



# ESTUARIO ODV

Associazione per il sostegno e il mutuo aiuto  
nel disagio psichico

## BILANCIO SOCIALE 2024

Ciò che ottieni raggiungendo i tuoi obiettivi  
non è così importante quanto ciò che diventi  
raggiungendo i tuoi obiettivi.

Zig Zaglar

## **PREMESSA**

*La salute mentale è lo stato di benessere emotivo e psicologico nel quale l'individuo è in grado di sfruttare le sue capacità cognitive o emozionali, esercitare la propria funzione all'interno della società, rispondere alle esigenze quotidiane della vita di ogni giorno, stabilire relazioni soddisfacenti e mature con gli altri, partecipare costruttivamente ai mutamenti dell'ambiente, adattarsi alle condizioni esterne e ai conflitti interni. (fonte: Ministero della Salute)*

## **Il Bilancio sociale di Estuario**

L'attività di Estuario rivolge particolare impegno nel proporre interventi finalizzati a far star bene i propri frequentatori, nella consapevolezza di come il sostegno al disagio psichico, attraverso esperienze socializzanti, possa migliorare o, quanto meno, contribuire a stabilizzare un equilibrio condizionato non solo dal disagio in sé, ma anche da un certo pregiudizio che ancora aleggia attorno ai disturbi mentali e che può influire negativamente sui soggetti interessati, sui familiari e sulla loro quotidianità.

In tal senso, Estuario è un'Associazione di volontariato aperta alla cittadinanza, che si preoccupa di sensibilizzare, di prevenire, di in-formare sul delicato tema della salute mentale, di contribuire ad un re-inserimento sociale quanto più completo possibile, lavorando anche sullo stigma e la discriminazione associati al disagio psichico.

La presenza del personale dipendente, il contributo dei volontari e di coloro che in diverso modo ci sostengono, fa di noi una realtà in cammino, strutturata e accogliente, nell'ambito della salute mentale.

Il Bilancio sociale è un documento ufficiale che fornisce una valutazione pluridimensionale - non solo economica, ma anche sociale ed ambientale - del valore creato dall'Associazione. Da una parte risponde alle esigenze informative e conoscitive di chi collabora a vario titolo con noi; dall'altra, rappresenta uno strumento di comunicazione verso l'esterno, per raccontare chi siamo e cosa facciamo, per fornire anche alla cittadinanza le motivazioni giuste per sostenerci e, magari, unirsi a noi.

Le pagine seguenti sono frutto di riflessioni e approfondimenti svolti da un gruppo di lavoro interno all'Associazione.

Auguriamo, dunque, una buona lettura, nella speranza che questo documento possa servire a comprendere meglio il nostro lavoro, anche per identificare aree di miglioramento futuro.

Daniela Carloni

Presidente Associazione Estuario ODV

# SOMMARIO

<b>1. Presentazione e Nota Metodologica</b>	<b>p. 4</b>
1.1 Presentazione	p. 4
1.2 Nota metodologica	p. 4
<b>2. Identità</b>	<b>p. 5</b>
2.1 Profilo generale	p. 5
2.2 Contesto di riferimento	p. 6
2.3 Storia	p. 6
2.4 Missione	p. 8
2.5 Portatori d'interesse	p. 9
2.6 Reti di collaborazione	p.10
2.7 Disegno strategico	p.11
<b>3. Governo e risorse umane</b>	<b>p.18</b>
3.1 Compagine sociale	p.18
3.2 Sistema di governo e processi di partecipazione	p.20
3.3 Struttura organizzativa	p.22
3.4 Struttura operativa	p.23
3.5 Persone che operano nell'organizzazione	p.24
<b>4. Risorse economico-finanziarie e dotazione patrimoniale</b>	<b>p.33</b>
4.1 Conto economico gestionale	p.33
4.2 Valorizzazione delle risorse gratuite	p.35
4.3 Analisi patrimoniale e finanziaria	p.35
<b>5. Rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici</b>	<b>p.36</b>
5.1 Fruitori di ieri e di oggi	p.36
5.2 Bisogni degli utenti	p.39
5.3 Risposte ai bisogni: obiettivi strategici	p.40
5.4 Modalità e realizzazione delle attività	p.40
5.4.1 Area ascolto	p.41
5.4.2 Socializzazione	p.42
5.4.3 Gruppi di auto mutuo aiuto	p.46
5.4.4 Sensibilizzazione e informazione	p.47
5.5 Definizione e identificazione delle risorse impiegate (input)	p.49
5.6 Definizione e misurazione dei risultati raggiunti (output)	p.50
5.7 Analisi attività: efficienza, efficacia e obiettivi di miglioramento	p.50
5.7.1 Area ascolto	p.50
5.7.2 Attività di socializzazione	p.55
5.7.3 Gruppi di auto mutuo aiuto	p.58
5.7.4 Sensibilizzazione e informazione	p.59
<b>6. Analisi di impatto dell'operato dell'Associazione</b>	<b>p.61</b>
<b>7. Questioni aperte</b>	<b>p.63</b>

# 1. PRESENTAZIONE E NOTA METODOLOGICA

## 1.1 Presentazione

Il Bilancio sociale è uno strumento che dichiara responsabilità, comportamenti e risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'associazione.

In sostanza, il Bilancio sociale serve a:

- spiegare perché e come vengono organizzate e svolte le attività;
- misurare i risultati ottenuti e presentarli sia ai propri soci che al mondo esterno (beneficiari, utenti, enti pubblici, cittadinanza, ecc.);
- contribuire a una gestione più efficace e coerente con le finalità statutarie;
- comunicare con l'esterno, per dire chi siamo, cosa facciamo, e per incentivare i cittadini a entrare nell'associazione diventando soci, volontari e futuri dirigenti;
- partecipare a bandi o richiedere contributi pubblici.

Attraverso questo documento, anche la nostra Associazione è chiamata a illustrare le ragioni essenziali che ne motivano l'operato, i valori di riferimento e come questi siano rispettati e applicati nell'agire, le strategie di raggiungimento delle finalità, le risorse e le attività realizzate, i risultati conseguiti nel periodo preso in esame.

La finalità è, dunque, quella di dare conto ai propri interlocutori della capacità di perseguire i propri obiettivi e di generare utilità sociale nel contesto in cui si opera.

Per essere utile ed efficace, deve dichiarare anche gli aspetti critici, le cose che non vanno, dando modo, così, al gruppo dirigente di focalizzare le criticità e mettere in atto azioni di miglioramento.

## 1.2 Nota metodologica

Trasparenza e capacità di far emergere il valore sociale prodotto sono elementi sui quali Estuario ha puntato nel redigere questo secondo Bilancio, che, come il primo, uscito nel 2020, si svilupperà negli anni in una logica di miglioramento continuo. Cercheremo, infatti, di evidenziare, nel tempo, il riscontro tra quanto ci eravamo prefissati e quanto abbiamo effettivamente realizzato, verificando il rispetto dei principi su cui poggia l'Associazione, perfezionando le informazioni quantitative e qualitative, raccogliendo e quantificando dati che rendano conto dei risultati conseguiti.

Nel redigere il documento, il gruppo di lavoro è rimasto il più possibile fedele alle Linee guida emesse dalla Provincia Autonoma di Trento (PAT), facendo anche riferimento allo Statuto associativo e al testo delle *procedure* (stilato anni fa dall'équipe in collaborazione con l'allora Presidente dell'Associazione).

Alla stesura del Bilancio sociale hanno partecipato l'attuale Presidente, volontari del Consiglio Direttivo e l'équipe, formata dall'assistente sociale, l'operatrice amministrativa e i tre educatori: una partecipazione allargata e condivisa che ha consentito l'apporto di diversi punti di vista, utili ad arricchire e a rendere il documento più completo possibile.

Il Bilancio sociale è consultabile in forma cartacea presso la sede dell'Associazione e in forma digitale sul sito di Estuario: [www.estuario.it](http://www.estuario.it).

## 2. IDENTITA'

### 2.1 Profilo generale

Estuario è un'organizzazione di volontariato che opera sul territorio della provincia di Trento e ha sede legale a Trento.

Essa si rivolge alle persone con disagio psichico e alle loro famiglie offrendo occasioni per superare le situazioni di emarginazione e per vivere la propria esistenza con maggiore dignità e consapevolezza.

L'Associazione mira a creare relazioni genuine che possano sostenere le persone nei loro percorsi di vita.

I dati che ci riguardano (aggiornati al 2024)

Nome: Estuario ODV

Ragione sociale: Estuario associazione per il sostegno e il mutuo aiuto nel disagio psichico O.D.V.

Luogo e data di costituzione: Trento, 13 giugno 1990

Sede legale e operativa: Trento, Via Sighele 9

Codice fiscale: 01492390222

Numero soci: 29

Numero dipendenti: 5

Numero volontari: 49

Numero utenti o nuclei familiari: 94

Iscritta all'Albo provinciale delle organizzazioni di volontariato dal 27 marzo 2000 e migrata nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore dal 7 luglio 2022.

Accreditata dal 6 dicembre 2021 per operare in ambito socioassistenziale provinciale per la tipologia di servizio "servizi territoriali" previsto da d.P.P. 9 aprile 2018 n. 3-78/Leg.

Estuario accreditata per i servizi territoriali della PAT, nello specifico rientra nella categoria *Costruzione e promozione di reti territoriali* dei servizi socioassistenziali.

L'Associazione è iscritta al RUNTS, nel ruolo di Organizzazione di volontariato e opera come previsto dalla normativa nazionale di riferimento.

Dopo aver partecipato al Bando, del Comune di Trento, per l'individuazione di un'Organizzazione di Volontariato (OdV) con cui stipulare una convenzione per la realizzazione dell'Intervento di costruzione e promozione di reti territoriali per adulti in condizione di fragilità psico-relazionali nel Territorio Val d'Adige, il 19 dicembre 2022 è stata comunicata la concessione del contributo dal 1° gennaio 2023 fino al 31 dicembre 2025.

## **2.2 Contesto di riferimento**

Fin dal 1990 l'Associazione si propone di essere una sorta di ponte tra il mondo della sofferenza psichica, caratterizzata dalla solitudine, dall'isolamento e dal pregiudizio e una realtà complessa e in continuo mutamento, a volte impreparata a comprendere le diversità e non sempre in grado di accoglierle.

Il contesto cittadino, nel quale opera Estuario, si caratterizza per un numero significativo di persone con disagio e socialmente poco integrate. La limitata presenza di altre realtà simili a Estuario sul territorio ha fatto sì che, soprattutto nei primi anni di esistenza dell'Associazione, molte persone, anche dalle zone rurali, si siano appoggiate ad essa. Nel corso degli anni sono cresciute nuove realtà nelle valli della provincia di Trento, per cui oggi, a Estuario, fanno riferimento per lo più persone residenti nel comune di Trento. Nonostante sia diminuita l'ampiezza del bacino d'utenza, il numero di persone che partecipa alle attività di Estuario è andato aumentando. Le situazioni di disagio sociale, in particolar modo dopo il 2020, sembrano essere in aumento.

L'Associazione si articola in servizi e interventi finalizzati a:

- creare e potenziare reti di sostegno e servizi di socializzazione;
- promuovere, realizzare e sostenere processi di cambiamento, di coesione sociale nel territorio, di autodeterminazione e benessere delle persone e/o dei nuclei familiari;
- prevenire l'insorgenza di fenomeni di disagio sociale;
- *"incentivare forme di rete per la concertazione degli interventi, per una progettualità condivisa, per la gestione congiunta delle iniziative, con la partecipazione e l'attivazione delle risorse locali: singoli cittadini, istituzioni locali, organizzazioni del territorio"*. (come da Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali della PAT, 7 febbraio 2020, paragrafo 5.1)

## **2.3 Storia**

Estuario viene costituita il 13 giugno del 1990, con sede a Trento, in via Paradisi 15. Nasce per volontà di un gruppo di cittadini di diversa estrazione culturale e professionale che, per

impegno civile, hanno seguito la Riforma psichiatrica ai sensi della L. 180/78. Convinti che i servizi psichiatrici siano insufficienti nel sostenere le famiglie costrette a gestire a domicilio e quotidianamente le difficoltà dovute al disagio psichico, i promotori si uniscono per dare alle famiglie l'opportunità di uscire dall'isolamento e dall'emarginazione, aiutandole a diventare protagoniste della propria vita.

In termini finanziari, al momento della fondazione viene erogato un contributo a fondo perduto da parte della Caritas diocesana. Dal 1990 al 1994 l'attività di Estuario viene finanziata grazie a un Contributo annuale sulla L.P. 31 ottobre 1983 n. 35 "Disciplina degli interventi volti a prevenire e rimuovere gli stati di emarginazione". Dal 1° gennaio 1995 l'attività viene finanziata in regime di convenzione pluriennale sulla stessa legge, rinnovata nel tempo, che garantisce e permette lo sviluppo dell'attività fino al momento attuale.

Con l'inaugurazione, nell'ottobre del 1990, l'attività ha inizio attraverso l'ascolto dei familiari e, in seguito, delle persone con disagio; la promozione del primo gruppo di auto mutuo aiuto per familiari nel disagio psichico; la collaborazione con il Centro Salute Mentale e il Servizio sociale di Trento. Inoltre, in collaborazione con altri enti di privato sociale, Estuario promuove i primi corsi di "Formazione per il volontariato dell'area della sofferenza psichica".

Nel 1992 grazie ad un operatore, un gruppetto di volontari e un obiettore di coscienza, si realizzano le prime 32 iniziative di socializzazione. Negli anni l'attività di socializzazione diventa preponderante.

Dal marzo 2000 Estuario è riconosciuta Organizzazione di Volontariato O.D.V..

Nell'ottobre 2002 l'Associazione trova una nuova, più ampia collocazione nella sede in via Scipio Sighele n.9.

Dopo un percorso biennale per la qualità, la valutazione e la garanzia dei diritti degli utenti, nel febbraio del 2003 ottiene la prima autorizzazione al funzionamento come *Centro servizi a rete per il disagio psichico*.

Negli anni, Estuario accoglie vari studenti tirocinanti del Servizio sociale, di stage universitari, per tirocini estivi di orientamento e di addestramento pratico, studenti provenienti da istituti superiori, universitari stranieri, alternanza scuola lavoro. Nel 2015 l'Associazione si accredita ai progetti di Servizio civile nazionale e provinciale, ospitando in successione quattro giovani in Servizio civile provinciale.

Nel maggio 2019 viene approvato il nuovo Statuto di *Estuario ODV* per aggiornarlo al Codice del Terzo settore.

L'attività dell'Associazione ha il massimo sviluppo nello stesso anno, quando vengono organizzati ben 407 incontri di socializzazione di gruppo e sono coinvolti 93 nuclei familiari. Tutta l'attività si realizza grazie all'impegno di un'assistente sociale, tre educatori, di cui due part-time, un operatore amministrativo e ben 66 volontari.

Nel 2020, causa pandemia da coronavirus, l'attività di socializzazione e aggregazione risulta essere la più penalizzata. Nuove strategie di comunicazione vengono messe in atto da educatori e volontari per coinvolgere gli utenti non solo in presenza ma anche attraverso l'uso di tecnologie in modalità a distanza. Nel 2020 e nel 2021 gli incontri di gruppo sono ancora ridotti e si organizzano con pochi partecipanti, alcuni di essi vengono sostituiti con videochiamate (36 nel 2020 e 26 nel 2021). Dal 2022 si inizia a riprendere la frequenza dell'attività in modo quasi completo e le iniziative, nel giro di un anno circa, arriveranno ad assestarsi sui numeri consueti, sopra i 400 incontri di gruppo all'anno.

Nella storia ultratrentennale di Estuario, entusiasmo e impegno sono gli elementi che hanno sostenuto la continua ricerca di soluzioni alle criticità poste dalla complessità delle problematiche progettuali, metodologiche, formative, sociali, e umane che l'Associazione ha affrontato nel suo percorso.

## **2.4 Missione**

Estuario basa il proprio agire sull'importanza della centralità della persona. Nasce, quindi, con l'intenzione di aiutare le persone con disagio psichico a vivere una vita dignitosa e ad avere accesso ad opportunità altrimenti difficilmente fruibili.

L'Associazione si ispira a valori che orientano l'azione umana verso la costruzione di una comunità coesa, solidale e inclusiva e fonda la propria attività istituzionale e associativa sui principi costituzionali della democrazia, della partecipazione sociale e sull'attività di volontariato. L'Associazione persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

Estuario, basandosi su questi valori, propone agli utenti momenti di ascolto individuale e attività di socializzazione che includono attività sportive, culturali, ludiche e formative. L'Associazione instaura rapporti di rete con altre realtà presenti sul territorio, collabora alla realizzazione di progetti di ampia portata che possono includere gli utenti di Estuario e di altre associazioni, oltre alle scuole e alla cittadinanza. I progetti sono attuati attraverso momenti di sensibilizzazione o corsi di formazione per volontari.

L'Associazione è in continua ricerca di nuove modalità d'azione, con uno sguardo rivolto sia ai nuovi strumenti di cui si può fare uso, sia alle esigenze emergenti dall'utenza.

## **2.5 Portatori d'interesse**

Estuario opera con gli attori pubblici e privati del territorio della provincia di Trento, attraverso legami che hanno gradi diversi di formalizzazione e intensità, ma tutti finalizzati a promuovere contesti innovativi, inclusivi e personalizzati sui bisogni specifici della persona con fragilità. Le finalità di queste relazioni sono di tipo istituzionale, operativo o di progetto. L'Associazione è coinvolta nei tavoli istituzionali per contribuire a politiche e norme a favore delle persone con disagio psichico o sociale ed è impegnata a promuovere servizi e progetti in collaborazione con altri enti, associazioni e cittadini.

Rifacendoci alle linee guida della PAT, suddividiamo i portatori di interesse collegati ad Estuario secondo tre criteri:

Portatori d'interesse fruitori:

- Persone con disagio psichico, sociale e familiari, per i quali Estuario organizza attività, progetti individuali e momenti di ascolto per andare incontro ai loro bisogni.

Portatori d'interesse prioritari:

- Personale dipendente che organizza e gestisce le attività e i colloqui con l'utenza e il lavoro di amministrazione.
- Soci e volontari che sostengono l'Associazione offrendo la loro collaborazione per la parte istituzionale, partecipando alle attività e instaurando relazioni significative con gli utenti.
- Professionisti del settore (psicologi, psichiatri, formatori, consulenti) per approfondire determinati argomenti, per migliorare la professionalità dei dipendenti, per formare i volontari e per ampliare l'offerta proposta all'utenza.
- Servizi sociali per la segnalazione di eventuali utenti, per la gestione in rete di singoli casi e per la programmazione collaborativa di eventi o attività.
- Centro di Salute Mentale di Trento e strutture annesse per collaborazione progettuale e sostegno di alcuni utenti.
- Enti del Terzo settore, per coprogettazione e incontri di rete per quanto riguarda singoli utenti.

- Comune di Trento per il finanziamento dell'attività dell'Associazione e la nuova attività di monitoraggio dei progetti Accoglienza Adulti affidati dal Servizio Welfare e Coesione sociale.
- Provincia Autonoma di Trento Dipartimento Salute e Solidarietà Sociale: Servizio Politiche sociali; Contracta; RUNTS Ufficio Trento.

#### Altri portatori d'interesse

- Associazioni e altre realtà sul territorio per quanto riguarda l'attività sportiva e altri progetti, ad esempio legati alla partecipazione ad alcuni bandi.
- Scuole superiori e Università per tirocini, stage e progetti collegati a specifiche attività.
- Ufficio Servizio civile per l'avvio di progetti formativi rivolti ai giovani.
- Centro Servizi Volontariato Trentino.
- Compagnie teatrali, scuole, cori e altre realtà del territorio per quanto riguarda l'attività del gruppo teatrale di Estuario.
- Servizio Custodia Forestale della Vigolana per organizzare annualmente alcune escursioni.
- Professionisti ed esperti di vario genere: registi, maestri d'arte, istruttori, fotografo, guide di mezza montagna.
- Circoscrizioni del Comune di Trento, per eventi di sensibilizzazione e socializzazione rivolti alla cittadinanza.
- Rari Nantes di Trento per quanto riguarda l'attività del nuoto.
- Il Cerchio per la produzione di oggetti da parte del gruppo arte di Estuario.

## 2.6 Reti di collaborazione

Estuario svolge la propria attività interagendo con una pluralità di interlocutori presenti sul territorio.

Nel 2020, a causa della pandemia, le proposte di attività sono drasticamente diminuite e così anche le collaborazioni possibili con altre realtà.

Le interazioni con i servizi sociali e tutte le realtà correlate al servizio psichiatrico, per quanto riguarda i progetti individuali e gli incontri di rete legati a specifiche situazioni, sono state mantenute unicamente on line.

Già dal 2021 sono riprese le collaborazioni e dal 2022 sono state ripristinate quasi tutte. Nello stesso anno abbiamo collaborato con la Cooperativa Progetto 92, nel terreno della "Società agricola Tuttoverde s.r.l. impresa sociale", per sperimentare una nuova attività, *Orto*, volta alla socializzazione tramite il lavoro nel campo.

Da maggio del 2022 collaboriamo con il Servizio Custodia forestale della Vigolana per organizzare alcune uscite con degli esperti dell'ambiente (flora e fauna) dando un senso di stagionalità nella ri/scoperta del territorio.

In questi anni l'Associazione ha collaborato con la Circoscrizione di S. Giuseppe - S. Chiara, il Dipartimento di salute mentale e la Scuola Musicale "Il Diapason", per organizzare le serate di sensibilizzazione; sempre con la Circoscrizione San Giuseppe - Santa Chiara, per aprire alla cittadinanza il nostro laboratorio di danze popolari e un percorso con il nostro laboratorio teatrale assieme a due opportunità di Festa a dicembre; ha collaborato con il Servizio sociale al tavolo Attività Aperte con le cooperative Fai, Sad, gruppo Spes, Kaleidoscopio, il CSA Contrada Larga, l'Associazione Alzheimer, Centro Servizi Anziani "Palazzo Crivelli" e Centro Servizi "Casa Melograno" presso Apsp Grazioli nell'organizzazione del concorso di poesie *Cuore e Memoria* e della rassegna artistica *Colora la vita*.

Ha collaborato con UISP Trentino APS capofila, Il Noce ODV, US Piedicastello e Montanamente, nell'ambito del Bando cultura e sport per il sociale 2023 per programmare e realizzare il Progetto "GIOCA ABILMENTE!";

Estuario capofila, sta collaborando con UISP e Centro Servizi Anziani "Contrada Larga" della coop Kaleidoscopio, nell'ambito del Bando cultura e sport per il sociale 2024 della Fondazione CARITRO, per programmare e realizzare il progetto STARE BENE.

Nel 2021, in autunno, abbiamo potuto riprendere l'attività teatrale, e a maggio 2022 abbiamo usufruito del teatro di Martignano per il primo spettacolo al pubblico dopo la pandemia.

## **2.7 Disegno strategico**

Nel redigere il disegno strategico, non abbiamo seguito logiche competitive, lontane da quello che riteniamo essere il focus della nostra missione, cioè il concetto di attenzione/aiuto alla persona. Abbiamo, invece, individuato ambiti sui quali riflettere e stabilito alcuni punti di riferimento che accompagneranno il nostro cammino determinandone la rotta. Questo

per raggiungere gli obiettivi prefissati, dandoci modo di aggiungerne altri qualora si presentassero opportunità particolari per ampliare i nostri orizzonti.

Per dare un'idea della direzione verso la quale ci stiamo muovendo, proponiamo alcuni obiettivi che Estuario intende perseguire.

### **Stesura del Bilancio sociale come primo strumento strategico di promozione e comunicazione**

Attraverso la redazione e l'utilizzo del Bilancio sociale, strategico strumento di comunicazione e gestione delle relazioni sociali, Estuario si muove in due direzioni: da una parte, s'impegna a proseguire e a potenziare il dialogo con l'esterno, comunicando obiettivi e impegni raggiunti; dall'altra, si adopera per implementare il senso di responsabilità in coloro che vivono l'Associazione dall'interno e che sono chiamati a condividere con essa obiettivi e valori e a dare il proprio prezioso contributo - in termini di considerazioni, suggerimenti e critiche costruttive - alla verifica e all'aggiornamento annuale del Bilancio. Qualunque sia la tipologia di comunicazione all'esterno, sarà nostra premura far sì che essa avvenga in modo corretto e trasparente, per trasmettere fiducia, elemento essenziale per avvicinare le persone.

### **Attenzione alla persona e alle persone**

L'attenzione primaria di Estuario è rivolta alla persona e alla sua dignità, a promuovere, cioè, una visione antropocentrica del disagio psichico: in primo piano c'è la persona, non la sua malattia.

Nel contesto in cui scriviamo, è altresì necessario sottolineare come ogni attività ruoti attorno a persone coinvolte a vario titolo: utenti, personale dipendente, volontari e altri portatori d'interesse, presenze fondamentali alla vita stessa dell'Associazione.

Inclusione e valorizzazione delle risorse umane sono, dunque, aspetti necessari per realizzare l'equilibrio tra il bisogno personale e lavorativo di utenti, personale dipendente e volontari (di coloro, cioè, che *fanno* l'Associazione), e il compito e il modus operandi dell'Associazione. Considerazione, questa, necessaria, dalla quale partire per costruire un piano strategico umanizzato e umanizzante, non sottoposto ad ansie da prestazione per il

conseguimento degli obiettivi prefissati, ma serenamente responsabilizzato in un'ottica di crescita umana, appunto, individuale e associativa.

### **Personale dipendente: qualità del lavoro e dei servizi offerti**

Come in qualsiasi ambito lavorativo, il lavoro ha una dimensione soggettiva, che guarda alla realizzazione personale, e una oggettiva rivolta e finalizzata alla soddisfazione di bisogni altrui. Attraverso il dialogo interno, un monitoraggio costante, corsi di formazione e la supervisione mensile, l'Associazione si impegna a dare al proprio lavoro senso, qualità, e un'attenzione costante, nella consapevolezza di come, il lavoro, oltre ad essere un mezzo economicamente necessario alla propria vita, sia anche un importante strumento di formazione e di crescita personale.

### **Prima valutare, poi progettare**

L'Associazione, alla scelta di ogni progetto e/o attività, premette un'attenta valutazione delle opportunità e dei rischi, in relazione ai soggetti potenzialmente coinvolti, siano essi utenti o volontari. Seguendo quest'ordine, si evita di fare i conti senza l'oste e di dover compiere dei passi indietro, potendo, invece, procedere più efficacemente nel senso di una progettazione mirata.

### **Soddisfazione dei bisogni e gratificazione personale**

Considerando i perni attorno ai quali ruota l'operato dell'Associazione, ovvero utenti, volontari e personale dipendente, l'impegno è duplice e prevede, da una parte, la soddisfazione dei bisogni - degli utenti - a cui viene data risposta; dall'altra, la gratificazione dei volontari e degli operatori, che di questi bisogni si occupano. Aspetto, quest'ultimo, da non sottovalutare mai e al quale prestare attenzione, in quanto la soddisfazione personale ha una ricaduta positiva non solo sull'attività di cui esso si occupa, ma anche sull'utente che, partecipando a quel particolare momento, beneficia della presenza di una persona contenta di ciò che sta facendo.

## **Coinvolgimento delle famiglie**

Come già abbiamo avuto modo di sottolineare, dietro il disagio di ogni utente, c'è la preoccupazione di una famiglia. Estuario, aprendo la porta ai bisogni del singolo, accoglie anche la sofferenza della famiglia, facendosi carico di affiancarla e di includerla nel percorso di recupero del proprio congiunto. Per fare questo, non è sufficiente coinvolgerla nella compilazione dei questionari di soddisfazione dei servizi. La famiglia viene periodicamente avvicinata dall'assistente sociale o dagli educatori, in maniera discreta, per un confronto sereno e un riscontro sul cammino svolto con l'utente.

## **Il rispetto delle regole: un impegno di tutti, per tutti**

L'impegno di chiunque *viva*, a diverso titolo, l'Associazione, non può prescindere dal rispetto delle regole. Muoversi all'interno di un contesto come il nostro significa prendere in considerazione e rispettare principi e criteri che garantiscano il rispetto e la sicurezza di tutti. Motivo per cui, pur concedendo libertà individuale, si è sempre puntato ad una partecipazione responsabile da parte di utenti e volontari, rispettosa degli orari e delle disposizioni definite sia per la presenza in Estuario che per le attività esterne. Per facilitare l'inserimento all'interno dell'Associazione, soprattutto nell'attività con gli utenti, al volontario viene consegnato il vademecum creato appositamente per questa importante figura. Naturalmente, nell'anno della pandemia, si è reso necessario, da parte del personale dipendente, educarsi ed educare all'osservanza delle procedure di prevenzione imposte dal Covid-19: una serie di norme, nuove per chiunque, atte a regolamentare la presenza sia all'interno che al di fuori della sede, cioè nelle attività all'aperto. Alcune norme igieniche sono rimaste e si ricorda tutt'ora di porre attenzione in determinate situazioni. Indipendentemente da quel frangente, è bene ricordare sempre, in linea generale, che il rispetto delle regole, se in apparenza può sembrare limitativo della spontaneità individuale, senz'altro garantisce il benessere e la sicurezza di tutti, oltre a concorrere alla realizzazione e al successo degli obiettivi e delle attività.

## **Promozione: conoscere per apprezzare e sostenere l'Associazione**

Per presentare alle persone esterne l'Associazione, per sensibilizzare la comunità sul tema del disagio psichico, per avvicinare potenziali fruitori e volontari, è importante *seminare* e farlo bene. Come?

*Promuovendo* Estuario nel modo giusto, anche attraverso varie tipologie di comunicazione (passaparola, bigliettino da visita, dépliant, promozione attraverso i social network, aggiornamento del proprio sito).

*Facendo conoscere* ai cittadini le attività, raccogliendo fondi, impegnandosi per accogliere nuovi volontari, cercando di recuperare quelli che, per vari motivi, si sono allontanati.

*Coinvolgendo* il personale, i soci/volontari e i portatori di interesse non solo nelle attività, ma anche nell'ambito promozionale dell'Associazione.

### **In cammino con la comunità**

Consolidare e intessere nuove relazioni con la comunità locale, con le istituzioni, con altre associazioni, con le scuole e con le realtà che perseguono i nostri stessi scopi, è un modo non solo per rendere ancora più incisiva ed efficace la risposta ai bisogni sociali, ma anche per creare sinergie funzionali alla crescita e allo sviluppo dell'Associazione. Creare reti che concorrano all'inclusione e a dare dignità alle persone con disagio psichico, contribuisce al conseguimento di una duplice ricaduta positiva, in termini di benessere, sia sul soggetto per e con il quale si collabora, sia per la comunità stessa.

### **Valorizzare l'Associazione: identità e autostima**

Per raggiungere e avvicinare potenziali volontari, ma anche per sensibilizzare il cittadino sull'operato e i suoi obiettivi, l'Associazione s'impegna a valorizzare la propria identità, facendone emergere gli elementi per i quali un esterno può sentirsi *chiamato* ad investire in essa tempo ed energie, o solamente a riflettere sul disagio psichico, ma anche, perché no?, a sostenere la nostra realtà con un proprio contributo finanziario. Riuscire a valorizzarne l'identità, senza cadere nell'autoreferenzialità, contribuisce ad accrescere l'autostima di Estuario e, conseguentemente, a permetterle di presentarsi al meglio.

### **Formare e sensibilizzare per includere e integrare**

La formazione costituisce un elemento imprescindibile, sia per il personale dipendente che per i volontari. La motivazione da sola non basta. Preparare chiunque si rapporti con l'utente è fondamentale e giusto. Le persone che si affidano ad Estuario incontrano operatori e volontari predisposti e *attrezzati* al meglio per accogliere, ascoltare, accompagnare, condividere momenti di leggerezza. Momenti attraverso i quali essi trasmettono fiducia, contribuendo a rafforzare l'autostima e ad alleggerire il peso del disagio psichico di chi ne è portatore o condizionato.

Dunque, corsi per il personale dipendente e corsi per i volontari aperti alla cittadinanza, per un'opera di sensibilizzazione sul tema del disagio psichico e dell'integrazione.

### **NO al reclutamento, SÌ al coinvolgimento**

L'Associazione intende farsi promotrice e accogliere un volontariato libero e motivato, favorendo l'auto motivazione ed escludendo a priori il reclutamento forzato di persone estranee all'idea di un impegno solidale e gratuito.

### **Questionario di verifica della soddisfazione dei servizi**

Per migliorare il proprio servizio, Estuario intende avvalersi di questionari mirati a raccogliere pareri e suggerimenti di utenti, famiglie, volontari e altri portatori d'interesse. Moduli che potranno essere compilati e riconsegnati all'Associazione.

Il questionario rappresenta un modo rapido per verificare la soddisfazione dei servizi da parte di chi ne fruisce e di chi si adopera concretamente per la loro realizzazione. Ci pare utile, tuttavia, approfondire gli argomenti in esso contenuti, anche attraverso incontri separati, sia con i volontari (cosa che avviene a cadenza quasi mensile), che con le famiglie.

### **Il questionario interno: monitorare e verificare per migliorare**

Estuario considera fondamentale l'apporto del volontario che, attraverso feedback e suggerimenti, può concorrere a migliorare l'organizzazione delle attività e la loro realizzazione; le considerazioni dei volontari che verranno raccolte nei questionari a loro

consegnati, torneranno utili, tra l'altro, anche per identificare le priorità su cui costruire le nostre strategie.

L'Associazione include soci e volontari nella fase di monitoraggio degli obiettivi strategici e di verifica di quanto dichiarato nel Bilancio sociale.

Un monitoraggio della qualità da parte degli stessi e del personale dipendente, inoltre, aiuta a migliorare l'organizzazione interna e a sviluppare processi di qualità, sia in termini di lavoro che di erogazione di servizi.

### **L'occhio giovane sul disagio psichico**

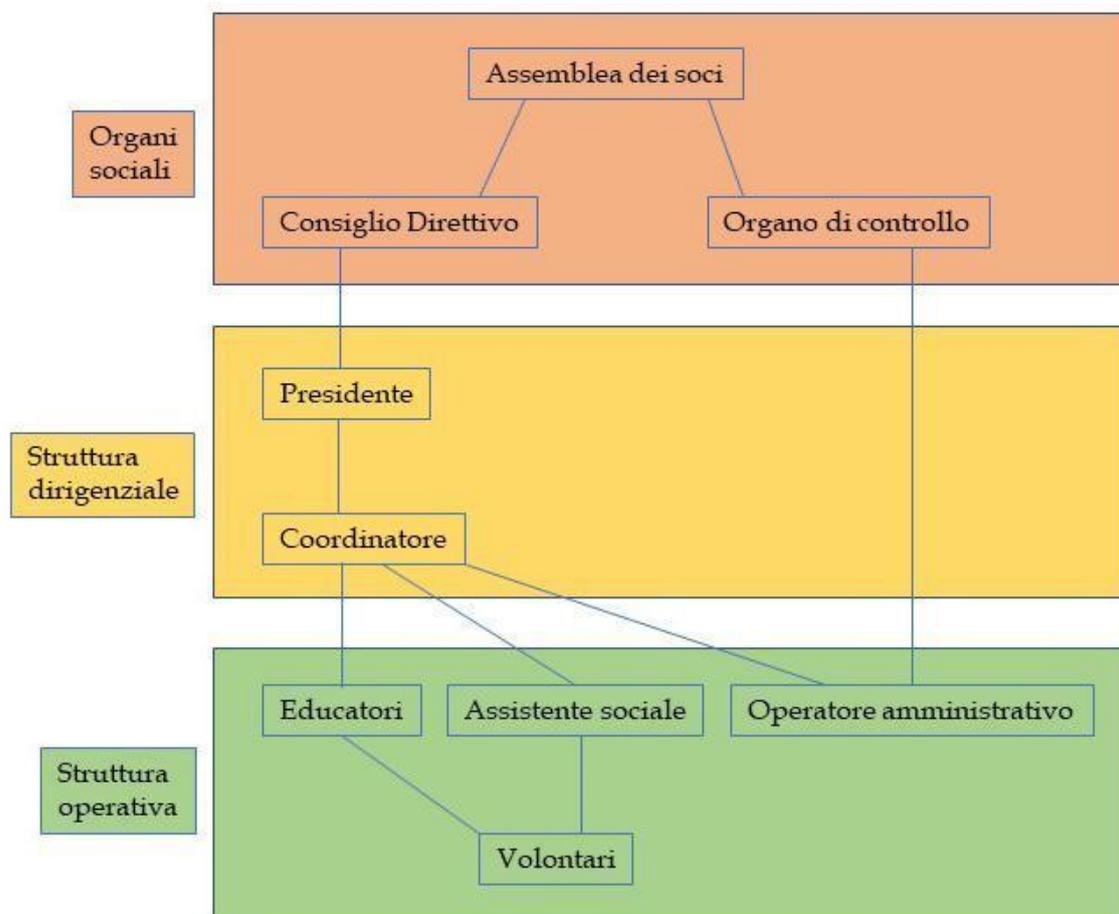
L'autopromozione non è l'unico modo per far conoscere l'Associazione. E, forse, affidandosi alla fantasia e al pensiero dei giovani, Estuario può mostrarsi in abiti meno formali, più freschi e accattivanti, riuscendo a trasmettere in maniera positivamente leggera cosa sia la nostra realtà e i servizi che essa offre. Un proporsi in modo senza dubbio efficace, convincente e più incisivo rispetto ad una mera lista di attività e informazioni autoreferenziali.

### **Creare benessere a scuola: educare per prevenire**

Il disagio psichico, diffuso in tutti i ceti sociali e, purtroppo, in tutte le fasce d'età, non risparmia nemmeno giovanissimi e bambini. E proprio per prevenirlo e per rompere il pregiudizio sul disagio già manifesto, riteniamo che parlare di malattia mentale a scuola, magari nella fase critica dell'adolescenza, possa essere un modo per far conoscere il disagio ma, soprattutto, per mettere in luce e stigmatizzare comportamenti e atteggiamenti - di gruppo o singoli - assunti nei confronti di terzi, che possono seriamente compromettere l'equilibrio psicofisico di un soggetto in evoluzione.

## 3 GOVERNO E RISORSE UMANE

Nei prossimi paragrafi vedremo come, le risorse umane di Estuario, siano costituite da soci, volontari e personale dipendente.



Tab. 1: Risorse umane

Organi sociali	Area dirigenziale	Area operativa
Assemblea dei soci (29 soci)	1 Presidente	1 Operatore amministrativo
Consiglio Direttivo (6 membri)	1 Coordinatore	3 Educatori
Organo di controllo (3 membri)		1 Assistente sociale
		49 volontari

### 3.1 Compagine sociale

Al momento della sua costituzione, i soci fondatori di Estuario erano 13. Nel tempo si sono aggiunti alcuni soci mentre altri, per svariati motivi, hanno concluso la loro esperienza in

Associazione. Nel 2024 la compagine sociale conta 29 soci ordinari, tutti volontari, impegnati nelle attività e all'interno degli organi sociali.

**Tab 2: Numero di soci per anno**

Anno	2024	2023	2022	2021
Soci	29	30	30	31

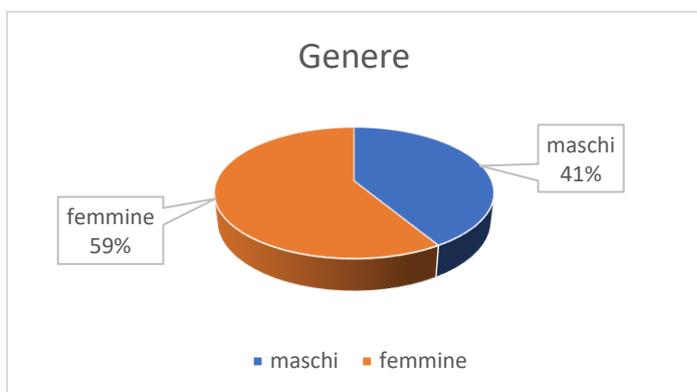
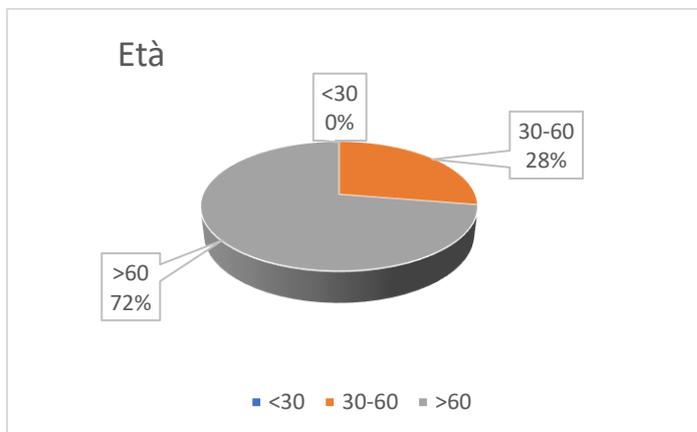
La base sociale di Estuario, nel 2024, è così composta:

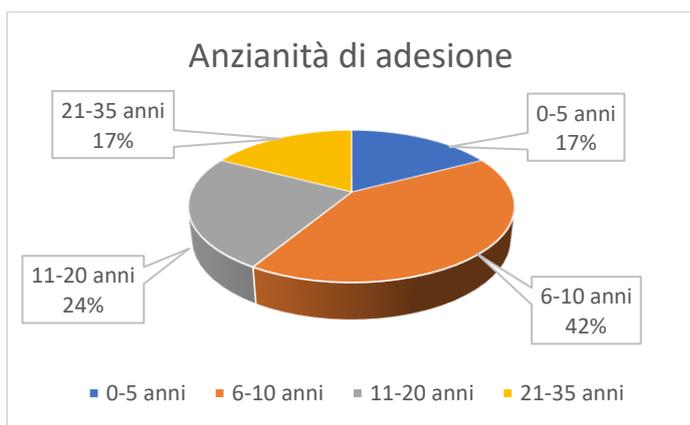
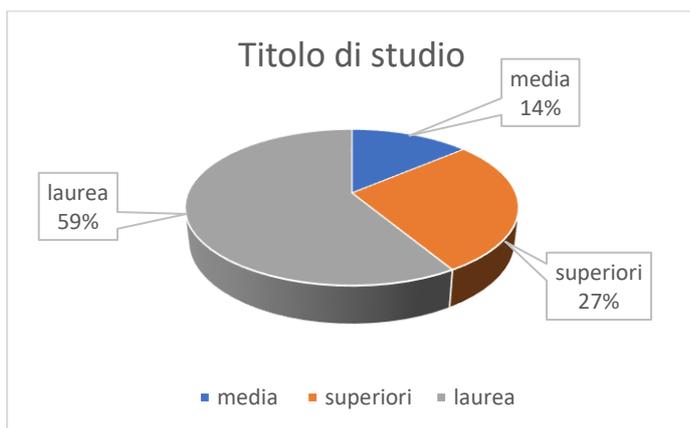
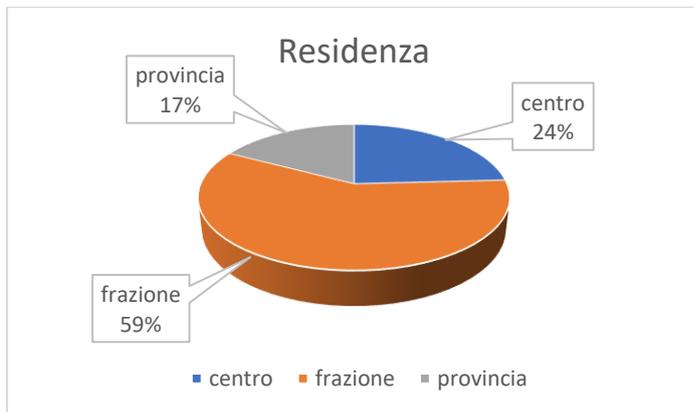
Dei 29 soci del 2024, 17 sono di genere femminile, 12 i maschi; il più giovane ha 32 anni, il più anziano 85; l'età media dei soci si aggira sui sessant'anni.

Il socio che conta la più lunga storia associativa si è associato nel 1990 e circa la metà degli attuali soci lo è divenuto dopo il gennaio 2015.

La quota annuale associativa, così come deliberato dall'ultima Assemblea dei soci, è pari ad € 15.00.

#### Analisi base associativa 2024





### 3.2 Sistema di governo e processi di partecipazione

L'Associazione Estuario è guidata da un Consiglio Direttivo che si compone di 6 persone tra le quali viene eletto il Presidente.

#### Assemblea dei soci

È l'organo collegiale che elegge il Consiglio Direttivo e l'Organo di controllo.

Approva annualmente il bilancio d'esercizio e i programmi di attività e, all'occorrenza, regolamenti e modifiche statutarie, secondo quanto previsto dallo Statuto.

## Consiglio Direttivo

È l'organo deputato all'amministrazione ordinaria e straordinaria. Adotta i provvedimenti e le misure necessarie all'attuazione delle finalità istituzionali per un corretto ed efficace funzionamento dell'Associazione. In particolare:

redige il bilancio d'esercizio e il programma annuale da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea; decide in merito ai rapporti di lavoro con dipendenti, collaboratori e consulenti esterni; redige regolamenti interni per il funzionamento dell'Associazione da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea.

## Organo di controllo

Ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge, dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Esercita il controllo contabile. Partecipa senza diritto di voto al Consiglio Direttivo e presenta all'Assemblea la relazione annuale sul bilancio di esercizio.

Nel corso del 2024 l'Assemblea dei soci, si è svolta il 7 maggio, con 16 soci e 4 deleghe.

Tab 3: Assemblee dei soci 2021 - 2024

Anno	2024	2023	2022	2021	
Assemblee	1	1	1	2	
Soci presenti	16 + 4 deleghe	13 + 5 delega	15 + 3deleghe	15+ 3 deleghe	23
% presenti	69 %	60 %	60%	58%	74%
Totale soci	29	30	30	31	

Il Consiglio Direttivo dal 9 maggio 2022 è composto da 6 consiglieri, ci sono 4 uomini e 2 donne, inclusa la Presidente.

Il Consiglio Direttivo si è riunito, il 27 febbraio (presenti: 5 consiglieri, 2 membri dell'Organo di controllo e coordinatore), il 15 aprile (presenti: 4 consiglieri, 2 membri dell'Organo di controllo e coordinatore) e 28 ottobre (presenti: 5 consiglieri, 2 membri dell'Organo di controllo e coordinatore). Nelle sedute si è posta l'attenzione alla gestione finanziaria (bilancio consuntivo 2023 e preventivo 2024), alla partecipazione ai Bandi cultura-sport-sociale, alla ricerca finanziamento extra Convenzione, all'aggiornamento del MOG, alla ripresa e mantenimento dell'attività di socializzazione dopo la chiusura per pandemia.

#### Tab 4 Riunioni Consiglio Direttivo 2021 - 2024

c consiglieri direttivo    m membri organo di controllo

Anno	Riunioni e presenti			
2021	13/4 - 8c 2m	21/6 - 5c 1m	14/9 - 7c 1m	25/10 - 6c 1m
2022	5/4 - 6c 2m	9/5 - 6c 1m		
2023	6/2 - 6c	20/3 - 6c 2m	20/5 - 5c 2m	10/10 - 6c 2m
2024	26/2 - 5c 2m	15/4 - 4c 2m		28/10 - 6c 2m

La Presidente, volontaria, ha partecipato a 15 incontri settimanali di équipe per un totale di 30 ore, e a diversi incontri con la coordinatrice, potendo, così, tenere aggiornato anche il Direttivo sull'andamento della situazione nel periodo post pandemico.

L'Organo di controllo contabile ha partecipato alle riunioni del Consiglio Direttivo, ha effettuato il periodico controllo sulla correttezza della gestione economico-finanziaria e ha redatto la relazione di bilancio.

Ai membri del Consiglio Direttivo, al Presidente e ai membri dell'Organo di controllo, come previsto dallo Statuto, non viene assegnato alcun compenso.

### 3.3 Struttura organizzativa

#### Presidente

È il rappresentante legale dell'Associazione e ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento dell'attività.

Svolge la funzione di datore di lavoro, è responsabile per la sicurezza degli ambienti di lavoro e per la privacy.

#### Coordinatore

Collabora con il Presidente nel dare attuazione, rendendole operative, alle deliberazioni dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio Direttivo.

È responsabile della gestione delle risorse umane e coordina l'équipe settimanale degli operatori per l'attività di programmazione e verifica.

Presidente e coordinatore (figura che, al momento, coincide con l'assistente sociale), fungendo da cardini tra gli organi sociali e la struttura operativa, collaborano con essa nei termini specificati nel paragrafo seguente.

### **3.4 Struttura operativa**

L'équipe è la struttura operativa di Estuario ed è formata da: coordinatore-assistente sociale, operatore amministrativo e educatori. Essa valuta i bisogni degli utenti, comunicati dall'assistente sociale, mettendo in campo le risorse necessarie ad attivare interventi mirati. Nell'incontro settimanale, al quale partecipano anche coordinatore e Presidente, l'équipe pianifica le attività con gli utenti fornendo indicazioni agli educatori di riferimento; prende visione e discute le valutazioni finali e/o intermedie redatte dagli educatori di riferimento per ogni attività; trasmette suggerimenti e strategie di intervento ai volontari che devono intraprendere iniziative particolari; partecipa a corsi di formazione e, mensilmente, svolge un incontro con un supervisore.

#### **Assistente sociale**

Effettua il primo colloquio, i colloqui di ascolto e quelli di verifica, svolge verifiche periodiche con l'utente, la famiglia e altre realtà, e partecipa agli incontri di rete.

#### **Operatore amministrativo**

Svolge tutte le operazioni relative all'amministrazione, quali la contabilità e la gestione finanziaria, tenendo i contatti esterni con enti e collaboratori, quali enti finanziatori, consulente del lavoro, commercialista, banca, ecc.

#### **Educatore**

Organizza e conduce le iniziative e le attività di socializzazione e gestisce gli interventi individuali.

Cura i rapporti con le famiglie degli utenti in relazione alle attività e alle iniziative di socializzazione, partecipa ai tavoli di lavoro per l'attività di sensibilizzazione culturale e promuove eventi organizzati in rete con altre realtà del territorio.

Può anche essere incaricato al ruolo di operatore di monitoraggio nei progetti Accoglienza Adulti affidati dal Servizio Welfare e Coesione sociale. L'attività prevede di monitorare il rapporto tra l'accolto e l'accogliente.

Riveste il ruolo di OLP (operatore locale di progetto) per i giovani del Servizio civile e di tutor per i tirocinanti.

## **Volontario**

Il volontario, figura sulla quale ci soffermeremo poco più avanti, partecipa alle attività con l'utenza, sia in gruppo che singolarmente, coordinandosi con gli operatori. Collabora agli eventi di sensibilizzazione dell'Associazione. Può aderire all'attività istituzionale diventando socio.

### **3.5 Persone che operano nell'organizzazione**

#### **Personale dipendente**

A Estuario, dal 2008, sono impiegati, a tempo indeterminato, un coordinatore-assistente sociale, un operatore amministrativo e 3 educatori. I tre educatori dal 2021 (uno dal 2022) sono iscritti all'albo degli educatori sociosanitari tramite l'inserimento nell'elenco speciale ad esaurimento di iscrizione.

I contratti di tutti i dipendenti fanno riferimento, dal 2000, al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle cooperative sociali. Nessun dipendente gode di benefit e non sono previsti sistemi premianti.

Per legge i dipendenti non possono essere soci dell'Associazione.

Negli ultimi cinque anni non ci sono stati casi di contenzioso tra dipendente e Associazione e nemmeno casi di infortunio sul lavoro.

Le unità a tempo pieno (personale equivalente) non hanno subito variazioni negli ultimi otto anni.

Quattro dipendenti su cinque sono donne.

**Tab 5: Personale dipendente**

<b>Ruolo</b>	<b>Monte ore</b>	<b>Genere</b>	<b>Anni di servizio a Estuario</b>
Coordinatore - assistente sociale	Tempo pieno - 38 ore	F	34
Operatore amministrativo	Part time - 24 ore	F	28
Educatore	Part time - 24 ore	F	21
Educatore	Tempo pieno - 38 ore	M	19
Educatore	Part time - 24 ore	F	15

**Tab 6: Titoli di studio**

<b>Ruolo</b>	<b>Titolo di studio</b>
Coordinatore - assistente sociale	Diploma in Servizio sociale e iscrizione albo A
Operatore amministrativo	Diploma addetto alla contabilità
Educatore	Laurea in Sociologia
Educatore	Laurea in Sociologia
Educatore	Laurea in Servizio sociale

**Tab 7: Situazione contrattuale**

<b>Ruolo</b>	<b>Livello di contratto</b>	<b>Con indennità</b>	<b>Retribuzione base mensile da contratto</b>
Coordinatore (assistente sociale)	D3	1	1.803,62 €
Operatore amministrativo	D2	1	1.694,41 €
Educatore	D2		1.694,41 €
Educatore	D2		1.694,41 €
Educatore	D2		1.694,41 €

**Tab 8: Situazioni particolari**

Giorni di malattia	10
--------------------	----

La formazione annuale:

I dipendenti, durante l'anno 2024, hanno partecipato a diversi corsi di formazione.

**Tab 9: Formazione dipendenti**

titolo del corso	Organizzato da	Soggetti coinvolti	Numero ore
Ragazzi interrotti	Associazione Ri.Forma	Tre educatori	20 ore
BANDI ALLE CIANCE 2024! OPPORTUNITÀ DI FINANZIAMENTO	SVOLTA CSV Trentino	Coordinatore (Ass. sociale)	2
EVENTI IN PRATICA - ORIENTARSI NELLA BUROCRAZIA	SVOLTA CSV Trentino	Coordinatore (Ass. sociale) Educatore	2 ore
Crisi dell'educazione	Ruolo Terapeutico	2 educatori	7 ore
Aggiornamento annuale per RLS	Cerba HealthCare Corporate ServiceLab Srl	Educatore (RLs)	4 ore
Aggiornamento addetti Antincendio	Cerba HealthCare Corporate ServiceLab Srl	Coordinatore (Ass. sociale), tre educatori, operatore amministrativo	2 ore
L'assistente sociale tra deontologia e diritto amministrativo.	Ordine Assistenti Sociali Trentino-Alto Adige	Coordinatore (Ass, sociale),	4 ore
CONTAGIO EMOZIONALE NELLE RELAZIONI D'AIUTO	Ruolo Terapeutico	Coordinatore (Ass. sociale)	9 ore
Da che parte stiamo? Il diritto all'abitare	Ordine Assistenti Sociali Trentino-Alto Adige	Coordinatore (Ass. sociale)	12 ore
COME TROVARE VOLONTARI	CSV Trentino	Coordinatore (Ass. sociale)	10 ore
Effetti psicofisiologici della Technology Addiction	Progetto Salute	tre educatori	27 ore

**Tab 10: Ore formazione 2024**

Ruolo	Ore di formazione 2020
Coordinatore (Assistente sociale)	41 ore
Operatore amministrativo	2 ore
Educatore	56 ore
Educatore	62 ore
Educatore	49 ore

### Altre persone che ricevono compensi

Estuario si avvale in modo continuativo di consulenti esterni nell'ambito della sicurezza sul posto di lavoro e della normativa relativa alla privacy, di un consulente del lavoro, di un

commercialista e di consulenti informatici. Nel 2020 per la redazione del codice etico e MOG ai sensi del D.Lgs 231/2001 si è avvalso di uno Studio legale che ha apportato modifiche fino a dicembre 2024 in base alle richieste dall'Organismo di Vigilanza. Dal 21 giugno 2021, l'avvocata Carmen Triolo, è stata nominata Organismo di Vigilanza.

La supervisione metodologica è stata realizzata con il supporto del dott. Alfredo Vivaldelli. Nel 2024 Estuario ha promosso due incontri di formazione per i suoi volontari avvalendosi della professionalità del dott. Alfredo Vivaldelli

L'Associazione, come l'anno precedente, per i laboratori teatrali nel 2024 si è affidata alla consulenza di un regista professionista. Nel 2024 Simone Panza.

Non ci sono stati contenziosi con i consulenti.

### **Altre persone che operano nell'organizzazione**

#### **Volontario.**

Il volontario costituisce una figura di estrema importanza per l'Associazione, in quanto con la sua presenza consente lo svolgimento delle attività e diventa un riferimento per l'utenza. Partecipa a tutte le attività dell'Associazione, collaborando con gli operatori alla realizzazione delle singole iniziative secondo le indicazioni derivanti dai progetti approvati. Collabora e comunica con gli operatori per avere informazioni sulle strategie di comportamento prima delle iniziative.

Per le attività strutturate continuative collabora con gli operatori sia nell'attività di programmazione che di consuntivo.

Svolge attività di sostegno alla persona e alle famiglie.

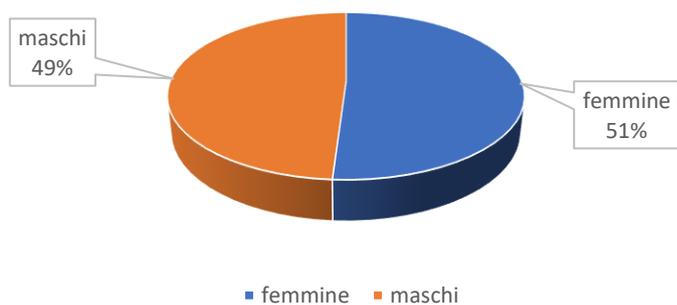
Partecipa all'attività di coordinamento mensile e di formazione periodica.

Partecipa alle iniziative di sensibilizzazione e testimonianza alla cittadinanza.

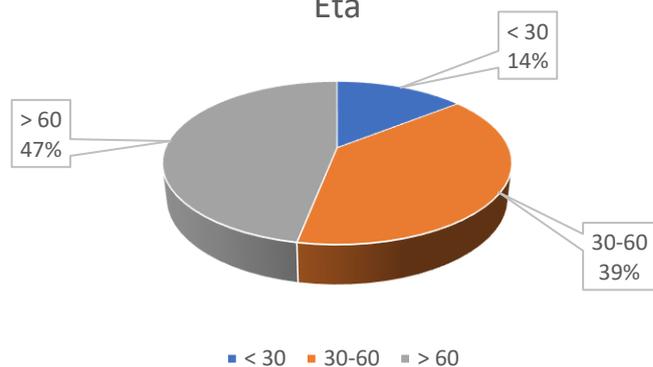
Il volontario può scegliere se diventare anche socio dell'Associazione.

Di seguito i dati generali sui volontari dell'Associazione nel 2024:

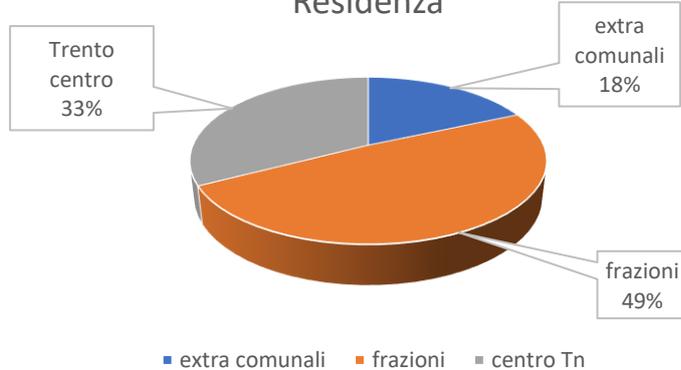
### Genere



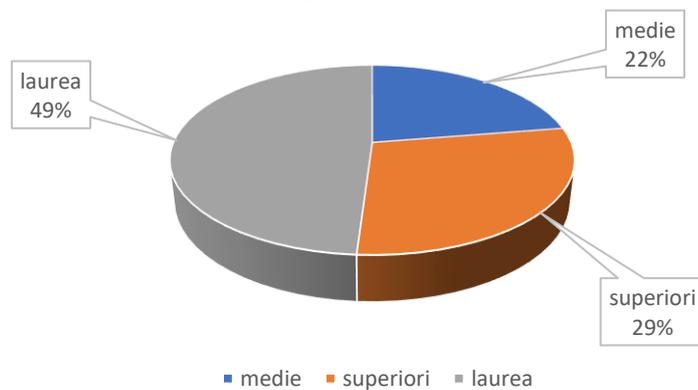
### Età

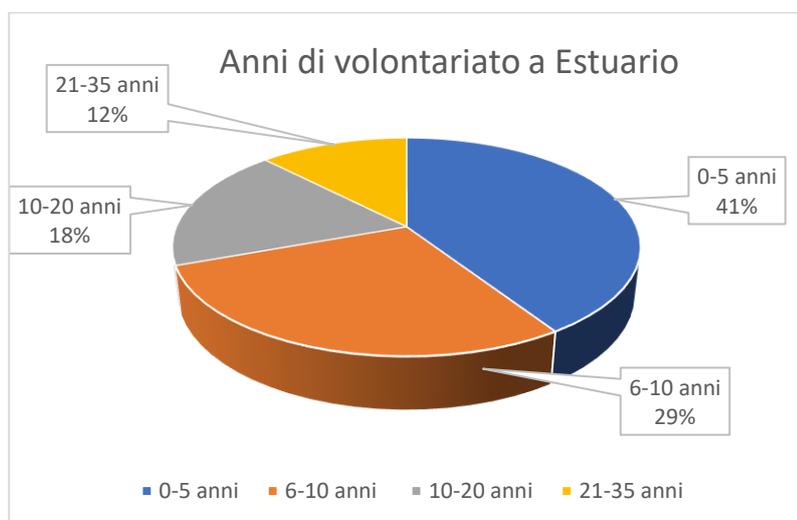
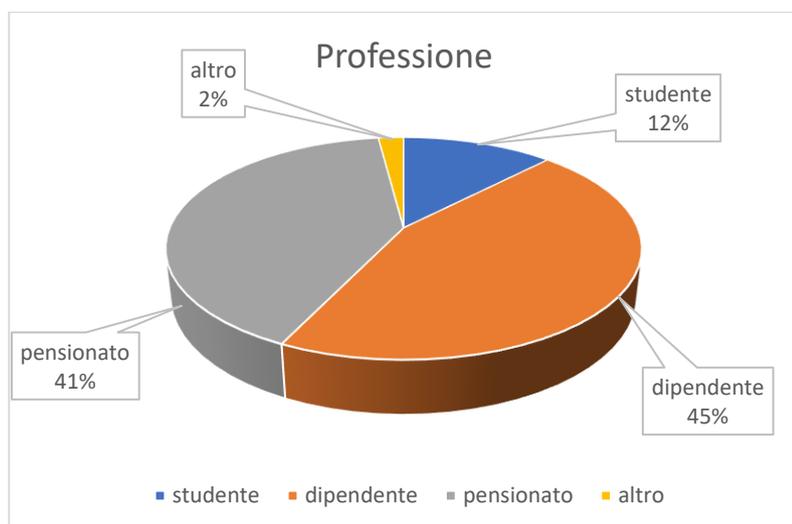


### Residenza



### Titolo di studio





Monte ore volontari:

Come si può notare dalla tabella successiva, nel 2024 le ore di impegno dei volontari sono ancora in lenta ripresa dopo la drastica diminuzione a causa delle restrizioni dovute al coronavirus.

**Tab 11: Impegno volontari per area d'intervento**

Anno	n. Volontari	Ore di animazione in gruppo	Ore con utente individuale	Ore coordinamento, formazione, attività istituzionale	Ore totali di impegno
2024	49	2388	109	568	3065
2023	44	2284	102	599	2985
2022	42	1755	62	497	2314
2021	49	936	166	443	1545
2019 #	66	3785	128	1083	4996

# anno di riferimento prima della pandemia quando l'attività era a pieno regime.

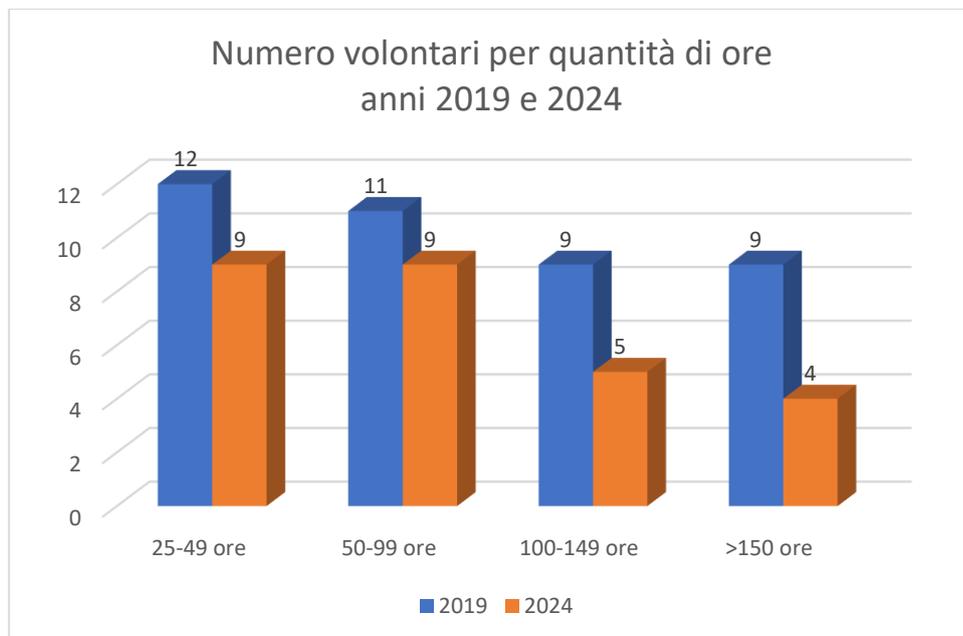
Nel 2024 Estuario contava 49 volontari, dei quali 41 hanno collaborato in maniera continuativa e altri 8 saltuariamente.

Decadute le ultime restrizioni dei Protocolli anti Covid, l'attività dei volontari è andata via via normalizzandosi, ma più lentamente rispetto alla partecipazione dell'utenza.

Ciononostante, non sottolineeremo mai abbastanza l'importanza dell'apporto dei volontari nell'animazione delle attività di socializzazione di gruppo. Grazie al loro contributo sono state progettate, avviate e organizzate alcune attività di socializzazione e diverse iniziative. Nelle attività di socializzazione, 49 volontari (di cui 29 sono soci) si sono impegnati per un totale di 2388 ore. Complessivamente la loro presenza in attività di socializzazione rimane ridotta del 36% rispetto al 2019, ultimo anno di normalità (il numero dei volontari, dal 2019 al 2024, a causa della pandemia, si è ridotto del 26%).

L'altra modalità di intervento dei volontari è il "Sostegno alla Persona", cioè un rapporto significativo di "amicizia" con le famiglie o con i singoli utenti. anche quest'anno 15 volontari si sono dedicati in vario modo a incontri individuali o agli accompagnamenti dopo le iniziative di socializzazione, secondo i progetti individualizzati, per 109 ore.

Nella tabella successiva si può vedere quanti volontari hanno prestato servizio per quantità di ore all'anno, per confrontare il 2019 con il 2024.



Negli anni successivi alla pandemia, nella ripresa delle attività di gruppo, soprattutto quando eravamo contingentati, abbiamo dato la precedenza alla partecipazione degli utenti. Siamo stati costretti a sacrificare la collaborazione dei volontari per permettere la partecipazione degli utenti. Questo ha fatto sì che alcuni volontari abbiano perso l'abitudine a partecipare, o che abbiano cambiato ambito di volontariato, situazione che ha lasciato strascichi anche negli anni successivi.

Nel 2019, 9 volontari hanno partecipato a più di 55 iniziative, mentre nel 2024 solo 1 volontario ha partecipato a 55 iniziative.

Ogni anno i volontari partecipano a diversi corsi di formazione.

**Tab 13: Formazione dei volontari**

Anno	titolo del corso	Organizzato da	Soggetti coinvolti	Numero ore
2024	La relazione d'aiuto nei rapporti significativi	Associazione Estuario con Alfredo Vivaldelli	13 volontari	3 ore
2024	La motivazione del volontario	Associazione Estuario con Alfredo Vivaldelli	12 volontario	3 ore
2024	Unconscious bias. Donne e uomini nelle organizzazioni	Studio Due	1 volontario	4 ore
2023	Suicidio: prevenzione e postvenzione.	Associazione Estuario con Domenico Tosini e Wilma di Napoli	20 volontari	2 ore
2023	PAROLE GENTILI parlarsi tra generazioni	Associazione AMA	2 volontari	6 ore
2023	Stili comunicativi, emozioni e ascolto attivo	Associazione Estuario con formatrice Claudia Giglioli	14 volontari e 5 operatori	8 ore
2023	Progetti di Accoglienza Adulti e l'attività di Monitoraggio	Associazione Estuario con Paola Andrighettoni	1 volontario e 4 operatori	3 ore
2022	COME CI ORGANIZZIAMO...	Associazione Estuario	15 volontari e 4 operatori	2 ore

<b>2021</b>	COndiVIDiamo. Dialoghi oltre il covid	Associazione Estuario con Claudio Agostini	12 volontari e 4 operatori	2ore
-------------	---------------------------------------	--	----------------------------	------

La riunione volontari è un importante momento di incontro, riflessione e programmazione. Si svolge alla presenza dei volontari e dell'équipe.

**Tab 14: Riunione volontari**

<b>Anno</b>	<b>Data e volontari presenti</b>						
<b>2024</b>	25/1 10v	Saltata per formazione volontari	16/4 13v	30/5 15v	26/9 17v	Saltata per formazione volontari	21/11 13v
<b>2023</b>	26/1 16v	28/2 15v	18/4 serata di Sensibilizzazione 14v	25/5 12v		5/10 saltata per problemi organizzativi	9/11 17v
<b>2022</b>			2/4 17v				3/11 12v
<b>2021</b>	4/1 11v			14/6 25v		5/10 17v	

## Tirocinanti

Studenti di scuole superiori e universitari, impegnati all'interno dell'Associazione per un monte ore stabilito con l'istituto di provenienza, con l'obiettivo di capire come funziona l'organizzazione e di apprendere i rudimenti del lavoro sociale.

## Giovani in Servizio civile

Giovani che intraprendono un percorso (fino al 2020 della durata di un anno) al fine di acquisire competenze specifiche nell'ambito delle problematiche correlate al disagio psichico.

**Tab 15: Monte ore tirocinanti e giovani in Servizio civile**

	<b>Anno</b>	<b>n. persone coinvolte</b>	<b>Ore totali impegno</b>
<b>Tirocinanti</b>	2024	2	31
	2023	5	167
	2022	4	109
	2021	2	28
<b>Servizio Civile</b>	2024		
	2023		
	2022		
	2021		

## 4. RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE E DOTAZIONE PATRIMONIALE

### 4.1 Conto economico gestionale

Per poter usufruire del sistema di contabilità semplificata, a decorrere dall'esercizio finanziario 2021 l'Associazione tiene una contabilità di cassa. L'opzione si è resa possibile in quanto, per numero di dipendenti, per ammontare complessivo del Bilancio e per patrimonio, l'Associazione soddisfa i requisiti stabiliti dalla legge. Pertanto, accanto al Bilancio di competenza, come richiesto dal Comune Ente finanziatore, viene redatto il bilancio di cassa.

Si tratta di bilanci tendenzialmente in pareggio con piccoli avanzi o disavanzi di gestione. Dal punto di vista economico-finanziario le entrate corrispondono ai ricavi e le uscite alle spese. Il Bilancio viene redatto secondo la normativa fiscale esistente e le direttive del Comune di Trento, Ente finanziatore.

L'Associazione ha operato fino al 31 dicembre 2022 grazie alla convenzione stipulata con la PAT ai sensi e per le finalità previste dalla Legge Provinciale n° 35 del 1983, alla quale è subentrato il Comune di Trento, che eroga un contributo annuale corrispondente alla voce di entrata preponderante. Dal 1° gennaio 2023, in esecuzione della delibera della Giunta comunale n. 274 del 07/11/2022 e determinazione della Dirigente del Servizio Welfare e coesione sociale n. 15/523 del 25/12/2022, Estuario riceve dal COMUNE DI TRENTO un contributo per tre anni a finanziamento della nuova Convenzione stipulata il 29 giugno 2023. Risulta evidente che Estuario può sostenere la propria attività solo grazie a tale convenzione. Essendo aumentata la spesa per il personale dipendente in conseguenza del rinnovo del contratto di lavoro, l'equilibrio economico-finanziario si è potuto ottenere grazie ad un adeguamento del contributo del Comune di Trento.

Si analizzano i dati del Bilancio 2024, in relativa continuità con i tre anni precedenti, in quanto l'attività è stata in continua lenta ripresa dopo le limitazioni dovute alla pandemia Covid-19 del 2020.

Si ritiene quindi utile analizzare i dati di Bilancio 2024, comparandoli con quelli del 2021, i cui dati sono riportati tra parentesi pur tenendo conto che si risentiva ancora del post Covid.

Si è avuto un disavanzo di euro 160,3 (€ 1.482), con entrate per euro 216.232,91 (€ 193.369,44) ed uscite per euro 216.393,21 (€ 194.851,44). Il Contributo del Comune di Trento ammonta a euro 184.461,49 (€ 178.166,75).

Le entrate (vedi tabella 16) sono derivate per l'85% (90%) dal contributo comunale, il 7% (2%) dal concorso degli utenti alle spese per l'attività di socializzazione, il 2% (2%) dal contributo statale del 5 per mille, il 2% (4%) da contributi di Enti vari e un altro 4% (2%) da contributi da privati e quote sociali. In quest'ultima voce particolare rilevanza ha avuto il contributo straordinario della Curia Vescovile di euro 5.000. Occorre rilevare che tutte le entrate concorrono ad un solo scopo che è la

realizzazione dei fini istituzionali per i quali l'Associazione è stata costituita e che corrispondono ai fini definiti anche recentemente nello Statuto approvato ai sensi della normativa del Terzo settore.

**Tab 16: Fonti di finanziamento dell'Associazione nel periodo 2021-2024**

Fonti	2024	2023	2022	2021
Contributo Comune di Trento per convenzione ex LP35/'83			178.166,75€	178.166,75€
Contributo Comune di Trento per nuova convenzione in esecuzione delibera della Giunta comunale n. 274 del 07/11/2022 e determinazione della Dirigente del Servizio Welfare e coesione sociale n. 15/523 del 25/12/2022.	184.612,49€	178.735,51€		
Compartecipazione utenti alla socializzazione	14.444,00€	15.856,00€	12.823,00€	3.201,00€
Contributi da enti: progetti extra convenzione	7.451,50€	5.116,76 €	3.729,71€	8.276,07€
Liberalità	8.361,60€	3.260,50€	4.278,50€	3.425,00€
Entrate diverse	1.268,62€	449,00€	711,83€	300,62€
<b>Totale</b>	<b>216.138,21€</b>	<b>203.417,77€</b>	<b>199.709,79€</b>	<b>193.369,44€</b>

Sul versante delle uscite, rilevante è quella per il personale, pari al 72% (67%) del totale, quelle per il mantenimento della sede (affitto, riscaldamento, utenze ecc.) ammontano al 10% (12%). L'uscita per l'attività di socializzazione, che viene rimborsata dagli utenti, è pari al 7% (4%), mentre le uscite per le consulenze sono pari al 4% (4%) del totale. Il restante delle uscite corrisponde al 7% (13%).

Tutte le uscite sono riferite all'Attività di interesse generale, come da Codice del Terzo settore, nello specifico a *interventi e servizi sociali* (art 2.3, comma a, dello Statuto dell'Associazione Estuario).

Il 75% delle uscite viene utilizzato per i fini istituzionali. Solo il 25% delle uscite si riferisce ad attività di coordinamento, segreteria, amministrazione e supporto generale. Nello specifico:

- per quanto riguarda il personale: il 50% delle ore dell'assistente sociale coordinatrice, e il 70% delle ore dell'operatore amministrativo sono imputabili ad attività di coordinamento, segreteria e amministrazione (19% sul totale delle uscite);
- il 65% delle spese fatte per consulenze e mantenimento della sede si riferisce ad attività di supporto generale e amministrativo.

## **4.2 Valorizzazione delle risorse gratuite**

Una risorsa irrinunciabile per l'Associazione Estuario è l'apporto dei volontari. In collaborazione con gli operatori, essi rendono possibile l'animazione dell'attività di socializzazione, la più significativa tra le attività istituzionali. Inoltre, i volontari svolgono un fondamentale ruolo di normalizzazione e integrazione. Tale attività, pur avendo un valore enorme, non è traducibile in termini economico-finanziario.

## **4.3 Analisi patrimoniale e finanziaria**

L'Associazione Estuario non dispone di propri beni patrimoniali che diano un reddito reale o fittizio, ma solo di beni strumentali necessari allo svolgimento della propria attività istituzionale. A tali beni è difficile dare un valore corrente, in quanto già ammortizzati da anni o di valore di acquisto inferiore a quello minimo stabilito per legge per l'ammortamento. Si tratta di un furgone, necessario per il trasporto degli utenti durante le attività di socializzazione, di arredi e mobili per la sede e di alcuni computer in dotazione al personale dipendente.

## 5 RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Anche negli ultimi quattro anni, attraverso le variegare proposte di Estuario, si è cercato di valorizzare le potenzialità del singolo utente, fornendo un percorso progettuale individualizzato, promuovendo la responsabilizzazione, la motivazione, la gratificazione, il rispetto del contesto e delle regole, il potenziamento delle abilità e delle competenze individuali, la socializzazione. Contesto, quest'ultimo, al quale Estuario dà particolare rilievo. Infatti, è anche attraverso esperienze ludiche e ricreative, oltre che formative e culturali, che è possibile mettere l'utente nella condizione di vivere una vita *normale*, fatta sì di impegno e cura, ma anche di opportunità nel tempo libero, di divertimento, di distrazione e di spensieratezza. Le esperienze socializzanti che proponiamo, non sono finalizzate esclusivamente alla riduzione o al controllo del disagio che accompagna ogni singola persona. A noi piace, pensare che il dialogo, l'ascolto e il fare assieme soddisfino quel bisogno di leggerezza che, magari inconsapevolmente, ognuno porta con sé. Donare all'utente la leggerezza di cui ha bisogno, significa privilegiare un'accoglienza che fa star bene, senza nulla togliere all'efficacia di interventi mirati, non meno importanti, volti a migliorare l'equilibrio e l'autostima della persona con disagio, all'acquisizione di una sua maggiore autonomia personale e integrazione nel contesto sociale.

### 5.1 Fruttori di ieri e di oggi

Al suo avvio, Estuario si occupava prevalentemente di persone con disagio psichiatrico, accogliendo e facendo fronte ai loro bisogni, mettendole nelle condizioni di poter uscire dall'isolamento, di socializzare, di integrarsi nella comunità, di essere ascoltati e di potersi raccontare. Nel contempo, le famiglie traevano beneficio da questi momenti, per loro, di sollievo.

L'Associazione offriva, inoltre, ascolto alle famiglie, dando loro la possibilità di incontrarsi e confrontarsi, condividendo i propri vissuti in gruppi di auto mutuo aiuto.

Negli ultimi quindici anni, anche a seguito dell'invio da parte dei servizi sociali, l'Associazione ha saputo aprirsi e accogliere anche persone con difficoltà cognitive e fragilità relazionali, derivate a volte dal contesto socioculturale di provenienza.

La pluralità di origine degli invii, come vedremo, conferma anche l'insorgere di nuovi

disagi di natura sociale che si aggiungono al disturbo mentale.

**Tab 17: Origine invio utenza al 2024**

INVIO/ORIGINE	n. situazioni	%
Servizio psichiatrico	14	14,89 %
Servizio sociale	38	40,43%
Enti del Terzo settore	20	21,28%
Psicologo privato	3	3,19%
Altro utente/familiare	14	14,89%
Iniziativa privata	5	5,32%

**Tab 18: Origine invio utenza accolta nel 2024**

INVIO/ORIGINE	n. situazioni	%
Servizio psichiatrico	3	15,79 %
Servizio sociale	10	52,63%
Enti del Terzo settore	3	15,79 %
Altro utente/familiare	3	15,79 %

### **Analisi dell'utenza**

Estuario può accogliere:

- il nucleo familiare, cioè la persona con disagio e la sua famiglia;
- la persona (utente) senza il coinvolgimento dei familiari;
- i singoli familiari.

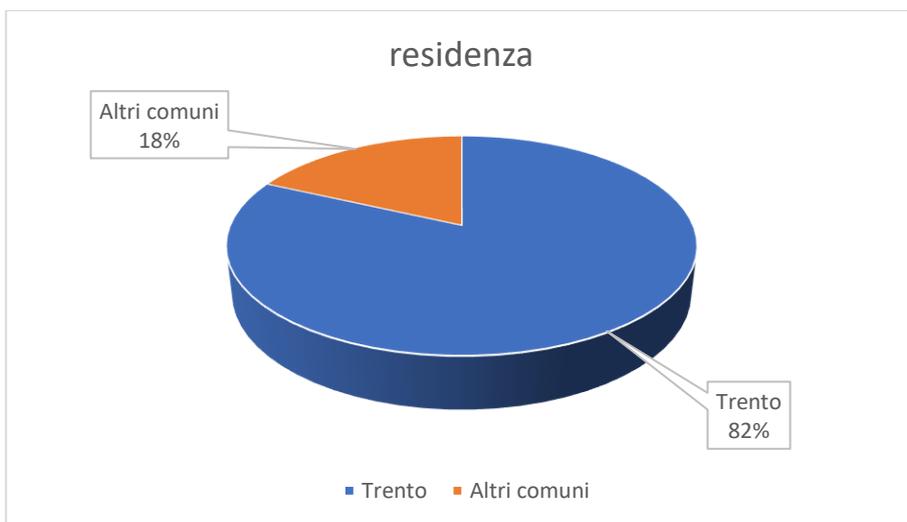
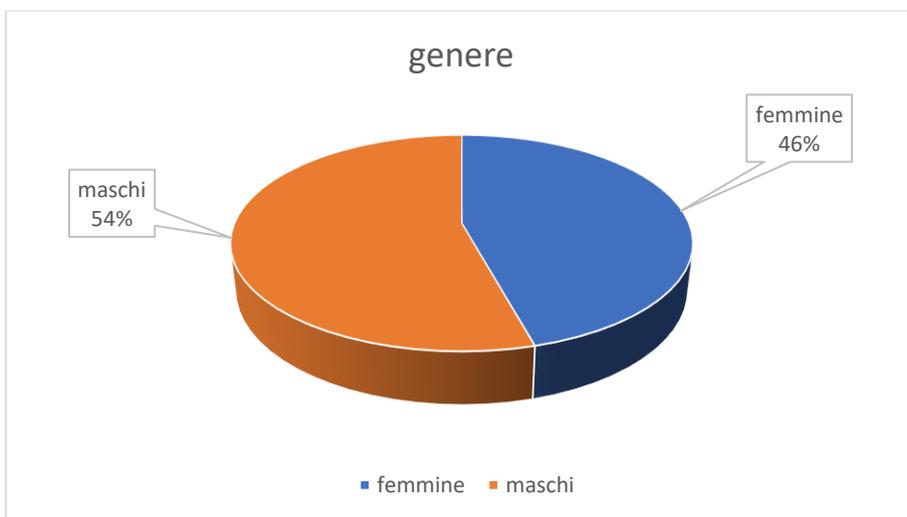
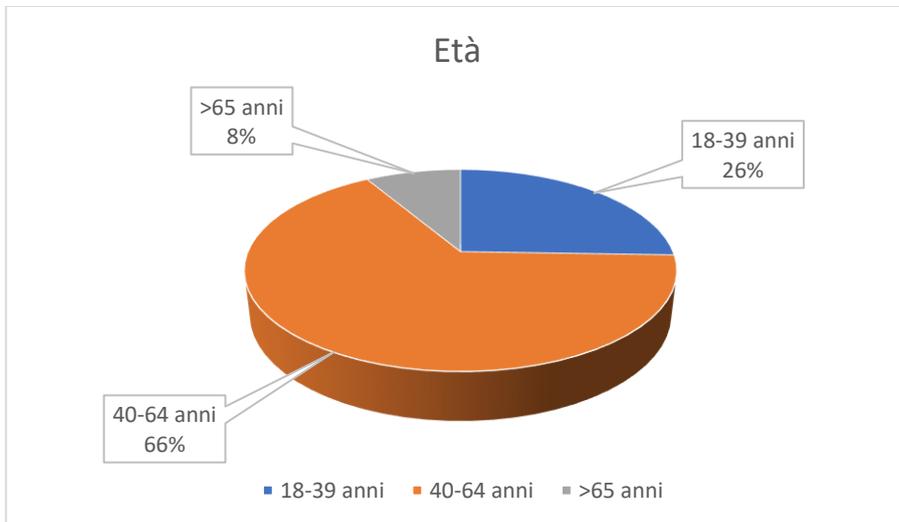
Nel 2024 sono state seguite 94 situazioni: 50 nuclei familiari, 14 utenti senza il coinvolgimento dei familiari, 30 privi di famiglia, per i quali l'Associazione rappresenta l'unico riferimento, e 5 familiari.

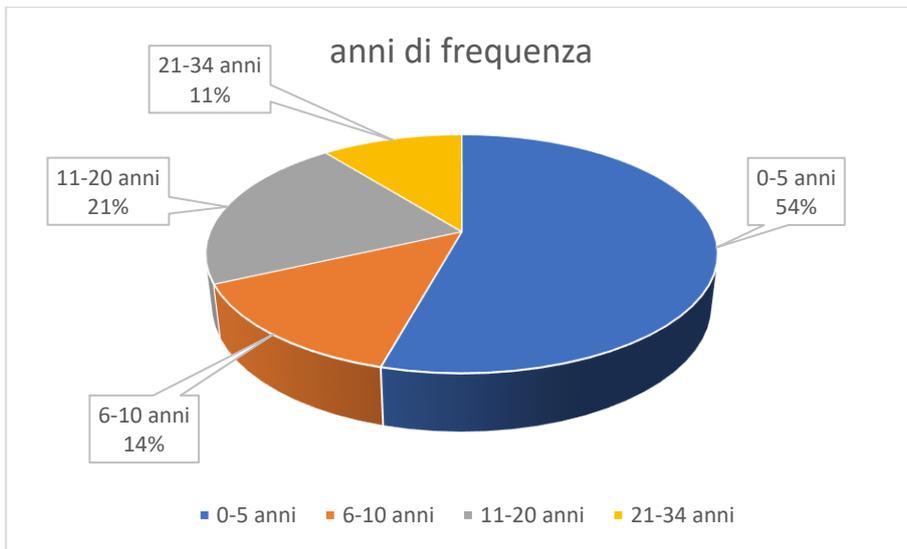
La maggior parte degli utenti ha un'età compresa tra i 40 e i 64 anni, è di genere maschile e risiede nel Comune di Trento.

Una parte dell'utenza frequenta Estuario da più di vent'anni: sono i veterani, le facce conosciute che, anche grazie all'Associazione, sono compensate e hanno raggiunto un proprio benessere e migliorato il proprio stile di vita. Per chi è entrato in Estuario negli ultimi 5 anni, queste persone rappresentano un riferimento rassicurante: prova che, in un ambiente familiare e socializzante, è possibile compensare il proprio disagio e trovare serenità anche per chi vive una quotidianità non sempre facile. Ne sono la riprova anche

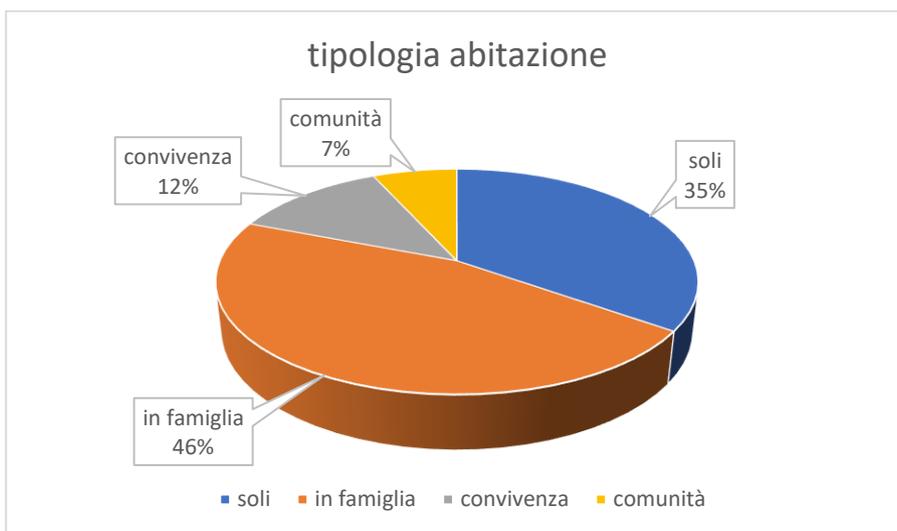
le 11 situazione che sono rientrate dopo le difficoltà causate dalla pandemia.

Nell'arco di trentaquattro anni, dal 1990 al 2024, Estuario ha accolto 543 situazioni.





Nel grafico seguente riportiamo la situazione abitativa delle 89 persone con disagio che frequentano Estuario. Va detto che l'Associazione riesce a coinvolgere anche la famiglia di chi abita per conto proprio, sia che viva in comunità oppure in contesti di convivenza.



## 5.2 Bisogni degli utenti

Estuario organizza i propri interventi individuando bisogni che possono essere così classificati:

- uscire dalla solitudine, dall'isolamento, dall'emarginazione;
- essere ascoltati;
- potersi raccontare;
- socializzare;

- divertirsi;
- mettersi in gioco;
- instaurare relazioni;
- liberarsi dello stigma, dei pregiudizi legati al disagio.
- Imparare cose nuove e accrescere i propri bisogni culturali.

### **5.3 Risposte ai bisogni: obiettivi strategici**

Estuario pone al centro dell'attenzione non il disagio psichico ma la persona che ne soffre. Ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, l'Associazione intende promuovere contesti e opportunità inclusive non solo per le persone con disagio psichico, ma anche per le loro famiglie.

Il nostro intervento è teso al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- accogliere;
- ascoltare;
- includere;
- integrare;
- offrire opportunità culturali e ricreative;
- sostenere-accompagnare nel percorso di autonomia.

### **5.4 Modalità e realizzazione delle attività**

Per raggiungere i propri obiettivi Estuario svolge le attività suddividendole in quattro aree di intervento:

1. *area ascolto*, per la prima conoscenza, l'orientamento e il sostegno delle persone in difficoltà, per l'accoglienza, e per l'attivazione dei progetti individualizzati e per l'attivazione del Monitoraggio ai progetti di accoglienza adulti affidatici dal Servizio Welfare e Coesione sociale;
2. *socializzazione*: attività di gruppo a) a partecipazione libera, b) su invito, c) continuativa;
3. *gruppi di auto mutuo aiuto*, rivolti ai familiari e agli utenti per esprimere e comunicare esperienze, vissuti e sentimenti, nonché per far crescere la consapevolezza dei cambiamenti che si possono attivare anche convivendo con la sofferenza psichica e per aiutare a superare l'isolamento;

#### 4. *sensibilizzazione e informazione* sui problemi della sofferenza psichica.

##### 5.4.1 *Area Ascolto*

È il primo e più immediato ingresso per le persone che si avvicinano all'Associazione. Esso diventa successivamente lo strumento di un ascolto empatico per dare orientamento e sostegno (segretariato sociale), conoscere i bisogni e collegare le esigenze con le risorse, e per avviare e sostenere i progetti individualizzati condivisi tra persone con disagio, familiari e operatori.

Delle 94 situazioni seguite nel 2024, 79 sono progetti individualizzati, 10 persone hanno usufruito solo dell'ascolto/segretariato sociale e 5 persone hanno un progetto di accoglienza adulti con i nostri operatori di monitoraggio.

Il progetto individualizzato consiste nella focalizzazione delle problematiche e dei bisogni della singola persona e/o familiare, con la conseguente presa in carico della situazione. Si definisce un percorso personale da realizzare attraverso l'utilizzo delle risorse disponibili dell'Associazione, che possono essere:

- colloquio di sostegno e/o ascolto;
- intervento individuale (rivolto alla singola persona, limitato nel tempo, per la risoluzione di un problema specifico o il rinforzo di abilità individuali);
- visita domiciliare;
- inserimento graduale nell'attività di socializzazione;
- inserimento in gruppi di auto mutuo aiuto;
- lavoro di rete.

Nel 2024 l'équipe dell'Associazione ha redatto e seguito 79 progetti individualizzati, di cui 75 già in carico all'Associazione e 9 avviati nel corso dell'anno (mentre 5 progetti si sono conclusi e dimessi). Per tutti si è cercato di lavorare in collaborazione con gli utenti stessi, i familiari e gli operatori di altri Enti coinvolti nell'affrontare i problemi o le problematiche dei singoli. A questo tipo d'intervento è dedicata una parte dell'impegno delle risorse professionali dell'assistente sociale e dei tre educatori, dei tirocinanti e di 15 volontari.

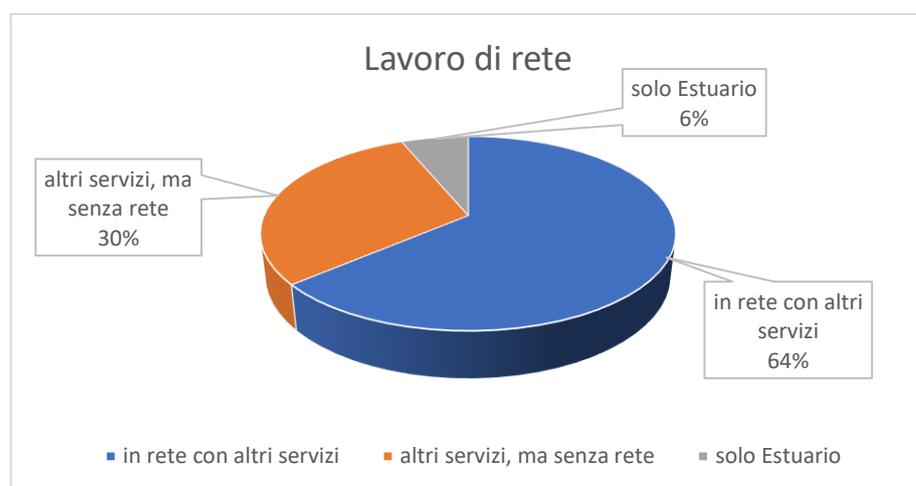
Gli accessi a Estuario (situazioni in ingresso) quest'anno, sono stati 19 di cui uno inviato dal Servizio Welfare e Coesione sociale per effettuare il monitoraggio del progetto Accoglienza Adulti. Dei 19 complessivi, 15 sono effettivamente nuovi ingressi, di cui uno per il monitoraggio, e sono persone con cui Estuario non ha avuto alcun contatto precedente; per gli altri 4 si tratta di rientro, ovvero di persone che avevano frequentato l'Associazione anni

addietro e, dopo un periodo d'assenza, si sono riavvicinate.

Riguardo a questi 19 ingressi, 9 hanno usufruito dell'Ascolto, uno dell'Ascolto-Progetto Accoglienza, 9 hanno usufruito dell'Ascolto e Socializzazione scegliendo di avviare il Progetto individualizzato.

Nel corso dell'anno ci sono state 12 dimissioni (e un decesso), per ciascuna persona è stato valutato un percorso alternativo per diverso interesse, per autodeterminazione o per le diminuite autonomie sopraggiunte della persona.

Come si può evincere dal grafico successivo nel 2024, nel 63,8% delle situazioni in carico Estuario ha lavorato in sinergia con altri servizi. Infatti, per 29 situazioni si è svolto un lavoro di rete con incontri da parte dell'assistente sociale e per 8 casi da parte degli operatori di monitoraggio; per altre 23 situazioni si è fatto un lavoro di rete informale da parte dell'assistente sociale e degli educatori. Nel 28,72% delle situazioni, l'Associazione si è mossa senza un lavoro di rete, in quanto la persona con disagio, o la sua famiglia, hanno intenzionalmente evitato questo confronto. Solo sette sono i soggetti per i quali Estuario è stato l'unico riferimento.



#### 5.4.2 Socializzazione

Per socializzazione intendiamo la partecipazione degli utenti alle attività di gruppo, alle quali si accede in base al progetto individualizzato.

L'attività di socializzazione è trainante per tante persone che in questo modo mantengono un legame significativo con Estuario e costruiscono relazioni importanti con altri utenti, con i volontari e con gli operatori. L'attività di socializzazione è la preziosa occasione per avviare relazioni stabili e approfondite, uno spazio a cui utenti e familiari accedono, liberi di dare e

ricevere quello di cui in quel momento hanno bisogno e sono in grado di costruire.

L'Associazione, negli anni, ha organizzato queste attività con una programmazione attenta, variandola in funzione dell'obiettivo prefissato. Le attività di socializzazione sono distinte in tre livelli di complessità:

- a) attività di gruppo a partecipazione libera;
- b) attività di gruppo su invito;
- c) attività di gruppo continuative.

Dopo il 2021 e il 2022, ancora caratterizzati dagli strascichi della pandemia, le attività sono riprese a pieno regime, senza i limiti di partecipazione che erano stati imposti. In seguito, dopo un lungo periodo di assestamento, tutti gli utenti sono riusciti a tornare a una partecipazione piena e libera.

**a) Attività di gruppo a partecipazione libera.** Hanno lo scopo di consentire la conoscenza reciproca, l'accoglienza nel gruppo e la condivisione di esperienze semplici. Per frequentare queste iniziative non è richiesto alle persone alcun impegno, se non il rispetto delle regole di convivenza e di accettazione reciproca. A questa categoria appartengono eventi, feste, e l'attività settimanale *Porte aperte*.

*Porte aperte*, attività consolidata negli anni, è molto attesa dagli utenti. La massiccia partecipazione crea un'atmosfera affollata: è quindi necessario temperare la relazione con il gioco e studiare sempre nuove strategie affinché gli utenti riescano a divertirsi, a collaborare e a relazionarsi in modo positivo e propositivo.

L'attività viene ogni anno ridefinita in base alle esigenze del gruppo e agli obiettivi specifici dell'attività stessa. Si è consolidata con un incontro settimanale al quale aderivano liberamente, fino al 2019, una media di 35 persone. *Porte aperte*, che durante la pandemia è stata l'attività più penalizzata, è ripartita nell'autunno del 2022, ancora con qualche limitazione, e nel 2024 si è assestata sui numeri degli anni precedenti la pandemia. Ci sono stati 41 incontri con una partecipazione media di 25,17 persone, tanto che ci si interroga sull'eventualità di raddoppiare l'iniziativa.

#### **Tab 19: Analisi attività a partecipazione libera**

##### **Legenda:**

\*= Attività riformulata per Covid-19

Ut= Utente

Vol= Volontario

# anni di riferimento prima della pandemia quando l'attività era a pieno regime

Porte Aperte	Partecipazione media			incontri realizzati
	Utenti	gruppo	volontari	
2024	20,05	25,17	2,8	41
2023	17,16	21,84	2,06	49
2022 *	10,7	14,7	2	10
2019 #	25,13	32,06	4,13	47
2018 #	26,2	31,82	2,65	49

**b) Attività di gruppo su invito.** Sono progettate e organizzate settimanalmente, soprattutto nelle giornate di sabato e/o domenica, oppure in orario serale, seguendo le linee metodologiche già sperimentate negli anni scorsi.

La partecipazione di ciascun utente a queste iniziative è vincolata all'impegno che l'utente stesso ha assunto nell'ambito del proprio progetto individualizzato. I partecipanti sono stati invitati a contribuire alle spese da sostenere attraverso una quota stabilita in relazione al costo effettivo dell'iniziativa.

Estuario ha garantito occasioni nelle quali esercitare nuove esperienze e nuove possibilità d'uso creativo del tempo libero, d'incontro e di comunicazione, d'apertura verso l'esterno, per uscire dall'isolamento.

Le iniziative che Estuario ha proposto spaziano dallo spettacolo teatrale alle mostre d'arte, dalle escursioni in montagna alla partecipazione a eventi sportivi. Sono stati organizzati pranzi in sede e picnic all'aperto; cene/pizze in esercizi pubblici e la Festa sociale a settembre.

**Tab 20: Iniziative su invito.**

Anno	Iniziative su invito	Partecipanti complessivi				Media utenti	Media gruppo
		utenti	volontari	operatori	Tirocinanti		
2024	53	65	36	5		10,64	16,42
2023	51	65	40	5	5	9,59	15,33
2022	54	67	39	5	3	8,44	13,86
2021	54	49	31	3	1	6,73	10,71
2019 #	61	73	48	5	2	9,93	17,02

# anno di riferimento prima della pandemia quando l'attività era a pieno regime

**c) Attività di gruppo continuative.** Si svolgono per un tempo definito, con un'utenza ben identificata e determinata anche dalla disponibilità dei volontari per quel percorso. Con questo tipo d'intervento si può essere più incisivi nei progetti dell'utente e avere una maggiore possibilità di verifica. L'utente che decide di partecipare all'attività può acquisire abilità, sequenze di azioni, coordinazione semplice e organizzazione, ridefinire la propria tenuta e la costanza; quindi, può sperimentare ed esercitare livelli progressivi di autonomia. Le attività strutturate continuative che avevano subito modifiche dettate dalle limitazioni Covid-19 correlate sono riprese a pieno regime.

**Tab 21: Attività di gruppo continuative 2024**

**Legenda:**

Ut= Utente

Vol= Volontario

Op= Operatore

Tir= Tirocinante

Ee= Esperto esterno

Attività continuativa	Obiettivi specifici	Partecipanti complessivi					Incontri realizzati	Media gruppo	Media utenti
		Ut	Vol	Op	Tir	Ee			
<b>Cantare insieme</b>	Esercitarsi su voce e ritmo attraverso l'ascolto in gruppo	10	7	2			15	10,93	6,27
<b>Passeggiata città pomeriggio</b>	Tenersi in movimento e conversare,	15	2	3			35	8,89	6,54
<b>Passeggiata città mattino</b>	conoscere territorio e orientarsi in città	7	1	2			45	5,07	3,98
<b>Passeggiata bosco pomeriggio estate</b>		9	4	1			9	7,11	4,67
<b>Danze popolari</b>	Coordinare i movimenti, memorizzare le sequenze, sincronizzare i propri passi con il gruppo, muoversi a tempo di musica	13	7	3			17	12,18	7,29
<b>Ginnastica dolce</b>	Perseguire benessere psico-fisico e consapevolezza del proprio corpo attraverso il movimento	9	4	2			16	9,19	6

<b>Allenamenti di calcio</b>	Apprendere regole e gioco del calcio, fare squadra, divertirsi, gestire i conflitti, socializzare anche con gli avversari	10	15	1			26	11,08	6,42
<b>Laboratorio Teatrale</b>	Risvegliare capacità corporee, vocali, espressive, creative e immaginative rafforzando l'autostima	9		1		1	11	9,45	7,64
<b>Corso di nuoto</b>	Prendere confidenza con l'acqua, imparare a nuotare, perfezionarsi, tenersi in movimento e avere cura di sé	10		2		1	25	7,88	5,84
<b>Giornata estiva lago o piscina</b>	Per la chiusura del Lido Manazzon abbiamo provato ad organizzare delle giornate al lago o piscina per balneare all'aperto	10	1	3			9	6,44	4,67
<b>Gruppo Arte</b>	Sviluppare abilità manuali e la creatività, aumentare l'autostima	7	2	2	1		19	7	4,11
<b>Corso di ceramica</b>	acquisire le tecniche per manipolare e dipingere la ceramica	6	3	2	1	1	5	11	5,8

### 5.4.3 Gruppi di auto mutuo aiuto

A Estuario sono attivi due gruppi di auto mutuo aiuto.

La "Primula" è un gruppo nato nell'ottobre del 1991, si rivolge a familiari ed è facilitato dall'assistente sociale dell'Associazione.

Il gruppo di mutuo aiuto affronta e tenta di superare l'atteggiamento duplice e alla lunga nocivo della famiglia del sofferente psichico: essa, per un verso, si sente colpevolizzata, cioè in qualche modo *causa-protettrice* della malattia, ma, altrettanto frequentemente, si sente la sola in grado di comprendere ed aiutare il proprio congiunto. Spesso avverte un senso di abbandono da parte dei servizi nella gestione del congiunto scompensato. Queste convinzioni possono dar luogo a un atteggiamento di scetticismo e di sfiducia nel futuro e

nei confronti dei servizi, con un dispendio di energie preziose che potrebbero essere usate più proficuamente dai familiari per un cambiamento a favore del proprio stile di vita.

Gli incontri della "Primula" stimolano il confronto, la presa di coscienza e il cambiamento; durano un'ora e 30 minuti e hanno frequenza quindicinale. Sono state proposte 23 riunioni, ma realizzate 15, a causa di problemi di partecipazione. Nel 2024 vi hanno preso parte complessivamente 5 famiglie, rappresentate da uno o più componenti.

L'altro gruppo, "Amicizia", è nato nel 2007 per rispondere alla richiesta, da parte degli utenti, di confrontarsi su temi e argomenti esistenziali personali. Questo gruppo ha attivato incontri, ispirati al mutuo aiuto, per dare agli utenti l'opportunità di proporre argomenti *impegnati*, di potersi raccontare ed allo stesso tempo di essere tutelati nei pensieri, emozioni e stati d'animo. Al gruppo partecipano un facilitatore-operatore, una volontaria esperta e 6 utenti. Durante le riunioni si ragiona insieme, ci si aiuta e sostiene a vicenda, ci si confronta riportando la propria esperienza e il vissuto della settimana. Ognuno può ritrovare nell'altro problematiche simili alle proprie e sentirsi capito. Nel 2024 si sono svolti 31 incontri, complessivamente c'è stata una presenza media di 4,35 utenti e durante l'anno si sono potute organizzare anche 3 occasioni di convivialità e socializzazione. Fra i partecipanti si è valorizzato e rafforzato un forte legame affettivo e un maggiore attaccamento all'Associazione stessa.

#### **5.4.4 Sensibilizzazione e informazione**

Le collaborazioni di Estuario con varie realtà presenti sul territorio concorrono al raggiungimento di due importanti obiettivi dell'Associazione Estuario: la sensibilizzazione e l'informazione sui problemi legati alla sofferenza psichica.

Negli anni abbiamo promosso eventi pubblici, coinvolgendo direttamente utenti, proponendo la testimonianza dei volontari dell'Associazione e creando corsi specifici di formazione sul tema del disagio rivolti alla cittadinanza.

Siamo aperti anche a collaborazioni, ad esempio, con gli istituti scolastici per l'avvio di progetti con gli studenti inerenti alla nostra area di intervento.

In questi ultimi anni abbiamo organizzato, in collaborazione e con il contributo della Circoscrizione S. Chiara - S. Giuseppe, il Dipartimento di salute mentale e la Scuola Musicale "Il Diapason", alcune serate di sensibilizzazione aperte alla cittadinanza, con l'ausilio di esperti di vari ambiti: psichiatria, giurisprudenza, associazionismo. Quest'anno, il 12 marzo

abbiamo proposto: "SCUSATE IL DISTURBO. STIGMA E PREGIUDIZIO NEL DISAGIO PSICHICO", il 12 novembre: "COME' VERDE LA MIA ETA'. INVECCHIAMENTO SANO E FATTORI DI RISCHIO NELLA SALUTE MENTALE DELL'ANZIANO".

L'Associazione, nel 2024, ha potuto mantenere l'impegno di adesione ad alcune iniziative di informazione sui temi della sofferenza e del volontariato già avviate negli anni scorsi e ne ha promosse di nuove.

Con la Circoscrizione San Giuseppe - Santa Chiara, abbiamo collaborato anche per avvicinare Estuario alla cittadinanza della Circoscrizione: abbiamo *offerto di partecipare* dal 15 ottobre al nostro *laboratorio di danze popolari* e dal 2 ottobre un percorso con il nostro *laboratorio teatrale*, entrambi formati da utenti e volontari, in un'ottica di integrazione nel tessuto sociale che ci circonda. Queste due opportunità hanno prodotto l'*ESIBIZIONE pubblica di danze popolari* il 7 dicembre e lo spettacolo "*La bambina e i fiori*" del 14 dicembre, entrambe aperte al pubblico.

Con il Servizio Sociale e gli enti del **Tavolo Attività Aperte** (le cooperative Fai, Sad, gruppo Spes, Kaleidoscopio, il CSA Contrada Larga, l'Associazione Alzheimer, Centro Servizi Anziani "Palazzo Crivelli" e Centro Servizi "Casa Melograno") abbiamo collaborato nell'organizzazione dell'edizione 2024 della rassegna di poesia "CUORE E MEMORIA" che si è conclusa con la Festa di premiazione del concorso il 14 maggio.

Con **A.M.A.** abbiamo costruito una rete tra facilitatori e partecipato alle Intervisioni (supervisione) dei gruppi di auto mutuo aiuto nel settore della salute mentale.

Con **UISP** Trentino APS come capofila, e assieme a Il Noce ODV, US Piedicastello e Montanamente, abbiamo collaborato nell'ambito del Bando cultura e sport per il sociale 2023 - Progetto "GIOCA ABILMENTE!" - per programmare e realizzare Partite di calcio, la Camminata, il Memorial e il Finale Multisport.

**Estuario** come capofila, coinvolgendo UISP e Centro Servizi Anziani "Contrada Larga" della coop Kaleidoscopio, ha partecipato al Bando cultura e sport per il sociale 2024 con il **progetto STARE BENE** che è stato finanziato dalla Fondazione CARITRO da luglio. Il progetto propone agli utenti di Estuario e del Centro servizi anziani Contrada Larga e ai cittadini, incontri informativi a tema con esperti, ovvero su come comportarsi per stare meglio fisicamente, socialmente, emotivamente e psicologicamente per migliorare i propri stili di vita. Sono stati programmati anche vari incontri pratici, per fare movimento, per imparare quali atteggiamenti, movimenti e posture sono salutari.

## 5.5 Definizione e identificazione delle risorse impiegate (input)

In questo paragrafo prenderemo in considerazione gli input, cioè le risorse di diversa natura (umane, economico/finanziarie, organizzative) impiegate nell'attività di Estuario. Gli input, in coerenza con i valori dell'Associazione, sono adeguati agli obiettivi della stessa.

### Risorse umane

- disponibilità da parte di volontari che, credendo nel valore della gratuità del servizio, si mettono in relazione con utenti e operatori, investendo tempo ed energie, con un ritorno in termini di gratificazione e formazione sul piano personale; il loro prezioso contributo integra il servizio svolto a livello professionale dagli operatori;
- presenza di volontari *esperti* il cui intervento con gli utenti influisce qualitativamente sull'esito e il raggiungimento dell'obiettivo prefissato con l'attività di cui essi sono riferimento;
- valore qualitativo dei collaboratori esperti esterni, impiegati per la formazione di dipendenti e volontari e per specifiche attività di socializzazione;
- accoglienza di giovani impegnati in tirocini o nel Servizio civile e loro inserimento in progetti formativi;
- valore qualitativo della *rete* con altre realtà, rete che genera impatto sociale quando diffonde conoscenze e sensibilizza sul tema del disagio, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici e impatti per il territorio.

### Risorse economico/finanziarie

- contributo proveniente dal Comune di Trento, come da Convenzione in esecuzione delibera della Giunta comunale n. 274 del 07/11/2022;
- contributi ottenuti da Enti terzi, partecipando a bandi o presentando progetti specifici;
- eventuali donazioni;
- compartecipazione degli utenti alle spese per le attività di socializzazione.

### Risorse organizzative

- sede dell'Associazione di 170 mq.: 2 uffici, 2 sale per attività, servizi;
- attrezzatura per attività di socializzazione e di ufficio;
- assenza di barriere architettoniche e accessibilità per eventuali soggetti disabili;

- utilizzo di spazi esterni: palestra e sala circoscrizionale, parchi pubblici, piscine comunali, teatri;
- mezzo di trasporto: pulmino di proprietà dell'Associazione e disponibilità di auto private messe a disposizione da dipendenti e/o volontari.

## 5.6 Definizione e misurazione dei risultati raggiunti (output)

Nel redigere il Bilancio sociale, siamo chiamati a valutare l'operato di Estuario individuando, fra le altre cose, gli obiettivi, il loro conseguimento e, di conseguenza l'impatto, cioè il cambiamento di medio/lungo periodo apportato dalla nostra attività. La stesura di questo documento ci ha portati a ragionare e ad approfondire quanto facciamo e il modo in cui lo facciamo. Motivo per cui *valutare* ha, per noi, il significato di *dare valore* al nostro agire, al nostro *essere Associazione*, andando oltre la semplice misurazione degli obiettivi raggiunti.

L'operato di Estuario, mira a identificare bisogni spesso non così evidenti per l'opinione pubblica e che altrimenti farebbero fatica ad emergere.

Nel soddisfare i bisogni del singolo, l'Associazione contribuisce al cambiamento della comunità intera. Potremmo definirlo un *impatto su un doppio livello*: da una parte il cambiamento di vita di coloro che beneficiano delle sue attività, cioè gli utenti, che si traduce nel raggiungimento di una maggiore autonomia, se non addirittura di una completa indipendenza, e di una nuova prospettiva di vita; dall'altra il cambiamento di mentalità, cioè la sensibilizzazione da parte della comunità, che va a rompere il pregiudizio, ancora troppo diffuso, legato al disagio psichico.

Come abbiamo già evidenziato, la socializzazione è l'aspetto che maggiormente concorre a questo duplice impatto, ma tutte le attività di Estuario partecipano al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Entrando nello specifico, analizziamo le 4 aree di intervento per mostrare come, nel 2024, siano stati raggiunti gli obiettivi attraverso le attività.

## 5.7 Analisi attività: efficienza, efficacia e obiettivi di miglioramento.

### 5.7.1 AREA ASCOLTO: servizio offerto a utenti e familiari.

**Risorse:** il tempo speso da operatori e volontari dell'Associazione; utilizzo di spazi dell'Associazione o esterni.

Sono momenti dedicati all'utente o al familiare in cui può confrontarsi con qualcuno e parlare di sé stesso e delle proprie problematiche.

L'Area ascolto si articola in diverse modalità:

seguite dagli operatori:

- A. primo colloquio,
- B. colloquio individuale,
- C. incontro individuale in sede,
- D. visite a domicilio o sul territorio,
- E. incontri di rete

seguite da volontari:

- F. contatti individuali tra utenti e volontari

**A. Primo colloquio:** eseguito dall'assistente sociale dell'Associazione con utente ed eventuali familiari o accompagnatori di altri enti.

### **Obiettivi**

- ascoltare i bisogni della persona;
- aiutare ad orientarsi nei servizi e districarsi nella burocrazia;
- comprendere se i bisogni della persona possono essere soddisfatti a Estuario e quindi proporre e definire progetti individualizzati che migliorino le condizioni di vita della persona stessa;
- aiutare a comprendere le modalità per partecipare alle attività di Estuario.

### **Output**

Nel 2024 a seguito di 19 primi colloqui, 9 persone hanno iniziato dei progetti individualizzati a Estuario, altre 5 hanno proseguito i colloqui d'ascolto e 5 persone hanno scelto altri servizi a cui sono state indirizzate.

Si precisa che, dopo il primo colloquio, le persone decise ad avviare un percorso individualizzato riescono a comprendere abbastanza bene come muoversi all'interno dell'Associazione nei tempi concordati (capacità di scegliere tra le proposte, accettazione delle regole, orientamento negli spazi).

**B. Colloquio individuale:** confronto tra utente o familiare, da una parte, e operatori dell'Associazione dall'altra, in un rapporto individuale.

### **Obiettivi**

- dare sostegno a chi ha bisogno di ascolto o di sfogarsi o a chi cerca consigli;
- offrire aiuto su come districarsi nella burocrazia e orientarsi tra i servizi del territorio;

- Infondere sicurezza, aiutare a risolvere dubbi;
- sviluppare autonomie;
- sanare incomprensioni o litigi;
- per specifiche problematiche, comprendere quando è il caso di indirizzare l'utente a chi è più competente.

## Output

Come indice di consolidamento e dell'importanza del rapporto tra utente e Associazione diamo peso alla quantità di telefonate in sede da parte degli utenti (negli ultimi due anni è aumentato molto l'utilizzo di messaggistica via Whatsapp, cosa che ha fatto calare il numero di telefonate, ma non quello dei contatti), al numero di visite in sede (che è aumentato dopo la pandemia), ai Colloquio d'ascolto professionale (anch'essi aumentati dopo la pandemia), agli Incontri individuali in sede (che sono diminuiti, soprattutto perché i bisogni sono stati soddisfatti), le Visite a domicilio tra utenti operatori e/o volontari (che durante la pandemia erano l'unica forma di incontro, sono precipitate rispetto a quel periodo perché è ripresa la partecipazione alle attività di socializzazione).

Vedi tabella n° 23 a pag 55: Area ascolto e tab n° 25 a pag 58: Partecipazione utenza.

Gli utenti richiedono colloqui individuali e questo è un indice di fiducia e di bisogno di confronto.

Gli utenti e/o i familiari che richiedono consigli spesso riescono a risolvere dubbi e difficoltà, anche in modo autonomo.

I pochi casi registrati di incomprensioni o litigi tra utenti, sono quasi sempre stati risolti in modo ottimale. In particolari circostanze non è stato possibile migliorare i rapporti tra utenti, quindi, abbiamo cercato di limitare gli incontri tra le persone in questione, trovando strategie adeguate.

**C. Incontro individuale in sede:** incontro pianificato e ripetuto tra utente e operatore dell'Associazione.

## Obiettivi

- offrire uno spazio accogliente a chi trova difficoltà a stare in gruppo;
- sviluppare competenze basilari;
- offrire un'attività che possa aumentare autostima, gratificazione e capacità della persona;
- sviluppare autonomie e indipendenza.

## Output

In molti casi è risultato fondamentale offrire percorsi personalizzati a determinati utenti, inserendoli nei progetti individualizzati. I partecipanti si sentono valorizzati e chiedono di continuare i percorsi iniziati. Alcune persone sono riuscite a superare piccoli ostacoli che credevano insormontabili (a usare la macchina fotografica o uno

smartphone, a gestire le spese). Diversi bisogni sono stati soddisfatti e quindi non più richiesti.

Gli utenti imparano ad essere autonomi nel prendere appuntamenti, nell'utilizzare i mezzi di trasporto pubblico e rinforzano la loro capacità di compiere scelte quotidiane.

**D. Visite a domicilio o sul territorio:** incontro in casa o fuori tra utente e operatori/volontario.

### **Obiettivi**

- stabilire un legame significativo con l'utente;
- prendere visione della situazione abitativa dell'utente al fine di aiutarlo a migliorare le proprie condizioni nel caso in cui sia necessario;
- offrire la possibilità di incontrare persone, in particolare per quegli utenti che vivono da soli o escono poco di casa;
- aiutare l'utente in questioni pratiche
- conoscere la famiglia nel suo contesto e comprendere i rapporti tra utente e familiari

### **Output**

Dopo la pandemia lentamente ci si è nuovamente abituati a incontrarsi in sede, ciò nonostante, una parte degli utenti apprezzerrebbe comunque le visite a casa e la possibilità di stare a tu per tu con un operatore o volontario. Alcuni, gratificati dalla compagnia e dal poter mostrare la propria dimora, vorrebbero ripetere le visite più frequentemente, ma mancano le risorse.

Rispetto al periodo della pandemia, anche le persone che non hanno famiglia o che vivono da soli escono più spesso di casa per raggiungere Estuario, o altri servizi, motivo per il quale sono calate le visite a domicilio o le uscite di singoli utenti con un operatore o un volontario.

Vedi tabella n° 23 a pag 55: Area ascolto e tab n° 25 a pag 58: Partecipazione utenza.

**E. Incontri di rete sui singoli casi:** momento di analisi del caso tra utente, assistente sociale dell'Associazione e altri servizi coinvolti.

### **Obiettivi**

- verificare che il progetto riferito alla persona sia efficace e vada incontro ai bisogni dell'utente;
- definire strategie di miglioramento della situazione del singolo;
- collaborare affinché il progetto individuale sia ben definito tra i vari servizi che seguono la persona;
- aiutare l'utente a cogliere i benefici che può trarre dal progetto facendolo sentire libero di essere artefice del suo destino;

## Output

Grazie alla condivisione dei diversi punti di vista, negli incontri di rete, i progetti vengono valutati nella loro interezza evidenziando i miglioramenti ottenuti e le carenze su cui lavorare.

Si definisce il progetto individualizzato assieme all'utente.

Nel tempo, attraverso gli incontri di rete, l'utente diventa sempre più soggetto attivo nelle fasi decisionali.

L'incontro di rete permette di definire in modo chiaro gli obiettivi specifici relativi ad ogni servizio frequentato dall'utente, dandogli sicurezza e senso di stabilità.

### **F. Contatti individuali tra utenti e volontari:** incontri fuori sede e telefonate.

## Obiettivi

- Creare e mantenere vive le relazioni significative;
- offrire una dimensione normalizzante e permettere all'utente di ampliare la cerchia delle proprie relazioni;
- offrire l'opportunità di fare qualcosa con qualcuno con cui si sta bene;
- offrire possibilità di confidarsi (anche al di fuori del contesto familiare).

## Output

La dimensione normalizzante acquista senso nel momento in cui l'utente può essere libero di organizzare appuntamenti con i volontari (anche senza filtri istituzionali o familiari); questo gli permette di essere protagonista delle sue relazioni.

Gli incontri sul territorio favoriscono una dimensione normalizzante e inclusiva.

Gli utenti si dicono soddisfatti degli incontri con i volontari; anche i volontari riportano di sentirsi gratificati da queste relazioni. Durante la pandemia 2020 questi incontri sono diminuiti tantissimo, ma nel 2021 sono raddoppiati rispetto al 2019 e sono stati il legame resiliente tra gli utenti e i volontari/ operatori. Con il 2023 e il consolidarsi della partecipazione alle attività di socializzazione di gruppo, gli incontri fuori sede sono andati a scemare e in alcuni casi fino a scomparire.

Per alcune persone le uscite con il volontario sono ancora rimaste occasioni di incontro in cui trovare una persona che le ascolti e che condivida un fare assieme. Per questo dovremo lavorare per aumentare il numero di volontari (ora solo 16) che si dedichi a questa attività.

### **AREA ASCOLTO: analisi di efficienza, efficacia e possibili miglioramenti.**

L'area ascolto richiede un rapporto uno a uno, quindi, in particolare per ciò che riguarda la professionalità messa in campo dagli operatori, necessita di molto impegno e tempo. A

parità di costo, è maggiore l'efficienza se si lavora con gruppi che non con singoli, ma il rapporto a due permette una qualità della relazione più profonda e proficua. Per un'associazione come la nostra, che ha come obiettivo principale la socializzazione, l'efficienza dell'area ascolto non risulta molto alta, mentre è invece molto efficace per quanto riguarda il benessere del singolo utente. Crediamo però che l'efficacia dei colloqui individuali si concretizzi spesso anche in un miglioramento della capacità di socializzazione della persona.

Notiamo anche che l'area ascolto generalmente permette di raggiungere gli obiettivi prefissati e che è richiesta dagli utenti, che apprezzano la possibilità di avere a disposizione la professionalità di un operatore o la disponibilità di un volontario.

L'efficacia dell'area ascolto dipende anche dalle capacità del singolo utente di comprendere e interiorizzare i contenuti dei colloqui e dalla sua capacità di orientarsi nel tempo e nello spazio in base alle personali condizioni psichiche (cognitive ed emotive).

Crediamo che gli incontri di rete risultino efficaci, perché la condivisione del progetto sulla persona con altri servizi, e con l'utente stesso, permette di avere una visione più ampia e completa dei bisogni dell'utente e delle possibili modalità di sostegno che gli si possono offrire.

Tab 23: Area ascolto

	2021*	2022*	2023	2024
Colloquio d'ascolto professionale	25	80	71	66
Telefonate in entrata (da parte di utenti)	1033	1027	791	762
Telefonata in uscita (verso utenti)	494	323	195	154
Visite degli utenti in sede	488	559	532	476
Incontro individuale in sede	108	108	72	28
Visita a domicilio o sul territorio	118	55	36	39
Incontro di rete	61	66	94	93

\*= anno con Attività riformulata per Covid-19

**5.7.2 ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE:** servizio offerto agli utenti, come attività di gruppo a cadenza settimanale o iniziativa del fine settimana.

**Risorse:** tempo speso da operatori e volontari per programmazione, organizzazione, attuazione e rendicontazione delle attività, locali della sede, uso del pulmino, spese per affitto di palestre, teatri o sale, materiale per le attività, rimborsi per esperti esterni.

### Obiettivi

- permettere alle persone di uscire di casa e/o dall'isolamento;

- fare in modo che le persone si abituino a stare con gli altri, che la socialità diventi naturale;
- apprendere regole di convivenza;
- mettere in relazione le persone, stimolando la ripresa di questi rapporti anche al di fuori dell'Associazione;
- accettare i naturali compromessi necessari alla convivenza in gruppo;
- offrire momenti ludici e ricreativi altrimenti rari nella vita degli utenti;
- offrire momenti di serenità allegri e divertenti;
- creare relazioni significative tra utenti e volontari;
- permettere di fare esperienze diverse dalla normale routine.

## Output

Un primo dato da rilevare è la costanza con cui gli utenti partecipano alle attività. Nelle attività a cadenza settimanale, i gruppi sono fissi e difficilmente, dopo il periodo di prova, capita che qualcuno si ritiri (quando accade è per motivi di lavoro, di orario, o di salute).

Si nota che chi partecipa ai corsi che vengono organizzati riesce ad acquisire alcune competenze o a migliorare quelle che già possiede: risulta evidente nei corsi di ginnastica, nel laboratorio di danze popolari, nel laboratorio teatrale, nel canto, nel nuoto, negli allenamenti di calcio e nel laboratorio artistico, dove i miglioramenti sono chiari.

Un indice di quanto le attività di socializzazione raggiungano l'obiettivo principale, sta nel constatare che alcuni gruppi di utenti, che si sono conosciuti a Estuario, si trovano anche all'esterno dell'Associazione per incontri informali: giocare a carte, uscire in compagnia, andare a mangiare una pizza insieme.

La compartecipazione alle attività di socializzazione tra utenti e volontari ha permesso di creare relazioni significative che continuano oltre lo spazio e il tempo dedicato all'attività.

Alle iniziative del fine settimana vi è quasi sempre sovrabbondanza di richieste di partecipazione (i numeri sono limitati dai mezzi di trasporto a disposizione) e questo è indice del forte desiderio degli utenti, da una parte di stare in compagnia, dall'altra di poter fare esperienze che altrimenti non farebbero o solo raramente (andare allo stadio, camminare in montagna, andare al lago o in piscina, vedere una mostra o uno spettacolo teatrale...).

## **ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE: analisi di efficienza, efficacia e possibili miglioramenti.**

Le risorse messe in campo dall'Associazione si riferiscono alle ore di operatori e volontari. Le altre spese (affitto palestre, rimborsi per l'utilizzo del pulmino o delle auto di operatori o volontari, biglietti di ingresso a mostre, teatri, stadio e ...) vengono per lo più sostenute dagli utenti che partecipano all'attività. Estuario si impone, come regola, di cercare di

ottenere i prezzi più bassi possibile, chiedendo alle varie realtà di praticare sconti e agevolazioni.

Visto il grado di soddisfazione dell'utenza ci sembra che gli input e gli output si muovano in modo coerente, dando risultati apprezzabili dal punto di vista della socializzazione.

La nutrita partecipazione a *Porte aperte* (spazio ludico-ricreativo) dà un'idea di quanto si riesca ad andare incontro al bisogno di uscire di casa e dal quotidiano per incontrare persone, giocare, cambiare ambiente, svagarsi e divertirsi.

Nella tabella seguente il dettaglio delle presenze a *Porte aperte*.

**Tab 24: Numero partecipanti a Porte aperte**

**Legenda:**

\*= Attività riformulata per Covid-19

#= anno di riferimento prima della pandemia quando l'attività era a pieno regime

	2024	2023	2022*(ottobre - dicembre)	2019 #
<b>Media totale partecipanti</b>	25,17	21,84	14,7	32,06
<b>Media utenti</b>	20,05	17,16	10,7	25,13
<b>Media volontari</b>	2,8	2,06	2	4,13
<b>Utenti coinvolti</b>	54	51	23	64

Le attività di socializzazione sono state pesantemente castigate dalla pandemia e dal prorogarsi delle prescrizioni dei Protocolli gestione Covid19 fino a tutto il 2022. Si può notare dal confronto dei dati con l'anno 2019, che sono andati lentamente via via aumentando e quasi normalizzandosi nel 2024.

Sia l'efficienza che l'efficacia di Porte Aperte sono tornate su livelli apprezzabili, e per quanto riguarda la numerosità dei presenti siamo su livelli che non possono aumentare per motivi di spazio e di risorse.

Ricorrere alle competenze specifiche di singoli volontari permette all'Associazione di aumentare l'efficienza degli interventi, oltre ai quali abbiamo aggiunto, nel 2024, le competenze di tre esperti esterni con compenso.

Dalla tabella seguente si evince un lento aumento delle ore di partecipazione alla socializzazione dopo il crollo drastico causato dal Covid-19, ma possiamo anche notare come le ore di partecipazione ai progetti individualizzati (area ascolto) siano rimaste stabili. Questo è avvenuto grazie alla disponibilità degli operatori e volontari di accogliere i bisogni individuali e alla volontà degli utenti di fare un percorso assieme.

Gli incontri di gruppo sono 399, ovvero solo l'1,96% in meno rispetto al 2019 quando la socializzazione era a pieno regime. La partecipazione dell'utenza ha raggiunto il 79,5% rispetto al 2019, e si tratta di un limite che difficilmente potremo superare perché dopo il covid ci si è resi conto che la quantità di partecipanti, in determinate iniziative (ad esempio pranzi in sede), vada calmierata.

Per migliorare le attività, ci ripromettiamo di raccogliere critiche e informazioni sulla soddisfazione, da parte di utenti, familiari e volontari, tramite questionari.

**Tab 25: Partecipazione utenza**

Anno	Utenti	Area Ascolto	Area Socializzazione	
		Ore presenza utenza	Ore presenza utenza	Numero incontri di gruppo
2024	94	702	7.968	399
2023	89	762	7.862	434
2022*	88	747	6.442	430
2021*	75	752	3.336	385
2019 #	93	893	10.021	407

\*= Attività riformulata per Covid-19

# anno di riferimento prima della pandemia quando l'attività era a pieno regime.

**5.7.3 GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO:** incontri tra utenti, un operatore e, in un gruppo, uno o due volontari.

**Risorse:** tempo speso da operatori e volontari, sale della sede.

#### **Obiettivi**

- avere la possibilità di condividere i propri vissuti, senza sentirsi giudicati;
- imparare a rispettare il clima di fiducia del gruppo e a saper mantenere la riservatezza delle confidenze;
- sentirsi sostenuti da altre persone con problemi simili;
- poter aiutare l'altro, forte della propria esperienza maturata;
- garantire un momento di sfogo altrimenti inesistente;
- creare senso di appartenenza a un gruppo;
- favorire un cambiamento nello stile di vita.

#### **Output**

Gli utenti si dicono soddisfatti degli incontri e ribadiscono l'importanza di poter condividere le proprie problematiche così come i momenti positivi.

I partecipanti esprimono sollievo nel potersi confrontare con pari che capiscono.

La stabilità dei gruppi ha incrementato un forte senso di appartenenza, tanto che scambi e relazioni avvengono anche al di fuori degli incontri stabiliti.

#### **GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO: analisi di efficienza, efficacia e possibili miglioramenti.**

Date le risorse impiegate, possiamo sostenere che i gruppi di auto mutuo aiuto sono altamente efficienti.

Data la soddisfazione dei partecipanti ci sembra che anche l'efficacia sia positiva.

L'efficacia del gruppo di auto mutuo aiuto degli utenti è dimostrata dal forte desiderio dei partecipanti di trovarsi anche oltre gli incontri programmati.

Nel gruppo per familiari ci sono stati alcuni nuovi ingressi che hanno dato modo di rigenerare il gruppo stesso, e di rinforzare il senso di appartenenza.

In futuro, se ci fossero nuove richieste di partecipazione, tenuto conto delle risorse disponibili, potrebbe essere opportuno creare nuovi gruppi di auto mutuo aiuto.

#### **5.7.4 SENSIBILIZZAZIONE E INFORMAZIONE: comunicare e informare i cittadini sul tema del disagio psichico.**

**Risorse:** tempo di operatori, volontari, utenti, e tirocinanti, materiale vario, organizzazione e preparazione di eventi, anche sostenendo spese per esperti esterni.

##### **Obiettivi**

- stimolare nella cittadinanza ragionamenti su disabilità, disagio psichico e integrazione sociale;
- avviare reti e relazioni con altre organizzazioni;
- permettere all'utenza di esibire capacità e competenze altrimenti nascoste;
- fare in modo che utenti e cittadinanza si incontrino, col proposito di mostrare quanto i pregiudizi sul disagio possano essere sbagliati e immotivati;
- sviluppare sicurezza e gratificazione negli utenti, nei volontari e nei dipendenti;
- avvicinare potenziali volontari e giovani per esperienze di tirocinio e Servizio civile;
- puntare alla formazione continua dei volontari.

##### **Output**

È indubbia la gratificazione degli utenti, espressa più volte da parte di tutti, nel partecipare a eventi in cui poter mostrare le proprie abilità (laboratorio teatrale, coro, danze popolari, atelier).

È alto il tasso di soddisfazione da parte della cittadinanza che partecipa agli eventi.

Gli incontri nelle scuole sono sempre risultati interessanti e hanno portato alcuni studenti a prendere in considerazione l'idea di fare del volontariato o tirocinio.

Durante particolari eventi (spettacoli) lo scambio di idee e chiacchiere tra utenti e cittadinanza è risultato interessante e vissuto come positivo da entrambe le parti.

Le collaborazioni con altre organizzazioni portano risultati positivi e permettono di mantenere relazioni stabili nel tempo.

#### **SENSIBILIZZAZIONE: analisi di efficienza, efficacia e possibili miglioramenti.**

Le risorse necessarie in questo ambito sono piuttosto cospicue e richiedono notevoli sforzi organizzativi (anche quando si collabora con altre organizzazioni). Rimaniamo dell'idea che sia fondamentale portare la cittadinanza a ragionare sul disagio psichico, sull'integrazione

e sulla disabilità in generale. Se si considerano solo gli effetti sulla cittadinanza l'efficacia potrebbe non risultare molto alta, ma tenendo anche conto della soddisfazione di utenti e volontari raggiunge valori più alti.

Le azioni di sensibilizzazione nelle scuole sembrano molto efficaci, abbiamo sempre trovato ascolto attento e partecipato. Anche gli eventi organizzati con la presenza della cittadinanza sembrano risultare piuttosto efficaci, ma bisogna tenere conto che chi partecipa a questi eventi probabilmente è già, almeno in parte, sensibilizzato.

Sarebbe importante trovare nuove strategie per fare in modo di mantenere le stesse risorse, o aumentarle di poco, e riuscire a coinvolgere più persone. Crediamo che sarebbe importante poter programmare incontri nelle scuole per sensibilizzare i giovani sul tema dell'integrazione sociale.

## 6. ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ASSOCIAZIONE

L'operato di Estuario contribuisce a produrre effetti di medio/lungo periodo in termini di cambiamenti socioculturali, benessere delle persone, ripensamenti di processi. Ne accenniamo qui, in termini molto generali, premettendo come la pandemia, ci abbia limitati e condizionati.

Le imposizioni derivate dal Covid-19 hanno impedito all'Associazione di coinvolgere nuovi volontari tramite dei corsi in presenza. Nel 2021 e nel 2022 Estuario ha organizzato un solo evento di sensibilizzazione sul tema del disagio psichico, aperto alla cittadinanza, mentre nel 2023 nel 2024 siamo riusciti ad organizzarne due all'anno.

Nella stesura del suo Bilancio sociale, Estuario riflette sulla propria capacità di perseguire e raggiungere obiettivi di interesse sociale. Per capire da dove derivi il valore sociale dell'Associazione rispetto al territorio, abbiamo preso in considerazione alcuni concetti chiave.

### **INNOVAZIONE**

Estuario investe:

- nell'attivare risorse per accogliere i bisogni degli utenti, facendo rete con altri servizi;
- nella realizzazione di modalità di erogazione dei servizi alternative e adeguate al momento presente, come avvenuto nell'anno della pandemia;
- nell'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che consentano di arricchire qualitativamente i servizi, le azioni sul territorio e lo sviluppo di forme di partecipazione della cittadinanza;
- nell'innovare, al proprio interno, processi di gestione e coordinamento del servizio.

### **COESIONE SOCIALE**

L'attività dell'Associazione ha delle ricadute in termini di coesione sociale.

Al proprio interno, nei confronti dei propri utenti-dipendenti-volontari, favorisce il

dialogo e la partecipazione di soggetti culturalmente e socialmente diversi, sostenendo atteggiamenti che considerano la parità di genere; incrementa, inoltre, i livelli di fiducia tra i soggetti che vivono l'Associazione. All'esterno, promuove la partecipazione culturale dei cittadini e sviluppa azioni ed iniziative per stigmatizzare ogni forma di discriminazione; promuove e rafforza le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi e i cittadini; contribuisce positivamente al benessere dei propri utenti; concorre alla creazione di legami di solidarietà e di affinità tra individui; promuove azioni di conoscenza, sensibilizzazione, altruismo e reciprocità.

### **INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE**

Estuario promuove, attraverso le proprie attività, una maggiore inclusione sociale delle persone con disagio psichico; crea occasioni di socializzazione e dialogo tra soggetti con disagio e tra questi e cittadini/volontari; concorre a migliorare lo standard di vita di persone fragili, precedentemente a rischio o marginalizzate nella società.

### **IMPATTO SOCIALE**

L'operato di Estuario ha delle ricadute sul proprio territorio anche dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio psichico e delle marginalità; realizza progetti individualizzati per il conseguimento di una maggiore autonomia del soggetto con disagio psichico, affinché lo stesso non rischi di considerarsi un peso per la comunità; contribuisce a migliorare la qualità della vita nella propria comunità accogliendo le persone con disagio; offre supporto alle famiglie; coinvolge i giovani (tirocinanti e volontari) per esperienze di formazione e collaborazione; attraverso la sensibilizzazione nelle scuole e alla popolazione in generale, l'Associazione trasmette un messaggio inclusivo nei confronti del disagio psichico; coinvolge cittadini/volontari, portando benefici al loro percorso di crescita personale.

Promuovendo l'inclusione sociale, inoltre, Estuario investe anche nella formazione e informazione della popolazione.

## 7. QUESTIONI APERTE

Per pianificare in maniera strategica l'attività di Estuario prendiamo in considerazione l'ambiente interno all'Associazione, analizzando punti di forza e di debolezza, e quello esterno, esaminando opportunità e pericoli. Aspetti, questi, che condizionano le scelte e la direzione da prendere per portare a compimento qualsiasi progetto e raggiungerne gli obiettivi prefissati.

### **Punti di forza**

- efficacia nell'assegnare responsabilità ai dipendenti e ruoli alle cariche dell'Associazione;
- sostegno al Direttivo come punto di riferimento, favorendo dialogo e collaborazione tra lo stesso e l'équipe;
- analisi dell'impatto occupazionale femminile: la presenza femminile sul totale dei dipendenti è dell'80%;
- stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto (a tempo indeterminato) applicata ai lavoratori: dei lavoratori dipendenti, 1 lavora in Associazione da più di 34 anni, 1 da più di 28 e 3 da più di 15;
- buona stabilità economica;
- possibilità di accesso a finanziamenti per la gestione ordinaria e la promozione di eventi straordinari;
- capacità di trasmettere ai soci volontari motivazione e senso di appartenenza;
- capacità di soddisfare i bisogni degli utenti;
- capacità di sviluppare nuove modalità di lavoro e comunicazione con i fruitori;
- promozione di reti territoriali con realtà associative e istituzioni diverse.

### **Punti di debolezza**

- non ottimale la qualità e l'investimento nella promozione esterna;
- migliorabile la comunicazione con i portatori d'interesse, non sempre aggiornata, rendendola più efficace e bidirezionale;
- migliorabile il rapporto con le famiglie;
- difficoltà ad uscire da schemi consolidati e rassicuranti per cercare, invece, nuove forme

di coinvolgimento atte a rigenerare le proposte e gli interventi;

- difficoltà ad intercettare utenti e volontari giovani per portare ossigeno all'Associazione. Negli ultimi anni però siamo riusciti a reclutare alcuni giovani volontari nell'attività del calcio.

### **Opportunità da cogliere**

- intercettare i bisogni sociali per la prevenzione e il sostegno del disagio psichico;
- intercettare nuovi bisogni emersi a seguito della pandemia (diverse persone sembrano regredite e in difficoltà a elaborare i propri problemi, a comprendere le regole e a fidarsi dei servizi);
- implementare l'opera di conoscenza e sensibilizzazione all'esterno sul tema del disagio psichico;
- coinvolgere maggiormente la comunità nella mission e nel sostegno economico all'Associazione;
- aggiornare i sistemi di promozione dell'Associazione;
- implementare le reti territoriali;
- rimanere aperti a nuove modalità di intervento in relazione al cambiamento sociale e ai nuovi bisogni;
- ridefinire le proposte, se necessario, come avvenuto per la pandemia;
- coinvolgere attori/soggetti diversi per il raggiungimento dello stesso disegno strategico;
- migliorare la comunicazione interna rendendola chiara, efficace, di supporto ai dipendenti e ai volontari;
- sfruttare le risorse umane e materiali, anche attraverso combinazioni diverse delle stesse, per rendere più efficienti l'organizzazione e la gestione di attività.

### **Potenziali pericoli da affrontare**

- individualismo e bassa propensione della comunità al coinvolgimento, a un impegno duraturo nel tempo e alla sensibilizzazione sul tema del disagio psichico;
- volontariato *mordi e fuggi*;
- alienazione da social network a scapito di relazioni vere, in presenza;

- cause esterne (come, ad esempio, il Covid-19) che costringano a rimodulare le attività in relazione alla sicurezza stessa dei fruitori.

**Sede, orari, riferimento contatti**

Sede legale: Via Scipio Sighele 9, 38122 Trento – Tel. 0461 391799

Sito Internet: [www.estuario.it](http://www.estuario.it) - e-mail: [associazione@estuario.it](mailto:associazione@estuario.it)

Segreteria/accoglienza: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00.

Orario attività: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

e nelle giornate di sabato e/o domenica secondo la programmazione settimanale.

Per appuntamenti telefonare allo 0461 391799, oppure inviare una e-mail a [associazione@estuario.it](mailto:associazione@estuario.it)

**Gruppo di lavoro:**

Daniela Carloni, Presidente

Renzo Nardelli e Stefano Pisetta, consiglieri

Roberta Chemini, coordinatrice/assistente sociale

Cristina Pedrotti, operatrice amministrativa

Silvia Boccagni, educatrice

Laura Groff, educatrice

Lorenzo Avi, educatore