

# BILANCIO SOCIALE 2024



## Indice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1) INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA.....</b>  | <b>3</b>  |
| LETTERA DELLA PRESIDENTE .....   | 3         |
| IL BILANCIO SOCIALE .....  | 5         |
| NOTA METODOLOGICA .....  | 5         |
| <b>2) IDENTITÀ .....</b>   | <b>8</b>  |
| IL PROFILO GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE.....   | 8         |
| IL CONTESTO DI RIFERIMENTO IN CUI OPERA .....  | 10        |
| LA STORIA .....  | 10        |
| LA MISSIONE.....   | 12        |
| OBIETTIVI STRATEGICI.....  | 12        |
| SERVIZI E PROGETTI DELL' APSP CASA MIA.....  | 12        |
| GLI STAKEHOLDER CON CUI SI RELAZIONA .....   | 14        |
| LE RETI DI COLLABORAZIONE.....   | 18        |
| GLI OBIETTIVI STRATEGICI FUTURI .....  | 20        |
| <b>3) IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE.....</b>   | <b>21</b> |
| ORGANI DELL'ENTE E LORO COMPITI.....   | 21        |
| REMUNERAZIONE DELLE CARICHE.....   | 22        |
| FREQUENZA DEGLI INCONTRI DEGLI ORGANI DI GOVERNO E COINVOLGIMENTO DEGLI<br>STAKEHOLDER ..... | 23        |
| ORGANIGRAMMA FUNZIONALE E COMPOSIZIONE DELLA STRUTTURA DIRIGENZIALE E<br>ORGANIZZATIVA.....  | 23        |
| LE PERSONE CHE OPERANO NELL'ORGANIZZAZIONE.....  | 24        |
| QUALITÀ DEL LAVORO E VALORIZZAZIONE .....  | 29        |
| VOLONTARI.....   | 31        |
| <b>4) LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE .....</b>   | <b>34</b> |
| ASPETTI ECONOMICI, FINANZIARI E PATRIMONIALI .....   | 34        |
| PROFILO PATRIMONIALE .....   | 34        |
| COMMENTI ALLE PRINCIPALI VOCI DI CONTO ECONOMICO .....                                       | 38        |
| SITUAZIONE ECONOMICA .....   | 40        |
| GRADO DI EFFICIENZA PER AREA.....  | 40        |
| VALORIZZAZIONE DI RISORSE GRATUITE RISORSE IN NATURA, IN LAVORO E SERVIZI .....              | 41        |
| <b>5) LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI .....</b>               | <b>43</b> |
| MISSION .....  | 43        |
| I SERVIZI DI CASA MIA.....   | 44        |
| DEFINIZIONE E IDENTIFICAZIONE DELLE RISORSE IMPIEGATE (INPUT).....                           | 60        |
| ANALISI DELLE RISORSE UMANE .....  | 63        |
| DEFINIZIONE E MISURAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI (OUTPUT) .....                             | 64        |
| LA QUALITÀ NEI SERVIZI .....   | 71        |

# 1) INTRODUZIONE e NOTA METODOLOGICA

## LETTERA DELLA PRESIDENTE

**Abbiamo 100 anni di storia, compiuti e celebrati il 10 settembre 2022.** Dentro ci siamo noi e tutti coloro che abbiamo incontrato. Conservare quel tipo di memoria significa aver desiderato riflettere: aver sentito l'importanza di analizzarne il valore, condividendolo, per comprenderne il suo patrimonio culturale. Il bilancio sociale 2024 nasce proprio da questa consapevolezza, dal sapere che il valore del nostro lavoro, in tutte le sue fasi è stato un processo di persone, donne e uomini, denso di tanti significati. Ricordare, è stato un must nel senso che abbiamo voluto richiamare il cuore della nostra unicità, allargando il più possibile nel presente la sfera del duplice impegno che ha caratterizzato la nostra attività: la cura sociale e la responsabilità d'impresa.

La sua redazione adempie sì agli obblighi legali previsti, ma il Bilancio Sociale è anche frutto di un processo di dialogo che parla a noi di noi, amministratori e personale tutto, raccontando all'esterno, ai nostri committenti, alla comunità in cui operiamo, alla nostra rete di stakeholder, non solo le tappe già percorse ma anche la nostra realtà sociale attuale che prima ci dice dove siamo arrivati e poi ci interroga sulle strade da intraprendere. **Il passato rilancia al presente la conferma dei valori che hanno attraversato la storia del Casa Mia proiettandolo nel futuro, in poche parole la sua mission.**

**Questi i valori che ci caratterizzano: accoglienza, valorizzazione e cura della persona, impegno sociale.** Siamo un sistema di riferimento dinamico e creativo che opera in sinergia con le realtà pubbliche e private del territorio, sempre in coerenza con i nostri valori. Siamo costantemente concentrati a consolidare la nostra identità, stando sempre al passo con i tempi e con i suoi cambiamenti per generare servizi innovativi in linea con i nuovi stili di vita, verso la costruzione di una comunità sociale più solidale i cui effetti diventino ricchezza per tutti. **I Servizi per i Minori, i Giovani e le Famiglie:** sono un prezioso esempio di attenzione ai minori, di impegno nel riconoscimento dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, di cura delle famiglie per promuovere benessere e conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Il tutto all'interno di una rete di collaborazioni e di relazioni significative che risaltano con forza l'impegno di tutto il personale dal Direttore alle Coordinatrici, dagli educatori ai volontari attraverso il lavoro sinergico con le Amministrazioni, i Servizi Sociali, la Scuola e le associazioni del territorio, che con noi hanno contribuito a stimolare e a risvegliare interessi, responsabilità e azioni all'interno delle comunità verso ogni componente della famiglia. La collaborazione, la condivisione, la capacità di fare rete che caratterizza l'operato dell'APSP Casa Mia costituisce la risposta più efficace e concreta ai bisogni attuali ed emergenti e la strategia più matura e lungimirante verso la costruzione di una comunità più a misura di bambino, di ragazzo, di famiglia. Questo è lo spirito che abbiamo diffuso nei territori in cui operiamo, con la convinzione che **lo stile che ci ha contraddistinto fin dall'inizio costituisca tuttora una buona prassi e un buon modello da esportare e da implementare anche nel futuro.** I servizi sviluppati nel tempo e oggi proposti sono: servizi socio educativi per minori alla prevenzione e promozione (Centri Socio-educativi Territoriali, Centri estivi), progetti individuali per minori e adolescenti a rischio inseriti nella nostra Comunità socio-educativa, gestione del centro di aggregazione per le famiglie (Centro Famiglie Casa bresciani), progetti di contrasto e prevenzione dei comportamenti a rischio, al bullismo e cyber bullismo, educazione ai rapporti (Progetto Sicuri in Rete e Sicuri in Gruppo), laboratori educativo-manuali nelle scuole (Progetto Centro a Scuola e Scuola al Centro), progetti di sostegno alla famiglia nella crescita degli adolescenti (Progetto Time Out), promozione e gestione di progetti di volontariato su tematiche di cittadinanza attiva (Progetto Io Ci Sono e Io Ci Sono Camp), supporto psicologico alle famiglie (Progetto di consulenza familiare Io Ti Ascolto). **Nei rapporti con i nostri stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle Istituzioni locali (Comunità dell'Alto Garda e Ledro, tutti e sette i Comuni del territorio in cui operiamo)** e con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni consolidate e che rappresentano quindi partner fondamentali. Queste relazioni sono un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti, poiché richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile l'offerta dei servizi. Ciò è garantito

in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio in rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generativo di maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione. Ma la nostra tensione non è soltanto quella di offrire servizi di qualità ma è anche quella di **costruire un territorio attento e "amico della famiglia"**. Siamo co-fondatori, partner e attualmente referenti del Distretto Famiglia dell'Alto Garda. Abbiamo partecipato e partecipiamo a bandi di implementazione di progetti sul rinforzo del benessere di bambini, ragazzi, giovani, genitori e adulti di riferimento. In poche parole **la nostra mission è so-stare in con-tatto con la famiglia**, che tradotto nel linguaggio di Don Milani significa "I care!", mi riguarda, mi coinvolge, sono spinto alla cura di ogni suo componente.

Mantenere questa tensione ci obbliga a rivedere in continuazione l'assetto e l'organizzazione dei nostri servizi cercando la formula più efficiente ed efficace per ottemperare alle risposte più adeguate, di fatto in linea con quanto recita **l'articolo 17 del nostro Statuto**:

*"L'APSP ispira la propria organizzazione e gestione ai seguenti principi fondamentali:*

- *Centralità della persona e della produzione di utilità sociale nell'erogazione dei servizi;*
- *Integrazione con i servizi territoriali pubblici e privati;*
- *Strumentalità dell'organizzazione rispetto al conseguimento delle finalità istituzionali;*
- *Massima flessibilità delle forme organizzative e gestionali. "*

**I nostri obiettivi per il futuro rimangono ancor più ambiziosi.** Il know how accumulato dal nostro patrimonio aziendale ci permette di immaginare di "realizzare forme di organizzazione e/o accordi/convenzioni di collaborazione con altri enti pubblici o privati (profit e non profit) e con altri soggetti del volontariato sociale (nel rispetto dei reciproci ruoli e competenze) finalizzati ad un ottimale utilizzo delle risorse economico-patrimoniali ed umane disponibili" (sempre articolo 17 dello Statuto). Se la maggior parte di queste nuove forme di organizzazione sono già state implementate (accordi e convenzioni) siamo però oggi in grado di spingerci oltre, ossia diventare una sorta di **agenzia pubblica locale di riferimento e operativa per Istituzioni pubbliche e private in merito alle politiche sociali famigliari a tutto tondo, generativa di servizi e progetti innovativi.** Naturalmente procederemo per step, confrontandoci e dialogando con i nostri committenti e stakeholder, partendo da coloro che hanno la nostra stessa forma di natura giuridica, ovvero le APSP. Il nostro sogno è quello di riuscire a intercettare e a rispondere a tutta la filiera dei bisogni della famiglia, nessun target escluso (bambini, ragazzi, giovani, adulti e perché no, anziani). Questa ambizione nasce da un percorso di profonda riflessione e confronto interno all'ente. La domanda iniziale che ci siamo posti è "come ci immaginiamo possa essere il Casa Mia tra dieci anni". La risposta immediata che si siamo dati è che non possiamo aspettare a vedere l'evolvere delle cose ma dobbiamo muoverci per tempo, in tempo finché l'ente è ancora sano, cioè non spinto da decisioni dettate dall'urgenza del contingente, e quindi libero di assumere decisioni fondamentali per il futuro. La lunga storia del Casa Mia ci ha insegnato che in alcuni momenti propizi azzardare si è rivelato strategico nell'implementazione di un nuovo assetto dell'ente e profetico nell'intercettazione di nuovi bisogni. Concludiamo questa premessa con l'auspicio che l'APSP Casa Mia rimanga fedele a sé stessa, alla sua identità e unicità, alla cultura aziendale maturata nel tempo, alla sua mission: la cura attenta e puntuale della persona e di tutto il nucleo familiare.

La Presidente

Mariacristina Rizzonelli

## IL BILANCIO SOCIALE

Il presente bilancio sociale vuole essere strumento di comunicazione rivolta all'interno all'azienda, verso i propri utenti e collaboratori, ed all'esterno della stessa, verso tutti i soggetti con cui è in relazione, con il fine di informare sugli esiti delle attività implementate, non solo da un punto di vista finanziario e contabile, ma anche rispetto alle scelte adottate per raggiungere le finalità statutarie, e alle relazioni con i propri stakeholder.

Il Consiglio di Amministrazione, in particolare nella figura della Presidente e avvalendosi del supporto del Direttore, supervisiona il processo di costruzione del bilancio, che viene infine verificato e approvato dal consiglio di amministrazione.

## NOTA METODOLOGICA

|   |   |
|---|---|
| Numero edizioni                                       | Nell'anno 2016 è stato approvato il primo Bilancio Sociale dell'APSP Casa Mia   |
| Periodo di riferimento                                | Anno 2024   |
| Soggetti coinvolti nella stesura del Bilancio sociale | Direttore, Presidente, Revisore dei conti, personale amministrativo, referente del volontariato, coordinatrici dei servizi educativi, responsabile qualità e formazione   |
| Obiettivi di miglioramento                            | Miglioramento grafica e ricchezza dei dati e dei contenuti.   |
| Piano della comunicazione                             | Il bilancio sociale viene pubblicato sul sito dell'A.P.S.P. <a href="http://www.casamiariva.it">www.casamiariva.it</a> e inviato attraverso il portale per il personale, presentato in assemblea plenaria ed inviato con circolare interna ai dipendenti, trasmesso tramite newsletter agli utenti e pubblicizzato secondo diverse modalità con gli altri stakeholder |

Il presente bilancio sociale viene redatto nel rispetto dell'articolo 20, comma 5, della legge provinciale n. 13 del 2007 e della deliberazione della giunta provinciale n. 1183 del 6 luglio 2018 "Approvazione dello schema di Bilancio Sociale e determinazione delle linee guida per la sua redazione".

Per la predisposizione del Bilancio Sociale L'APSP "Casa Mia" ha partecipato alla formazione promossa dalla PAT. Inoltre la conoscenza dello strumento e delle modalità inerenti la sua costruzione è stata analizzata nella proposta di formazione promossa da Upipa nel corso del 2022/23, e concretizzata con la collaborazione di Euricse nelle Linee guida a cui fa riferimento la predisposizione di questo documento.

È stata individuata la figura interna per la funzione di gestione del processo di costruzione del Bilancio sociale, gli obiettivi dello stesso e il coinvolgimento dei diversi ambiti di servizio, delle diverse fonti e delle persone nei diversi ruoli che avrebbero partecipato il percorso di rendicontazione sociale.

Si è condotta una fase di raccolta dei dati e delle fonti e l'organizzazione delle informazioni raccolte.

Sono seguite l'analisi dei risultati in collaborazione con il gruppo di lavoro interno, la condivisione e l'approvazione da parte del consiglio di amministrazione.

Il consiglio di amministrazione, soprattutto nella figura della Presidente e avvalendosi del supporto del direttore, supervisiona il processo di costruzione del bilancio sociale, che viene infine verificato e approvato dal consiglio di amministrazione.

## Fonti utilizzate

### Documenti aziendali:

- Bilanci Sociali precedenti
- Banca dati dell'ufficio personale
- Banca dati Dell'ufficio fatturazione
- Bilancio 2024 e Nota integrativa
- Piano programmatico 2024
- Report marchio Family Audit
- Verbali e questionari di valutazione/soddisfazione
- Carta dei servizi

### Fonti normative nazionali e provinciali:

- Linee guida per il bilancio sociale (11/03/2018). Disponibili in: <https://trentinosociale.provincia.tn.it/doc/LINEE-GUIDA-PER-IL-BILANCIO-SOCIALE-11-marzo-2018>;
- Catalogo e Linee Guida sulle modalità di affidamento e finanziamento dei servizi socio-assistenziali. Disponibile in: <https://trentinosociale.provincia.tn.it/Avvisi/Approvazione-del-Catalogo-e-Linee-Guida-sulle-modalita-di-affidamento-e-finanziamento-dei-servizi-socio-assistenziali>;
- Linee guida per la predisposizione del bilancio sociale nelle APSP trentine – UPIPA;
- Piano Sociale 2017-2020 Comunità Alto Garda e Ledro.

LINK APRONO PAGINE VUOTE (modificati con quelli sopra, VERIFICARE se siano corretti)

- <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.lavoro.gov.it/docum-enti-e-norme/normative/Documents/2019/DM-04072019-Adozione-linee-guida-redazione-bilancio-sociale-enti-Terzo-settore.pdf&ved=2ahUKEwiWsLvEk4CFAxX09wIHHZ1PCBkQFnoECA4QAQ&usg=AOvVaw28a1BTUXp8s2IJCBxS5hgg>
- <https://trentinosociale.provincia.tn.it/Accreditamento-dei-servizi-socio-assistenziali/2018/Documentazione>

## OBIETTIVI

Con il bilancio sociale CASA MIA vuole trasmettere a tutti gli *stakeholder* e, più in generale, a chi è interessato, un'immagine del proprio operato: chi siamo e cosa offriamo ai nostri utenti, come ci rapportiamo con i nostri *stakeholder* e quale modello di *governance* organizzativa mettiamo in atto per garantire che il lavoro svolto e i risultati raggiunti siano espressione dei valori in cui crediamo.

La qualità dei servizi è, come si può leggere nell'apposito paragrafo, un elemento fondante del modello di *governance*, ma per noi non è solo l'esito di un tecnicismo procedurale. Essa è "animata" da una cultura organizzativa che mescola con successo l'impegno e la competenza del personale, il metodo di lavoro e il sistema di principi e dei valori che caratterizza la nostra identità.

Il nostro bilancio sociale deriva da una specifica visione di *governance* aziendale che mette al centro dell'organizzazione il binomio servizi – utenti. Ne consegue che l'identità del modello di *governance* è intrinsecamente legata ai servizi offerti e questi ultimi, a loro volta, ai bisogni dell'utenza cui si rivolgono. In questo mondo la storia di "Casa Mia" è il frutto di un'evoluzione basata su azioni "per" e "con" gli utenti e la cittadinanza più in generale.

Il personale è considerato l'attore del nostro sistema di *governance* e quindi l'attenzione che il nostro ente presta ad esso rientra tra le strategie dello sviluppo aziendale e non solo e semplicemente tra quelle di gestione degli *stakeholder*.

Non è infatti un caso che quando parliamo di “noi”, intendiamo gli utenti e gli operatori, e vogliamo trasmettere con forza il messaggio che, tra i vari *stakeholder*, essi possiedono una posizione di rilievo nel disegno dello sviluppo strategico di CASA MIA.

**Alcune precisazioni terminologiche** sono opportune per una migliore comprensione del documento e, allo stesso tempo, per rendere esplicite alcune scelte metodologiche inerenti alla impostazione strategica del sistema di *governance*.

In primo luogo, il termine “**funzione - processo aziendale**”, utilizzato per definire procedure interne, è stato preferito per rimarcare che si tratta di un insieme di azioni indispensabile per assicurare la complessiva funzionalità del sistema.

In secondo luogo, il termine inglese **stakeholder**, che letteralmente vuol dire “portatore di interesse”, viene inteso come soggetto organizzativo che influenza le nostre decisioni strategiche così come, allo stesso tempo, il nostro ente influenza le sue.

## 2) IDENTITÀ

### IL PROFILO GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE

Casa Mia è un'**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona** che eroga interventi e servizi socio-educativi a favore di **minori, famiglie, giovani e adulti**, nata come orfanatrofio cittadino nel 1922 ed evolutasi nel corso degli anni in risposta a sempre nuovi bisogni.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Nome e tipologia ente     | CASA MIA<br>Azienda Pubblica di Servizi alla Persona   |
| P.IVA                     | 01440560223  |
| Sede principale           | Sede principale: viale Trento 26, Riva del Garda   |
| Altre sedi                | <ul style="list-style-type: none"><li>• - via Tenente Miorelli 2/L, Riva del Garda</li><li>• - via Brione 84 riva del Garda, Riva del Garda</li><li>• - Sedi in comodato nei territori dell' Alto Garda e della Valle dei Laghi</li></ul>  |
| Territorio di riferimento | Territorio provinciale, regionale e nazionale, subordinando l'offerta di servizi all'approvazione di accordi specifici con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi  |
| Accreditamenti            | L'APSP ha ottenuto l'accreditamento da parte della Giunta Provinciale di Trento:<br>con Determina del 13 aprile 2022 n. 3703, per le aggregazioni funzionali: età evolutiva e genitorialità - residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto ed età adulta - semiresidenziale e domiciliare e di contesto<br>con Determina del 10 giugno 2022 n. 6107, per le aggregazioni funzionali: persone con disabilità - residenziale |
| Certificazioni            | Con Deliberazione della Giunta Provinciale di Trento n. 2082 del 29 novembre 2016, l'APSP "Casa Mia" ha ottenuto la certificazione <b>Family Audit</b> , poi costantemente rinnovata sino alla conferma del certificato Family audit Executive per la prima annualità del secondo processo di consolidamento con determinazione dirigenziale n. 1295 di data 12 febbraio 2025  |

## LE NOSTRE SEDI

|   |  |
|---|--|
|    | <p><b>Sede Centrale, Viale Trento 26, Riva del Garda</b></p> <p>Accoglie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>al piano terra gli uffici, un Centro socio educativo territoriale e la palestra;</li><li>al primo piano due appartamenti residenziali per minori;</li><li>al secondo piano due Centri socio educativi territoriali;</li><li>al terzo piano la sala polifunzionale, un alloggio per l'Abitare accompagnato per persone con disabilità, un alloggio per l'accoglienza nuclei famigliari, un alloggio per l'Abitare accompagnato minori.</li></ul>  |
|   | <p><b>Sede di S. Alessandro, via ten. Miorelli 2/L, Riva del Garda</b></p> <p>Accoglie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>al piano terra un appartamento per la Comunità socio educativa minori;</li><li>al primo piano un appartamento per la Comunità socio educativa minori;</li><li>al terzo piano un alloggio per l'accoglienza nuclei famigliari.</li></ul>  |
|  | <p><b>Casa Bresciani, via Brione 84, Riva del Garda</b></p> <p>Accoglie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>al piano terra gli spazi di servizio, una sala polivalente e la sala dedicata al servizio Spazio Neutro e allo sportello di consulenza e ascolto famigliare;</li><li>al primo piano un appartamento per la Comunità socio educativa minori e un alloggio per l'Abitare accompagnato minori</li><li>al secondo piano un appartamento per la Comunità socio educativa minori e un alloggio per l'accoglienza nuclei famigliari;</li><li>in mansarda una sala polivalente;</li><li>nella barchessa il Centro Famiglie.</li></ul> |

## IL CONTESTO DI RIFERIMENTO IN CUI OPERA

### IL CONTESTO TERRITORIALE IN CUI OPERA

L'azienda opera in ambito socio-educativo nel territorio provinciale trentino, in particolare nell'area dell'Alto Garda e Ledro, in stretto lavoro di rete con gli enti pubblici, con gli enti del terzo settore, enti privati e con gli istituti scolastici locali. Questo territorio si connota per una forte vocazione turistica e la compresenza di realtà locali differenti per conformazione territoriale, densità di popolazione, presenza di servizi.

Con riferimento alle rilevazioni dell'ultimo Piano Sociale di Comunità, tra le tematiche di particolare rilievo riguardo i bisogni sociali dell'Alto Garda e Ledro vi è la fragilità familiare, con un indice di instabilità matrimoniale pari al 4,1%, il più alto di tutta la provincia, ed è inoltre in aumento la cosiddetta "area grigia", rappresentata dalla popolazione più vulnerabile e da nuclei familiari impoveriti che non sempre si rivolgono ai servizi offerti dalla Comunità.

In linea con il piano sociale di comunità Casa Mia si impegna quindi a sostenere e attivare iniziative/servizi a favore della genitorialità rispetto l'intero ciclo di vita, di prevenzione, promozione e inclusione sociale per famiglie e minori, di conciliazione tempi di vita-tempi di lavoro; sostenere iniziative anche innovative per supportare le fragilità di coppia, familiari e minorili; favorire la rete con gli istituti scolastici,

### IL CONTESTO NORMATIVO

L'operato dell'azienda si inserisce nel contesto normativo che si informa principalmente ai seguenti riferimenti:

- L.R. 21 settembre 2005, n. 7, come modificata dalla L.R. 28 settembre 2016, n. 9 concernente l'ordinamento delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona e i regolamenti regionali attuativi della stessa
- DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Definisce la nozione di servizio pubblico, fissa i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici; individua gli strumenti attraverso i quali garantire la realizzazione di servizi di qualità; prevede le procedure di richiamo a tutela dell'utente
- L. 8 novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". L'art. 13 prevede la Carta dei Servizi come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento.
- Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 "Politiche sociali nella provincia di Trento"

## LA STORIA

"Casa Mia" nasce come Orfanotrofio Cittadino a Riva nel 1922 in risposta ai bisogni di molti minori del territorio rimasti orfani in seguito al primo conflitto mondiale. Nel 1931, l'istituzione fu eretta ad Ente Morale con la denominazione di 'Orfanotrofio cittadino di Riva', ma col passare del tempo questa denominazione risultò sempre più inadeguata. Nel 1971, pertanto, il Consiglio di Amministrazione provvide alla revisione e all'aggiornamento dello statuto e l'Istituzione assunse, per proposta delle Ospiti, la denominazione di 'Istituto Casa Mia'. La storia del Servizio fu perlopiù caratterizzata da una preoccupazione assistenziale e da uno stile educativo di tipo tradizionale, tipico degli istituti del periodo: vita quotidiana piuttosto ripetitiva, attività e spostamenti collettivi, orari fissi e uguali per tutti.

Negli anni Ottanta si andò maturando la necessità di rendere lo stabile più adatto ad una dimensione familiare e nel 1988 si inaugurò l'edificio ristrutturato. Questo però non fu sufficiente per un'impostazione educativa nuova e ci volle dell'altro tempo per lasciare un'organizzazione, anche mentale, 'd'istituto' e assumere modalità diverse. Emerse gradualmente la necessità di avere un progetto pedagogico esplicito, confrontato e condiviso. Negli ultimi mesi del 1991 si richiese una consulenza pedagogica e psicologica allo scopo di orientare il personale nel proprio lavoro e di consentire lo sviluppo della struttura, instaurando una riflessione sulla pratica educativa quotidiana

ed un più aperto confronto con l'esterno. Si avviò così un ripensamento del Servizio ed un processo di cambiamento che volle coinvolti, a sempre più ampio raggio, quanti operavano nella e per la Struttura. Attraverso un metodo di ricerca-azione, ci si pose l'obiettivo di costruire un progetto pedagogico che esprimesse una 'cultura' condivisa, frutto del pensiero, dell'esperienza e del lavoro di tutte le componenti del sistema organizzativo.

Nel maggio 1992 si richiese al Consiglio di Amministrazione una riorganizzazione interna che avvicinava l'Ente a quanto indicato nella L.P. n. 14 del 1991 ed alle linee emanate dalla Provincia Autonoma di Trento. Si poté così avviare l'attuazione della nuova configurazione dell'Ente che, con grande e costante sforzo di ripensamento, giunge ad oggi ad una significativa trasformazione.

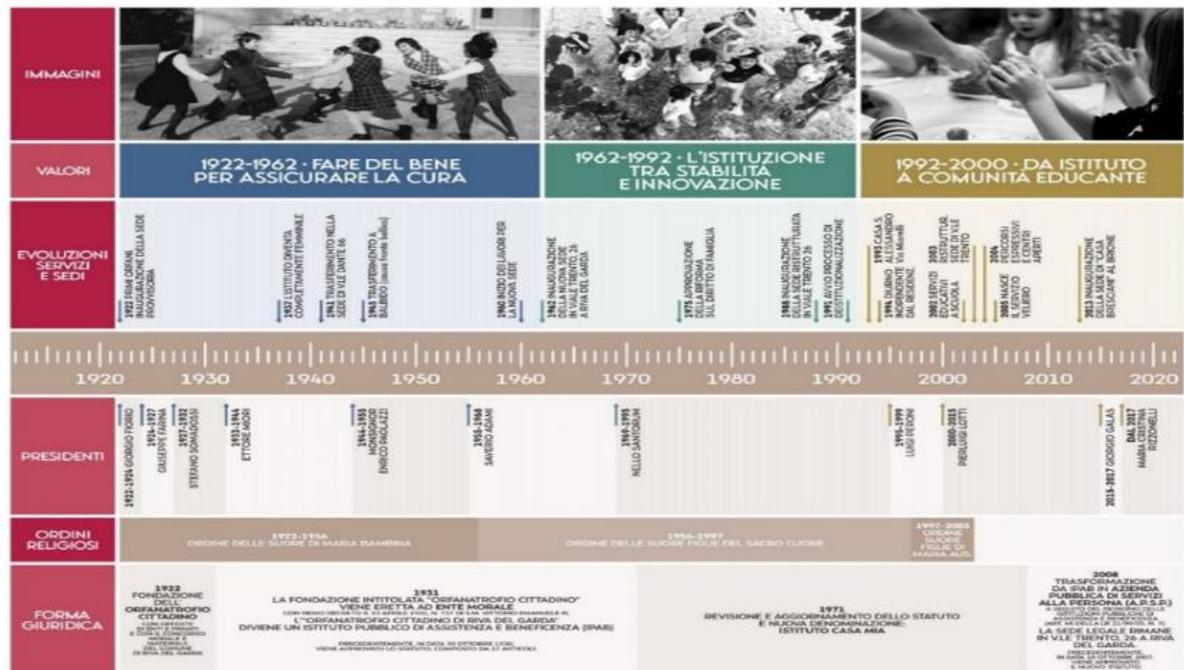
Nel 1993 si aprirono gli appartamenti in via Tenente Miorelli a S. Alessandro. Nel 2003 si intrapresero i lavori di ristrutturazione della sede di viale Trento, che terminarono nel 2005 con il rientro di quattro gruppi appartamento e due gruppi semiresidenziali nei locali ristrutturati e riadattati alle nuove esigenze educative e abitative dei ragazzi.

Nel 2008 in seguito al riordino delle IPAB (L.R. n. 5/2007) Casa Mia modifica il proprio status giuridico e si trasforma in AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA con sede legale in v.le Trento 26 a Riva del Garda.

Nel giugno 2013 sui terreni donati all'ente dalla famiglia Bresciani viene inaugurato un nuovo complesso, destinato ad ospitare due gruppi appartamento, il domicilio autonomo, un appartamento semi protetto ed un centro aperto.

Casa Mia è oggi dunque un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona che eroga interventi e servizi socio-educativi a favore di minori, famiglie, giovani e adulti.

## CASA MIA 1922-2022 TIME LINE



## LA MISSIONE

In coerenza con gli obiettivi del Piano Socio Sanitario Provinciale (PSSP), l'A.P.S.P. Casa Mia si propone di contribuire all'assistenza e all'educazione di bambini, ragazzi, giovani, famiglie e adulti tramite diverse tipologie di servizio: Comunità Socio Educativa per minori, Centri Socio educativi Territoriali, Abitare accompagnato per persone con disabilità e per minori, Accoglienza nuclei familiari, Spazio Neutro e interventi di Educativa Domiciliare, Educativa Scolastica, Servizi al territorio per giovani, scuole e famiglie. Si propone inoltre obiettivi di promozione culturale e sociale nel territorio, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona e tenendo presenti i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali dei destinatari dei servizi.

## OBIETTIVI STRATEGICI

Orientare l'azione dell'Ente alla costante ricerca di risposte ai mutevoli bisogni della società e del territorio in cui l'APSP "Casa Mia" opera.

Valorizzare il patrimonio al perseguimento delle dirette finalità educative sociali e culturali proprie della Ente.

Adottare modalità organizzative interne orientate al coinvolgimento e responsabilizzazione del personale rispetto alle finalità dei servizi.

Perseguire una sempre migliore professionalità attraverso percorsi di formativa continua e innovazione per il personale.

Adottare modalità comunicative con l'esterno trasparenti ed efficaci al riconoscimento del valore e l'importanza dei servizi dell'APSP "Casa Mia" per la comunità.

Cercare la costruzione di reti tra i soggetti pubblici e privati della comunità.

Perseguire l'equilibrio economico.

## SERVIZI E PROGETTI DELL' APSP CASA MIA

In considerazione della complessità delle problematiche sociali e in un'ottica di filiera l'azienda eroga servizi e progetti differenziati.

### SERVIZI PREVISTI DAL CATALOGO DEI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

#### AMBITO RESIDENZIALE

| Tipologia servizio   | Unità | Ricettività   |
|--|-------|---|
| Abitare accompagnato per minori<br>AREA MINORI E FAMIGLIE                      | 2     | 6 (4 femminili e 2 maschili)                        |
| Comunità socio-educativa<br>AREA MINORI E FAMIGLIE                             | 6     | 44 ospiti residenziali e 12 ospiti semiresidenziali |
| Accoglienza nuclei familiari<br>AREA MINORI E FAMIGLIE                         | 3     | 3 nuclei  |
| Abitare accompagnato per persone con disabilità<br>AREA PERSONE CON DISABILITÀ | 1     | 4   |

#### AMBITO SEMIRESIDENZIALE - AREA MINORI E FAMIGLIE

| Centro socio educativo territoriale | Sede   | Ricettività giornaliera |
|-------------------------------------|--|-------------------------|
| Centro Kalipè                       | Riva del Garda, V.le Trento 26                           | 10                      |
| Centro La Girandola                 | Riva del Garda, V.le Trento 26                           | 20                      |
| Centro Punto X                      | Riva del Garda, V.le Trento 26                           | 20                      |
| Cà del Nemoler                      | Dro, Vicolo Termini 16.                                  | 15                      |
| Centro Pietra                       | Dro (Pietramurata), presso la Casa Sociale               | 10                      |
| Centro Jenga                        | Nago, presso Canonica di Nago Via S. Vigilio 9           | 30                      |
| Centro Kaleidos                     | Ledro (Bezzecca), via Chiassi                            | 20                      |
| Centro Totem                        | Tenno, presso La Sala Tennis via dei Laghi 30            | 20                      |
| Centro Frisbee                      | Arco presso Villa Althamer, via Paolina Caproni Maini 24 | 20                      |

#### AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO - AREA MINORI E FAMIGLIE

| Tipologia servizio  | Luogo d'esercizio                 |
|---|-----------------------------------|
| Intervento educativo domiciliare per famiglie e minorenni | Principalmente Alto Garda e Ledro |
| Intervento educativo domiciliare per adulti               | Principalmente Alto Garda e Ledro |
| Spazio neutro   | Riva del Garda, via Brione 84     |

#### ALTRI SERVIZI E PROGETTI

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Servizio di Educativa Scolastica | IC Riva1<br>CFP ENAIP Alberghiero   |
| Progetti territoriali            | Centro famiglie riva del Garda-politiche di benessere familiare<br>Famiglie al centro valle dei Laghi-lavoro sociale di comunità<br>Sportello di ascolto e consulenza familiare<br>Referenza tecnica-organizzativa e amministrativa del Piano Giovani di Zona alto Garda e Ledro<br>Referenza tecnico-organizzativa del distretto famiglia Alto Garda |

## GLI STAKEHOLDER CON CUI SI RELAZIONA

L'importanza della relazione, a tutti i livelli, è valore centrale nelle scelte di governance di Casa Mia, che ne fa obiettivo e strumento di lavoro, volto a favorire il benessere dei singoli e dell'intera comunità attraverso azioni che ricadono in ambiti del contesto sociale differenziati ma interdipendenti, tali da produrre congiuntamente ricadute che contribuiscono al benessere comune. Per questo la rete degli stakeholder rappresenta un fulcro centrale per l'azienda.

### STAKEHOLDER DI MISSIONE

Gli stakeholder di missione di Casa Mia sono i bambini, i ragazzi e le loro famiglie. I neomaggiorenni, i nuclei famigliari con bisogni di accoglienza, persone con lievi disabilità, i giovani e le famiglie del territorio.

L'azienda punta a sviluppare un'azione educativa ad ampio raggio, in grado di valorizzare le risorse sociali in un'offerta di servizi che parte dalla prevenzione primaria con il coinvolgimento di tutta la cittadinanza, ed arriva alla presa in carico dei singoli soggetti che ne abbiano bisogno con uno sguardo dinamico per un lavoro di filiera volto a valorizzare ed incrementare le potenzialità di ciascuno e della comunità intera.

L'equipe di consulenza che ha guidato nel tempo la trasformazione dell'A.P.S.P. Casa Mia ha introdotto nell'Ente un preciso modello antropologico e pedagogico di riferimento: la Teoria Semantica della Persona. Elaborata da un gruppo di studiosi di diverso orientamento valoriale (la FISM di Trento) ed approfondita dal professor Larocca (docente di Pedagogia Speciale e di Metodologia della Ricerca Pedagogica dell'università di Verona). La Teoria Semantica della Persona esprime un personalismo che permette di fondare in modo 'forte' l'elaborazione del discorso pedagogico e della pratica educativa.

Anche oggi si individua nella realizzazione piena della personalità del ragazzo il nucleo fondante dell'azione educativa e si persegue come obiettivo ultimo per la persona la capacità di autoprogettarsi.

Questo approccio informa i differenti ambiti e processi di lavoro all'interno dell'Ente e viene condivisa ai diversi livelli dell'istituzione:

- come punto di confronto e d'incontro tra i diversi punti di vista dei soggetti che operano nell'organizzazione
- per la costruzione di una cultura teorica e pratica comune che faciliti la coerenza dell'azione educativa.
- come riferimento antropologico nella programmazione educativa che consente di progettare il lavoro, di rileggerne gli accaduti e di interpretarli all'interno di un percorso.
- per la creazione di un linguaggio comune che favorisca la chiarezza e la circolarità delle informazioni

### STAKEHOLDER PRIMARI

Gli stakeholder primari sono i dipendenti dell'azienda, i committenti istituzionali, Servizi Sociali e Sanitari, la Procura e il Tribunale dei minori.

La maggior parte dei lavoratori di Casa Mia ricoprono il ruolo di educatore, che operano in stretta collaborazione con il personale ausiliario e amministrativo al fine di rendere armonico l'intervento sull'utente in tutte le sue componenti.

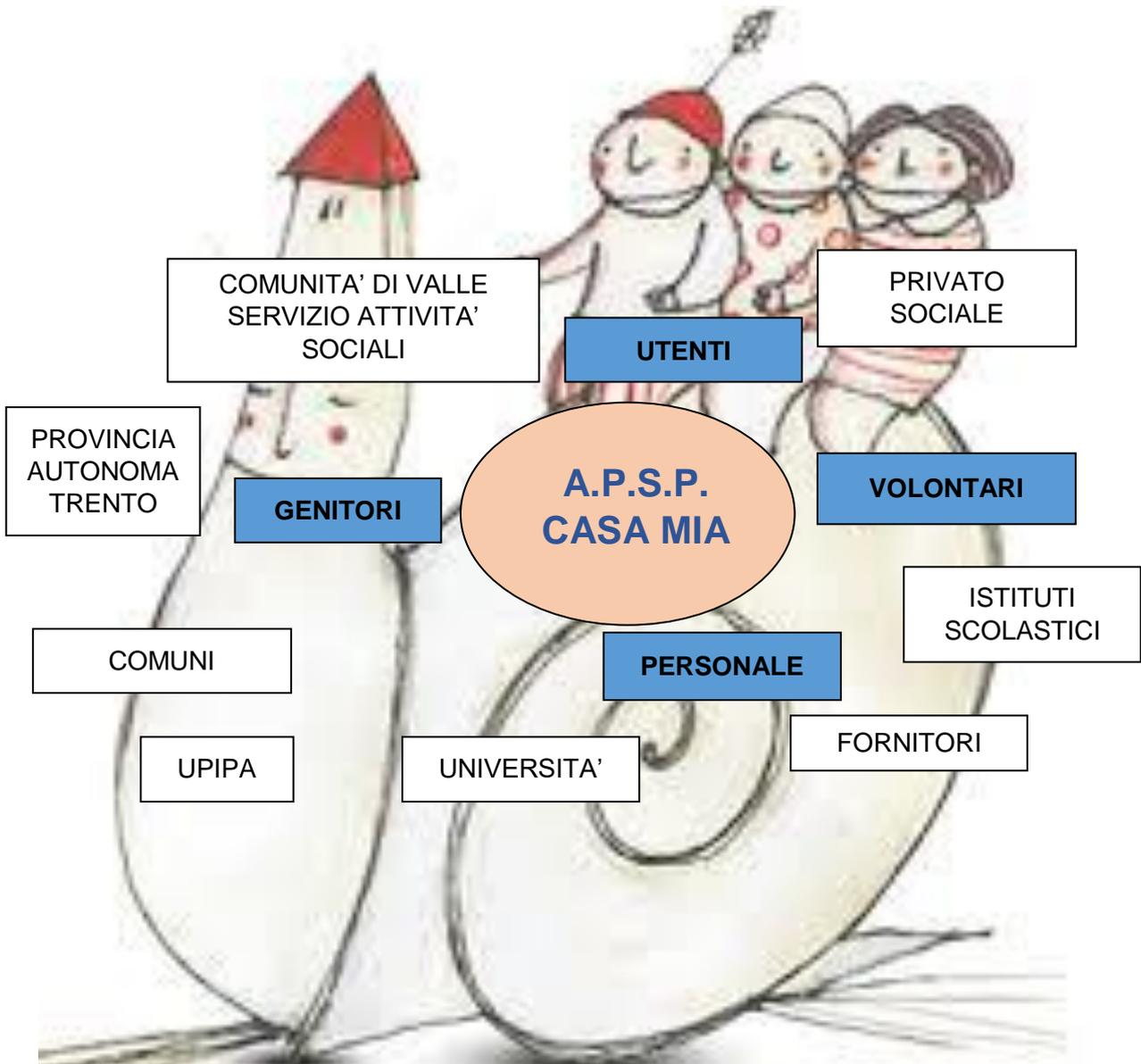
I soggetti pubblici che affidano l'erogazione dei servizi, quali la Provincia Autonoma di Trento, i Servizi Sociali Territoriali/Comunità di Valle, i Comuni, l'Azienda Provinciale Per i Servizi Sanitari, Upipa, gli Istituti Scolastici.

## ALTRI STAKEHOLDER

Gli altri stakeholder di Casa Mia sono i volontari, convogliati nel progetto “Io ci sono”, i consulenti esterni, le aziende locali con cui ci si interfaccia per forniture o per l’attivazione di tirocini o inserimento lavorativo degli ospiti, e le Università e gli istituti di formazione che attivano tirocini presso l’azienda e le scuole secondarie per l’alternanza scuola/lavoro, le forze dell’ordine, gli altri enti e organizzazioni del territorio.

Casa Mia è iscritta all’Albo degli enti di Servizio Civile Provinciale Universale (SCUP).

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



## STRATEGIE VERSO I NOSTRI STAKEHOLDER

Nell'immagine della tabella che segue sono illustrati i principi e le strategie che guidano le relazioni con i nostri *stakeholder*. Le strategie vengono espresse anche in termini di azioni specifiche attivate nel corso dell'anno

| Stakeholder                 | Principi guida   | Modalità di coinvolgimento   |
|-----------------------------|--|--|
| <b>Utente</b>               | <p>Affidabilità</p> <p>Garanzia e continuità Servizio</p> <p>Qualità metodo educativo</p>  | <p>Progettazione educativa specifica in base al servizio e al target di riferimento</p> <p>Coinvolgimento dell'utenza nella definizione degli obiettivi degli interventi</p> <p>Apertura dei servizi in fasce orarie rispondenti ai bisogni</p>  |
| <b>Famigliari</b>           | <p>Relazione di reciproca fiducia</p> <p>Collaborazione</p> <p>Interdipendenza</p> <p>Reciprocità</p> <p>Appartenenza</p> <p>Ideazione</p> <p>Promozione del Volontariato</p>  | <p>Coinvolgimento nella definizione degli obiettivi (in base ai servizi)</p> <p>Progettazione, programmazione e sviluppo interventi a beneficio della persona inserita</p> <p>Organizzazione incontri informativi</p> <p>Incontri periodici di confronto e verifica</p> <p>Organizzazione momenti culturali e conviviali</p> <p>Organizzazione di percorso formativi e di supporto alla genitorialità</p> <p>Organizzazione di servizi conciliativi</p>  |
| <b>Volontari</b>            | <p>Attivazione di comunità</p> <p>Radicamento sul territorio</p> <p>Intercettazione e valorizzazione dei bisogni del tempo libero</p> <p>Appartenenza</p> <p>Identità</p>  | <p>Accoglienza dei giovani e degli adulti sensibili ai temi della solidarietà e del volontariato</p> <p>Organizzazione Incontri di In/Formazione permanente specifica</p> <p>Sviluppo delle competenze dei volontari</p> <p>Affiancamento nella realizzazione delle attività educative e animative per il territorio</p> <p>Organizzazione momenti conviviali e culturali.</p>   |
| <b>Personale dipendente</b> | <p>Partecipazione attiva</p> <p>Motivazione</p> <p>Affiliazione</p> <p>Responsabilità</p> <p>Partecipazione</p> <p>Garanzia di sinergia d'azione</p> <p>Garanzia di credibilità</p> <p>Salvaguardia della reputazione</p> <p>Crescita professionale</p> <p>Conciliazione lavoro-famiglia</p> | <p>Mantenere e sviluppare le competenze degli operatori nello svolgimento del lavoro educativo con i minori e le famiglie</p> <p>Miglioramento delle metodologie educative</p> <p>Realizzazione del piano formativo costruito ad hoc in base al servizio nel quale si svolge il proprio lavoro educativo</p> <p>Realizzazione interventi formativi obbligatori (sicurezza)</p> <p>Creazione opportunità di incontro e scambio informazioni</p> <p>Partecipazione e coinvolgimento nei processi di miglioramento e di innovazione dell'offerta</p> <p>Flessibilità nell'orari</p> |

| Stakeholder  | Principi guida  | Modalità di coinvolgimento  |
|--|---|---|
| <b>Comuni</b>  | Condivisione<br>Collaborazione<br>Fiducia<br>Relazione di partnership | Analisi congiunta dei bisogni<br>Co-progettazione di servizi del territorio<br>Valutazione dei risultati raggiunti  |
| <b>Comunità Alto Garda e Ledro<br/>Servizio Attività Sociali</b> | Condivisione<br>Collaborazione<br>Fiducia<br>Relazione di partnership | Coinvolgimento nella definizione degli obiettivi degli interventi<br>Consolidamento delle convenzioni esistenti<br>Partecipazione a tavoli di lavoro del settore<br>Analisi congiunta die bisogni<br>Co-progettazione di servizi del territorio<br>Valutazione dei risultati raggiunti                                  |
| <b>PAT</b>   | Condivisione<br>Collaborazione<br>Fiducia<br>Relazione di partnership | Trasparenza gestionale e applicazione delle normative e dei regolamenti<br>Aggiornamento del personale rispetto alle novità normative<br>Partecipazione a tavoli di lavoro del settore  |
| <b>Istituti scolastici</b>                                       | Relazione di partnership<br>Fiducia                                   | Realizzazione di percorsi formativi per gli studenti<br>Co-progettazione e valutazione congiunta nella definizione dei progetti e nell'analisi dei processi e dei risultati<br>Partecipazione ad incontri di rete relativi a minori seguiti dai nostri servizi  |
| <b>Fornitori strategici</b>                                      | Affidabilità<br>Relazione di partnership                              | Relazioni consolidate coi fornitori "chiave" e strategici<br>Promozione della progettualità comune  |
| <b>Privato sociale</b>   | Condivisione<br>Collaborazione<br>Fiducia<br>Relazione di partnership | Partecipazione ad incontri allargati con cadenza regolare<br>Mantenimento contatti tra l'Ente e gli altri attori del territorio;<br>Collaborazione per eventi rivolti all'esterno<br>Sviluppo di sinergie e collaborazioni per l'innovazione sia nel campo dei servizi offerti sia in quello dell'efficienza gestionale |
| <b>UPIPA</b>   | Condivisione<br>Collaborazione<br>Fiducia<br>Relazione di partnership | Valorizzazione dei supporti organizzativi offerti<br>Partecipazione ai percorsi formativi<br>Fornitura di dati e informazioni nei tempi richiesti<br>Partecipazione ai tavoli di lavoro   |

| Stakeholder | Principi guida                      | Modalità di coinvolgimento   |
|-------------|-------------------------------------|--|
| UNIVERSITA' | Relazione di partnership<br>Fiducia | Co-progettazione di percorsi formativi e di tirocinio per gli studenti<br>Gestione dei tirocini per gli studenti<br>Ideazione congiunta di progetti innovativi |

## LE RETI DI COLLABORAZIONE

Casa Mia attiva reti di collaborazione con numerose amministrazioni pubbliche ed altri enti del territorio per la realizzazione dei propri servizi e progetti, come evidenziato nella tabella che riporta numero e tipologie delle pubbliche amministrazioni in rete.

| Amministrazioni pubbliche in rete |    |   |
|-----------------------------------|----|---|
| Comunità di Valle                 | 14 | Comunità Alto Garda e Ledro<br>Comunità Valle dei Laghi<br>Comunità Valsugana e Bersntol<br>Comunità Bassa Valsugana e Tesino<br>Comunità delle Giudicarie<br>Comunità di Primiero<br>Comunità Valle di Fassa<br>Comunità Val di Fiemme<br>Comunità Val di Non<br>Comunità Val di Sole<br>Comunità della Vallagarina<br>Comunità Rotaliana-Koenigsberg<br>Comunità Valle dell'Adige<br>Comunità Valle di Cembra |
| Comuni                            | 12 | Comune di Arco<br>Comune di Nago-Torbole<br>Comune di Tenno<br>Comune di Ledro<br>Comune di Dro<br>Comune di Drena<br>Comunità Valle dei Laghi<br>Comune di Valle laghi<br>Comune di Madruzzo<br>Comune di Cavedine<br>Comune di Rovereto<br>Comune di Trento   |
| Servizi sociali extraprovinciali  | 3  | Servizio socio-assistenziale Bolzano: Distretto Don Bosco-Europea; Distretto Oltrisarco; Distretto sociale Bassa Atesina, Distretto sociale Laives;<br>Servizio socio-assistenziale Comune di Brescia;<br>Servizio socio-assistenziale Comune di Reggio Emilia  |
| U.O.APSS                          | 3  | U.O di psicologia dell'A.P.S.S (Riva del Garda, Rovereto, Trento);<br>U.O di Neuropsichiatria Infantile dell'A.P.S.S (Riva del Garda, Rovereto, Trento);<br>Centro di Salute Mentale dell'A.P.S.S (Riva del Garda);   |

|       |   |
|-------|---|
| Altre | Provincia autonoma di Trento;<br>Ufficio servizio sociale per i minorenni di Trento<br>CINFORMI<br>Forze dell'ordine;<br>Tribunale per i Minorenni e Procura minori presso il TM di Trento;<br>Servizio educativi 0-3 anni: alcuni nidi d'infanzia della Comunità Alto Garda e Ledro;<br>Istituzioni scolastiche: alcune scuole dell'infanzia, scuole primarie del territorio (IC Valle dei Laghi Dro, IC Arco, Istituto Gardascuola, IC Riva 2, IC Ledro, IC Riva 1, secondarie di primo grado del territorio e secondarie di secondo grado sia della comunità Alto Garda e Ledro che del comune di Rovereto);<br>Università |
|-------|---|

Con le Pubbliche Amministrazioni individuate l'azienda entra in rete secondo le seguenti **tipologie di collaborazione**:

- Collaborazioni a sostegno di varie progettualità e servizi, attivate attraverso Convenzioni;
- Con la provincia autonoma di Trento, in particolare con il Servizio Politiche Sociali si collabora: nella sottoscrizione della convenzione per l'erogazione del servizio accreditato; nella partecipazione ai tavoli di confronto (Es. tavolo di coordinamento Minori, Tavolo Minori Stranieri non Accompagnati) e agli incontri programmati;
- Con i Servizi socio-assistenziali provinciali ed extra-provinciali si collabora: nell'approfondimento delle richieste di inserimento di minori presso la comunità socio-educativa; nella definizione e gestione delle progettualità educative in coerenza con il progetto quadro; nella definizione dei processi di monitoraggio e nella condivisione delle progettualità con le famiglie e i minori in carico; nel lavoro di rete; nell'attivazione e nella gestione d'interventi di spazio neutro ed educativi domiciliari;
- Con le U.O delle A.P.S.S e con C.S.M si collabora mediante lavoro di rete, riguardo a situazioni seguite congiuntamente nei diversi servizi;
- Con le forze dell'ordine: si collabora nella gestione di situazione di pregiudizio;
- Con il tribunale per i Minorenni di Trento e con la Procura Minori presso il Tribunale per i Minorenni di Trento: si collabora presenziando durante le udienze, tramite invio relazioni di aggiornamento e tramite compilazione delle schede semestrali relative ai minori in carico, tramite invio di segnalazioni;
- Con le istituzioni scolastiche e i servizi educativi per la prima infanzia, si collabora per situazioni seguite congiuntamente o sul servizio di Educativa Scolastica per attivare convenzioni destinate ad attività di assistenza educativa all'interno del contesto scolastico;
- Con il comune di Riva del Garda: si collabora in particolare con l'Ufficio Anagrafe mediante la gestione delle pratiche di residenza degli ospiti accolti;
- Con le Università italiane e le scuole secondarie di secondo grado si collabora per l'attivazione di progetti di tirocinio da svolgersi presso l'azienda

| Altri Enti in rete  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativa Eliodoro (C'entro anch'io – minori disabili periodo estivo);</li> <li>• Associazione Comunità Handicap (C'entro anch'io – minori disabili periodo estivo);</li> <li>• APM (per Centro Splash);</li> <li>• Virtus Basket (per Virtus Summer Camp);</li> <li>• Istituti di formazione superiore</li> <li>• Museo Alto Garda e Ledro (MAG)</li> </ul> |

## GLI OBIETTIVI STRATEGICI FUTURI

Tenuto conto l'evolversi dei bisogni sociali e il derivante processo di adeguamento dei servizi erogati e conseguentemente della fisionomia dell'ente stesso l'APSP "Casa Mia" si pone i seguenti obiettivi:

- proseguire nel percorso di avvicinamento all'APSP "Città di Riva" funzionale al percorso di "Fusione" tra i due enti che individui e espliciti le ragioni fondanti l'opportunità della fusione stessa stante nella realizzazione di un'unica APSP che risponda all'intera filiera dei bisogni della famiglia, dall'infanzia alla vecchiaia;
- proseguire nella sperimentazione degli assetti organizzativi dei servizi residenziali;
- proseguire nel lavoro di sviluppo del Centro Famiglie presso la sede di Casa Bresciani con possibili allargamenti a nuovi target di ospiti e a nuove collaborazioni;
- avviare e strutturerà il servizio "famiglie al centro" presso la Comunità Valle dei Laghi;
- avviare una revisione nella documentazione relativa all'operatività dei servizi educativi;
- proseguire nelle collaborazioni con la Comunità Alto Garda e Ledro rispetto alla gestione dell'incarico di Referente Tecnico Organizzativo - RTO e Referente Amministrativo – RA relativo al Piano Giovani di Zona anni 2025-2027;
- individuare le priorità per gli interventi di manutenzione straordinaria e ordinaria presso le sedi di proprietà.

### 3) IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE

#### ORGANI DELL'ENTE E LORO COMPITI

##### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

|                |                          |
|----------------|--------------------------|
| Presidente     | Mariacristina Rizzonelli |
| Vicepresidente | Antonella De Lazzari     |
| Consigliere    | Rosaria Rosà             |
| Consigliere    | Guido Toniatti           |
| Consigliere    | Salvador Valandro        |

Il Consiglio di amministrazione è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il Consiglio di amministrazione è composto da 5 membri compreso il presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata del Sindaco del Comune di Riva del Garda per 4/5 e dal Consiglio Parrocchiale Pastorale di S. Maria Assunta di Riva del Garda per 1/5.

La durata in carica del Consiglio di amministrazione è di 5 anni.

I consiglieri dell'APSP possono essere nominati per non più di due mandati consecutivi.

I consiglieri devono avere competenza ed esperienza in materia di servizi sociali, sanitari, educativi, di amministrazione pubblica o di gestione aziendale.

I soggetti designanti effettueranno le nomine assicurando condizioni di pari opportunità e un'adequata presenza di entrambi i sessi all'interno del Consiglio di amministrazione."

##### LA PRESIDENTE

|            |                          |
|------------|--------------------------|
| Presidente | Mariacristina Rizzonelli |
|------------|--------------------------|

Alla Presidente spetta:

- curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali;
- dare impulso e promuovere le strategie aziendali,
- convocare e presiedere le sedute del Consiglio di Amministrazione e stabilirne l'ordine del giorno;
- concedere al Direttore i congedi straordinari retribuiti e le aspettative;
- autorizzare il Direttore a prestare attività occasionali non incompatibili al di fuori dell'orario di servizio;
- integrare l'istruttoria degli affari di competenza del Consiglio di Amministrazione;
- esercitare le funzioni delegate dal Consiglio di Amministrazione nei limiti di legge.

##### IL DIRETTORE

|           |                |
|-----------|----------------|
| Direttore | Renzo Galvagni |
|-----------|----------------|

Il Direttore è la figura dirigenziale apicale dell'A.P.S.P. ed è responsabile della gestione

amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

Egli è responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite.

Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione dell'azienda, nonché l'assolvimento degli obblighi derivanti dal Disciplinare dell'incarico (contratto di lavoro) in vigore presso l'A.P.S.P.

È facoltà del direttore proporre motivatamente al Consiglio di Amministrazione l'affido della presidenza di commissioni di gara e/o di concorso e la responsabilità dei rispettivi procedimenti, a un dirigente o funzionario da lui individuato, in possesso di specifiche competenze, anche in convenzione, sia per singolo procedimento che per gruppi omogenei di procedimenti.

## IL REVISORE DEI CONTI

|                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| Revisore dei Conti | Arrigo Spagnoli |
|--------------------|-----------------|

I compiti di revisione sono affidati all'Organo di Revisione disciplinato dal Regolamento Regionale. Esso collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'A.P.S.P. e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria.

Il Consiglio di Amministrazione può affidare all'Organo di Revisione anche ulteriori compiti di controllo interno, ivi compresi il controllo di gestione.

## REMUNERAZIONE DELLE CARICHE

Con deliberazione della Giunta Regionale n. 175 dd. 28/07/2009 sono stati determinati i criteri in base ai quali stabilire i compensi spettanti agli amministratori prevedendo che al Presidente compete un'indennità onnicomprensiva fissata dal Consiglio di Amministrazione in misura non superiore al 35% del trattamento economico iniziale spettante al Direttore; visto l'allegato A al regolamento di organizzazione dell'APSP Casa Mia approvato con Delibera n. 28 del 27 settembre 2017 nel quale viene definito che l'indennità del Presidente sia pari ad un massimo del 15% del trattamento economico iniziale spettante al Direttore e l'indennità massima del Vice Presidente sia pari al 10%, i compensi e rimborsi spettanti agli amministratori sono quelli indicati in tabella.

| COMPENSI AMMINISTRATORI  |   |
|--|---|
| Indennità di carica del Presidente   | euro 866,00 mensili   |
| Indennità di carica del Vice Presidente  | euro 86,60 mensili  |
| Gettoni di presenza per la partecipazione alle sedute del Consiglio di Amministrazione | euro 35,00  |
| Rimborsi spese per missioni fuori del Comune sede dell'Azienda                         | nelle misure previste per i dipendenti dell'area dirigenziale della PAT |
| Revisore dei conti   | compenso annuo di euro 4.200,00 +CNPA 4% + IVA 22%                      |

## FREQUENZA DEGLI INCONTRI DEGLI ORGANI DI GOVERNO E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il Consiglio di Amministrazione si incontra generalmente con cadenza di 60 giorni, alla presenza del Direttore, per deliberare in merito agli obiettivi strategici ed operare valutazioni di indirizzo, oltre che per rimanere aggiornato sui processi aziendali.

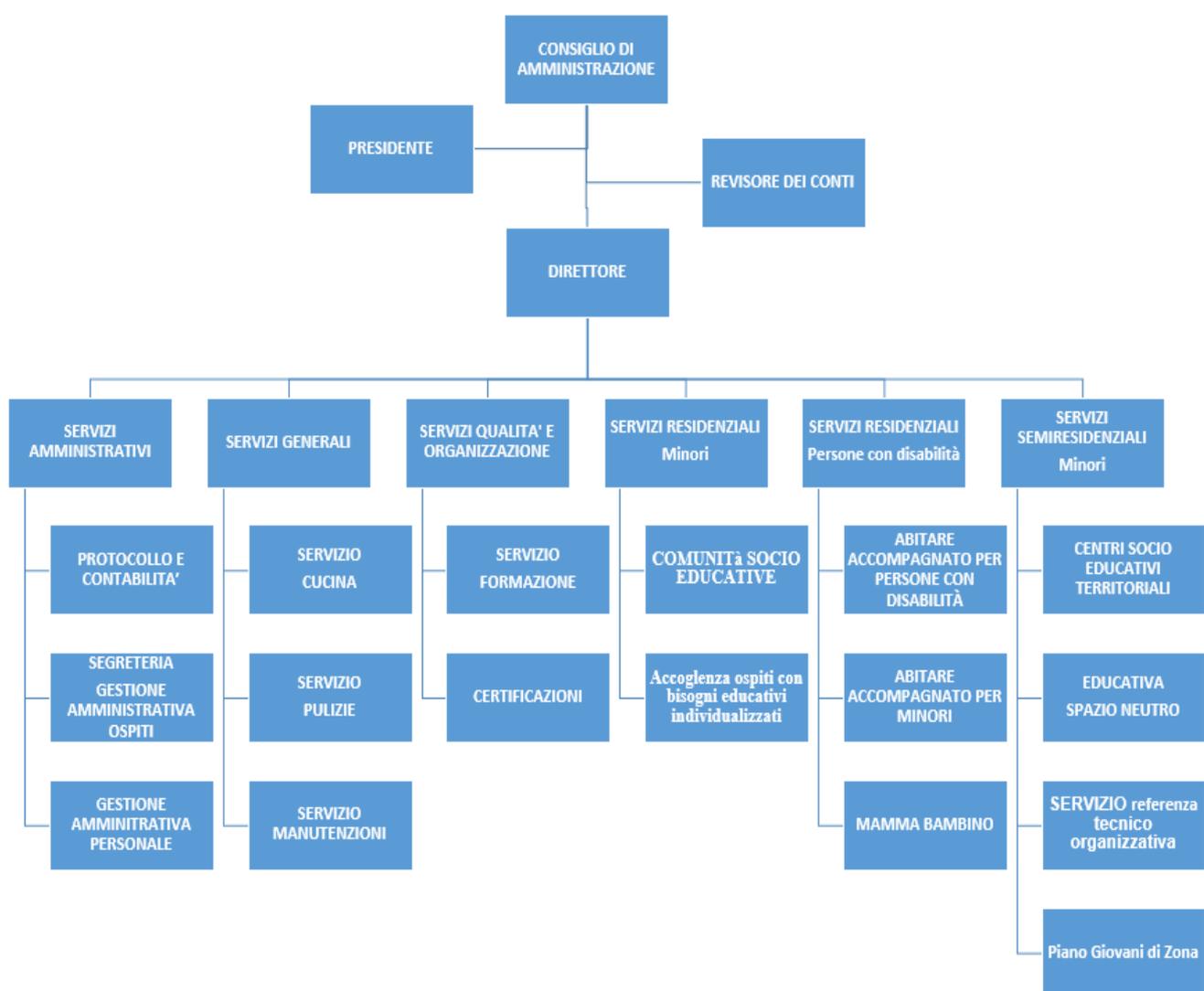
Periodicamente vengono invitate a partecipare al consiglio le coordinatrici dei servizi, al fine di relazionare sull'andamento degli stessi.

Il Direttore convoca con cadenza bisettimanale le coordinatrici per incontri regolari di Staff di Direzione.

Ogni mese e mezzo o secondo necessità il Direttore incontra separatamente le coordinatrici dell'area residenziale e le coordinatrici dell'area territoriale per la programmazione e verifica dei rispettivi servizi.

Il Direttore inoltre programma incontri periodici con il personale degli uffici amministrativi e annualmente un'assemblea plenaria con tutto il personale dell'azienda.

## ORGANIGRAMMA FUNZIONALE E COMPOSIZIONE DELLA STRUTTURA DIRIGENZIALE E ORGANIZZATIVA



Il modello di governance di CASA MIA si basa sul principio della collaborazione intesa come elemento che valorizza le competenze professionali dei singoli e sostiene l'assunzione di specifiche responsabilità in base al sistema dei ruoli previsto dalla struttura organizzativa.

Il metodo basato sulla collaborazione interessa l'intera struttura organizzativa dell'ente e "inizia" dalla sfera direzionale dove, come si vede nello schema che segue, le diverse figure operano all'interno di "spazi" organizzativi appositamente pensati per favorire il dialogo e l'integrazione delle diverse competenze professionali.

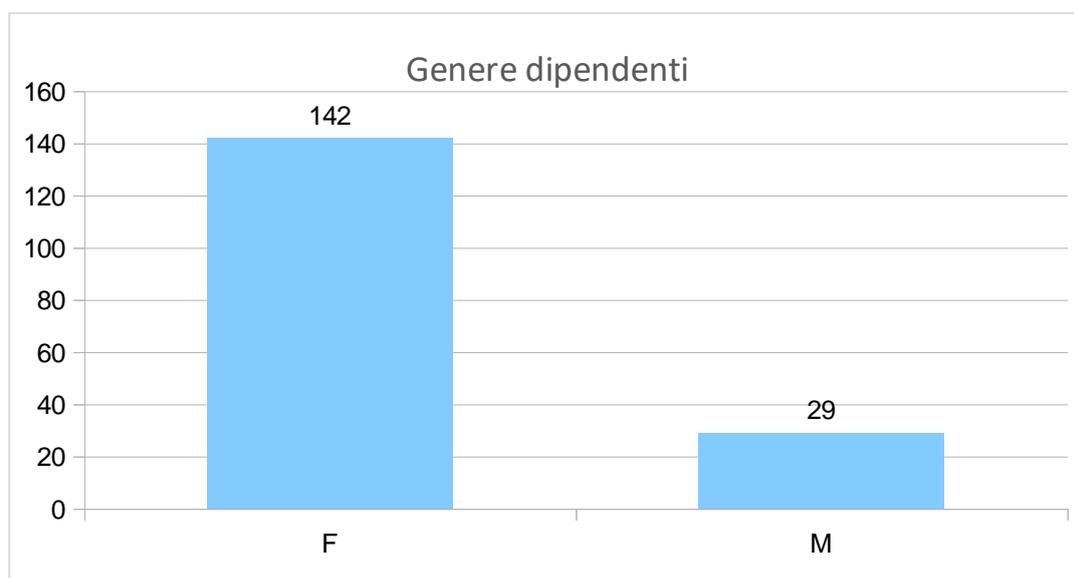
Sono previsti due gruppi di lavoro dedicati alla ricerca e allo sviluppo dei servizi, che coinvolgono contemporaneamente Direttore, coordinatrici, educatori e personale amministrativo.

- Ricerca azione Comunità Residenziale
- Ricerca e innovazione Centri Socio Educativi Territoriali

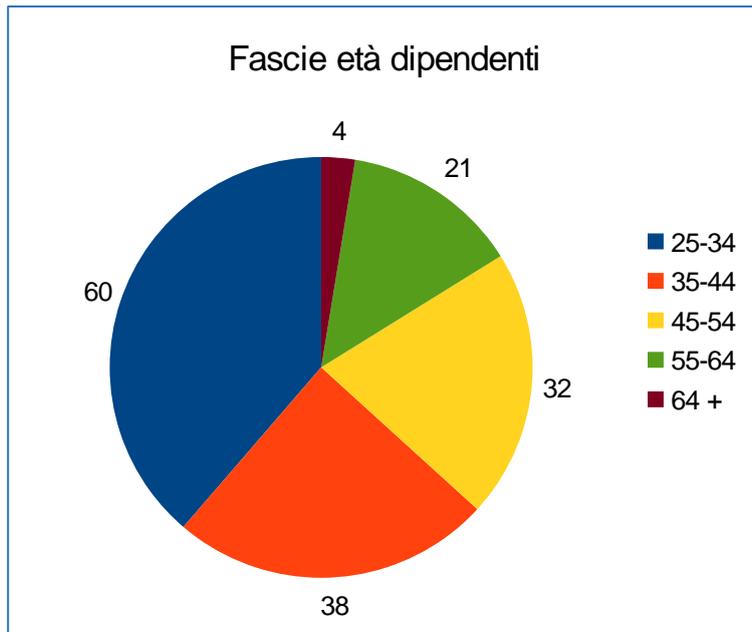
## LE PERSONE CHE OPERANO NELL'ORGANIZZAZIONE

### DIPENDENTI

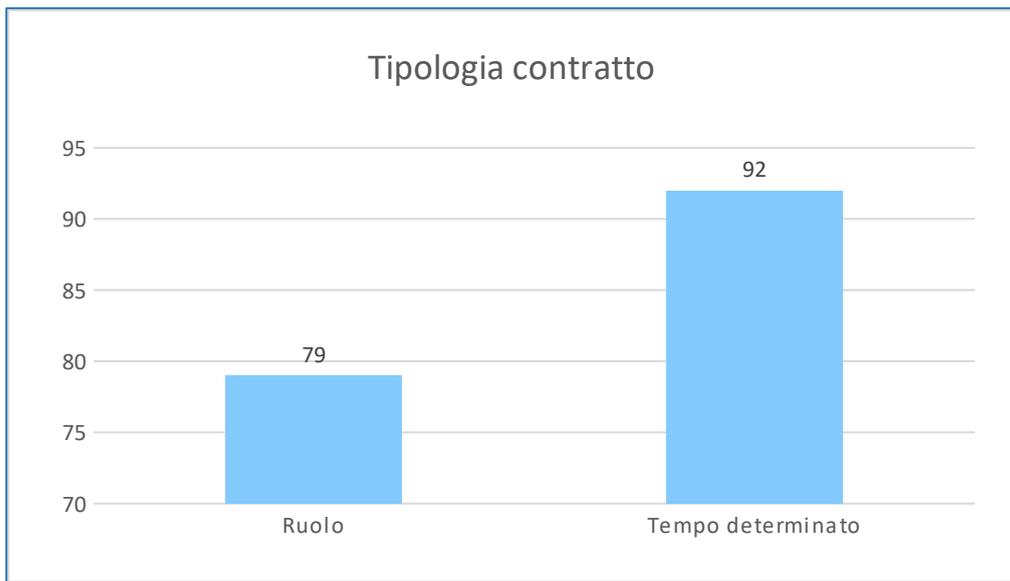
Nel corso del 2024 Casa Mia ha registrato complessivamente 171 dipendenti, totale la cui composizione per genere, età, contratto a tempo determinato o indeterminato e distinzione per ruoli viene illustrata nei seguenti grafici.



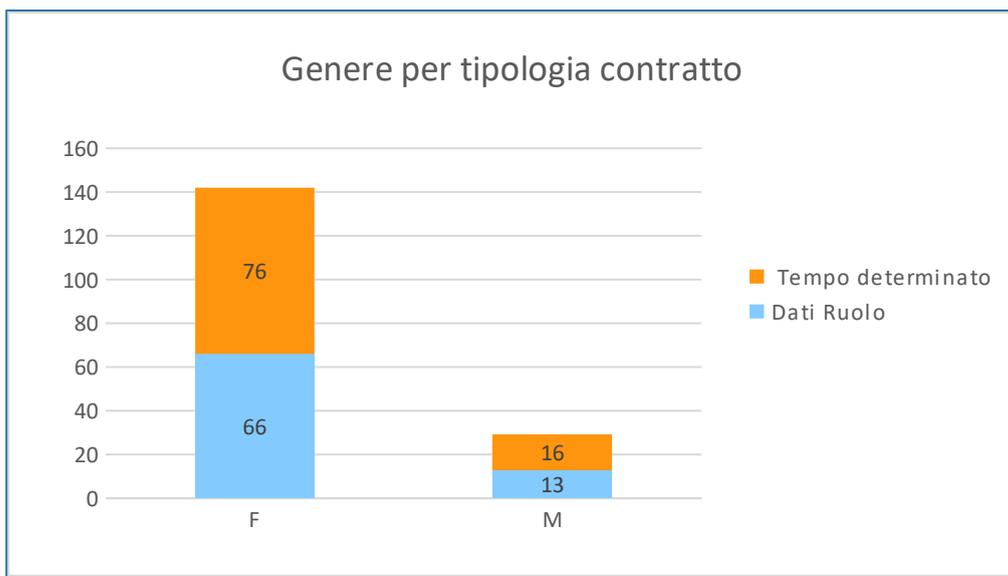
Nr dipendenti al 31/12 con suddivisione per genere (impatto occupazionale femminile)



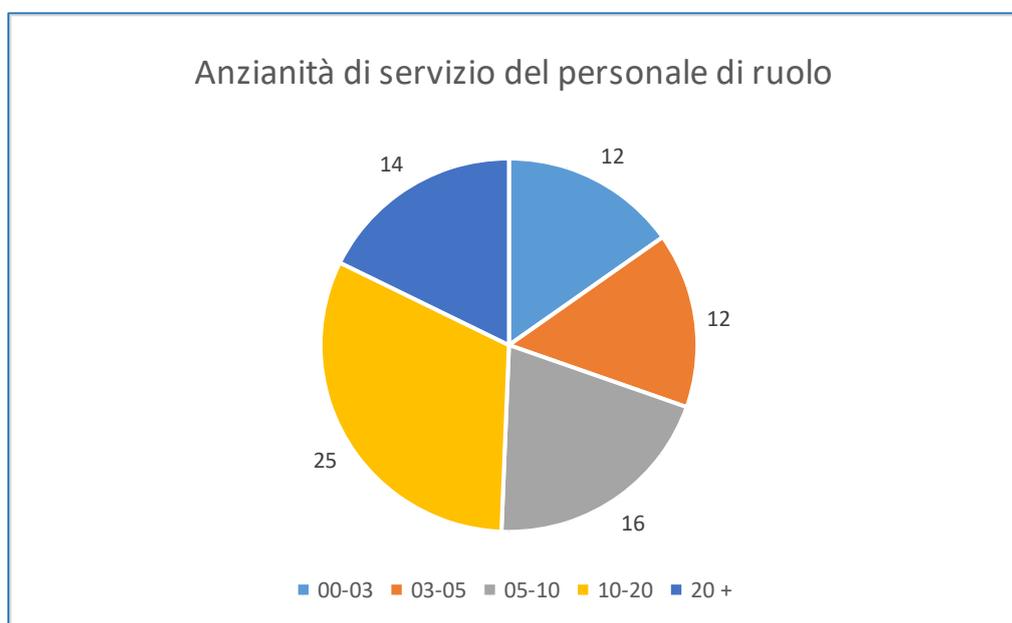
Nr dipendenti al 31/12 con suddivisione per fascia d'età (<25, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, over 64)



Nr dipendenti al 31/12 contati per testa con suddivisione per contratto: t.determinato, t.indeterminato



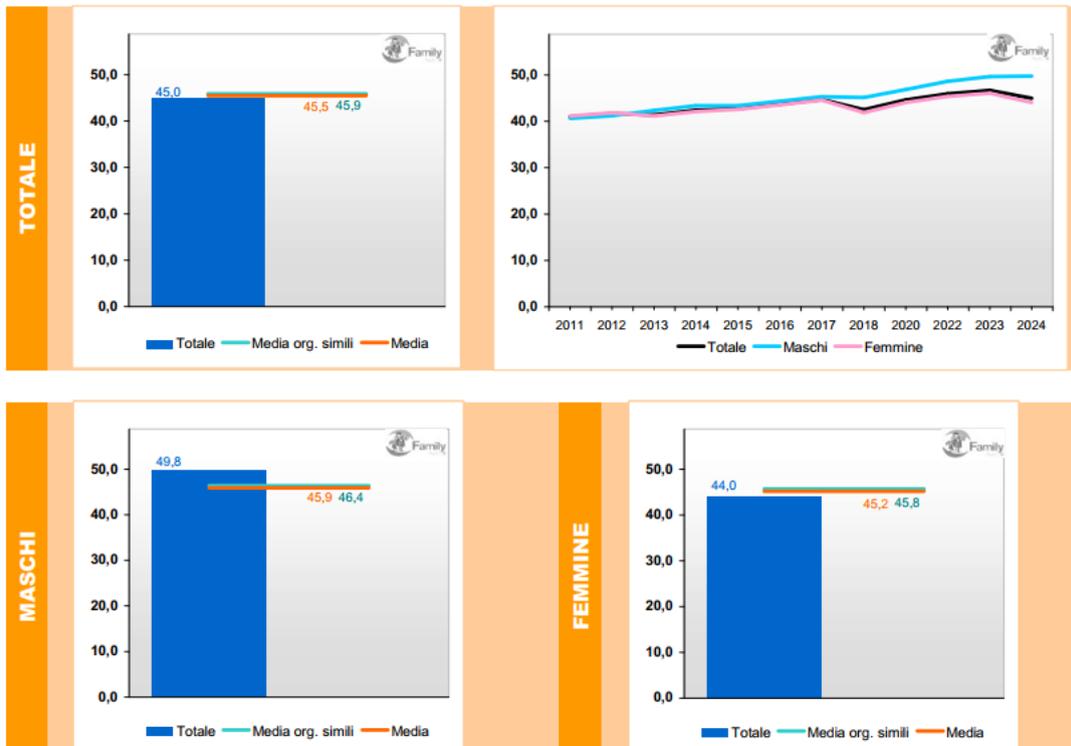
contratto: full time/part time (con ulteriore suddivisione per genere)



anzianità di servizio personale a ruolo (0-3, 3-5, 5-10, 10-20, >20)

Di seguito mutuiamo dalla documentazione afferente al marchio Family Audit alcune rappresentazioni della situazione dell'Ente al 31 dicembre, dove tenendo conto dell'esclusione dei lavoratori stagionali estivi, sono presenti 114 dipendenti.

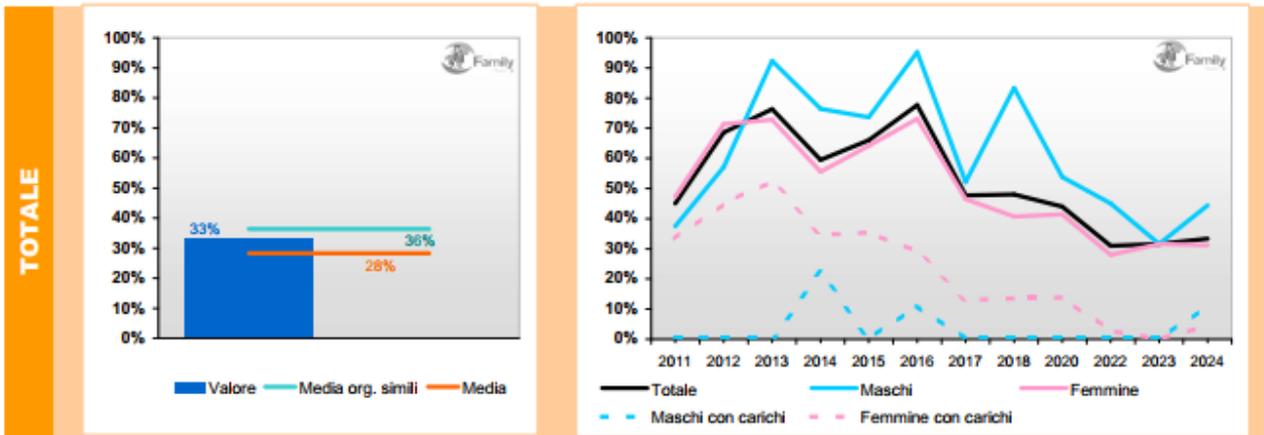
### Occupati per età: Età media degli occupati a tempo indeterminato



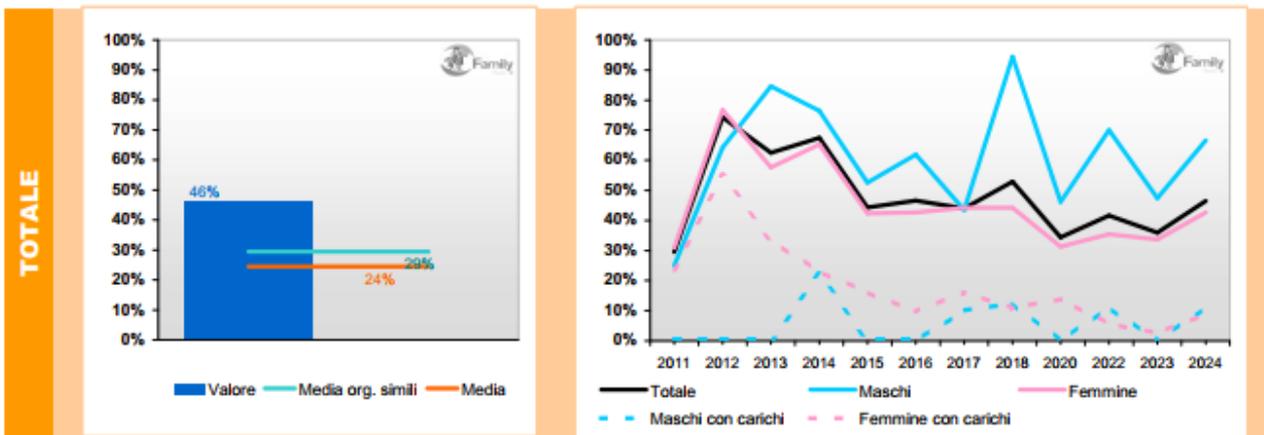
### Occupati per età: Età media degli occupati a termine



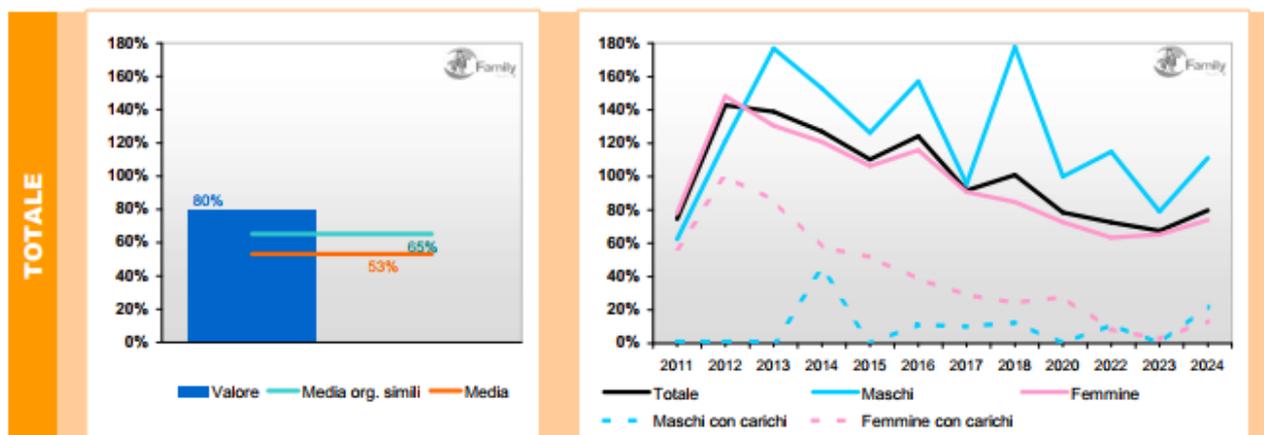
## Assunzioni nell'anno solare



## Cessazioni nell'anno solare



## Turn-over: Assunzioni + Cessazioni



## QUALITÀ DEL LAVORO E VALORIZZAZIONE

L'APSP Casa Mia persegue una politica della qualità che si pone in linea sia con gli indirizzi delle politiche sociali, provinciali e nazionali, orientati alla promozione delle qualificazioni delle prestazioni dei servizi in ambito sociale, sia con gli obiettivi e le modalità operative che fanno riferimento alla Teoria Semantica della Persona.

La politica della qualità è espressione della consapevolezza dell'Ente dell'importanza della formazione continua del personale, che ne sostenga la motivazione e ne accresca la preparazione professionale e si riflette sui diversi ambiti che risultano strettamente interdipendenti e legati tra loro, dalle modalità di lavoro con l'utenza alla valorizzazione del personale.

La conciliazione famiglia-lavoro è garantita dal marchio **Family Audit**, che qualifica una Organizzazione come attenta alle esigenze di Conciliazione Famiglia-Lavoro dei propri dipendenti. Lo standard nasce da una sperimentazione avviata in Trentino dal 2005, che è poi proseguita e andata a regime negli anni successivi e che dal 2010 si è estesa anche a livello nazionale.

Il processo si focalizza su una serie macroambiti e campi di indagine su cui le aziende sono chiamate a impegnarsi al fine di promuovere la conciliazione vita privata-lavoro dei/delle dipendenti (organizzazione del lavoro, cultura aziendale, comunicazione, welfare aziendale, welfare territoriale, nuove tecnologie) e prevede anche la raccolta di un'ampia serie di dati organizzativi utili per realizzare una analisi preliminare della situazione, ma anche per monitorare il cambiamento nel tempo.

Il processo di certificazione Family Audit è sostenuto da un piano aziendale che raccoglie le diverse azioni attivate in favore della conciliazione vita/lavoro. Tale piano è riconsiderato in maniera continuativa da un gruppo di lavoro interno composto da dipendenti che rivestono ciascuno dei ruoli professionali presenti in azienda.

Il personale ai diversi livelli è coinvolto regolarmente in incontri periodici a cadenza regolare volti al confronto e alla partecipazione ai processi di lavoro dell'ente.

Inoltre nel **Piano della formazione** sono previsti diversi pacchetti ore dedicati alla supervisione volta alla "manutenzione" del personale educativo così da prevenire situazioni di disagio.

La **supervisione e la consulenza** di specialisti è prevista sia per il personale educativo che per lo Staff di direzione. Per il personale educativo le modalità della supervisione e la tipologia di professionista variano in base al servizio educativo in cui si opera, con l'obiettivo di garantire al personale un supporto. Il supervisore incontra i team a cadenze regolari per l'analisi di situazioni proposte dagli stessi educatori. Oltre alla supervisione sui casi è prevista anche una supervisione sui vissuti degli operatori. Le coordinatrici dei vari servizi vengono supportate da un professionista con formazione psicologica e psicoterapeutica.

Anche la formazione contribuisce in misura importante al benessere del personale: per questo Casa Mia aggiunge alla formazione sulla sicurezza nell'ambiente di lavoro anche formazione tematica dedicata alla specificità dell'ambito di relazione con l'utenza.

## FORMAZIONE TEMATICA

Nel 2024 le ore di formazione offerte al personale, esclusa la formazione obbligatoria, sono state complessivamente **1321**.

| Azione formativa   | Fornita da  | Rivolta a   | Quantità media annua realizzata            |
|--|---|---|--|
| team confronto, monitoraggio e riprogrammazione  | Operatori interni   | personale educativo, coordinamento, referenti uffici amministrativi | mediamente 50 per ogni operatore           |
| ricerca azione/innovazione   | Operatori interni   | personale educativo   | 15 ore per parte degli educatori           |
| Supervisione sui casi per il personale educativo   | Esperto esterno   | personale educativo   | 9 ore per ogni operatore                   |
| Supervisione sui vissuti per il personale educativo  | Esperto esterno   | personale educativo   | 9 ore per ogni operatore                   |
| Supervisione direzione e middle management   | Esperto esterno   | Staff di direzione  | 20 ore per le coordinatrici e il direttore |
| Divulgazione attività piano aziendale F.Audit  | Operatori interni   | Tutto il personale e scup   | Variabile                                  |
| Gruppo di lavoro F.Audit   | Operatori interni   | trasversale   | 8 per ca una decina di operatori           |
| Plenaria di informazione/condivisione  | Operatori interni   | Tutto il personale e scup   | 6 ore per ogni dipendente                  |
| Formazione estate e team building  | Esperto esterno e operatori interni   | Personale CSET e neoassunti stagionali                              | 50 per ca 30 operatori                     |
| Autoformazione di settore  | Operatori interni   | Personale specifico del settore individuato                         | 5 ore per ogni servizio                    |
| Formazione competenze psico/pedagogiche  | Esperto esterno   | personale educativo   | 10 ore per ogni operatore                  |
| Estensione ai dipendenti degli eventi formativi propri offerti al territorio (scuola genitori ecc) | Esperto esterno   | Tutto il personale, scup e volontari                                | Variabile                                  |
| Formazione specifica area animazione   | Operatori interni   | volontari   | variabile                                  |
| Adesione formazione enti esterni   | Enti esterni (PAT, enti territoriali alto Garda, proposte sul territorio nazionale) | variabile   | variabile                                  |

## FORMAZIONE OBBLIGATORIA

| Azione formativa                  | Fornita da                                | Rivolta a          | Quantità prevista |
|-----------------------------------|---|--------------------|-------------------|
| Sicurezza sul lavoro generale     | Agenzie di formazione                     | Tutto il personale | Come da normativa |
| Sicurezza specifica               | Agenzie di formazione                     | Tutto il personale | Come da normativa |
| Privacy                           | DPO e operatori interni                   | Tutto il personale | Come da normativa |
| Informazione piano di evacuazione | Agenzie di formazione e operatori interni | Tutto il personale | Come da normativa |

|  |                       |  |                   |
|--|-----------------------|--|-------------------|
| Responsabile dell'anticorruzione e trasparenza | Agenzie di formazione | Direttore  | Come da normativa |
| Anticorruzione e trasparenza                   | Agenzie di formazione | Tutto il personale                                   | Come da normativa |
| Addetto antincendio                            | Agenzie di formazione | Gran parte del personale                             | Come da normativa |
| Addetto primo soccorso                         | Agenzie di formazione | Gran parte del personale                             | Come da normativa |
| HACCP  | Agenzie di formazione | Personale ausiliario e parte del personale educativo | Come da normativa |
| Formazioni obbligatoria figure specifiche      | Agenzie di formazione | Manutentore RLS                                      | Come da normativa |

## VOLONTARI

Al fine di valorizzare al meglio il prezioso coinvolgimento del volontariato l'APSP Casa Mia ha promosso un progetto dedicato, denominato "IO CI SONO", volto al il coinvolgimento dei volontari e alla sensibilizzazione alla solidarietà e del senso civico.



Il progetto a sostegno del volontariato nasce nel 2008 con l'obiettivo principale di sostenere e potenziare la partecipazione e il volontariato adulto all'interno dei servizi socio assistenziali dell'APSP Casa Mia. Nel corso degli anni il progetto si è ampliato e continua a rinnovarsi, individuando nuovi obiettivi nell'ottica di

- potenziare la partecipazione e il coinvolgimento del **volontariato adulto** attraverso azioni quali la formazione su tematiche legate al lavoro educativo all'interno di servizi per minori, la formazione in materia di sicurezza, favorire il volontariato all'interno dei servizi dell'APSP Casa Mia, il coinvolgimento dei volontari nelle azioni di raccolta fondi a sostegno del progetto Io Ci Sono (es. Bancarella, ecc.)
- Potenziare la partecipazione e il coinvolgimento del **volontariato giovanile** attraverso azioni quali la formazioni di tipo anche esperienziale (esperienze di cittadinanza attiva: es. US Calcio Riva aiuto allenatori, interventi di rigenerazione urbana,....) su tematiche legate al volontariato e al senso civico, una giornata di formazione in primavera in preparazione al volontariato estivo (tecniche di animazione di gruppi di bambini), la formazione su tecniche di animazione in occasione di eventi (baby dance, trucca bimbi, ...), la realizzazione delle proposte estive di IO CI SONO e IO CI SONO SUMMER CAMP
- Partecipare ad iniziative di **solidarietà con ricaduta su terzi** per sostenere la formazione e la crescita dei volontari rispetto alla tematica della solidarietà, del volontariato e del senso civico

### Tipologie di volontari, processi d'ingresso e organizzazione

I volontari presenti nei diversi servizi sono adulti e ragazzi/e che hanno conosciuto il nostro progetto e dato disponibilità. Ci sono ex insegnanti in pensione, pensionati di altre categorie lavorative, giovani delle scuole superiori e delle università e adulti.

Ogni volontario inserito partecipa ad un colloquio iniziale con uno dei referenti del progetto. Durante questo momento c'è una conoscenza reciproca e vengono presentati i servizi di APSP Casa Mia. In seguito il volontario viene contattato dagli educatori del gruppo/servizio dove verrà inserito per definire giornate ed orari.

Ogni volontario compila una scheda di raccolta dati e, durante il suo percorso, un foglio firme per segnare la sua disponibilità.

Ogni volontario ha una copertura assicurativa

| I numeri del volontariato                     |      |
|---|------|
| volontari inseriti a fine dicembre 2024       | 110  |
| totale ore di volontariato ricevute nell'anno | 2041 |
| totale giornate ricevute                      | 864  |

| Distribuzione del volontariato sui servizi      |              |        |
|---|--------------|--------|
| Servizio  | Nr volontari | Nr ore |
| Comunità socio educativa                        | 6            | 316    |
| Abitare accompagnato per persone con disabilità | 1            | 55     |
| Centri socio educativi territoriali             | 11           | 847    |
| Eventi alla cittadinanza                        | 5            | 682    |
| Centro famiglie                                 | 9            | 141    |

Nel corso dell'anno è avvenuta, come di consueto, la condivisione del progetto ai ragazz\* che frequentano le classi terze della scuola superiore liceo Maffei indirizzo scienze-umane. Una mattinata di conoscenza reciproca dove i ragazz\* hanno potuto condividere anche gli elaborati prodotti in classe riportanti riflessioni sul volontariato.

Rispetto a specifici progetti alcuni quotidiani locali hanno riportato nei loro articoli iniziative e azioni solidali proposte dal progetto IO CI SONO. E' stata evidenziata l'importanza di sviluppare, anche nella collettività, una maggior consapevolezza verso la sostenibilità e il senso civico. Sono state significative le collaborazioni con alcune realtà associative, territoriali e regionali, grazie alle quali i volontari del progetto e la cittadinanza hanno potuto sentirsi parte attiva di una azione concreta a supporto di fragilità e bisogni materiali.

Sono stati proposti corsi di formazione su due attività che vengono di solito realizzate negli eventi: trucca-bimbo e babydance. Gli stessi volontari, che collaborano con il progetto da anni, si sono messi in gioco proponendo questi due momenti formativi ai giovani ed adulti iscritti.

I volontari sono stati coinvolti inoltre all'interno del percorso formativo TimeOut, un percorso che nel tempo ha sostenuto la riflessione sul rapporto intergenerazionale, focalizzando l'attenzione sul significato familiare dell'adolescenza. Un' occasione di incontro, confronto, formazione e crescita a tutte le persone coinvolte.

Anche nel 2024 all'interno della proposta IO CI SONO camp, i ragazz\* dai 14 ai 16 anni, hanno avuto la possibilità di guardare il territorio con occhi diversi, mettendo in gioco le loro competenze,

rendendosi utili, incontrando realtà locali impegnate nel campo della solidarietà, della tutela dell'ambiente, delle attività culturali e ricreative. Stando insieme agli altri e condividendo un obiettivo i ragazz\* e gli educatori del camp hanno provato l'esperienza di essere volontario all'interno dei centri Socio Educativi territoriali del nostro ente.

I volontari del progetto hanno collaborato ad azioni solidali a favore di realtà associative regionali partecipando in prima persona alle raccolte di materiale o alle attività di sensibilizzazione.

Quest'anno è stato possibile attivare una convenzione con CSV di Trento per l'attivazione del Progetto BeJetzt!, che ha permesso a n°1 studentessa del Liceo A. Maffei di Riva del Garda di svolgere il proprio progetto di alternanza scuola-lavoro presso i Centri estivi.

Durante l'Estate 2024, è stato attivato il progetto di volontariato "Io Ci Sono" (dai 16 anni in su - nati dal 2008), mentre per i più piccoli è stato proposto per la seconda edizione il progetto estivo "Io ci Sono CAMP" (14-16 anni nati 2008/2010). Il progetto ha visto la partecipazione di n°44 ragazzi e ragazze del nostro territorio, n° 13 dai 16 anni in su che hanno svolto volontariato nell'ambito vari servizi estivi, in affiancamento agli educatori, n° 34 dai 14 ai 16 anni di età che hanno fatto l'esperienza di volontariato nell'ambito della proposta Io Ci Sono Camp, n°7 dai 12 ai 13 anni (ragazzi/e iscritti ai Centri socio educativi nel periodo scolastico). Anche per l'estate 2024 inoltre si è inoltre attivato il progetto di Volontariato Aziendale che Aquafil ha proposto ai propri dipendenti in collaborazione con APSP Casa Mia: n° 7 volontari adulti, che hanno aderito al progetto.



## Servizio civile e Tirocini

Casa mia promuove l'attivazione di progetti di Servizio Civile, di Tirocini universitari o relativi ad altri istituti di formazione, ed è disponibile a percorsi di alternanza scuola/lavoro in un'ottica di coinvolgimento e promozione sociale giovanile, riconoscendo l'opportunità per i giovani di sperimentarsi e acquisire maggiori consapevolezza e la speculare possibilità di conoscere e preparare al lavoro ragazzi che in alcuni casi concretizzano l'esperienza con l'effettiva assunzione presso l'azienda. Di seguito i progetti implementati nel 2024.

| Progetti nel 2024                    |    |
|--------------------------------------|----|
| Progetti di Servizio civile          | 4  |
| Tirocini universitari curriculari    | 8  |
| Tirocini di altri istituti formativi | 0  |
| Progetti di alternanza S/L           | 18 |

## 4) LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE

### ASPETTI ECONOMICI, FINANZIARI E PATRIMONIALI

L'APSP Casa Mia presenta beni patrimoniali indisponibili, costituiti dai beni mobili ed immobili destinati in modo diretto all'attività istituzionale. Essi trovano specifica evidenziazione nell'Inventario.

L'insieme dei beni patrimoniali indisponibili è incrementato a seguito di contributi pubblici o privati a destinazione vincolata, donazioni di beni mobili ed immobili a titolo di incremento del patrimonio indisponibile, sopravvenienze attive specificamente a ciò destinate con delibera del Consiglio di Amministrazione.

L'Azienda persegue i propri scopi mediante l'utilizzo di mezzi finanziari quali le rendite patrimoniali, somme derivanti da alienazioni di beni patrimoniali, contributi pubblici e privati, eredità, lasciti e donazioni senza vincolo di destinazione all'incremento del patrimonio indisponibile, entrate derivanti dall'erogazione di servizi e prestazioni, entrate derivanti dallo svolgimento di attività connesse a quelle istituzionali, altre entrate.

Tutte le risorse dell'Azienda, ivi compreso l'eventuale utile di esercizio, sono destinate direttamente o indirettamente al raggiungimento delle finalità istituzionali, nel rispetto dei vincoli di destinazione previsti dalle normative vigenti.

L'Azienda informa la propria attività secondo il principio della programmazione economico-finanziaria.

Il Regolamento di Contabilità precisa i contenuti del piano programmatico, nel rispetto della legge e del Regolamento Regionale e definisce le ulteriori norme relative all'organizzazione contabile dell'azienda.

### PROFILO PATRIMONIALE

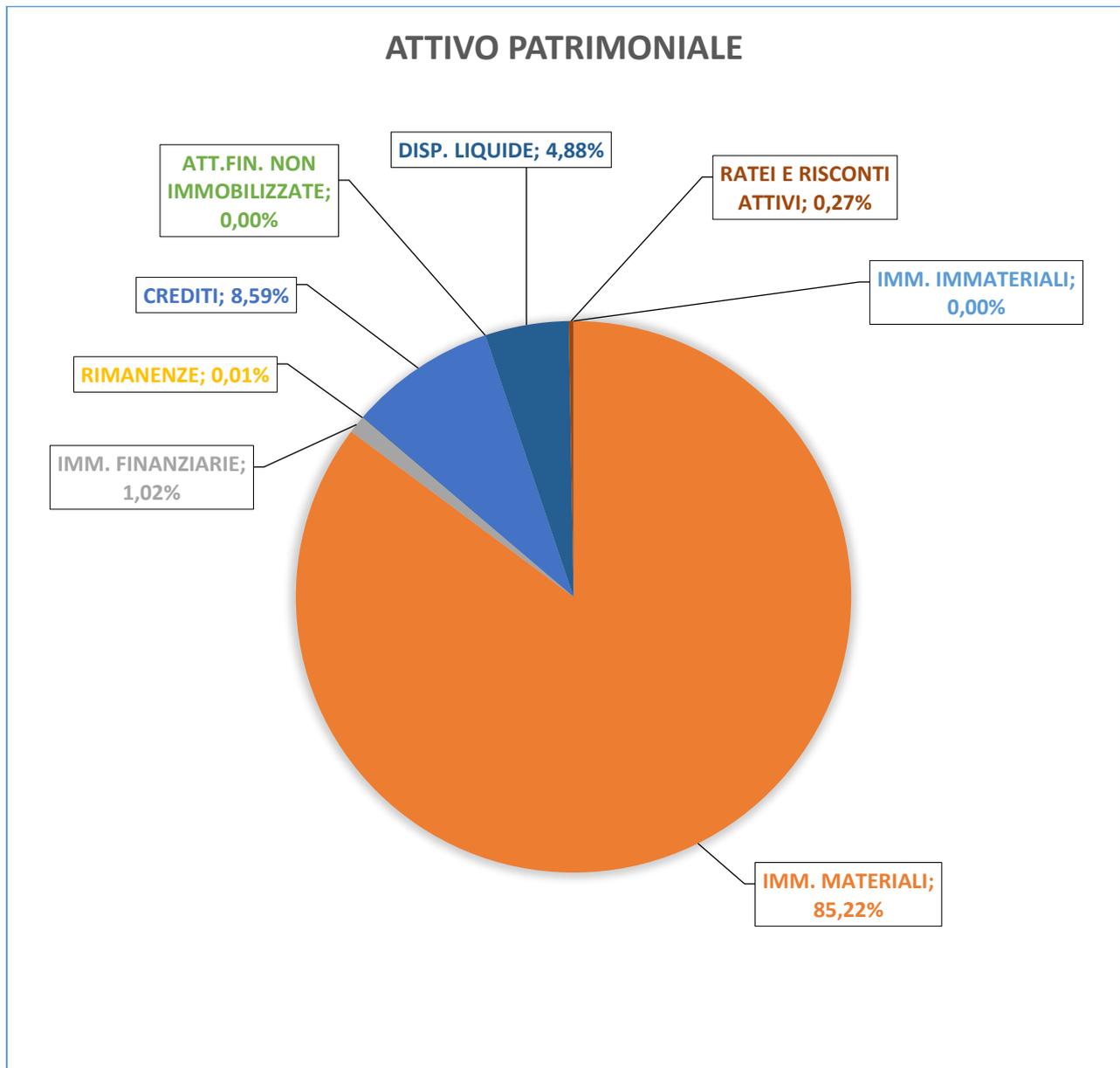
Il profilo patrimoniale dell'ente viene illustrato nelle tabelle e grafici che seguono.

#### ATTIVO PATRIMONIALE

Di seguito la composizione dell'attivo negli ultimi anni, nelle macro-voci immobilizzazioni, attivo circolante e ratei e risconti attivi e la rappresentazione grafica dell'esercizio 2024.

| ANNO                       | 2022          | 2023          | 2024          |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| ATTIVO                     | 14.399.192,17 | 14.537.210,42 | 14.574.676,24 |
| IMMOBILIZZAZIONI           | 12.658.743,05 | 12.537.971,63 | 12.387.441,80 |
| IMM. IMMATERIALI           | 3.797,92      | 233,06        | 0,00          |
| IMM. MATERIALI             | 12.516.270,99 | 12.389.065,02 | 12.248.940,19 |
| IMM. FINANZIARIE           | 138.674,14    | 148.673,55    | 138.501,61    |
| ATTIVO CIRCOLANTE          | 1.716.711,83  | 1.959.570,08  | 2.134.529,19  |
| RIMANENZE                  | 1.026,88      | 1.743,43      | 1.006,46      |
| CREDITI                    | 1.377.906,57  | 1.249.065,03  | 1.283.903,98  |
| ATT.FIN. NON IMMOBILIZZATE | 0,00          | 0,00          | 0,00          |
| DISP. LIQUIDE              | 337.778,38    | 708.761,62    | 849.618,75    |

|                         |           |           |           |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| RATEI E RISCONTI ATTIVI | 23.737,29 | 39.668,71 | 52.705,25 |
| RATEI E RISCONTI ATTIVI | 23.737,29 | 39.668,71 | 52.705,25 |



La voce più cospicua dell'attivo patrimoniale è rappresentata dalle immobilizzazioni materiali. Si specifica che i beni mobili ed immobili di proprietà dell'Ente prima della data di iscrizione dell'Azienda nel registro di cui all'art. 18 della L.R. 21/09/2005 n. 7 sono contabilizzati in base a quanto previsto dall'art. 28 D.P.Reg. n. 4/L del 13/04/2006 come modificato dal D.P.Reg. n. 12/L del 13/12/2007 e successivo D.P.Reg. n. 12/L del 16/12/2008 che prevede l'esclusione dalle procedure di ammortamento per "i beni immobili realizzati o acquistati dall'IPAB prima della data in cui ha effetto l'iscrizione dell'Azienda nel registro di cui all'articolo 18 della legge, quelli che siano ultimati entro un anno dalla stessa data, nonché quelli che entro il secondo anno successivo lo stesso termine i Comuni o altri

enti pubblici trasferiscano all'Azienda a qualsiasi titolo".

Le immobilizzazioni acquistate successivamente alla data di iscrizione dell'Azienda nel registro di cui all'art. 18 della L.R. 21/09/2005 n. 7 sono state valutate al costo di acquisto e sono oggetto di ammortamento come previsto dai principi contabili.

Si precisa che i fabbricati dell'ente sono rappresentati dall'edificio sede di viale Trento 26, dall'edificio di S. Alessandro in via T. Miorelli n. 2L, da Casa Bresciani in via Brione. A disposizione dell'Ente vi è anche della campagna di proprietà.

Tutti i beni, ad eccezione della campagna, sono impiegati direttamente nelle finalità statutarie proprie dell'Ente.

La campagna è concessa in affitto ad alcuni contadini che corrispondono un canone annuo.

Le strutture proprie dell'ente corrispondono a

- Viale Trento 26 a Riva del Garda
- Via Brione 84 a Riva del Garda
- Via T. Miorelli 2L a Riva del Garda

Sedi in comodato d'uso.

Centro Cà del Nemoler - Dro, Vicolo Termini 16.

Centro Pietra – Dro (Pietramurata), presso la Casa Sociale.

Centro Jenga – Nago, presso Canonica di Nago Via S. Vigilio 9.

Centro Kaleidos – Ledro (Bezzecca), via Chiassi.

Centro Totem - Tenno, presso La Sala Tennis via dei Laghi 30.

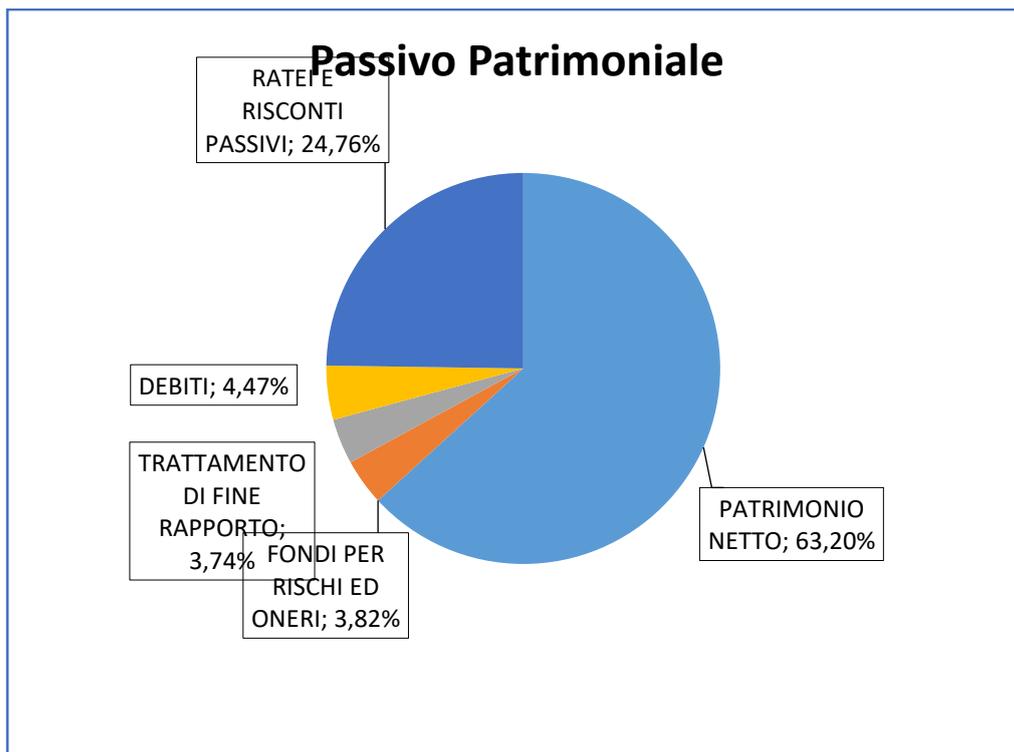
Centro frisbee – Arco presso Villa Althamer, via Paolina Caproni Maini 24.

Famiglie al Centro – Madruzzo, via Roma 3.

## PASSIVO PATRIMONIALE

Di seguito la composizione del passivo negli ultimi anni, nelle macro-voci e ratei e risconti passivi e la rappresentazione grafica dell'esercizio 2024.

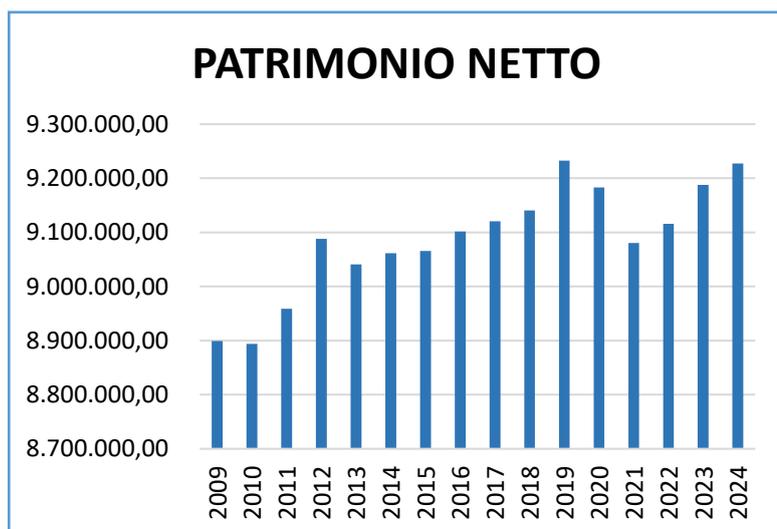
| ANNO                         | 2022                 | 2023                 | 2024                 |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <b>PASSIVO</b>               | <b>14.399.192,17</b> | <b>14.537.210,42</b> | <b>14.574.676,24</b> |
| PATRIMONIO NETTO             | 9.115.855,92         | 9.187.626,00         | 9.227.116,31         |
| PATRIMONIO NETTO             | 9.115.855,92         | 9.187.626,00         | 9.227.116,31         |
| CAPITALE DI TERZI            | 1.557.486,67         | 1.749.739,05         | 1.885.752,18         |
| FONDI PER RISCHI ED ONERI    | 421.615,75           | 555.777,69           | 754.057,24           |
| TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO | 510.995,68           | 544.031,36           | 509.074,22           |
| DEBITI                       | 624.875,24           | 649.930,00           | 622.620,72           |
| RATEI E RISCOINTI PASSIVI    | 3.725.849,58         | 3.599.845,37         | 3.461.807,75         |



#### PATRIMONIO NETTO

La quota più importante è rappresentata dal patrimonio netto, la quale è composta principalmente dal capitale di dotazione, da una quota definita come avanzo di amministrazione IPAB, dalle riserve e, per l'anno 2024, dall'utile di esercizio.

Di seguito viene mostrato l'andamento di tale valore, mentre più sotto l'andamento degli importi delle singole voci degli ultimi anni.

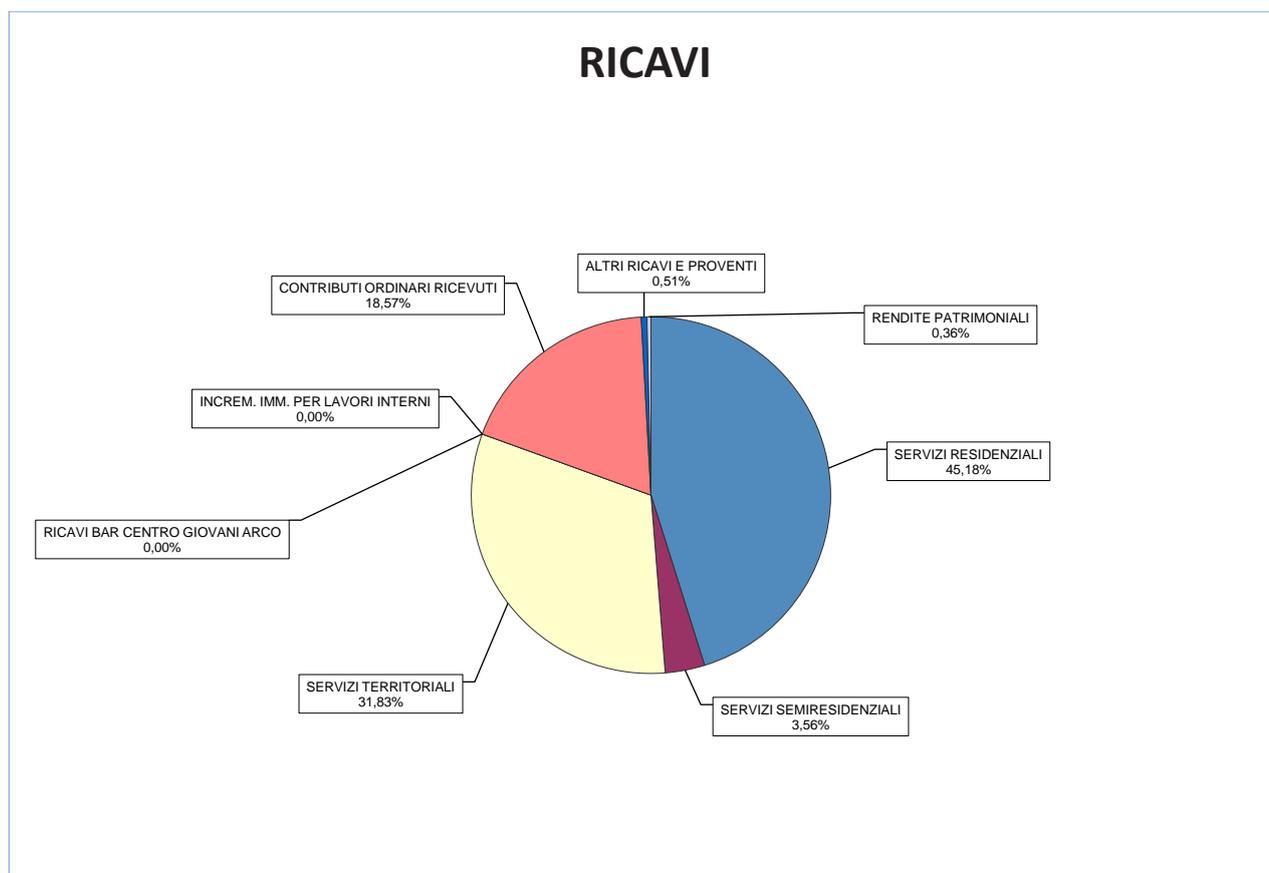


Dalla trasformazione dell'Ente in APSP l'andamento del patrimonio netto pertanto evidenzia l'andamento della gestione annua dell'Ente, in quanto non vi sono state modifiche né nell'importo del capitale di dotazione né nella quota dell'avanzo di amministrazione IBAP.

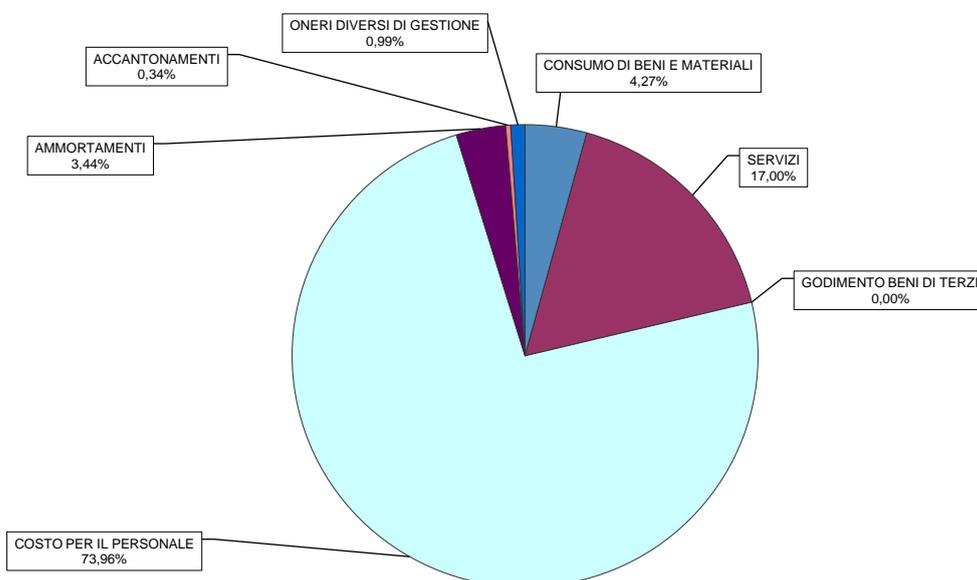
| ANNO                          | 2022                | 2023                | 2024                |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>PATRIMONIO NETTO</b>       | <b>9.115.855,92</b> | <b>9.187.626,00</b> | <b>9.227.116,31</b> |
| CAPITALE DI DOTAZIONE         | 8.673.506,54        | 8.673.506,54        | 8.673.506,54        |
| AVANZO AMMINISTRAZIONE IPAB   | 214.986,60          | 214.986,60          | 214.986,60          |
| RISERVE                       | 191.814,41          | 227.362,78          | 299.132,86          |
| RISERVE                       | 0,00                | 0,00                | 0,00                |
| RISULTATI ESERCIZI PRECEDENTI | 191.814,41          | 227.362,78          | 299.132,86          |
| RISULTATO D'ESERCIZIO         | 35.548,37           | 71.770,08           | 39.490,31           |
| UTILE D'ESERCIZIO (PATR.)     | 35.548,37           | 71.770,08           | 39.490,31           |
| PERDITA D'ESERCIZIO (PATR.)   | 0,00                | 0,00                | 0,00                |

## COMMENTI ALLE PRINCIPALI VOCI DI CONTO ECONOMICO

I costi e i ricavi sono stati contabilizzati in base al principio di competenza indipendentemente dalla data di incasso e pagamento, al netto dei resi e degli sconti, degli abbuoni e dei premi.



## COSTI



## RICAVI SERVIZI E TIPOLOGIA DI FINANZIAMENTO

Di seguito riportiamo la ripartizione dei ricavi da vendita e prestazione nelle diverse tipologie di servizio negli ultimi anni e più sotto per ogni area la tipologia di finanziamento presente.

| ANNO                            | 2022         | 2023         | 2024         |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| VALORE DELLA PRODUZIONE         | 5.308.003,79 | 5.425.437,96 | 5.798.454,83 |
| RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI | 4.332.950,34 | 4.371.044,28 | 4.328.430,56 |
| SERVIZI RESIDENZIALI            | 2.515.790,50 | 2.451.030,70 | 2.372.772,80 |
| SERVIZI SEMIRESIDENZIALI        | 399.841,89   | 193.160,30   | 224.087,33   |
| SERVIZI TERRITORIALI            | 1.417.317,95 | 1.726.853,28 | 1.731.570,43 |
| RICAVI BAR CENTRO GIOVANI ARCO  | 0,00         | 0,00         | 0,00         |

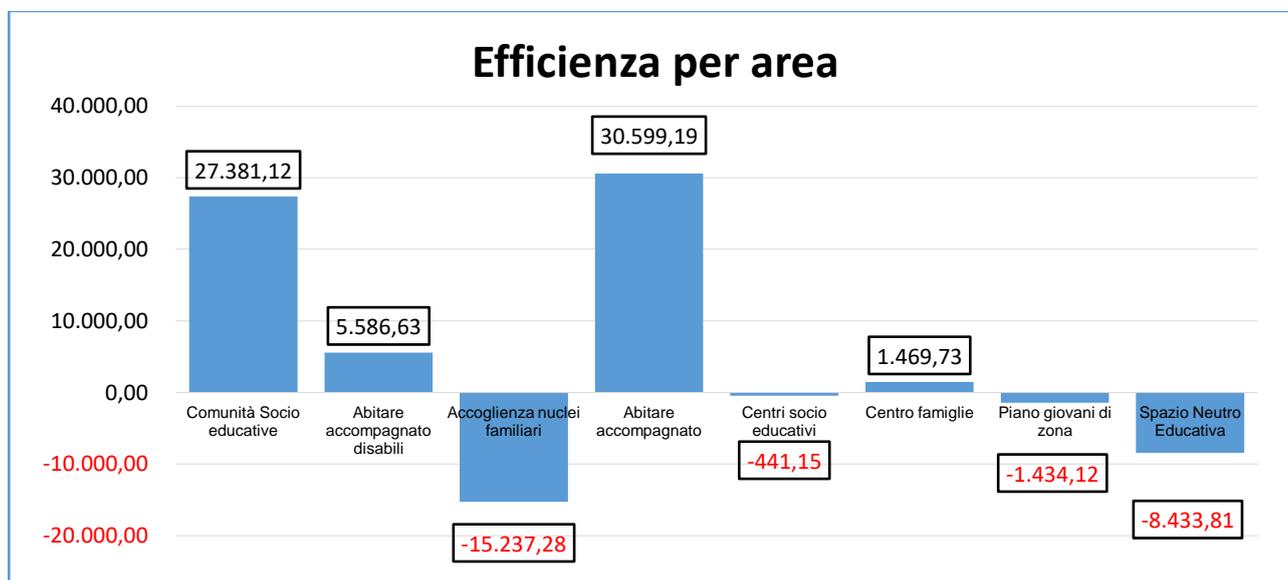
## SITUAZIONE ECONOMICA

Il grafico che seguente mostra il risultato degli ultimi anni.



## GRADO DI EFFICIENZA PER AREA

Il grafico evidenzia l'andamento delle varie aree di attività nel corso dell'anno 2024.

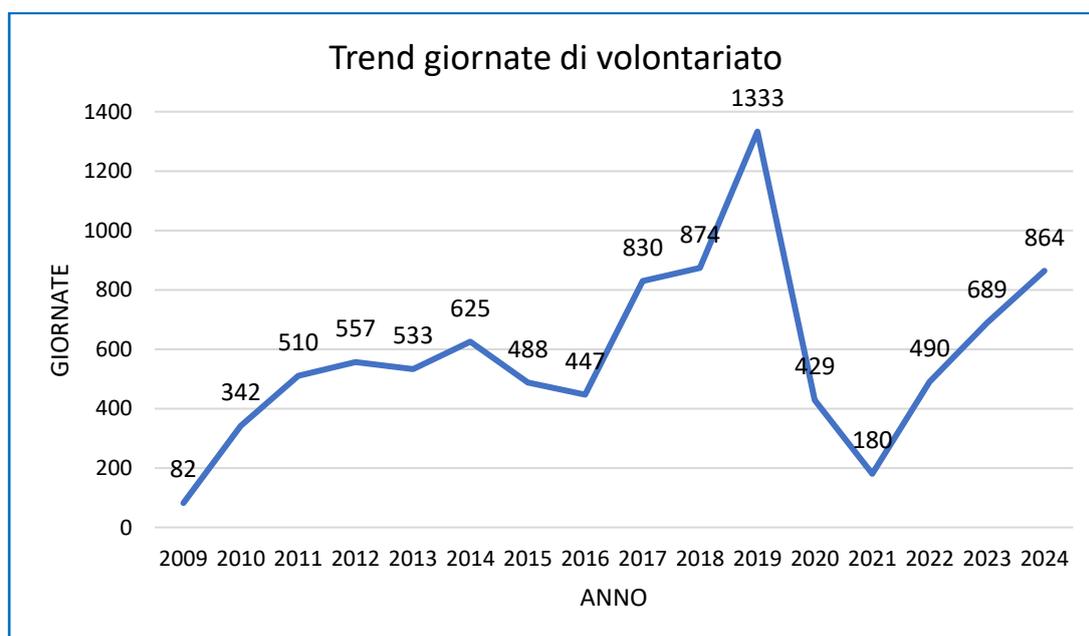


## VALORIZZAZIONE DI RISORSE GRATUITE RISORSE IN NATURA, IN LAVORO E SERVIZI

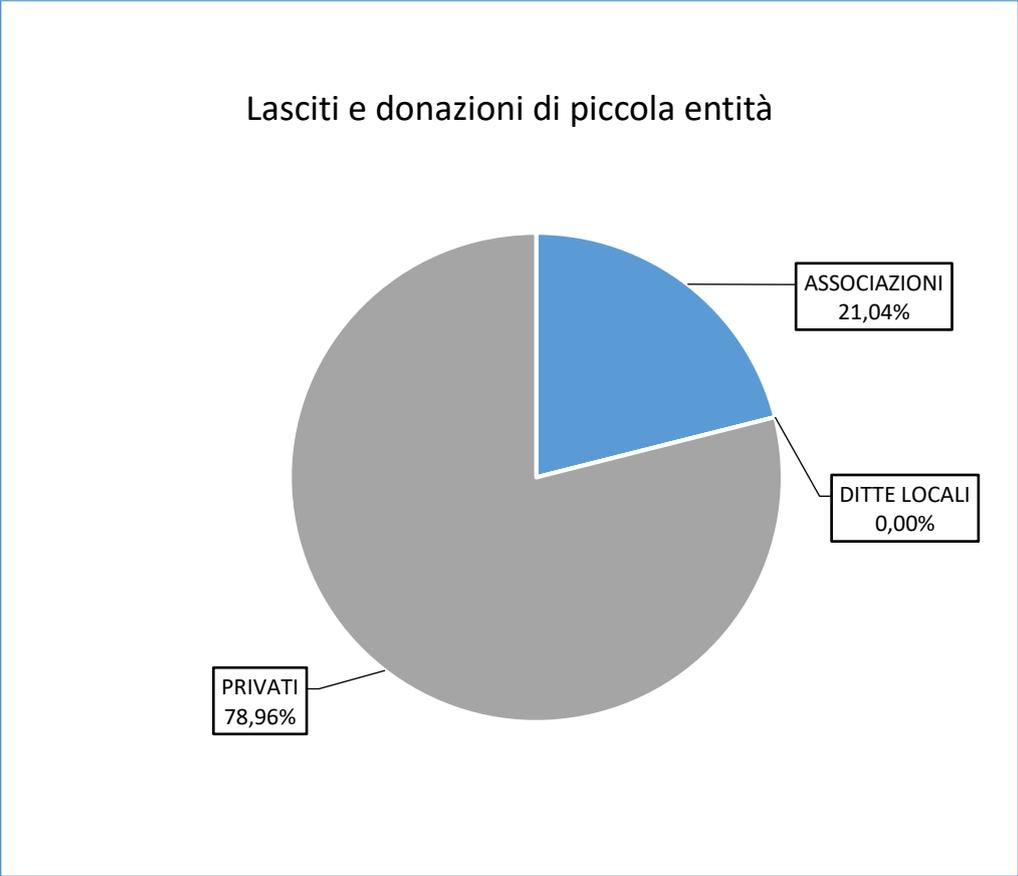
Casa Mia nel corso del 2024 ha attivato svariati percorsi di promozione del volontariato, ed ha beneficiato nel corso dell'anno di donazioni materiali a supporto delle proprie attività.

| Attività promozionali   | Donatori  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• incontri di presentazione del progetto per il volontariato d'impresa</li> <li>• articoli sui giornali/quotidiani locali</li> <li>• articoli sui siti istituzionali del comune di Riva del Garda</li> <li>• incontri di presentazione presentare il progetto (22 ottobre e 22 novembre 2024)</li> <li>• pagine social dedicate al progetto: facebook, instagram, telegram</li> <li>• creazione community in WhatsApp per condividere iniziative e proposte con gli iscritti</li> <li>• numero di telefono dedicato al progetto</li> <li>• promozione del progetto nelle scuole, biblioteche, luoghi di interesse comune (uffici, aziende, attività commerciali, comunità di valle...) con materiale informativo cartaceo (locandine e volantini)</li> <li>• promozione progetto durante gli eventi organizzati in collaborazione con altre realtà territoriali</li> <li>• promozione tramite la newsletter di APSP Casa Mia</li> <li>• collaborazione con associazioni locali in azioni solidali partecipate</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipografia Tonelli</li> <li>• Garda Foodie</li> <li>• Cicli Pederzolli</li> <li>• Associazione 27 giugno onlus</li> <li>• Privati cittadini</li> </ul> |

L'ente ha inoltre goduto circa **2041 ore** di supporto volontario ai propri servizi. Nel grafico che segue si osserva l'andamento del trend delle giornate di volontariato ricevute nel corso degli anni.



Le donazioni economiche ricevute nel 2024 sono rappresentate per provenienza nel grafico a seguire.



## 5) LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

### MISSION

Casa Mia' si propone di:

- occuparsi dell'assistenza e dell'educazione di bambini e ragazzi in difficoltà offrendo un'ampia gamma di servizi nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona e tenendo presenti i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali;
- collaborare con diversi enti del territorio per analizzare i bisogni, per progettare servizi e risposte garanti di un approccio innovativo, preventivo ed efficace;
- promuovere iniziative generatrici di tessuto sociale finalizzate a rendere i soggetti del territorio capaci di valorizzare le proprie risorse e far fronte alle criticità.

### Scopi e modelli di riferimento

L'APSP, in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio sanitari, con l'obiettivo dell'**educazione integrale**, ne è attore nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente e persegue i seguenti **scopi**:

- contribuire alla **programmazione sociale, socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali**, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;
- erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi con particolare attenzione ai servizi di **accoglienza ed educazione integrale**, nonché **avviamento professionale** e **inserimento nel mondo del lavoro** preferibilmente di minori, di ambo i sessi, con particolari problemi familiari, sociali o assistenziali, nel rispetto delle disposizioni e dei sistemi di autorizzazione, di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti;
- promuovere **animazione e attività culturali** nei soggetti che, a vario titolo professionale o volontario, operano nelle materie in cui si esplica l'attività dell'azienda;
- progettare e gestire servizi indirizzati alla **prevenzione del disagio e politiche di sostegno** rivolte direttamente alle famiglie quali colonie, percorsi educativi, ludico ricreativi, animazione di eventi;
- realizzare attività strumentali volte alla **ottimizzazione dei servizi e degli interventi**, alla **valorizzazione del patrimonio dell'Ente** ed al **finanziamento delle attività istituzionali** dello stesso anche in collaborazione con altri soggetti svolgenti attività similari;
- attualizzare, nel rispetto delle volontà originarie dei fondatori dell'ente, agevolazioni sia nell'accoglienza che nelle varie forme di sostegno nei casi di ospiti **orfani**.

L'APSP, nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali.

## I SERVIZI DI CASA MIA

| TIPOLOGIA  |  | DESTINATARI                                    | ORARIO SERVIZIO   |
|--|--|--|---|
| <b>Comunità socio-educativa per minori</b>                         | 5 gruppi appartamento  | <b>Ragazzi dai 13/14 ai 18/19 anni</b>         | <b>0.00-24.00</b>   |
|  | 1 gruppo appartamento  | <b>Bambini dai 7/8 ai 13/14 anni</b>           | <b>0.00-24.00</b>   |
| <b>Servizio di Abitare accompagnato per minori</b>                 | 2 appartamenti   | <b>Ragazzi dai 18 ai 24 anni</b>               | <b>0.00-24.00</b>   |
| <b>Servizio di Abitare accompagnato per persone con disabilità</b> | 1 appartamenti   | <b>Giovani e adulti dai 20 anni in su</b>      | <b>0.00-24.00</b>   |
| <b>Servizio di Accoglienza nuclei famigliari</b>                   | 3 appartamenti   | <b>Nuclei mamma-bambino</b>                    | <b>0.00-24.00</b>   |
| <b>Centro socio-educativo territoriale</b>                         | 10 Centri  | <b>Bambini e Ragazzi dai 5/6 ai 14/15 anni</b> | <b>12.00-19.00 (ottobre-maggio)<br/>07.45 -17.30 (giugno-settembre)</b> |
| <b>Servizio Spazio Neutro ed Educativa Domiciliare</b>             | 2 sedi per progetti di spazio neutro e interventi al domicilio.                            | <b>Minori e famiglie</b>                       | <b>Personalizzato</b>   |
| <b>Centro famiglie</b>   | 1 Centro Famiglie  | <b>Bambini e famiglie</b>                      | <b>Secondo calendario</b>   |
| <b>Servizi per le scuole</b>                                       | Assistenza educativa scolastica<br>Sportello di ascolto e consulenza scolastica            | <b>Bambini e Ragazzi dai 6/7 ai 13/14 anni</b> | <b>08.00-16.30</b>  |
| <b>Progetti di Promozione Sociale</b>                              | Sportello di ascolto e consulenza familiare<br>Famiglie al Centro<br>Piano giovani di zona | <b>Famiglie, minori , giovani</b>              | <b>Calendario costruito congiuntamente con gli attori sociali</b>       |

## SERVIZI DA CATALOGO DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI DELLA PROVINCIA DI TRENTO

### LA COMUNITÀ SOCIO-EDUCATIVA

#### A quale bisogno risponde

Nella Comunità Socio Educativa dell'Ente sono accolti minori preadolescenti ed adolescenti, di ambo i sessi, provenienti da situazioni familiari compromesse o comunque caratterizzate da un'importante fragilità, che risultano in difficoltà nel rispondere ai bisogni di crescita del minore.

Il servizio ha una funzione di tutela, supporto, guida ed educazione al fine di favorire una maturazione psicologica, relazionale e sociale del minore in vista del rientro in famiglia e/o verso altri progetti di vita.

Il servizio ha come finalità l'accoglienza di minori in situazioni di disagio con l'obiettivo primario di sostenere il loro processo evolutivo mediante un modello di vita comunitario che permetta relazioni stabili e significative.

#### Metodologia di lavoro

La Comunità Socio Educativa dell'APSP Casa Mia è una risorsa che, soprattutto con i minori adolescenti, lavora utilizzando come strumento il rapporto di fiducia che si instaura fra gli educatori e i minori e non è quindi una struttura in cui sia possibile attuare un contenimento forzoso degli ospiti. I gruppi appartamento vengono chiusi a chiave dagli operatori solo durante la notte e per il giorno e per la sera si concordano con gli ospiti tempi e permessi di uscita modulati in base all'età e alle caratteristiche dei ragazzi.

Questo modello organizzativo di tipo familiare viene illustrato all'Assistente Sociale inviante, alla famiglia quando coinvolta e al minore stesso già in occasione del primo incontro di accoglienza: una permanenza e un percorso educativo del minore adolescente presso la Comunità Casa Mia hanno senso solo se il ragazzo è almeno in parte interessato e disponibile a mantenerli.

#### Destinatari e modalità di accesso

Destinatari del servizio possono essere minori di età compresa tra i 6 e i 17 anni provenienti da nuclei familiari compromesse o comunque caratterizzate da un'importante fragilità, che risultano in difficoltà nel rispondere ai bisogni di crescita del minore, condizioni di svantaggio e/o pregiudizio.

Viene di norma garantita la convivenza tra ragazzi di età omogenea (indicativamente 6-11 anni e 12-18 anni). Possono essere accolti minori di età inferiore ai 6 anni per esigenze di unità del nucleo familiare.

L'accoglienza può protrarsi oltre il compimento dei 18 anni, ma non oltre i 21 anni, qualora vi sia la necessità di terminare il ciclo di studi o consolidare il percorso di autonomia.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro, e/o della Pubblica Autorità (art. 403 C.C.) e/o su mandato della Magistratura. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa di riferimento definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. L'equipe educativa predispone anche le relazioni periodiche di verifica.

È prevista inoltre l'accoglienza di minori con progetto integrato socio-sanitario, in presenza dei quali il personale in servizio può essere potenziato con l'inserimento di ulteriori operatori.

## **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Attualmente il servizio residenziale è organizzato in sei gruppi, di cui due si trovano negli appartamenti della sede centrale di viale Trento, due nella sede di S. Alessandro e due a Casa Bresciani, in via Brione 84.

Il servizio è garantito 365 giorni all'anno, 7/7 giorni – h24.

## **Presidio degli operatori**

Ciascun gruppo, composto da un massimo di 7 minori, è seguito da un'équipe composta da almeno 5 operatori.

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli ospiti e con le attività svolte.

## **ABITARE ACCOMPAGNATO PER MINORI**

### **A quale bisogno risponde**

Il servizio risponde quindi alle necessità di chi, pur divenuto maggiorenne, non è ancora in grado di affrontare autonomamente la vita da adulto; si tratta di giovani in uscita da strutture residenziali, o in situazioni di difficoltà, impossibilitati a rientrare o a permanere nella famiglia d'origine. Il servizio offre l'opportunità di sperimentare un percorso di autonomia, sostenuto da adulti di riferimento. I giovani sono accompagnati verso l'autonomia tramite un progetto personalizzato finalizzato a sviluppare la capacità di mantenersi, di gestire la quotidianità e di assumere i compiti propri dell'età adulta. Durante il percorso viene garantito il supporto orientativo e la consulenza nella ricerca del lavoro.

Il supporto educativo è legato al progetto e quindi necessita di condizioni di flessibilità e di interventi verificabili e rimodulabili nel tempo. Di norma il supporto diminuisce nel tempo fino a limitarsi al monitoraggio sul percorso e alla costruzione della rete con i servizi e la comunità locale.

### **Attività e metodologia di lavoro**

L'accoglienza prevede la stesura di un Progetto Individualizzato, concordato con il Servizio Sociale di riferimento, che fissa per ciascun ospite gli obiettivi prioritari su cui far convergere l'intervento educativo. Gli obiettivi specifici vengono concordati fra l'ospite, il Servizio Sociale di riferimento e l'équipe educativa, in relazione all'età, alle risorse e alle difficoltà del/della ragazzo/a, oltre che alle opportunità del territorio.

La strutturazione del progetto individualizzato favorisce in ogni caso, in modo graduale e calibrato sulle esigenze e competenze del singolo ospite, l'acquisizione e il consolidamento dei requisiti utili per la costruzione di un percorso di vita autonomo.

### **Destinatari e modalità di accesso**

Il servizio dell'Apsp Casa Mia si rivolge a ragazzi/e fra i 18 e i 25 anni, con difficoltà nella definizione e assunzione del proprio ruolo (affettivo, lavorativo, abitativo) all'interno della società, in prevalenza già ospiti di servizi residenziali di tipo comunitario, che si trovino ancora nella necessità di essere accompagnati verso l'autonomia e siano impossibilitati a rientrare o a permanere nella famiglia d'origine. Si tratta quindi di giovani, segnalati dal Servizio Sociale territoriale, che mostrino una capacità di vita autonoma, ma che necessitino ancora di un periodo di sostegno, per riuscire a completare il proprio percorso verso una autonomia personale e sociale completa.

L'accesso avviene su invio del Servizio Sociale territoriale in seguito a un processo di valutazione che vede la partecipazione dell'utente e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

L'équipe educativa monitora nel tempo il progetto e predisponde le relazioni periodiche di verifica.

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24. Presso le sedi di via Brione 84 e viale Trento 26 a Riva del Garda

### **Presidio degli operatori**

Agli ospiti, in misura coerente con il progetto, è richiesto di farsi carico in maniera graduale delle attività di gestione del ménage domestico che, pertanto, è affidato a loro. L'educatore è presente in alcune ore della giornata e svolge il suo lavoro in un orario compatibile alle esigenze degli ospiti.

Non è prevista la presenza notturna di operatori o collaboratori volontari ma, in considerazione della prossimità degli appartamenti con i gruppi appartamento della Comunità Socio Educativa per minori (in cui la copertura notturna è garantita da operatori preparati e dipendenti dell'Ente), è comunque garantita la possibilità di contattare un referente adulto in modo veloce e sicuro.

## **ACCOGLIENZA NUCLEI FAMILIARI**

### **A quale bisogno risponde**

Servizio residenziale finalizzato al sostegno delle autonomie personali e genitoriali, al monitoraggio dello sviluppo del bambino, all'accompagnamento al reinserimento sociale, abitativo e lavorativo di donne gestanti e genitori con minori, attraverso un'azione di affiancamento, un livello di protezione e copertura calibrato sul bisogno.

Il percorso di accoglienza permette al genitore di acquisire le competenze per un'adeguata cura di sé e dei propri figli e di sviluppare una rete di riferimento nel territorio. Sono inoltre previste iniziative di orientamento ed accompagnamento al lavoro e alla ricerca di una abitazione.

### **Attività e metodologia di lavoro**

Sulla base del progetto quadro l'équipe educativa definisce, con il coinvolgimento del genitore e, ove possibile, del minore, il Piano educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'inserimento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predisponde le relazioni periodiche di verifica.

### **Destinatari e modalità di accesso**

Destinatari del servizio sono nuclei monogenitoriali con uno o più figli e donne gestanti indicativamente dal 7° mese di gravidanza in poi, in difficoltà nel garantire l'accudimento, il mantenimento e l'educazione dei figli e che necessitano di essere sostenuti nello sviluppo delle capacità genitoriali e nella costruzione di un'autonomia personale, relazionale, lavorativa e abitativa. I nuclei possono essere anche in uscita da strutture a maggior protezione.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale a seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la partecipazione del genitore e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti.

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Il servizio è aperto 7/7giorni - h24. In tutte e tre le sedi di proprietà dell'ente.

## Presidio degli operatori

In base alle varie fasi progettuali e al diverso contesto abitativo viene garantito di norma un accompagnamento da 2 a 15 ore settimanali medie per nucleo. La presenza degli educatori/operatori sociali di norma diminuisce nel tempo a fronte della maggiore autonomia acquisita dai nuclei.



## CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI

Il Sistema dei Centri Socio Educativi Territoriali per minori, attivato in stretta sinergia con la Comunità Alto Garda e Ledro, nasce nel 2007 come progetto sperimentale di raccordo e progettazione integrata tra risorse preventive a carattere diurno, destinate ad accogliere minori di età compresa tra i cinque anni di vita e l'adolescenza.

Oggi è un servizio ormai consolidato che opera nell'ambito della prevenzione primaria di forme di disagio personale e sociale, ponendosi come centro privilegiato di progettazione integrata tra famiglia, scuola e altre agenzie educative.

I Centri della Comunità Alto Garda e Ledro, pur mantenendo un'identità propria, condividono le seguenti finalità:

- attraverso attività educative, ricreative e socializzanti, stimolano e valorizzano le potenzialità e le risorse personali di bambini e ragazzi; prevenendo situazioni di fragilità evolutiva, isolamento, disagio personale o sociale; integrano e affiancano la funzione educativa genitoriale;
- operano in raccordo con il Servizio Sociale, le Istituzioni scolastiche e le Agenzie educative presenti sul territorio per garantire un'attenzione integrale verso i bisogni dei minori e delle famiglie;
- favoriscono l'assunzione di un ruolo di partecipazione e protagonismo da parte delle famiglie, generando relazioni con altre famiglie ed aumentando la partecipazione alle decisioni e alle iniziative che riguardano l'intera comunità;

- favoriscono le relazioni all'interno della comunità e stimolano i rapporti extrascolastici tra bambini e ragazzi, in termini di qualità e quantità;
- favoriscono la conciliazione tra i tempi di lavoro e quelli della famiglia.



### **A quale bisogno risponde**

Il servizio a carattere diurno che prevede due direzioni di intervento: da una parte lo sviluppo di interventi di sostegno e accompagnamento rivolti al minore, dall'altra attività di animazione finalizzate all'integrazione di minori in situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale con i gruppi di coetanei, con le realtà associative locali e con altre risorse del tessuto sociale.

Le due direzioni di intervento trovano realizzazione in un modello organizzativo che si articola secondo una struttura modulare che bilancia gli interventi di sostegno e quelli di animazione sulla base delle caratteristiche dei minori accolti e delle risorse disponibili sul territorio.

### **Attività e metodologia di lavoro**

Il sistema dei Centri Socio Educativi Territoriali della Comunità Alto Garda e Ledro intende realizzare un insieme di interventi fra loro armonizzati che mirano alla prevenzione primaria di forme di disagio personale, familiare o sociale, a promuovere i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza attraverso la valorizzazione dei minori, a migliorare i rapporti familiari, a favorire la conciliazione dei tempi della famiglia e dei tempi di lavoro.

I Centri per questo rispondono a caratteristiche peculiari:

- presenza di minori con condizioni personali e socio-culturali diverse e massima accessibilità (se pur regolamentata)
- ambiente non competitivo o valutativo per il soggetto
- progettazione in collaborazione con gli enti territoriali, le istituzioni scolastiche e le associazioni del territorio
- centralità della relazione educativa e valorizzazione del protagonismo dei ragazzi nella loro comunità di appartenenza

## I valori del lavoro educativo

Il lavoro educativo nei Centri Socio Educativi dell'APSP Casa Mia si fondano su valori specifici, che accompagnano il bambino e il ragazzo ad un corretto stile di vita. Per facilitare l'associazione di questi valori alle specifiche attività e guidare ad una scelta consapevole, si utilizza nella programmazione e promozione delle attività una rappresentazione grafica (legenda) dei medesimi valori singoli educativi.

|  |   |
|--|---|
|  <p>educazione<br/>alle relazioni<br/>sociali</p> | <p><b>Educazione alle relazioni sociali:</b></p> <p>Insegniamo il rispetto degli esseri viventi, educiamo a non avere pregiudizi. Ci impegniamo nella prevenzione del bullismo e della violenza e nella promozione dell'integrazione sociale.</p>   |
|  <p>educazione<br/>all'impegno<br/>scolastico</p> | <p><b>Educazione all'impegno scolastico:</b></p> <p>Creiamo spazi che favoriscano l'apprendimento e lo svolgimento dei compiti e dello studio.</p>  |
|  <p>educazione<br/>alimentare</p>                | <p><b>Educazione alimentare:</b></p> <p>Promuoviamo e incentiviamo uno stile di vita sano attraverso la conoscenza delle regole dell'alimentazione, l'informazione dei rischi derivanti da abuso di alcool e le altre sostanze dannose per l'organismo.</p>                                       |
|  <p>educazione<br/>al movimento</p>             | <p><b>Educazione al movimento:</b></p> <p>Organizziamo momenti di passeggiate, sport, giochi, disincentivando la sedentarietà e promuovendo un corretto stile di vita attivo.</p>   |
|  <p>educazione<br/>all'ambiente</p>             | <p><b>Educazione all'ambiente:</b></p> <p>Favoriamo momenti di informazione e di confronto sul rispetto dell'ambiente al fine di formare un atteggiamento consapevole e responsabile verso il territorio e di tutela dell'ecosistema.</p>   |
|  <p>educazione<br/>al senso civico</p>          | <p><b>Educazione al senso civico:</b></p> <p>Ci impegniamo per formare un atteggiamento critico e responsabile verso la realtà sociale, grazie anche al coinvolgimento e alla collaborazione delle amministrazioni comunali di riferimento per i vari centri residenziali e semiresidenziali.</p> |
|  <p>educazione<br/>alla creatività</p>          | <p><b>Educazione alla creatività:</b></p> <p>Creatività ed educazione sono due concetti che spesso si intrecciano nei nostri laboratori e sono le basi da cui muoviamo per la progettazione delle attività.</p>   |

### Destinatari e modalità di accesso

Minori di età compresa, di norma, tra 6 e 15 anni (con possibilità di accogliere minori fino ai 17 anni su iniziative o progettualità specifiche), che accedono su libera iniziativa o che sono segnalati dal Servizio Sociale data la loro situazione di vulnerabilità e di svantaggio sociale.

Gli spazi e le attività sono organizzati per fasce d'età omogenee (indicativamente 6-10 anni e 11-15 anni).

### Presidio degli operatori

Le figure professionali a contatto diretto con l'utenza sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza dei minori e con le attività svolte.

È prevista la presenza di norma di un educatore/operatore sociale, ogni cinque minori inviati dai servizi sociali; per i minori accolti su accesso libero è prevista la presenza di almeno un operatore, individuato tra gli educatori, gli operatori sociali e gli animatori, ogni dieci.

### Sedi e tempi di apertura del servizio

I Centri Socio Educativi territoriali sono aperti tutto l'anno, senza soluzione di continuità ma con intensità diverse a seconda del periodo: **da ottobre a dicembre e da gennaio a maggio** i Centri sono aperti nei pomeriggi in orario extrascolastico dal lunedì al venerdì, con aperture anche nei weekend o nelle festività per la realizzazione di eventi particolari; **da giugno a settembre** i Centri si integrano con le attività dei Centri Estivi, garantendo un'apertura giornaliera più ampia su mattine e pomeriggi e con distribuzione anche su sedi territoriali diverse così come declinato nel progetto dettagliato delle attività estive.

Nella Comunità Alto Garda e Ledro sono presenti Centri dislocati nei diversi Comuni con l'obiettivo di rispondere ai bisogni specifici dei singoli territori, integrandosi e lavorando in rete con le altre risorse socio-educative presenti su quel territorio.

I Centri lavorano inoltre in sinergia tra loro secondo una comune progettualità volta a rendere la proposta di intervento armonica sull'intero territorio dell'Alto Garda e Ledro.

Nel territorio della Comunità Alto Garda e Ledro sono operative le seguenti sedi:

|   | <b>Strutture a disposizione e ricettività</b>   | <b>Destinatari</b>   | <b>Autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio assistenziale</b>   |
|---|---|--|--|
|  | <b>Riva del Garda</b> , V.le Trento, 26, 38066<br><b>Ricettività massima</b> n°50 persone | minori tra i 6 e gli 11 anni (con attività speciali per bambini di 5 anni) | PAT-Servizio Politiche Sociali, Determinazione del Dirigente dd 13 aprile 2022 n. 3703 (successiva comunicazione alla PAT di aggiornamento riguardo lo spostamento centro dalla sede di via Brione 84 a sede v.le Trento 26) |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|  <p>Centro Socio Educativo</p>   | <p><b>Riva del Garda</b>, V.le Trento, 26, 38066<br/><b>Ricettività massima</b><br/>n°60 persone</p>                                   | <p>minori dai 10 ai 14 anni<br/>(con attività speciali per ragazzi fino ai 18 anni)</p> | <p>PAT-Servizio Politiche Sociali, Determinazione del Dirigente dd 13 aprile 2022 n. 3703</p> |
|  <p>Centro Socio Educativo</p>   | <p><b>Dro</b>, Vicolo Termine, 16/B, 38074<br/><b>Ricettività massima</b><br/>n°30 persone</p>   | <p>minori delle fasce 6-10 e 11-14 anni, in pomeriggi differenziati</p>                 | <p>PAT-Servizio Politiche Sociali, Determinazione del Dirigente dd 13 aprile 2022 n. 3703</p> |
|  <p>Centro Socio Educativo</p>   | <p><b>Pietramurata (Dro)</b>, Piazza Mercato, 1, 38074 (presso la Casa Sociale)<br/><b>Ricettività massima</b><br/>n°30 persone</p>    | <p>minori tra i 6 e gli 11 anni</p>   | <p>PAT-Servizio Politiche Sociali, Determinazione del Dirigente dd 13 aprile 2022 n. 3703</p> |
|  <p>Centro Socio Educativo</p>  | <p><b>Nago (Nago-Torbole)</b>, Via S. Virgilio, 9, 38069 (presso Canonica di Nago)<br/><b>Ricettività massima</b><br/>n°30 persone</p> | <p>minori tra i 6 e gli 11 anni</p>   | <p>PAT-Servizio Politiche Sociali, Determinazione del Dirigente dd 13 aprile 2022 n. 3703</p> |
|  <p>Centro Socio Educativo</p> | <p><b>Bezzecca (Ledro)</b>, via Chiassi, 38067<br/><b>Ricettività massima</b><br/>n°50 persone</p>                                     | <p>minori delle fasce 6-10 e 11-14 anni, in pomeriggi differenziati</p>                 | <p>PAT-Servizio Politiche Sociali, Determinazione del Dirigente dd 13 aprile 2022 n. 3703</p> |
|  <p>Centro Socio Educativo</p> | <p><b>Tenno</b>, via dei Laghi, 30, 38060, presso La Sala Tennis<br/><b>Ricettività massima</b><br/>n°30 persone</p>                   | <p>minori tra i 6 e gli 11 anni</p>   | <p>PAT-Servizio Politiche Sociali, Determinazione del Dirigente dd 13 aprile 2022 n. 3703</p> |
|  <p>Centro Socio Educativo</p> | <p><b>Arco</b>, 38062 via P. C. Maini 26, presso Villa Althamer, 1° piano<br/><b>Ricettività massima</b><br/>n°50 persone</p>          | <p>minori delle fasce 6-10 e 11-14 anni, in pomeriggi differenziati</p>                 | <p>PAT-Servizio Politiche Sociali, Determinazione del Dirigente dd 13 aprile 2022 n. 3703</p> |
|  <p>Centro Socio Educativo</p> | <p><b>Riva del Garda</b>, V.le Trento, 26, 38066<br/><b>Ricettività massima</b><br/>n°60 persone</p>                                   | <p>minori dai 6 ai 18 anni</p>  | <p>PAT-Servizio Politiche Sociali, Determinazione del Dirigente dd 13 aprile 2022 n. 3703</p> |

## INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI

### A quale bisogno risponde

Si tratta di Interventi finalizzati a sostenere lo sviluppo del minore e dell'adolescente e a favorire il recupero delle competenze educative del/dei genitori o delle figure parentali di riferimento.

Le finalità dell'intervento sono:

- la crescita e il benessere del minore all'interno del proprio contesto familiare e nell'ambiente di vita;
- il sostegno delle capacità genitoriali;
- la promozione dell'autodeterminazione del nucleo familiare in una logica progettuale centrata sull'azione, la partecipazione e il coinvolgimento pieno dei minori e dei genitori.

### Attività e metodologia di lavoro

L'iter di attivazione di un percorso di Educativa Domiciliare prevede un incontro preliminare tra coordinatrice ed assistente sociale per raccogliere le informazioni sul caso e stabilire la durata e la frequenza dell'intervento; un incontro di conoscenza tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con la famiglia per la condivisione degli obiettivi educativi; un incontro di verifica periodica tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con la famiglia. Le attività e le azioni messe in campo dagli educatori hanno lo scopo di coinvolgere il minore, attraverso una relazione educativa, in un processo di crescita cognitiva, emotiva e relazionale.

All'educatore è dato il compito di progettare e realizzare delle attività che permettano il raggiungimento degli obiettivi concordati e di monitorare l'andamento degli interventi, attraverso periodici momenti di confronto e supervisione con il coordinatore ed il servizio sociale.

### Destinatari e modalità di accesso

Minori e/o nuclei familiari in situazione di vulnerabilità, che necessitano di un accompagnamento nelle attività quotidiane, nella relazione genitore-figlio e nel sostegno evolutivo, nell'inclusione nel territorio.

L'accesso avviene su invio del Servizio sociale territoriale in seguito ad un processo di valutazione che si esplica nella definizione del progetto quadro. La valutazione prevede la partecipazione della famiglia e, ove possibile, del minore e della rete dei soggetti formali e informali coinvolti. Sulla base del progetto quadro l'equipe educativa definisce, con il coinvolgimento della famiglia e, ove possibile, del minore, il Progetto educativo individualizzato (P.E.I.) entro 2 mesi dall'avvio dell'intervento e ne condivide i contenuti con il servizio sociale territoriale e gli altri soggetti coinvolti che lo monitorano nel tempo. Il soggetto erogatore predispone le relazioni periodiche di verifica.

### Sedi e tempi di apertura del servizio

Il servizio è disponibile 5/6 giorni.

Gli interventi, sia a carattere preventivo che di sostegno del disagio, vengono svolti generalmente presso l'abitazione o nell'ambiente di vita del minore preso in carico e si effettuano con una frequenza variabile a seconda del contesto di intervento (possono essere realizzati con uno o più accessi a settimana, con durata variabile tra le due e le quattro ore ad accesso).

### Presidio degli operatori

Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo. È possibile, qualora sia previsto nel PEI e garantendo l'educatore/operatore sociale di riferimento, che alcune

attività, all'interno del medesimo intervento, siano svolte contemporaneamente a beneficio di più di un minore/nucleo.

## **SPAZIO NEUTRO**

### **A quale bisogno risponde**

Il servizio si svolge in un luogo fisico neutro e allo stesso tempo protetto, all'interno del quale si svolge l'incontro alla presenza di un educatore, del minore con i propri familiari. L'intervento si attiva nei casi in cui si rende necessario un contesto vigilato per l'esercizio del diritto di visita del minore ai propri genitori e familiari, con la finalità di rendere possibile il mantenimento della relazione.

In sintesi gli obiettivi dello Spazio Neutro sono:

- osservare la relazione del minore con uno o entrambi i genitori o con altri familiari;
- mantenere o ristabilire le relazioni con i genitori;
- sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore;
- sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio, aiutandolo progressivamente ad aumentare la propria capacità genitoriale;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale;
- facilitare la relazione del/dei genitore/i con il figlio nella prospettiva di prevedere il ricongiungimento o la convivenza familiare.

### **Attività e metodologia di lavoro**

All'educatore viene dato compito di osservare e relazionare sull'andamento di ciascun incontro, prevedendo la stesura del verbale e l'archiviazione dello stesso nella cartella del minore. Inoltre con una periodicità definita con il Servizio Sociale inviante vengono richieste relazioni periodiche che possono diventare parte integrante della valutazione e delle decisioni che verranno prese dagli operatori sociali e della giustizia.

Infine è possibile attivare percorsi specifici in Spazio Neutro per genitori non esercenti la potestà genitoriale e/o con limitazioni nelle visite ai figli, da realizzarsi in luoghi esterni alla sede dello Spazio Neutro, in presenza di particolari condizioni di tutela per il minore dettagliate nel progetto specifico del servizio.

### **Destinatari e modalità di accesso**

Destinatari sono nuclei familiari con problematiche e conflittualità che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili, costanti e serene con i figli minori.

L'attivazione del servizio può avvenire a seguito di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o segnalazione del servizio sociale.

L'iter di attivazione di un percorso di Spazio Neutro prevede un incontro preliminare tra coordinatore ed assistente sociale per condividere le informazioni sul progetto da attivare; un incontro di conoscenza tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con il genitore convivente o gli adulti di riferimento ed il bambino; un incontro di conoscenza tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con il genitore incontrante (non convivente); un incontro di verifica periodica tra educatore, coordinatore ed assistente sociale con la famiglia.

### **Sedi e tempi di apertura del servizio**

Il servizio è disponibile 5/6 giorni.

La sede di Spazio Neutro di A.P.S.P. Casa Mia si colloca in via Brione, 84 a Riva del Garda.

Gli incontri si effettuano a cadenza settimanale, quindicinale o mensile con durata media di un'ora frontale: la definizione del monte ore dedicato e della periodicità è concordata con il Servizio Sociale sulla base di un progetto individualizzato che tenga conto del contesto e delle caratteristiche peculiari di ciascuna situazione.

### **Presidio degli operatori**

L'intervento prevede la presenza di almeno un educatore/operatore sociale per nucleo familiare.

## **ABITARE ACCOMPAGNATO PER PERSONE CON DISABILITÀ**

### **A quale bisogno risponde**

Il servizio residenziale accoglie persone con disabilità, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma. L'obiettivo principale è favorire il ben-essere della persona attraverso l'accompagnamento in un percorso di inclusione sociale e il consolidamento, o il raggiungimento, di alcune competenze personali, relazionali e sociali.

Il servizio promuove percorsi di inclusione sociale tramite lo sviluppo di forme di coabitazione e quindi di condivisione del progetto di vita, con altre persone.

La soluzione abitativa, è situata in un contesto sociale facilitante lo svolgimento dei diversi atti di vita quotidiana (vicinanza di negozi e servizi pubblici, presenza di una adeguata rete di trasporti, ecc).

L'accompagnamento promuove l'attivazione della comunità locale e dei soggetti pubblici e privati presenti sul territorio, al fine di favorire percorsi di inclusione sociale, anche tramite il coinvolgimento di volontari nei diversi momenti dell'accoglienza, che possono essere attivati per le tutte le attività del progetto di abitare accompagnato, inclusa la presenza notturna qualora necessaria.

L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento. La struttura di fatto si configura come l'abitazione delle persone accolte ed è da considerarsi equiparata alla stessa per quanto riguarda l'eventuale accesso a servizi integrativi di natura domiciliare.

### **Attività e metodologia di lavoro**

L'accoglienza comporta l'adesione a un progetto individuale, condiviso con la rete dei servizi e le figure formali e informali di riferimento.

L'accoglienza prevede un lavoro di rete con i soggetti pubblici e privati del territorio, in una logica di inclusione, anche tramite il coinvolgimento di volontari nelle diverse attività di accoglienza.

### **Destinatari e modalità di accesso**

Persone con disabilità di norma di età tra i 18 e i 64 anni che:

- presentano caratteristiche, capacità personali e relazionali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo dell'autonomia;
- vogliono sperimentarsi in situazioni di vita autonoma, fuori dal contesto familiare.

In un'ottica di aiuto reciproco il servizio può accogliere persone con diverse condizioni di disagio/fragilità.

## Sedi e tempi di apertura del servizio

Il servizio è aperto 7/7giorni- h24. Presso la sede di v.le Trento 26.

## Presidio degli operatori

Gli educatori/operatori sociali sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza degli utenti e con le attività svolte, anche in riferimento alle diverse fasi del progetto individuale.

La copertura oraria varia in base alle diverse fasi dell'accoglienza, in ogni caso è garantita la possibilità di contattare un educato-re/operatore sociale per 7 giorni alla settimana. Sulla base di specifiche valutazioni gli educatori/operatori sociali possono essere presenti anche nel fine settimana. La funzione di monitoraggio è garantita con almeno un incontro settimanale.

Non è prevista la copertura notturna



## ALTRI PROGETTI

### SERVIZI AL TERRITORIO - SCUOLA

#### Assistenza educativa scolastica

Nel corso degli anni la collaborazione con la Scuola si è intensificata a partire dall' anno scolastico 2002/2003, quando l'ente ha attivato alcuni servizi educativi all'interno delle strutture scolastiche stesse.

In questi primi anni si era attivato un servizio di educativa scolastica a favore di alunni stranieri per favorire l'apprendimento della lingua e l'integrazione sociale.

Dal 2010 l'APSP Casa Mia è soggetto accreditato ad erogare servizi a favore degli studenti con bisogni educativi speciali (BES).

In base ai diversi progetti concordati con gli Istituti Comprensivi del territorio per ogni minore in carico, secondo l'apposita Convenzione stipulata, l'educatore (nominato assistente educatore scolastico) partecipa alle lezioni supportando gli insegnanti nella gestione di alunni in difficoltà secondo un Progetto Educativo Individualizzato, stilato dagli insegnanti di sostegno, con lo scopo di facilitare gli apprendimenti e l'inclusione scolastica e sociale degli alunni con BES.

### **Progetti per le classi**

APSP Casa Mia offre agli Istituti Comprensivi, un variegato ventaglio di proposte per le Scuole Primarie e per le Scuole Secondarie.

Le proposte sono in continuo aggiornamento e si possono configurare progetti specifici su richiesta in aggiunta ai progetti già presenti.

I progetti per le Scuole si dividono in tre macro-aree di attività:

- attività dell'area manuale creativa;
- attività nell'area espressivo motoria;
- attività nell'area a tema specifico, tra cui il percorso:

- Sicuri in Gruppo: un progetto che ha l'obiettivo di migliorare la capacità critica dei ragazzi/bambini nella scelta di stili di vita sani e responsabili in famiglia, nel gruppo e nella comunità, mirando ad alcune tematiche specifiche oltremodo importanti ed attuali, come ad esempio il rispetto dei compagni all'interno dei gruppi dei pari.

- Sicuri in Rete: un progetto di educazione ai media, che si propone di sviluppare la dimensione autocritica e creativa, di favorire la negoziazione di nuovi significati e l'alfabetizzazione ai nuovi linguaggi, nella direzione della formazione ad un uso consapevole della rete e della tecnologia.

### **Sportello di consulenza psicologica e pedagogica**

Lo sportello "Io ti ascolto" è un servizio nato con lo scopo di promuovere un luogo, un tempo, dove è possibile essere ascoltati, essere accompagnati a trovare le risorse per affrontare in modo più efficace le proprie difficoltà e ad assumere scelte impegnative. È uno spazio personale e privato, gestito da una psicologa e da una pedagogista clinica, nel quale è possibile trovare un'occasione di confronto in un'atmosfera non giudicante e garante di privacy. Le due professioniste saranno presenti a scuola a momenti alterni destinati a studenti, genitori, personale docente e assistenti educatori.

## **SERVIZI AL TERRITORIO – GIOVANI**

### **Piano B Il Piano Giovani di Zona dell'Alto Garda e Ledro**

Obiettivo di Piano B è aiutare i giovani nella costruzione del proprio progetto di vita e nell'inserimento nella comunità locale nella consapevolezza che tale azione è fondamentale per lo sviluppo e il rinnovamento della comunità stessa. La dimensione educativa e culturale del piano giovani ha a che fare con questo obiettivo che riguarda il giovane e al tempo stesso la comunità.

Un Piano Giovani di Zona (PGZ) è uno strumento di cui un territorio si avvale ai fini di creare una cultura delle politiche giovanili incentivando le iniziative organizzate dai giovani o a favore dei giovani, osservando la condizione giovanile del territorio, diventando stimolo per le istituzioni e la cittadinanza attiva, lavorando sulla costruzione dell'autonomia, aprendo alla dimensione globale senza dimenticare il locale e le proprie radici.

Piano B si rivolge a giovani dagli 11 ai 29 anni e a tutti coloro che intendono mettere parte delle proprie energie e del proprio tempo al servizio della collettività.

Piano B ogni anno pubblica uno o più bandi per la presentazione di progetti da parte di associazioni, enti pubblici e altri soggetti del terzo settore e la successiva approvazione di un PIANO OPERATIVO GIOVANI composto dai progetti vincitori.

## SERVIZI AL TERRITORIO - FAMIGLIE

### **Sportello di consulenza familiare lo ti ascolto**

Lo sportello “lo ti ascolto” è un servizio nato con lo scopo di promuovere un luogo, un tempo, dove è possibile essere ascoltati, essere accompagnati a trovare le risorse per affrontare in modo più efficace le proprie difficoltà e ad assumere scelte impegnative. È uno spazio personale e privato, gestito da una psicologa e da una pedagoga clinica, nel quale è possibile trovare un’occasione di confronto in un’atmosfera non giudicante e garante di privacy.

Un tempo di accoglienza e di ascolto, per affrontare insieme ad un pedagoga, questioni educative o relazionali relative al proprio ambito familiare:

- trovare nuove strategie educative
- comprendere le situazioni di fatica legate al proprio ruolo
- individuare risorse personali e familiari
- definire strategie alternative nella risoluzione dei problemi
- porsi con modalità più efficaci nelle relazioni educative
- conoscere le risorse esterne alla famiglia a cui potersi rivolgere per chiedere un sostegno specifico.

### **Formazione genitori ed eventi per famiglie**

Si tratta di attività formative/informative e ludico-ricreative dedicate alla famiglia, principale protagonista nella crescita dei bambini e primaria agenzia educativa.

L’attivazione di proposte formative rivolte ai minori e alle famiglie ha l’obiettivo principale di favorire la partecipazione ed il coinvolgimento nell’ottica dello sviluppo di comunità e di un crescente inclusivo lavoro di rete.

Tali proposte sono di norma attivate su richiesta e con il supporto degli enti territoriali o finanziate su specifici bandi. In linea generale si possono realizzare:

- percorsi tematici e/o formativi paralleli per minori e per genitori
- percorsi tematici per minori e genitori insieme
- cicli di formazione genitori
- eventi ricreativi per famiglie (es. Festa delle famiglie)

### **Centro delle famiglie**

Il Centro delle Famiglie, sito in via Brione 84, a Riva del Garda, è nato nel 2022 dalla volontà del Comune di Riva del Garda di attivare un punto di riferimento d’ambito distrettuale per le politiche familiari nonché un luogo per potenziare e specializzare ulteriormente le attività di promozione del benessere delle famiglie e rafforzative della coesione sociale. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso iniziative finalizzate a coltivare l’esercizio di competenze dei bambini e degli adulti e a facilitare la comunicazione e la condivisione fra famiglie.

Aiutare la famiglia a rinforzare le relazioni e i legami familiari, consente di generare capitale sociale, incrementando di conseguenza la coesione sociale territoriale e valorizzando la qualità delle relazioni tra nuclei familiari. Promuovere e sostenere le famiglie significa, dunque, riconoscere la capacità e la possibilità di essere luogo, se sano, in grado di creare ben-essere per i propri componenti e generare capitale sociale nel territorio di appartenenza.

### **Destinatari e modalità di accesso**

I destinatari sono differenti a seconda delle proposte attivate e gli spazi e le attività rivolte ai minori sono organizzati per fasce d'età omogenee.

Di norma le proposte si caratterizzano per i seguenti target:

- corsi/laboratori specifici per bambini fascia 5/6-13
- laboratori per adulti e bambini di età 3-6 o 5-8/9
- eventi-incontro per famiglie senza limiti di età

I partecipanti accedono su libera iniziativa delle famiglie, che provvedono all'iscrizione attraverso il portale web dell'Ente.

### **Presidio degli operatori**

Le figure professionali a contatto diretto con l'utenza sono presenti con orari flessibili, compatibili con la presenza dei minori e degli adulti iscritti e con le attività svolte. Sono privilegiate le fasce orarie libere dall'offerta scolastica.

Di norma è prevista la presenza di almeno un operatore, individuato tra gli educatori, gli operatori sociali e gli animatori, ogni dieci. Le attività di supporto didattico prevedono una maggiore presenza di operatori.

### **Tempi di apertura del servizio**

Il Centro delle Famiglie è aperto tutto l'anno, con intensità diverse a seconda del periodo: da ottobre a dicembre e da gennaio a maggio vengono proposte attività in alcuni pomeriggi in orario extrascolastico dal lunedì al venerdì, con aperture anche nei weekend o nelle festività per la realizzazione di eventi particolari; da giugno a settembre il Centro si integra con le attività dei Centri Estivi, garantendo un'apertura giornaliera più ampia su mattine e pomeriggi e con l'aggiunta di sedi ulteriori, così come declinato nel progetto dettagliato delle attività estive.

Aperture del periodo scolastico:

- corsi/laboratori specifici per bambini o per adulti&bambini insieme, tendenzialmente nei pomeriggi di lunedì, mercoledì e giovedì;
- consulenza pedagogica familiare, riservata e su appuntamento, il martedì e il giovedì;
- attività di accoglienza, aiuto compiti e ludico-ricreativa il venerdì pomeriggio
- eventi-incontro per famiglie il sabato pomeriggio circa una volta al mese

### **Famiglie al Centro**

"Famiglie al Centro" è un progetto della Comunità della Valle dei Laghi affidato per il triennio 2023-2026 all'APSP Casa Mia.

Si tratta di un progetto sperimentale a sostegno di iniziative di e per le famiglie residenti in Valle dei Laghi.

Famiglie al Centro si sviluppa su tre ambiti: la costruzione e promozione di reti territoriali, la realizzazione di sportelli sociali e il supporto ad iniziative per le famiglie organizzate da associazioni e gruppi informali.

Il progetto ha l'obiettivo generale di:

- affiancare e supportare le famiglie nella funzione educativa e di cura dentro una dimensione comunitaria;
- rinforzare le reti sociali comunitarie del territorio in un'ottica di comunità educante e di coesione sociale.

L'obiettivo è perseguito mediante:

- la promozione, l'attivazione, il sostegno e la cura di esperienze spontanee dei genitori e delle famiglie anche mediante azioni formative e di supporto;
- la presenza capillare sul territorio della Comunità di Valle, a sostegno delle iniziative diffuse;
- le azioni di sostegno diretto alle singole famiglie, ai genitori, ai ragazzi;
- la promozione e l'attivazione di collaborazioni con le realtà del terzo settore ed istituzionali del territorio;
- la valorizzazione del Volontariato come strumento di inclusione e di diffusione della cultura di una comunità che si prende cura di sé stessa;
- lo sviluppo e il sostegno di reti di prossimità di tipo solidale e/o amicale tra famiglie, la cittadinanza attiva ed il volontariato anche informale.

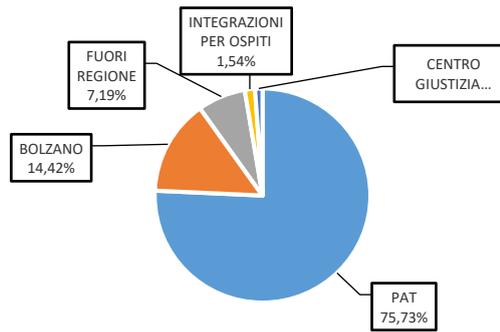
## DEFINIZIONE E IDENTIFICAZIONE DELLE RISORSE IMPIEGATE (INPUT)

### RICAVI SERVIZI E TIPOLOGIA DI FINANZIAMENTO

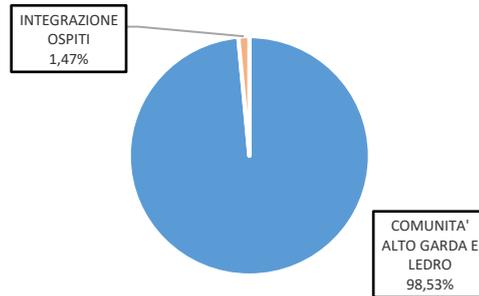
Di seguito riportiamo la ripartizione dei ricavi da vendita e prestazione nelle diverse tipologie di servizio negli ultimi anni e più sotto per ogni area la tipologia di finanziamento presente.

| ANNO                            | 2022         | 2023         | 2024         |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| VALORE DELLA PRODUZIONE         | 5.308.003,79 | 5.425.437,96 | 5.798.454,83 |
| RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI | 4.332.950,34 | 4.371.044,28 | 4.328.430,56 |
| SERVIZI RESIDENZIALI            | 2.515.790,50 | 2.451.030,70 | 2.372.772,80 |
| SERVIZI SEMIRESIDENZIALI        | 399.841,89   | 193.160,30   | 224.087,33   |
| SERVIZI TERRITORIALI            | 1.417.317,95 | 1.726.853,28 | 1.731.570,43 |

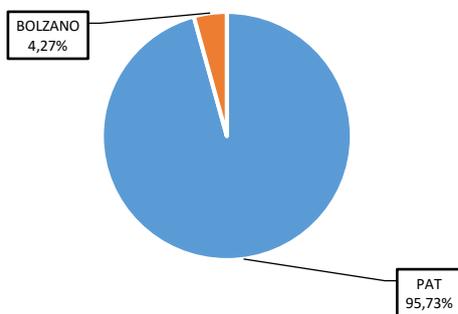
Ricavi servizio Comunità socio educativa



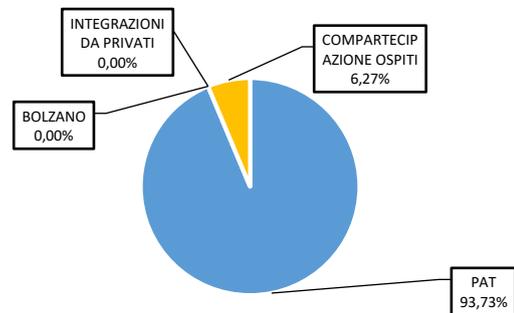
Abitare accompagnato per persone con disabilità



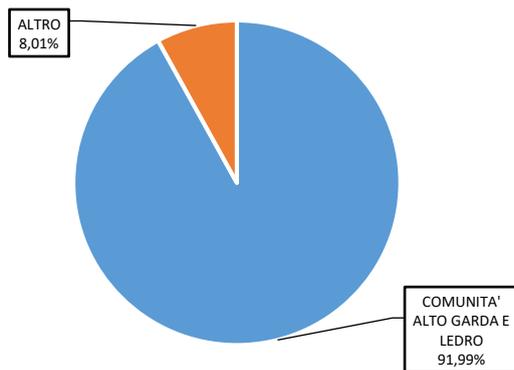
Ricavi servizio Abitare accompagnato



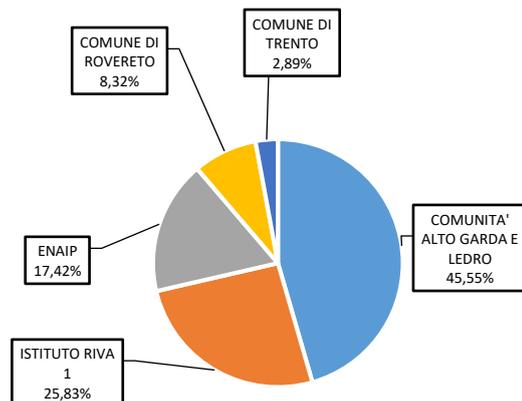
Ricavi servizio Accoglienza nuclei familiari



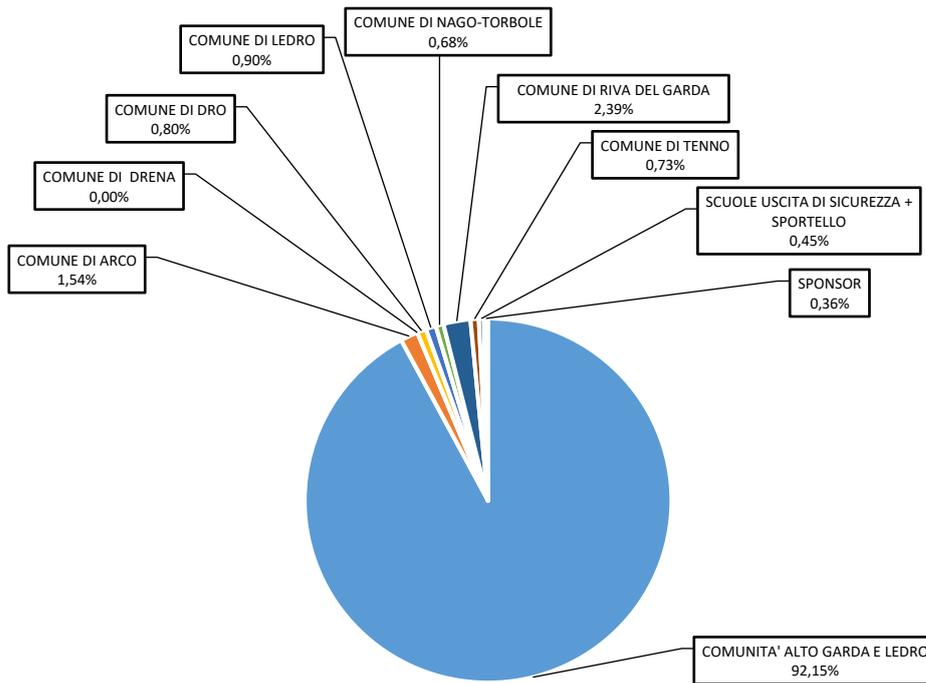
Ricavi servizio Spazio neutro



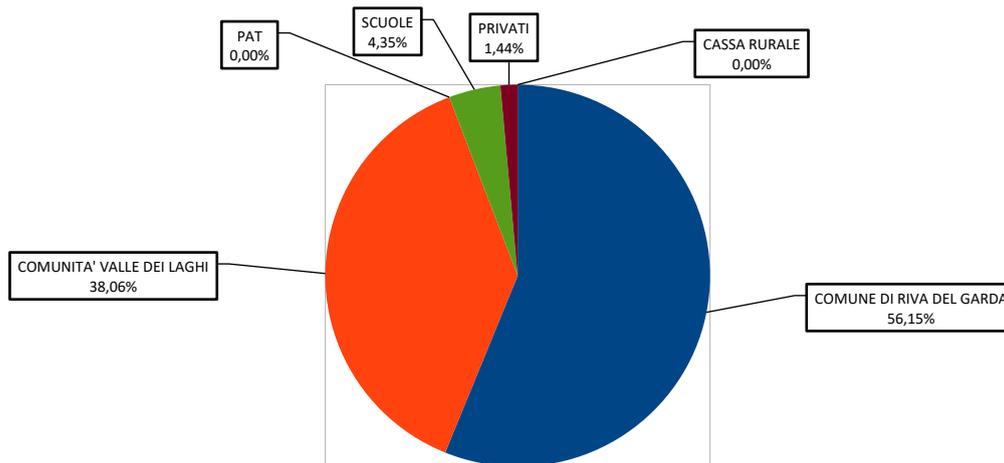
Ricavi servizio Scuola



### Ricavi servizio Centri socio educativi territoriali



### Ricavi servizio Centro famiglie



## ANALISI DELLE RISORSE UMANE

Le risorse umane impiegate nelle diverse aree di intervento sono rappresentate nella tabella e grafico che seguono.

| Servizi   | Personale in termini di TPE impiegate nel servizio | Personale per teste al 31/12 | Ore lavorate per servizio o raggruppamento di servizi |
|---|--|------------------------------|---|
| Abitare accompagnato per minori, Abitare accompagnato per persone con disabilità e Accoglienza nuclei familiari | 3,46   | 4                            | 6.468,28  |
| Comunità socio-educativa  | 36,88  | 51                           | 69.037,94   |
| Centro socio educativo territoriale   | 17,95  | 21                           | 33.593,37   |
| Intervento educativo domiciliare per minori, Spazio neutro e Educativa scolastica                               | 5,25   | 10                           | 9.823,02  |
| Centro famiglie e altri progetti di promozione territoriale   | 4,69   | 2                            | 8.787,71  |
| Coordinamento e funzioni trasversali  | 16,99  | 21                           | 31.808,05   |
| Supplito  | 1,52   | 5                            | 2.849,93  |
| <b>Totale al 31/12</b>  | <b>86,74</b>                                       | <b>114</b>                   | <b>162.368,31</b>                                     |

## DEFINIZIONE E MISURAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI (OUTPUT)

Il lavoro di Casa Mia APSP ha avuto una ricaduta per i servizi che ha coinvolto un grande numero di utenti, come di seguito specificato.

### ABITARE ACCOMPAGNATO PER MINORI

| OSPITI ACCOLTI |                     |                      |                                   |                               |                               |                                       |
|----------------|---------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|                | Dimissione nel 2024 | Inserimento nel 2024 | Dimissione e inserimento nel 2024 | Ospiti presenti al 01/01/2024 | Ospiti presenti al 31/12/2024 | Totale ospiti accolti in corso d'anno |
| F              | 2                   | 5                    | 0                                 | 2                             | 5                             | 7                                     |
| M              | 4                   | 2                    | 2                                 | 2                             | 0                             | 4                                     |
| <b>Totale</b>  | <b>6</b>            | <b>7</b>             | <b>2</b>                          | <b>4</b>                      | <b>5</b>                      | <b>11</b>                             |

| GIORNATE DI PRESENZA |              |
|----------------------|--------------|
| F                    | 1.463        |
| M                    | 668          |
| <b>Totale</b>        | <b>2.131</b> |

### COMUNITÀ SOCIO EDUCATIVA

| OSPITI ACCOLTI |                     |                      |                                   |                               |                               |                                       |
|----------------|---------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|                | Dimissione nel 2024 | Inserimento nel 2024 | Dimissione e inserimento nel 2024 | Ospiti presenti al 01/01/2024 | Ospiti presenti al 31/12/2024 | Totale ospiti accolti in corso d'anno |
| F              | 7                   | 9                    | 1                                 | 19                            | 21                            | 28                                    |
| M              | 8                   | 10                   | 1                                 | 11                            | 11                            | 21                                    |
| <b>Totale</b>  | <b>15</b>           | <b>19</b>            | <b>5</b>                          | <b>30</b>                     | <b>34</b>                     | <b>49</b>                             |

| GIORNATE DI PRESENZA |               |
|----------------------|---------------|
| F                    | 7.487         |
| M                    | 5.366         |
| <b>Totale</b>        | <b>12.853</b> |

## ACCOGLIENZA NUCLEI FAMILIARI

| OSPITI ACCOLTI |                     |                      |                                   |                               |                               |                                       |
|----------------|---------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|                | Dimissione nel 2024 | Inserimento nel 2024 | Dimissione e inserimento nel 2024 | Ospiti presenti al 01/01/2024 | Ospiti presenti al 31/12/2024 | Totale ospiti accolti in corso d'anno |
| mamma          | 1                   | 1                    | 0                                 | 3                             | 3                             | 4                                     |
| bambina        | 1                   | 0                    |                                   | 3                             | 2                             | 3                                     |
| bambino        | 2                   | 2                    | 0                                 | 4                             | 4                             | 6                                     |
| <b>totale</b>  | <b>4</b>            | <b>3</b>             | <b>0</b>                          | <b>10</b>                     | <b>9</b>                      | <b>13</b>                             |

| GIORNATE DI PRESENZA |              |
|----------------------|--------------|
| F                    | 1.823        |
| M                    | 1.300        |
| <b>Totale</b>        | <b>3.123</b> |

## INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI

Nel 2024 sono state erogate complessivamente **3760 ore** di educativa domiciliare e sono stati seguite 44 situazioni in corso d'anno.

| OSPITI ACCOLTI |                     |                      |                                   |                               |                               |                                       |
|----------------|---------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|                | Dimissione nel 2024 | Inserimento nel 2024 | Dimissione e inserimento nel 2024 | Ospiti presenti al 01/01/2024 | Ospiti presenti al 31/12/2024 | Totale ospiti accolti in corso d'anno |
| F              | 5                   | 7                    | 1                                 | 10                            | 12                            | 17                                    |
| M              | 6                   | 18                   | 2                                 | 9                             | 21                            | 27                                    |
| <b>Totale</b>  | <b>11</b>           | <b>25</b>            | <b>3</b>                          | <b>19</b>                     | <b>33</b>                     | <b>44</b>                             |

## SPAZIO NEUTRO

Nel 2024 sono state erogate complessivamente **277 ore** di spazio neutro e sono stati seguite 5 situazioni in corso d'anno.

| OSPITI ACCOLTI |                     |                      |                                   |                               |                               |                                       |
|----------------|---------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|                | Dimissione nel 2024 | Inserimento nel 2024 | Dimissione e inserimento nel 2024 | Ospiti presenti al 01/01/2024 | Ospiti presenti al 31/12/2024 | Totale ospiti accolti in corso d'anno |
| F              | 0                   | 0                    | 0                                 | 2                             | 2                             | 2                                     |
| M              | 1                   | 2                    | 1                                 | 1                             | 2                             | 3                                     |
| <b>Totale</b>  | <b>1</b>            | <b>2</b>             | <b>1</b>                          | <b>3</b>                      | <b>4</b>                      | <b>5</b>                              |

## ABITARE ACCOMPAGNATO PER PERSONE CON DISABILITÀ

| OSPITI ACCOLTI |                     |                      |                                   |                               |                               |                                       |
|----------------|---------------------|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|                | Dimissione nel 2024 | Inserimento nel 2024 | Dimissione e inserimento nel 2024 | Ospiti presenti al 01/01/2024 | Ospiti presenti al 31/12/2024 | Totale ospiti accolti in corso d'anno |
| F              | 0                   | 0                    | 0                                 | 3                             | 3                             | 3                                     |
| M              | 0                   | 0                    | 0                                 | 0                             | 0                             | 0                                     |
| <b>totale</b>  | <b>0</b>            | <b>0</b>             | <b>0</b>                          | <b>3</b>                      | <b>3</b>                      | <b>3</b>                              |

| GIORNATE DI PRESENZA |              |
|----------------------|--------------|
| F                    | 1.098        |
| M                    | 0            |
| <b>totale</b>        | <b>1.098</b> |

## EDUCATIVA SCOLASTICA

| Istituti comprensivi  | Numero alunni | Ore erogate  |
|-----------------------|---------------|--------------|
| Riva 1                | 7             | 1.852        |
| Riva 2                | 2             | 231          |
| CFP ENAIP alberghiero | 5             | 1257         |
| <b>totale</b>         | <b>14</b>     | <b>3.340</b> |

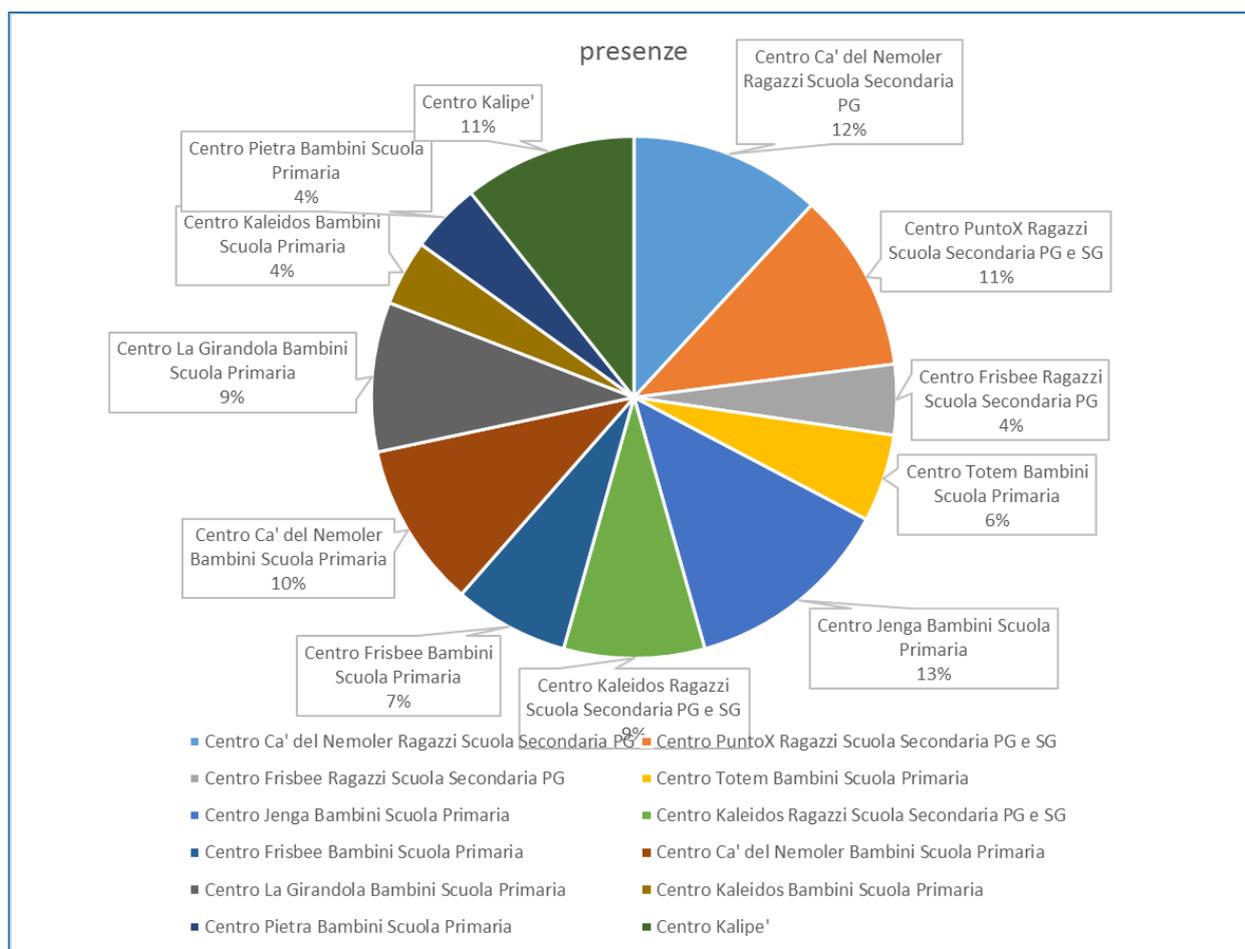
## CENTRI SOCIO-EDUCATIVI TERRITORIALI - PERIODO SCOLASTICO

Dal 2023 è stato attivato ufficialmente il nuovo modello organizzativo dei Centri Socio Educativi Territoriali di APSP Casa Mia, in linea con il nuovo Catalogo dei Servizi Socio-Assistenziali del 2020 della Provincia Autonoma di Trento. Di seguito i dati che illustrano la partecipazione alle attività svoltesi nel 2024.

| Minori e famiglie accolte (sia iscritti direttamente dalle famiglie che su invio del Servizio Sociale) 2024 |              |            |
|---|--------------|------------|
| CENTRO  | Nr. FAMIGLIE | Nr. MINORI |
| Centro Ca' del Nemoler Ragazzi Scuola Secondaria PG   | 22           | 25         |
| Centro PuntoX Ragazzi Scuola Secondaria PG e SG   | 53           | 59         |
| Centro Totem Bambini Scuola Primaria  | 19           | 27         |
| Centro Jenga Bambini Scuola Primaria  | 47           | 56         |
| Centro Kaleidos Ragazzi Scuola Secondaria PG e SG   | 25           | 29         |
| Centro Frisbee Bambini Scuola Primaria  | 26           | 34         |

|  |            |            |
|--|------------|------------|
| Centro Ca' del Nemoler Bambini Scuola Primaria | 32         | 44         |
| Centro Frisbee Ragazzi Scuola Secondaria PG    | 22         | 26         |
| Centro La Girandola Bambini Scuola Primaria    | 42         | 59         |
| Centro Kaleidos Bambini Scuola Primaria        | 16         | 24         |
| Centro Pietra Bambini Scuola Primaria          | 15         | 20         |
| Centro Kalipe'                                 | 12         | 14         |
| <b>Totale complessivo</b>                      | <b>331</b> | <b>417</b> |

| giornate di presenza per centro anno 2024           |               |
|---|---------------|
| Centro socio-educativo                              | presenze      |
| Centro Ca' del Nemoler Ragazzi Scuola Secondaria PG | 1.336         |
| Centro PuntoX Ragazzi Scuola Secondaria PG e SG     | 1.261         |
| Centro Frisbee Ragazzi Scuola Secondaria PG         | 494           |
| Centro Totem Bambini Scuola Primaria                | 614           |
| Centro Jenga Bambini Scuola Primaria                | 1.460         |
| Centro Kaleidos Ragazzi Scuola Secondaria PG e SG   | 981           |
| Centro Frisbee Bambini Scuola Primaria              | 801           |
| Centro Ca' del Nemoler Bambini Scuola Primaria      | 1.157         |
| Centro La Girandola Bambini Scuola Primaria         | 1.049         |
| Centro Kaleidos Bambini Scuola Primaria             | 460           |
| Centro Pietra Bambini Scuola Primaria               | 493           |
| Centro Kalipe'                                      | 1.207         |
| <b>Totale</b>                                       | <b>11.313</b> |



## CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI - PERIODO ESTIVO

L'ampliamento del servizio di Centro socio educativo territoriale per l'attività delle colonie estive ha previsto complessivamente sui diversi centri 59 settimane di apertura, registrando un totale di 1.912 settimane di iscrizione e 8.933 giornate di presenza effettiva

| N. bambini iscritti distinti per Comune di residenza |            |
|--|------------|
| Arco   | 140        |
| Drena  | 3          |
| Dro  | 89         |
| Ledro  | 68         |
| Nago-Torbole   | 47         |
| Riva del Garda                                       | 177        |
| Tenno  | 42         |
| Altri  | 43         |
| <b>Totale</b>  | <b>609</b> |

## CENTRO FAMIGLIE – PERIODO SCOLASTICO

Nel periodo scolastico del 2024 le attività del Centro delle Famiglie sono state articolate come di seguito:

- Corsi e laboratori specifici per bambini o per adulti&bambini insieme, tendenzialmente nei pomeriggi di lunedì, mercoledì e giovedì;
- Pomeriggio aperto alle famiglie: sperimentazione da aprile 2024;
- Spazio Compiti: attività di accoglienza, pranzo, aiuto compiti e ludico-ricreativa il venerdì pomeriggio;
- Eventi-incontro per famiglie, tendenzialmente il sabato pomeriggio o nel pomeriggio di un giorno di vacanza, circa una volta ogni mese.
- Formazione per famiglie, a volte contestuale agli eventi mensili, a volte in serate dedicate.
- Consulenza pedagogica familiare, riservata e su appuntamento, tendenzialmente il martedì e il giovedì, attraverso l'integrazione con il servizio Io ti ascolto.

| dati Centro Famiglie           |              |
|--------------------------------|--------------|
| Attività                       | N iscrizioni |
| Corsi e laboratori tematici    | 102          |
| Eventi – incontro per famiglie | 403          |
| Spazio compiti venerdì         | 22           |
| Io ti ascolto                  | 27           |

## CAMPI ESTIVI CENTRO FAMIGLIE

Le iniziative proposte sul territorio hanno registrato un aumento delle iscrizioni rispetto all'estate precedente e hanno complessivamente interessato 504 minori e 455 famiglie del territorio dell'Alto Garda e Ledro, con 38 settimane di apertura registrando un totale di 1.209 settimane di iscrizione e 5.663 giornate di presenza effettiva.

Nella tabella sotto si riporta il dato suddiviso per tipologia di attività

| ISCRITTI                                      | n° Famiglie | n° Minori  |
|---|-------------|------------|
| Campo estivo Arete' piccoli (13 settimane)    | 130         | 142        |
| Campo estivo Arete' grandi (13 settimane)     | 118         | 125        |
| Campo estivo Splash summer camp (4 settimane) | 76          | 93         |
| Campo estivo Virtus Summer Camp (6 settimane) | 99          | 110        |
| Io Ci Sono CAMP (4 settimane)                 | 32          | 34         |
| <b>TOTALE</b>                                 | <b>455</b>  | <b>504</b> |

Le famiglie hanno acquistato in totale n° 429 settimane di attività presso il campo estivo Aretè piccoli, n° 354 settimane di attività presso il campo estivo Aretè grandi, n° 156 settimane di attività presso Splash Summer Camp, n° 208 settimane di attività presso il Virtus Summer Camp, n° 62 settimane di attività presso lo Ci Sono Camp.

Sotto la tabella delle settimane acquistate suddivise per comune di residenza dei minori iscritti.

| SETTIMANE DI ISCRIZIONE suddivise per COMUNE DI RESIDENZA | Campo estivo Aretè' piccoli | Campo estivo Aretè' grandi | Campo estivo Splash summer | Campo estivo Virtus Summer Camp | Io Ci Sono CAMP | TOTALE      |
|---|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------|-------------|
| <b>Riva del Garda</b>                                     | 287                         | 240                        | 115                        | 118                             | 34              | <b>794</b>  |
| <b>Arco</b>   | 90                          | 71                         | 27                         | 54                              | 7               | <b>249</b>  |
| <b>Dro</b>  | 8                           | 2                          | 8                          | 17                              | 4               | <b>39</b>   |
| <b>Tenno</b>  | 16                          | 12                         | -                          | 9                               | 7               | <b>44</b>   |
| <b>Nago Torbole</b>                                       | 3                           | 13                         | 1                          | 5                               | 5               | <b>27</b>   |
| <b>Ledro</b>  | 2                           | -                          | -                          | -                               | -               | <b>2</b>    |
| <b>Drena</b>  | -                           | -                          | -                          | -                               | -               | <b>-</b>    |
| <b>Altri Comuni (extra AGL)</b>                           | 23                          | 16                         | 5                          | 5                               | 5               | <b>54</b>   |
| <b>TOTALE</b>   | <b>429</b>                  | <b>354</b>                 | <b>156</b>                 | <b>208</b>                      | <b>62</b>       | <b>1209</b> |

## PIANO GIOVANI DI ZONA – ALTO GARDA E LEDRO

Casa Mia si occupa della referenza tecnica-organizzativa e amministrativa del Piano Giovani di Zona Alto Garda e Ledro, di cui si riportano gli output per il 2024.

La copertura territoriale è risultata ampia e diversificata con attività distribuite in più comuni. La partecipazione giovanile è stata significativa: 233 giovani hanno ricoperto ruoli organizzativi.

| Dati progetti                              |    |
|--|----|
| N. PROGETTI PRESENTATI CON LE ASSOCIAZIONI | 27 |
| N. PROGETTI STRATEGICI                     | 3  |
| N. PROGETTI APPROVATI                      | 26 |
| N. PROGETTI PORTATI A TERMINE              | 29 |

## LA QUALITÀ NEI SERVIZI

L'APSP Casa Mia persegue una politica della qualità che si pone in linea sia con gli indirizzi delle politiche sociali, provinciali e nazionali, orientati alla promozione delle qualificazioni delle prestazioni dei servizi in ambito sociale, sia con gli obiettivi e le modalità operative che fanno riferimento alla Teoria Semantica della Persona.

Tale politica si concretizza nei seguenti obiettivi:

- promuovere l'adeguamento delle varie strutture al fine di garantire l'erogazione di servizi educativi in ambienti che siano accoglienti e adatti alle varie attività;
- aggiornare nel tempo i progetti individualizzati in continuità con quanto fatto negli ultimi anni.
- Garantire all'Ospite una presa in carico qualificata, attraverso la formazione continua del personale che ne sostenga la motivazione e ne accresca la preparazione professionale.
- Monitorare i processi nei servizi e nei progetti, modellandoli alle reali esigenze del territorio;
- sostenere il lavoro di rete sul territorio, aumentando l'integrazione con gli enti territoriali, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione dei vari servizi che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

La politica della qualità è espressione della consapevolezza dell'Ente dell'importanza della formazione continua del personale, che ne sostenga la motivazione e ne accresca la preparazione professionale.

### Indagini di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione della qualità percepita dai cittadini-utenti dei vari servizi dell'APSP Casa Mia si basa sull'ascolto e sulla partecipazione e ha la finalità principale di calibrare i servizi sui bisogni effettivi dei cittadini e del territorio, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Le indagini di customer satisfaction hanno quindi l'obiettivo di:

- definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, adattandoli alle effettive esigenze dei cittadini;
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, fruizione e di valutazione del servizio in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra ente e cittadino.

Per indagare la soddisfazione dell'utenza e soprattutto per modellare i servizi sulle effettive esigenze e bisogni dell'utenza, l'APSP Casa Mia, attraverso il lavoro dello staff di coordinamento, prevede strumenti di rilevazione indiretta e diretta, di seguito descritti.

## STRUMENTI DI RILEVAZIONE INDIRETTA

### Incontri annuali di monitoraggio con il Servizio Sociale e con gli Enti Territoriali

Per il monitoraggio sull'andamento dei vari servizi, vengono organizzati ogni anno uno o due incontri tra Servizio Sociale professionale e Staff di coordinamento dell'A.P.S.P. Casa Mia, solitamente a inizio delle attività invernali (ottobre/novembre) e uno prima dell'avvio delle attività estive (marzo/aprile). L'obiettivo principale di questi incontri annuali è l'attivazione di un confronto sulla progettualità specifica dei vari servizi e sulla lettura dell'evoluzione dei bisogni espressi dall'utenza.

Per il servizio dei Centri Socio Educativi Territoriali, si prevedono anche uno o due incontri annuali tra la Direzione dell'APSP Casa Mia, i Coordinatori dei Centri e i referenti delle amministrazioni comunali del territorio, al fine di monitorare i servizi offerti e raccogliere i bisogni di minori e famiglie nei diversi territori di appartenenza.

### Lavoro d'équipe

Nei vari servizi il monitoraggio interno costante delle attività e la riflessione rispetto ai bisogni rilevati viene garantito dall'équipe educativa mediante riunioni di team e relazioni periodiche.

L'ascolto dei bisogni dell'utenza e le necessità di miglioramento dei servizi vengono anche garantiti dall'attivazione di un percorso continuo di valutazione e ricerca azione/innovazione, portato avanti con incontri calendarizzati annualmente da un gruppo di lavoro interno formato dal Direttore, dai Coordinatori e da alcuni educatori referenti di ogni servizio. Obiettivo principale di questi incontri è quello di elaborare le riflessioni che derivano dal lavoro concreto e dall'ascolto/osservazione dell'utenza nei vari servizi per modulare possibili innovazioni e azioni migliorative.

## STRUMENTI DI RILEVAZIONE DIRETTA

### **Colloqui con gli utenti**

L'ascolto degli utenti dei vari servizi è garantito anche dalla programmazione al bisogno di colloqui di confronto diretto tra educatori, coordinatori e gli utenti stessi dei servizi, con particolare attenzione ai casi che richiedono interventi specifici.

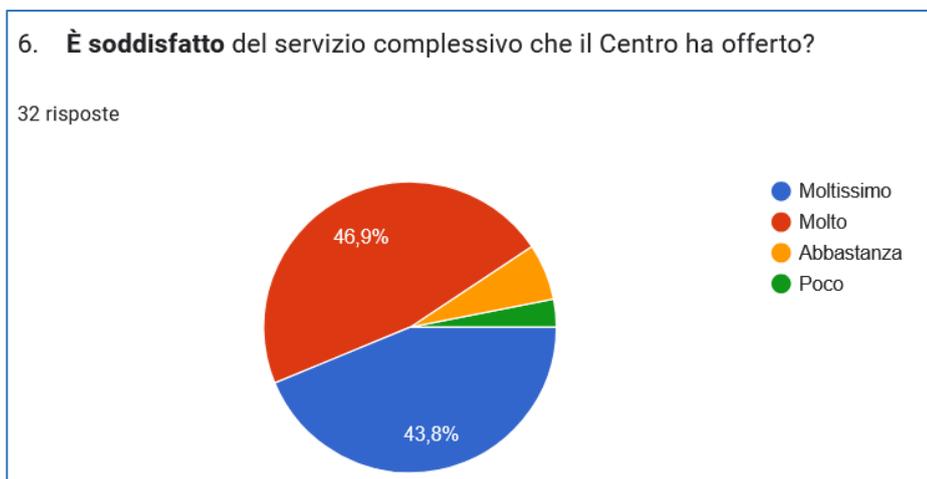
### **Questionari di gradimento**

Per il servizio dei Centri Socio Educativi Territoriali è prevista la somministrazione periodica di questionari di gradimento alle famiglie dei minori frequentanti i Centri; semplici questionari compilabili on line che danno la possibilità di esprimere la soddisfazione rispetto alle attività proposte e all'organizzazione, oltreché la possibilità di raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti al fine del miglioramento continuo del servizio.

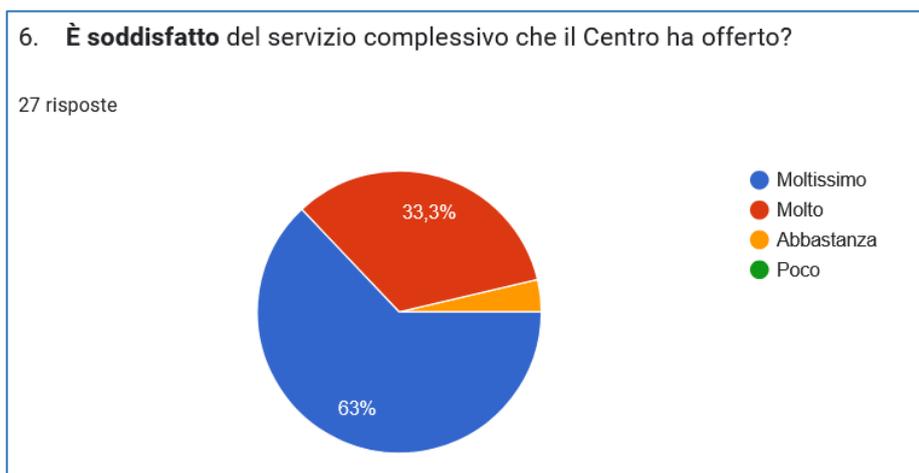
## CENTRO LA GIRANDOLA



## CENTRO PUNTO X



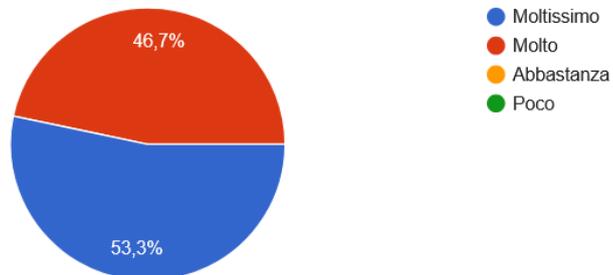
## CENTRO CA' DEL NEMOLER



## CENTRO PIETRA

6. **È soddisfatto** del servizio complessivo che il Centro ha offerto?

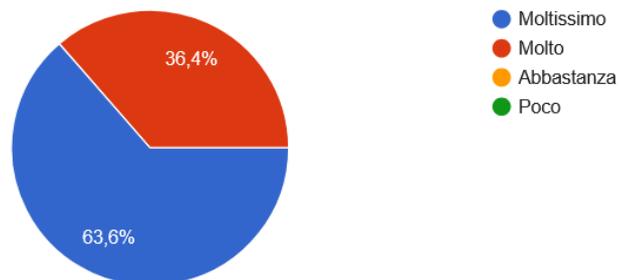
15 risposte



## CENTRO FRISBEE

6. **È soddisfatto** del servizio complessivo che il Centro ha offerto?

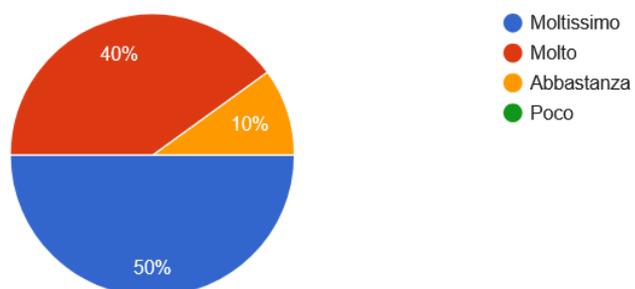
11 risposte



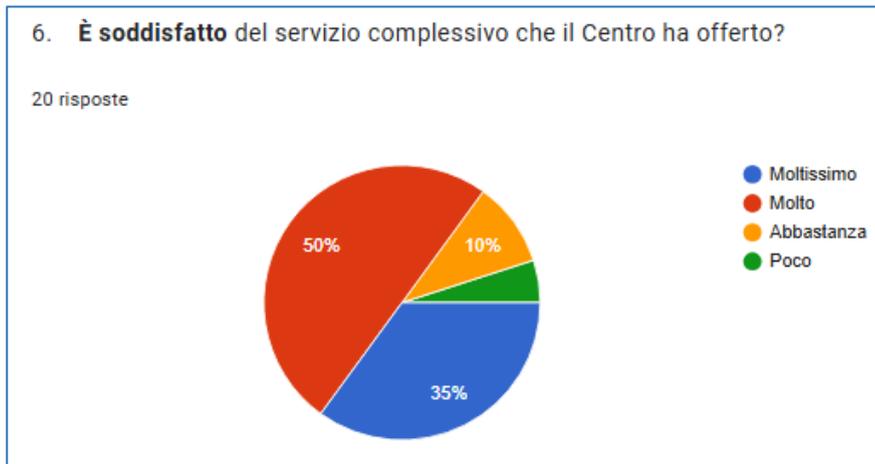
## CENTRO FRISBEE KIDS

6. **È soddisfatto** del servizio complessivo che il Centro ha offerto?

30 risposte



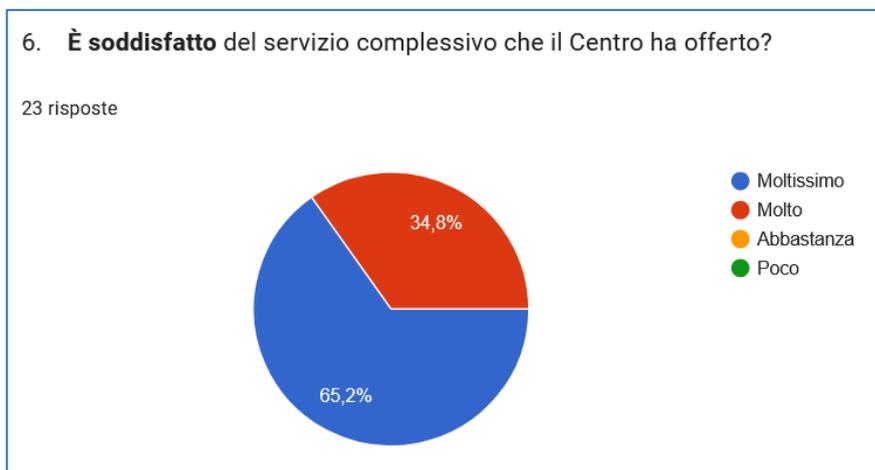
## CENTRO JENGA



## CENTRO TOTEM

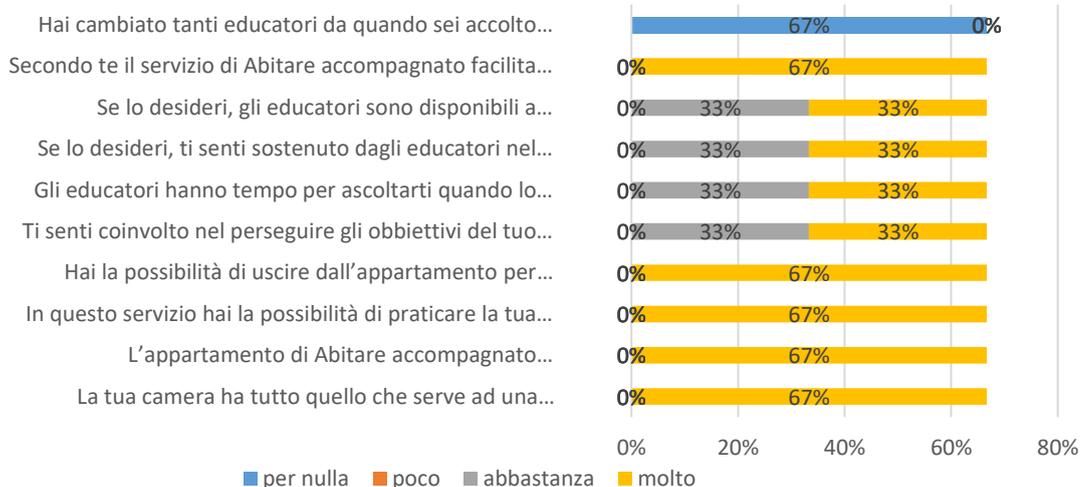


## CENTRO KALEIDOS



Per i servizi residenziali e domiciliari/di contesto la somministrazione è annua e rivolta all'anno precedente.

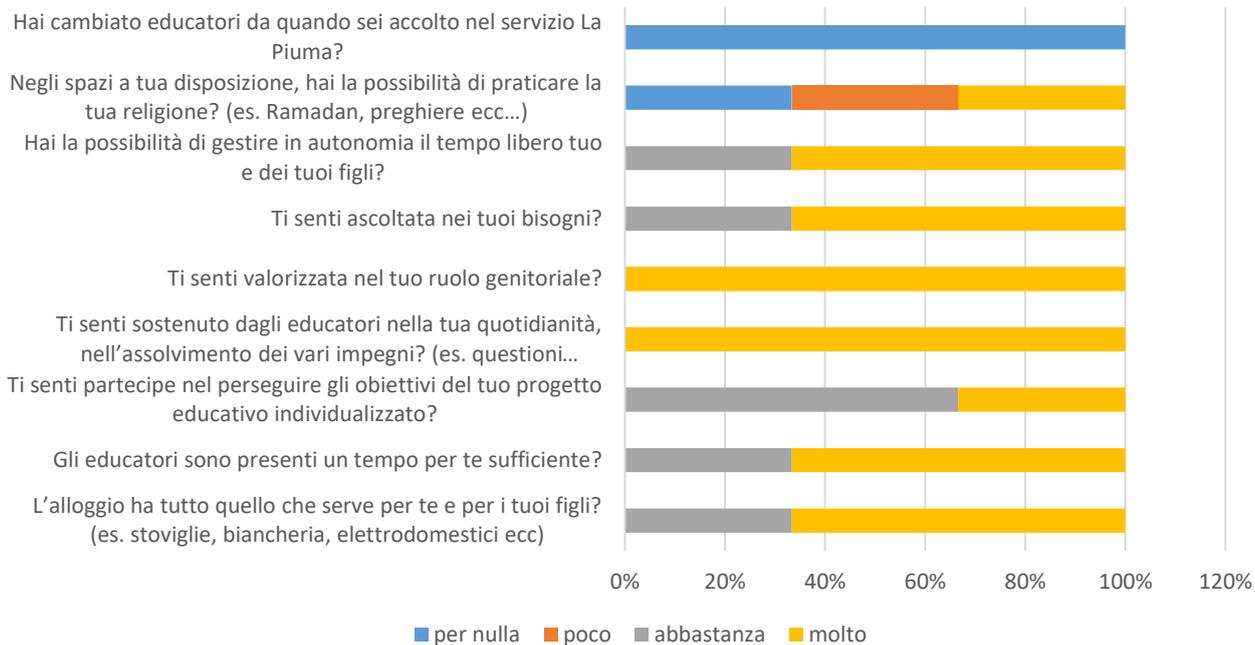
### ABITARE ACCOMPAGNATO PER NEO-MAGGIORENNI



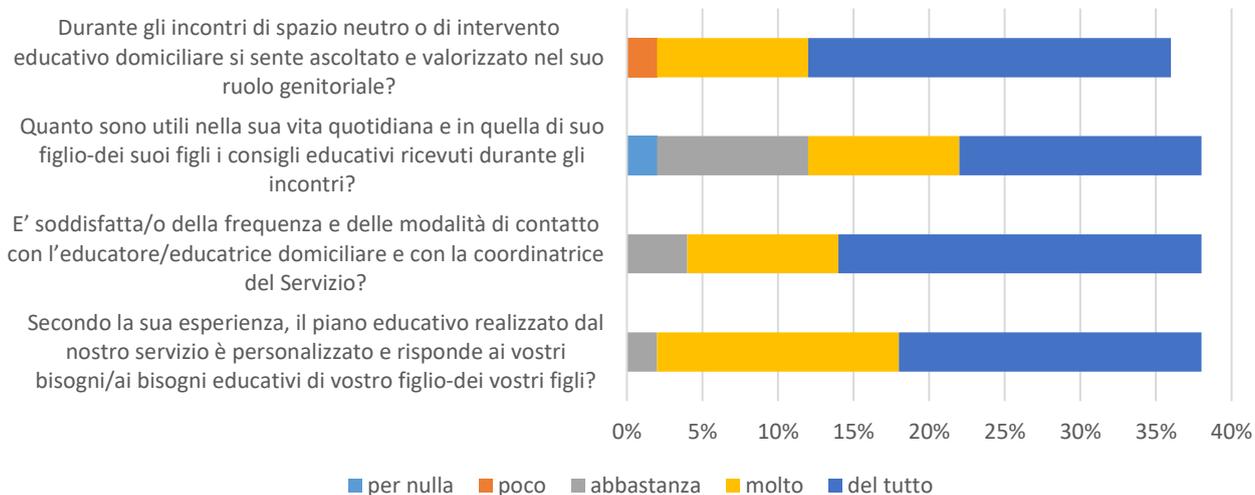
### COMUNITA' SOCIO EDUCATIVE



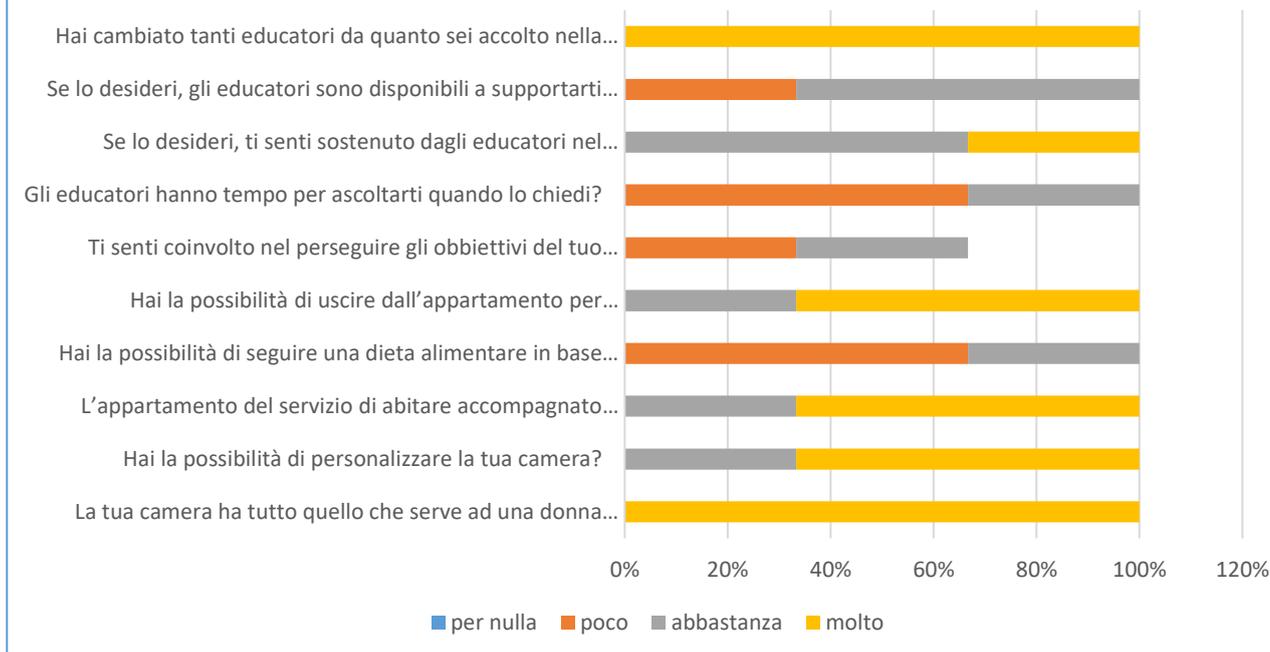
## LA PIUMA



## SNED



## ABITARE ACCOMPAGNATO PER PERSONE CON DISABILITA'



### Reclami e risoluzione controversie

Ogni utente può presentare all'Ufficio segreteria dell'Ente reclami o segnalazioni relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo presentato all'Ufficio segreteria dell'ente sarà inoltrato alla Direzione e ai Coordinatori del servizio interessato dal reclamo, vigilando sui tempi dell'attività istruttoria e sul termine massimo della risposta da inviare al reclamante.

Il reclamo e la segnalazione dovranno essere presentati in forma scritta, in carta semplice, (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma solo come mera segnalazione.

In caso di presentazione formale, la risposta sarà inviata all'utente con la massima celerità e comunque entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo. I reclami anonimi e non circostanziati non potranno essere presi in considerazione.

## PRINCIPALI FATTORI DI QUALITÀ

### La formazione

La formazione del personale all'interno del "Casa Mia" ricopre una funzione essenziale per la vitalità dell'organizzazione e la qualità di servizi erogati. Considerando il personale la vera ricchezza dell'Ente, la formazione diviene un caposaldo e rappresenta uno strumento di qualità permanente con cui si intende promuovere la consapevolezza e la motivazione in tutti i soggetti coinvolti nel lavoro educativo.

Si individuano diverse modalità di formazione:

**Aggiornamento annuale:** ogni anno nel mese di settembre gli educatori di tutti i servizi dedicano una settimana all'aggiornamento formativo professionale, composto da alcuni incontri che prevedono la partecipazione di tutti gli operatori ed altri specifici per tipologia di servizio nel quale si presta attività.

**Formazione interna:** I momenti di formazione interna hanno lo scopo di favorire la costruzione di una cultura e una pratica condivise all'interno dell'istituzione. Per questo, sono stati predisposti spazi, tempi e modi che consentano a tutti di sentirsi implicati e protagonisti nel processo educativo e nella vita dell'Ente.

La modalità di lavoro adottate sono le seguenti:

**Staff di direzione:** Ogni settimana lo staff di direzione, composto dal Direttore e dalle coordinatrici dei vari servizi, si incontrano per confrontarsi in merito ai servizi, alle situazioni delicate ed elaborare strategie condivise di gestione.

**Team ricerca-azione:** formato da un gruppo di educatori referenti dei gruppi appartamento il cui obiettivo è favorire un clima relazionale orientato *alla* e *dalla* riflessione alla pratica.

**Team ricerca-innovazione:** formato da un gruppo di educatori referenti dei centri aperti il cui obiettivo è costruire, a partire dalla pratica, delle prassi operative condivise e allo stesso tempo apportare innovazione al servizio in maniera coerente con le trasformazioni dei bisogni del territorio. Particolari attenzioni formative vengono riservate al personale educativo di nuova assunzione, per il quale è previsto un percorso guidato direttamente dalla Responsabile educativa e dal Pedagogista.

**Formazione esterna:** La partecipazione a momenti di formazione esterni al 'Casa Mia' consente di mantenere la struttura aperta a recepire quanto accade e si sta elaborando sul territorio. Le forme di segnalazione delle iniziative e di riconoscimento della partecipazione ad esse da parte degli educatori vengono decise dallo Staff di direzione.

**Formazione individuale:** La formazione individuale costituisce un elemento di vitalità indispensabile per un'interpretazione professionale del proprio ruolo. Per questo il 'Casa Mia' ha costituito al suo interno uno spazio-biblioteca che intende facilitare e sostenere questo impegno individuale.

## La supervisione e la consulenza

La supervisione e la consulenza di specialisti è prevista sia per il personale educativo che per lo Staff di direzione.

**Personale educativo:** Le modalità della supervisione e la tipologia di professionista variano in base al servizio educativo in cui si opera, con l'obiettivo di garantire al personale un supporto. Il supervisore incontra i team a cadenze regolari per l'analisi di situazioni proposte dagli stessi educatori. Oltre alla supervisione sui casi è prevista anche una supervisione sui vissuti degli operatori.

**Staff di direzione:** Il Direttore amministrativo e le Coordinatrici dei vari servizi vengono supportati da un professionista con formazione psicologica e psicoterapeutica.

## Il progetto educativo individualizzato

Il benessere e la crescita armoniosa dell'Ospite del 'Casa Mia' vengono perseguite attraverso la personalizzazione della relazione tra l'educatore e il ragazzo. Questa relazione viene sostenuta da un'intenzionalità che attribuisce senso a tutte le scelte quotidiane e le inserisce in un percorso mirato a soddisfare i bisogni di crescita del Minore. L'obiettivo di favorire per ognuno il massimo di sviluppo umano possibile ha come traguardo ultimo la capacità di formulare e perseguire autonomamente un progetto di vita personale.

La fase di progettazione e di programmazione educativa del Minore viene svolta dagli educatori con l'ausilio di un Progetto Educativo Individualizzato che si articola in due momenti:

- Programmazione individualizzata: orienta il lavoro degli educatori per ogni Minore

- Programmazione educativa di gruppo: poiché l'intervento sul singolo avviene in un contesto di gruppo, la programmazione individualizzata viene integrata da una programmazione educativa anche per il gruppo.

Il Progetto Educativo Individualizzato del 'Casa Mia' è stato formalizzato nel libro GIRELLI C., ACHILLE M., Da istituto per minori a comunità educative. Un percorso pedagogico di deistituzionalizzazione, Trento, Erickson, 2000, successivamente modificato e aggiornato attraverso il lavoro del gruppo di ricerca-azione supervisionato da consulente esperto.