppo delle abilità sociali e/o alla riabilitazione.



Servizi semi residenziali

Sono strutture all'interno delle quali vengono svolte attività educative, di animazione e/o assistenziali con l'obiettivo primario di favorire il recupero o il mantenimento delle capacità psicofisiche della persona, nonché di fornire un supporto alle famiglie che quotidianamente si occupano dell'individuo, proponendosi anche come soluzioni alternative all'inserimento in una struttura residenziale.

Servizi territoriali e domiciliari e servizio di assistenza domiciliare

Sono servizi di sostegno alla persona e di promozione della qualità della vita dei cittadini. Sono finalizzati a garantire alle persone, in situazione di fragilità e/o di non autosufficienza, la permanenza nel proprio ambito di vita e di relazione, promuovendo condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche personali di ognuno, prevenendo l'instaurarsi di condizioni di isolamento e di emarginazione. I servizi territoriali sono caratterizzati dall'assenza di una sede fisica, sono svolti in modo capillare, sia a casa degli utenti che in strutture messe a disposizione dagli Enti Territoriali come scuole e luoghi del tempo libero (associazioni sportive, culturali ecc.) da educatori professionali che hanno il compito primario di sostenere i destinatari nel loro percorso di vita.



COMUNITÀ ALLOGGIO

La Comunità alloggio è un servizio educativo residenziale a carattere comunitario, caratterizzato dalla convivenza di un gruppo di persone, con la presenza di operatori professionali che assumono la funzione di adulti di riferimento.

LUOGO NEUTRO

Il servizio si rivolge a minori e familiari che necessitano di sostegno e/o della tutela di figure professionali che facilitino e permettano incontri positivi e sereni. Il luogo neutro rende possibile il mantenimento delle relazioni tra un minore ed i suoi familiari anche quando questi ultimi non garantiscono in prima persona la protezione e la tutela del minore.

GRUPPO APPARTAMENTO

Comunità abitativa stabile con assistenza occasionale e con servizi domestici autogestiti; è destinato ai pazienti relativamente autonomi ma privi di possibilità alloggiative.

CENTRO AGGREGAZIONE GIOVANILE C.A.G.

Spazio polifunzionale, riservato ai giovani, in cui essi possono incontrarsi e intrattenersi per sviluppare competenze in attività di tipo creativo, culturale, ludico, di informazione e di formazione finalizzate alla promozione dell'agio e alla prevenzione del disagio.

RESIDENZE ASSISTENZIALI

Residenze Assistenziali (R.A.): presidio residenziale destinato ad adulti e anziani in condizioni psico-fisiche di totale o parziale autosufficienza, in grado pertanto di compiere le elementari attività di vita quotidiana in maniera autonoma o con aiuto. Erega prestazioni di tipo alberghiero (cucina e servizio pasti, lavanderia, stireria, pulizie della camera) e servizi specifici di carattere assistenziale (assistenza diretta alla persona, controllo e sorveglianza).

RESIDENZA ASSISTENZIALE ALBERGHIERA (R.A.A.)

Le Residenze Assistenziali Alberghiere forniscono agli ospiti, in condizione di autosufficienza psicofisica, servizi di tipo alberghiero. Sono destinatari delle R.A.A. persone che, pur non necessitando di particolare protezione sociale e sanitaria, sono interessate a soluzioni alloggiative in ambienti che consentano di soddisfare esigenze di socializzazione. Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura non ospedaliera, ma comunque a impronta sanitaria, che ospita (per un periodo variabile da poche settimane al tempo indeterminato) persone non autosufficienti, che non possono essere assistite in casa e che necessitano di specifiche cure mediche di più specialisti e di una articolata assistenza sanitaria.

CONVIVENZA GUIDATA

Comunità abitativa stabile con assistenza occasionale e con servizi domestici autogestiti; è destinata a pazienti relativamente autonomi ma privi di possibilità alloggiative.

CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno si configura quale servizio semiresidenziale a carattere continuativo, rivolto a minori, soggetti diversamente abili, adulti o anziani che svolge la propria attività in collaborazione con la famiglia e/o in collegamento con tutti gli altri servizi territoriali presenti sul territorio. Tale struttura ha, pertanto, lo scopo di svolgere una funzione socio-educativa sulla singola persona, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali per potenziare e migliorare le capacità relazionali e i legami con la comunità.

CENTRO DI ATTIVITÀ DIURNA (C.A.D.)

Il Centro di Attività Diurna per disabili è un servizio socio-sanitario a carattere semiresidenziale che accoglie, nelle ore diurne, soggetti disabili con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni, i quali presentano una compromissione dell'autonomia, tale da impedire il normale svolgimento della vita quotidiana.

RESIDENZA ASSISTENZIALE FLESSIBILE (R.A.F.)

La Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.) è una struttura che fornisce assistenza e cura a persone con disabilità psichica e psicofisica grave, in alternativa o in sostituzione alla famiglia. La R.A.F. garantisce sia prestazioni sanitarie e riabilitative, sia attività di potenziamento e mantenimento delle capacità della persona.

COMUNITÀ TERAPEUTICA PER PAZIENTI CON DOPPIA PATOLOGIA

La struttura si rivolge a persone adulte che presentano problemi di tossicodipendenza e/o alcol dipendenza associati a gravi disturbi di tipo psichiatrico e si pone come obiettivo primario quello di essere una "casa". È prevista l'assistenza di una équipe multi professionale dedicata a fornire agli ospiti un supporto mirato per la ri-costruzione del loro percorso di vita.

CASA DI OSPITALITÀ NOTTURNA

È una struttura destinata ad ospitare persone senza fissa dimora; gli ospiti sono maggiorenni, e all'interno della struttura hanno la possibilità di trovare risposta ai loro bisogni primari.

CASA RIFUGIO

La Casa Rifugio è un luogo all'interno del quale essere accolte e protette, sempre garantendo l'anonimato e la segretezza della collocazione.

Le donne e i loro bambini saranno quotidianamente supportati nell'accesso ai servizi socio-sanitari e territoriali, nell'accesso ai servizi scolastici e nella gestione della Casa. Le operatrici, opportunamente formate e in collaborazione con il Centro antiviolenza territoriale di riferimento, accompagneranno le donne in un percorso verso l'autonomia e l'inserimento nel tessuto sociale.

Redazione del bilancio sociale a cura dell'Ufficio Comunicazione
della Cooperativa Frassati.

Impaginazione e grafica: Involucra s.r.l.

Un particolare ringraziamento va a tutti coloro che, come ogni anno, hanno
contribuito con impegno e pazienza alla raccolta dei dati, alla scrittura dei
testi e che si sono resi disponibili a condividere idee, foto e progetti.



COOPERATIVA P.G. FRASSATI S.C.S. ONLUS

Strada della Pellerina 22/7 · 10146, Torino



011 710114



www.coopfrassati.com



facebook.com/cooperativafrassati



@cooperativafrassati



[frassati cooperativa](https://frassati.cooperativa)

Costruiamo insieme benessere