



 ESTUARIO ODV

Associazione per il sostegno e il mutuo aiuto  
nel disagio psichico

# BILANCIO SOCIALE

## 2020

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)*

## Anomalia 2020: impatto del coronavirus sulla salute mentale

Il Congresso virtuale della Società Italiana di NeuroPsicoFarmacologia (SINPF) tenutosi nel gennaio 2021, ha evidenziato il forte impatto che, nel nostro Paese, la pandemia dell'anno precedente ha avuto sulla salute mentale delle persone.

*“La pandemia ha creato uno stress senza precedenti sui servizi di Psichiatria, con un aumento enorme delle richieste di prestazioni volte a fronteggiare le conseguenze psichiatriche del Covid-19, un mix tra pericolo clinico e sociale fatto di malattia, di paura del contagio, della cosiddetta Covid-19 fatigue, di lutti, di crisi socioeconomica. Al dato di 830mila pazienti in cura presso i Dipartimenti di salute mentale (Dsm) fotografato in era pre Covid-19, si calcola di dover aggiungere oggi almeno un +30% con un milione di nuovi casi di disagio mentale.*

*Inoltre, la depressione è destinata a colpire molti tra i familiari dei pazienti Covid-19 deceduti, soprattutto coloro che non hanno potuto rendere al congiunto l'estremo saluto.” (Claudio Mencacci, psichiatra, co-presidente SINPF, Dir. Dipartimento Neuroscienze e Salute mentale Asst Fatebenefratelli-Sacco di Milano).*

*"Ciò che preoccupa è soprattutto l'ondata di malessere mentale indotta dalla crisi economica: le condizioni ambientali e socio-economiche hanno infatti un grosso peso sul benessere psichico della popolazione e la pandemia di Covid-19 sta creando le premesse per il dilagare del disagio. Siamo quindi realmente di fronte a una pandemia di proporzioni senza precedenti, a cui reagire migliorando l'assistenza e le cure dei pazienti. Occorre puntare a rafforzare i servizi ed è indispensabile essere più vicini possibile ai cittadini.” (Matteo Balestrieri, co-presidente SINPF e professore ordinario di Psichiatria all'Università di Udine).*



## Il Bilancio sociale di Estuario, nell'anno della pandemia

L'attività 2020 di Estuario, che qui presenta il suo primo Bilancio sociale, si inserisce in un contesto pandemico che ha imposto non poche limitazioni. Ci riferiamo a condizionamenti e restrizioni che abbiamo, tuttavia, accolto come stimolo per metterci in gioco in maniera diversa, uscendo da schemi consolidati e, forse, più rassicuranti.

Nel 2020, l'Associazione per il sostegno e il mutuo aiuto nel disagio psichico, ha, infatti, coltivato il rapporto con utenti/famiglie e volontari diversificando le proprie attività con proposte e location alternative, adattandole alle esigenze legate all'emergenza sanitaria. Questo, nel preciso intento di garantire ogni possibile occasione di socializzazione, elemento indispensabile a compensare l'impatto che, soprattutto nei periodi d'isolamento forzato, ha messo a dura prova utenti e familiari.

In effetti, abbiamo rivolto particolare impegno nel proporre interventi finalizzati a far star bene i nostri frequentatori, consapevoli 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 del disagio psichico, di contribuire ad un re-inserimento sociale quanto più completo possibile. 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, nell'arco di alcune settimane, da un gruppo di lavoro interno all'Associazione. Un impegno rivelatosi, per noi stessi, senz'altro formativo e non solo informativo.

Nella speranza, dunque, che lo sforzo da noi compiuto per la stesura del nostro primo Bilancio possa risultare utile ed apprezzato, auguriamo una buona lettura.

Daniela Carloni

Presidente Associazione Estuario ODV



# SOMMARIO

<b>1. Presentazione e nota metodologica</b>	<b>1</b>
1.1 Presentazione	1
1.2 Nota metodologica	1
<b>2. Identità</b>	<b>3</b>
2.1 Profilo generale	3
2.2 Contesto di riferimento	4
2.3 Storia	4
2.4 Missione	6
2.5 Portatori di interesse	7
2.6 Reti di collaborazione	8
2.7 Disegno strategico	9
<b>3. Governo e risorse umane</b>	<b>14</b>
3.1 Compagine sociale	15
3.2 Sistema di governo e processi di partecipazione	16
3.3 Struttura organizzativa	18
3.4 Struttura operativa	19
3.5 Persone che operano nell'organizzazione	20
<b>4. Risorse economico-finanziarie e dotazione patrimoniale</b>	<b>29</b>
4.1 Conto economico gestionale	29
4.2 Valorizzazione delle risorse gratuite	31
4.3 Analisi patrimoniale e finanziaria	31

<b>5. Rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici</b>	<b>32</b>
5.1 Fruttori di ieri e di oggi	32
5.2 Bisogni degli utenti	35
5.3 Risposte ai bisogni: obiettivi strategici	35
5.4 Modalità e realizzazione delle attività	35
5.4.1 Area ascolto	36
5.4.2 Socializzazione	38
5.4.3 Gruppi di auto mutuo aiuto	43
5.4.4 Sensibilizzazione e informazione	44
5.5 Definizione e identificazione delle risorse impiegate (input)	45
5.6 Definizione e misurazione dei risultati raggiunti (output)	47
5.7 Analisi attività: efficienza, efficacia e obiettivi di miglioramento	47
5.7.1 Area ascolto	47
5.7.2 Attività di socializzazione	53
5.7.3 Gruppi di auto mutuo aiuto	56
5.7.4 Sensibilizzazione	57
<b>6. Analisi di impatto dell'operato dell'Associazione</b>	<b>59</b>
<b>7. Questioni aperte</b>	<b>61</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 ad 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 ad 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 ad 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 Bilancio, testo alla sua prima stesura, che 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 quattro 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.

La stesura di questo testo ha richiesto un forte impegno da parte dell'équipe e della Presidente: per quasi tre mesi, ogni martedì e giovedì mattina, il gruppo si è riunito per parlarne. Sono nate diverse discussioni che hanno permesso di approfondire obiettivi, modalità e risultati del nostro lavoro, fino ad arrivare alla stesura definitiva del documento.

In tutto sono state necessarie circa cinquanta ore di lavoro di gruppo per completare il Bilancio sociale. A queste si aggiungono le ore spese individualmente dagli operatori e dalla Presidente per la stesura delle prime bozze, delle successive correzioni e per l'impostazione grafica.

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 2020)

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

Iscritta all'Albo provinciale delle organizzazioni di volontariato dal 27 marzo 2000

Numero soci: 40

Numero dipendenti: 5

Numero volontari: 64

Numero utenti o nuclei familiari: 80

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

È in fase di autorizzazione e accreditamento presso la PAT per l'erogazione di servizi di socializzazione e integrazione rivolti a persone con disagio psichico. L'Associazione è iscritta al registro degli Enti del Terzo settore, come previsto dalla normativa nazionale di riferimento.

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

## 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 nel 2020, sembrano essere aumentate, ma, a causa delle restrizioni imposte dai protocolli anti-Covid-19, è stato difficile farvi fronte.

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 della 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.

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 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 all'Associazione
- Provincia Autonoma di Trento per finanziamenti e procedure per l'Accreditamento.

### **Altri portatori d'interesse**

- Associazioni e altre realtà sul territorio per quanto riguarda l'attività sportiva.
- 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.
- Compagnie teatrali, scuole, cori e altre realtà del territorio per quanto riguarda l'attività del gruppo teatrale di Estuario.
- Circoscrizioni del Comune di Trento, per eventi di sensibilizzazione rivolti alla cittadinanza.

## **2.6 Reti di collaborazione**

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

In questi ultimi anni l'Associazione ha collaborato con la Circoscrizione di S. Giuseppe – S. Chiara per organizzare la festa di via Veneto e la festa di Primavera; ha collaborato con il Servizio sociale e con diversi centri diurni per anziani nell'organizzazione del concorso di poesie *Cuore e Memoria* e della rassegna artistica *Colora la vita*.

Ha collaborato con Uisp, Il Noce, Giochiamo Davvero e USD ViPo Trento per l'organizzazione e la partecipazione a diversi eventi e tornei sportivi. Per quanto riguarda l'attività teatrale, Estuario ha partecipato a tre bandi della Fondazione CARITRO, ha stretto rapporti collaborativi con l'Istituto Vittoria, l'Istituto Artigianelli, Aiesec, Opera Universitaria, Circolo Culturale di Cognola, con associazioni musicali e teatrali, fra le quali citiamo I Musicisti Cantori, Campotrentino, Cantare Suonando, Filodrammatica Argento Vivo, Associazione Oasi Valle dei Laghi, Filodrammatica La Logeta.

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

Abbiamo mantenuto 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.

## **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 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. Indipendentemente da questo 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, depliant, 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, SI' 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.

In tal senso, Estuario si farà promotore di una collaborazione a rete con una scuola grafica e una scuola ad indirizzo socio-umanistico per predisporre materiale divulgativo cartaceo da inserire nel nostro sito.

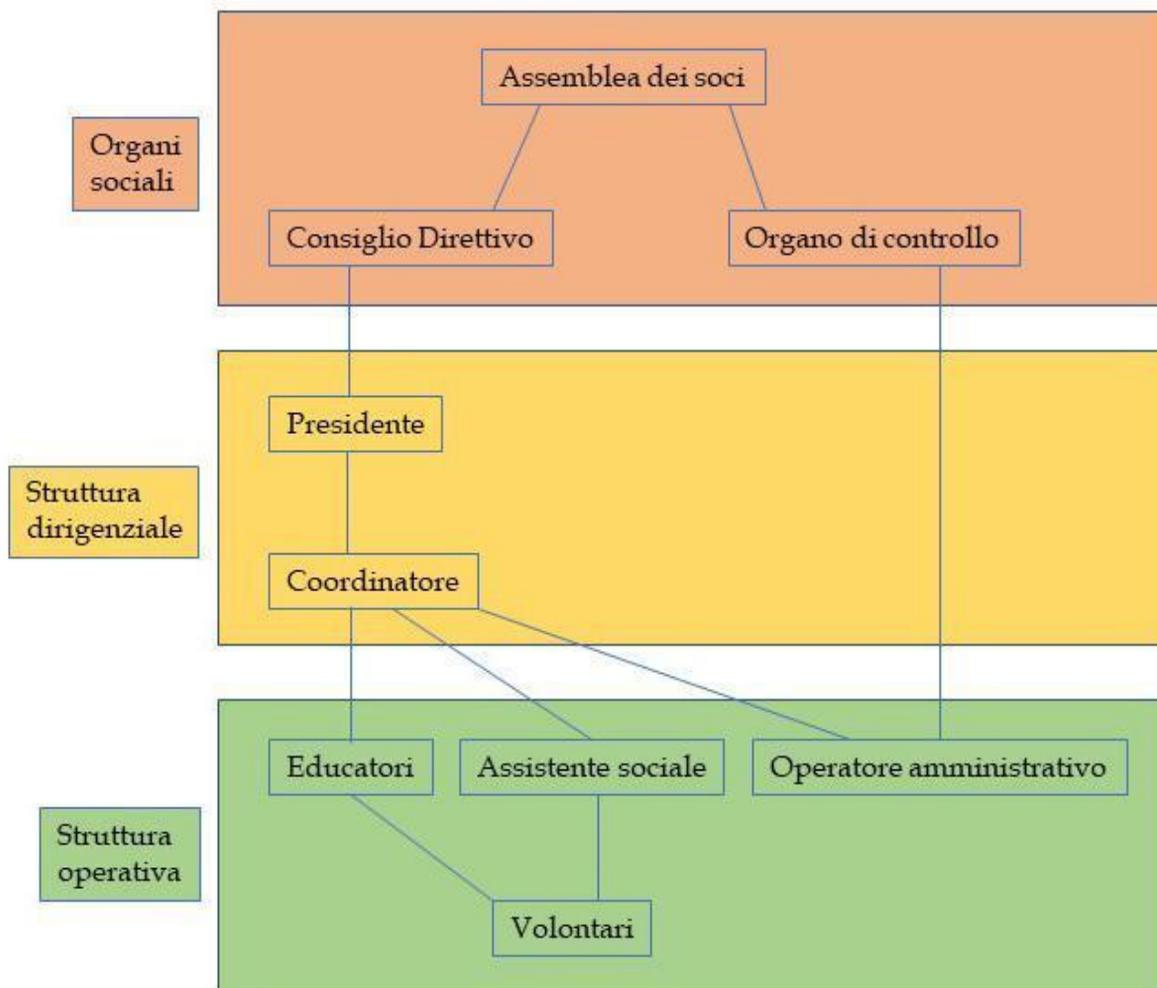
### **Creare benessere a scuola: educare per prevenire**

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.

Estuario intende promuovere una campagna di prevenzione nelle scuole, dove organizzare non tanto incontri con professionisti o esperti, ma, piuttosto, offrire testimonianze dirette, e sicuramente più incisive, da parte di persone che sono state toccate dal disagio mentale.

### 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 (40 soci)	1 Presidente	1 Operatore amministrativo
Consiglio Direttivo (9 membri)	1 Coordinatore	3 Educatori
Organo di controllo (3 membri)		1 Assistente sociale
		64 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 2020 la compagine sociale conta 40 soci ordinari, tutti volontari, impegnati nelle attività e all'interno degli organi sociali.

Tab. 2: Numero di soci per anno

Anno	2016	2017	2018	2019	2020
Soci	40	41	43	38	40

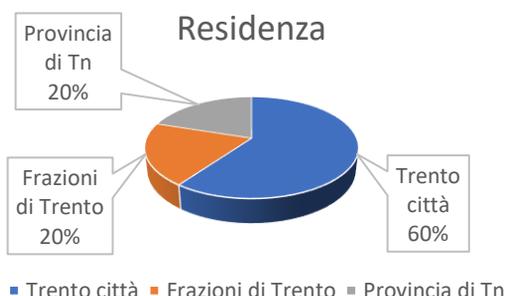
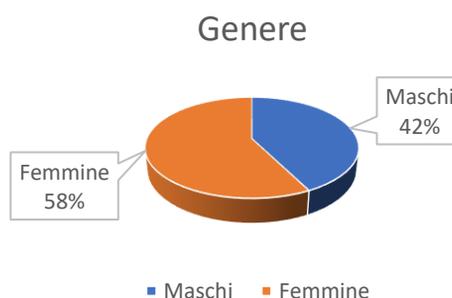
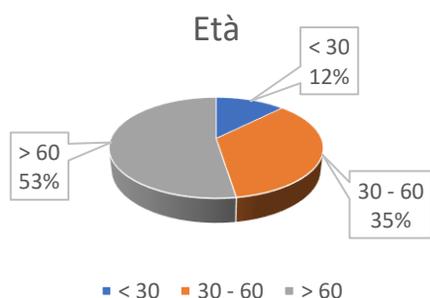
La base sociale di Estuario, nel 2020, è così composta:

Dei 40 soci del 2020, 23 sono di genere femminile, 17 i maschi; il più giovane ha 23 anni, il più anziano 92; l'età media dei soci è di 56 anni.

Il socio che conta la più lunga storia associativa si è associato nel 1990, ma più della metà degli attuali soci lo è divenuto dopo il 1.1.2015 (53%).

La quota annuale associativa, così come deliberato dall'ultima Assemblea dei soci, è pari ad € 10.00.

#### Analisi base associativa 2020





### 3.2 Sistema di governo e processi di partecipazione

L'Associazione Estuario è guidata da un Consiglio Direttivo che si compone di 9 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 2020 l'Assemblea dei soci, per proroga causa pandemia, si è svolta il 18 settembre, in presenza, con 13 soci e 4 deleghe.

Tab 3: Assemblee dei soci 2016 - 2020

Anno	2016	2017	2018	2019			2020
Assemblee	1	1	1	3			1
Soci presenti	18 + 3 deleghe	12 + 4 deleghe	12 + 1 delega	15	18	32*	13 + 4 deleghe
% presenti	42.5 %	39 %	30 %	39 %	47 %	84 %	42.5 %
Totale soci	40	41	43	38			40

\*assemblea straordinaria

Il Consiglio Direttivo si è riunito, in modalità online, il 9 giugno (presenti: 7 consiglieri, 2 membri dell'Organo di controllo e coordinatore) e il 27 ottobre (presenti: 7 consiglieri, 2 membri dell'Organo di controllo e coordinatore). Nelle sedute si è posta l'attenzione alla gestione finanziaria (bilancio consuntivo 2019 e preventivo 2021), alla modalità di ripresa dell'attività dopo la chiusura per pandemia e alla programmazione dell'attività 2021.

Nel Consiglio Direttivo ci sono 4 uomini e 5 donne, inclusa la Presidente.

Tab 4: Riunioni Consiglio Direttivo 2016 - 2020

c = consiglieri direttivo

m = membri organo di controllo

Anno	Riunioni e presenti			
2016	12/1 - 9c 3m	18/3 - 8c 2m	14/10 - 7c 1m	
2017	27/3 - 8c 1m	23/10 - 8c 1m	20/11 - 7c	
2018	12/2 - 6c	26/3 - 7c	17/9 - 9c	29/10 - 8c 1m
2019	7/2 - 7c 3m	26/3 - 6c 1m	17/4 - 8c 2m	29/10 - 7c 2m
2020	9/6 - 7c 2m	27/10 7c 2m		

La Presidente, volontaria, ha partecipato a 28 incontri settimanali di équipe per un totale di 35 ore, e a diversi incontri con la coordinatrice, potendo, così, tenere aggiornato anche il Direttivo sull'andamento della situazione nel periodo 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 ed 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.

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 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 quattro anni.

Quattro dipendenti su cinque sono donne.

Tab 5: Personale dipendente

Ruolo	Monte ore	Genere	Anni di servizio a Estuario
Coordinatore - assistente sociale	Tempo pieno – 38 ore	F	30
Operatore amministrativo	Part time – 24 ore	F	24
Educatore	Part time – 24 ore	F	17
Educatore	Tempo pieno – 38 ore	M	15
Educatore	Part time – 24 ore	F	11

**Tab 6: Titoli di studio**

Ruolo	Titolo di studio
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**

Ruolo	Livello di contratto	Con indennità	Retribuzione lorda media mensile da contratto
Coordinatore (assistente sociale)	D3	1	1.697,06 €
Operatore amministrativo	D2	1	1.594,15 €
Educatore	D2		1.594,15 €
Educatore	D2		1.594,15 €
Educatore	D2		1.594,15 €

Nel 2020, nonostante diversi giorni di chiusura, di assenza dei dipendenti, o di lavoro agile (vedi tab 8), le attività dell'Associazione e le relazioni con gli utenti e i volontari, anche se con modalità diverse dal solito, sono state mantenute.

**Tab 8: Situazioni particolari**

Giorni di malattia	59
Giorni di lavoro agile	51
Ore permesso Covid-19	103
Ore cassa integrazione	671
Giorni di chiusura dell'attività in presenza causa Covid-19	75

## La formazione annuale:

I dipendenti, durante l'anno 2020, hanno partecipato a diversi corsi di formazione.

**Tab 9: Formazione dipendenti**

titolo del corso	Organizzato da	Soggetti coinvolti	Numero ore
La relazione d'aiuto nel disagio sociale	Associazione Estuario	Tre educatori	11 ore
ME-PAT. L'abilitazione e la gestione del catalogo	Camera di Commercio	Coordinatore (Ass. sociale)	4 ore
Aggiornamento annuale per RLS	Progetto Salute	Educatore (RLs)	4 ore
Gestire un'associazione ai tempi del coronavirus – Come fare volontariato nella fase 2	CSV	Coordinatore (Ass. sociale), tre educatori, operatore amministrativo	2 ore
Gestire un'associazione ai tempi del coronavirus – principi scadenze amministrative e fiscali.	CSV	Coordinatore (Ass. sociale), operatore amministrativo	2 ore
Gestire un'associazione ai tempi del coronavirus – Cosa cambia per la privacy col Covid-19	CSV	Coordinatore (Ass. sociale), tre educatori	2 ore
La relazione d'aiuto ai tempi del Covid-19	IRESSES	Coordinatore (Ass. sociale), tre educatori	2 ore
Corso referente aziendale Covid-19	TSM	Coordinatore (Ass. sociale)	4 ore
Aggiornamento addetti primo soccorso	Progetto Salute	Coordinatore, un educatore	4 ore
Statuto e bilancio, scadenze di ottobre? Un percorso formativo per adeguarsi alla riforma	CSV	Coordinatore (Ass. Sociale)	4 ore
Prevenzione e controllo delle infezioni dell'emergenza Covid-19	Ist. Superiore di Sanità	Operatore amministrativo, tre educatori	5 ore
La comunicazione non ostile	IRESSES	Coordinatore (Ass. sociale)	2 ore
La pratica dei diritti nel lavoro dell'assistente sociale	Ordine ASTAA	Assistente sociale	3 ore
Aggiornamento addetti all'emergenza incendi	Progetto salute	Coordinatore (Ass. sociale), tre educatori, operatore amministrativo	2 ore
Nuovi schemi di bilancio per gli enti del Terzo settore	CSV	Operatore amministrativo	2 ore
I social per il sociale	CSV	Due educatori	15 ore

**Tab 10: Ore formazione 2020**

Ruolo	Ore di formazione 2020
Coordinatore (Assistente sociale)	31 ore
Operatore amministrativo	13 ore
Educatore	24 ore
Educatore	43 ore
Educatore	43 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 un consulente informatico. Nel 2020 per la redazione del codice etico e MOG ai sensi del D.Lgs 231/2001 si è avvalso di uno Studio legale. Si è ritenuto che questi ambiti andassero presidiati con attenzione in una prospettiva di correttezza, trasparenza e qualità del servizio offerto, rendendosi infatti necessario acquisire conoscenze e competenze adeguate attraverso il ricorso a profili professionali non presenti nell'organigramma.

La supervisione metodologica è stata realizzata con il supporto del dott. Alfredo Vivaldelli.

Nel febbraio 2020 Estuario ha promosso un corso di formazione aperto a volontari e a persone esterne, avvalendosi della professionalità del dott. Dario Fortin e della dott.ssa Katia Guerriero.

L'Associazione, inoltre, si è sempre affidata alla consulenza di un professionista per i laboratori teatrali. Nel 2020, causa Covid-19, il regista Vito Catanzaro ha potuto collaborare con l'Associazione solo nei primi due mesi dell'anno.

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.

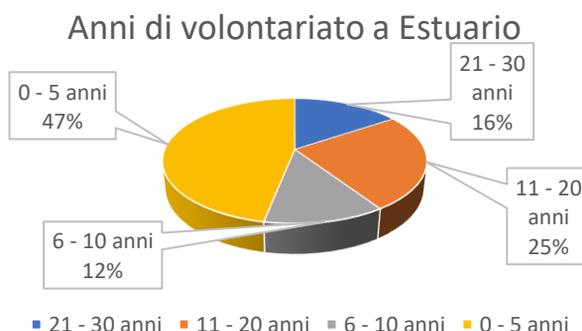
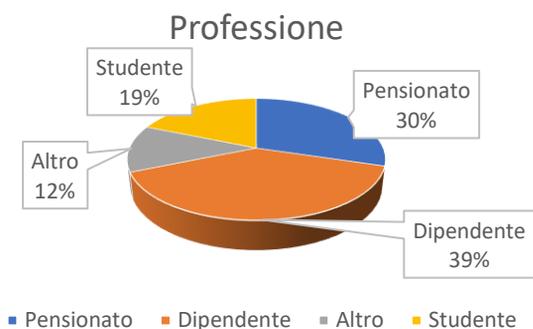
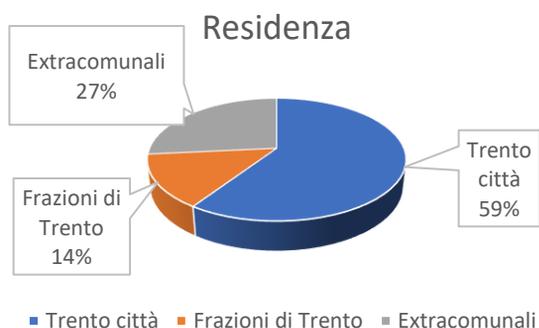
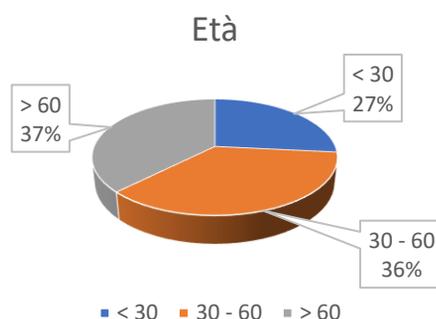
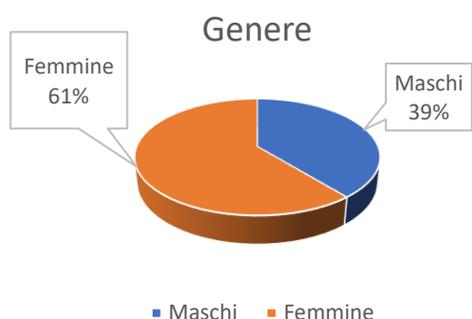
Svolge attività di sostegno alla persona e alle famiglie.

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 2020:



## Monte ore volontari:

Come si può notare dalla tabella successiva, nel 2020 le ore di impegno dei volontari sono drasticamente calate a causa delle restrizioni dovute al coronavirus. Sono diminuite molto le ore di animazione in gruppo, mentre sono aumentate quelle dedicate ai rapporti individuali.

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
2020	64	878	323	329	1530
2019	66	3785	127	1083	4995
2018	75	3479	142	905	4526

Nel 2020 Estuario contava 64 volontari, dei quali 34 hanno collaborato in maniera continuativa e altri 30 saltuariamente. Tra questi ultimi, alcuni si sono astenuti completamente da qualsiasi tipo di partecipazione per ragioni Covid-19 correlate.

Per lo stesso motivo, rispetto all'anno precedente, si è registrato un calo di partecipazione alle iniziative di gruppo. Quelle all'interno, in alcuni periodi, sono state addirittura vietate.

Per favorire una continuità di rapporto con gli utenti, esse sono state sostituite, dunque, da telefonate e/o videochiamate.

Complessivamente, le attività 2020 comprendono quattro tipologie di intervento, ovvero quattro diverse modalità di approccio tra operatori, volontari e utenti:

attività di gruppo, telefonate, videochiamate, incontri all'aperto.

Gli interventi sono stati realizzati attraverso attività individuali e attività di gruppo.

### 1. attività individuali

- incontro con l'utente all'aperto
- telefonata/videochiamata all'utente

### 2. attività di gruppo

- laboratori e corsi
- passeggiate

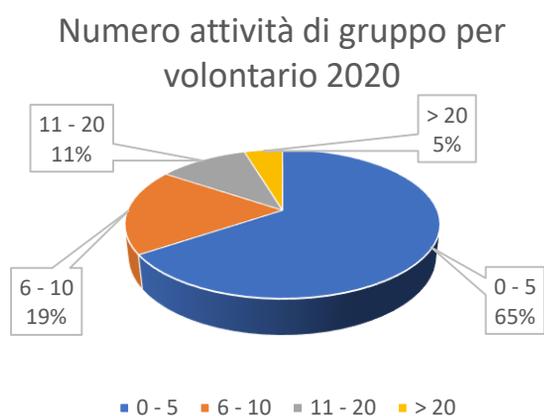
- gite

- videochiamate di gruppo.

Alcuni laboratori sono stati realizzati in sede, altri all'aperto, sempre per le limitazioni causate dal Covid-19.

Dai grafici seguenti si può notare come sia cambiato il tipo di impegno dei volontari durante l'anno 2020: nel 2019 il 29% dei volontari ha partecipato a più di 20 attività di gruppo, mentre nell'anno successivo questo dato si è ridotto al 5%.

Nel 2019, 9 volontari hanno partecipato a più di 55 iniziative, mentre nel 2020 solo 1 volontario ha partecipato a 55 iniziative.



Dei 64 volontari, nel 2020, in 23 hanno sostenuto relazioni a distanza con gli utenti e la loro famiglia, riuscendo a coinvolgere 33 famiglie. (vedi tabella 12)

Tab 12: Numero di relazioni significative tra volontari e utenti

n. volontari	n. situazioni
7 Volontari hanno avuto relazioni con	1 utente o famiglia
4	2 utenti o famiglie
3	3 utente o famiglie
2	4 utente e famiglie
2	5 utente o famiglie
2	6 utente o famiglie
1	7 utente o famiglie
2	8 utente o famiglie
Tot 23	

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
2020	La relazione d'aiuto nel disagio sociale *	Associazione Estuario con Dario Fortin e Katia Guerriero	13 volontari e 15 persone esterne	11 ore
2020	Gestire un'associazione ai tempi del coronavirus – Come fare volontariato nella fase 2	CSV	1 volontario	2 ore
2020	Gestire un'associazione ai tempi del coronavirus – principi scadenze amministrative e fiscali.	CSV	un membro del Consiglio Direttivo	2 ore
2020	Nuovi schemi di bilancio per gli enti del Terzo settore	CSV	Un membro del Consiglio Direttivo	2 ore
2019	IL CIRCOLO VIRTUOSO DELLA CONSAPEVOLEZZA: star bene con sé per stare bene con gli altri	Associazione Estuario con Bruna Pomarolli e Elio Cristofolletti	20 volontari	7 ore
2019	Linee guida per una buona Privacy nei servizi alla Persona	Associazione Estuario con Corrado Dallabernardina	20 volontari	3 ore
2018	INSIEME VOLONTARI A ESTUARIO	Associazione Estuario con Dario Fortin e Katia Guerriero	18 volontari	7 ore

\*Il corso per volontari intitolato "La relazione d'aiuto nel disagio sociale" è stato articolato in quattro incontri (25/1 4/2 18/2 22/2). Vi hanno partecipato 28 persone, di cui 13 volontari già attivi a Estuario e 15 persone esterne.

La riunione volontari è un importante momento di incontro, riflessione e programmazione. Si svolge alla presenza dei volontari e dell'équipe. Nel 2020, causa Covid-19, è stato possibile svolgere solo due incontri, uno all'inizio e uno alla fine dell'anno.

**Tab 14: Riunione volontari**

Anno	Data e volontari presenti						
2020	16/1 13v					22/10 9v	
2019	31/1 18v	26/2 18v	17/3 14v	16/5 12v	4/6 13v	22/10 17v	19/11 19v
2018	23/1 14v	22/2 11v	20/3 19v	10/4 14v	22/5 12v	20/9 21v	20/11 19v

## 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 ad oggi 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

	Anno	n. persone coinvolte	Ore totali impegno
Tirocinanti	2020	5	51
	2019	2	45
	2018	2	53
Servizio Civile	2020	1	125
	2019	1	523
	2018	1	299

## 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, e per adeguarsi alla normativa che prevede un bilancio rigorosamente di cassa, l'Associazione Estuario ha redatto negli ultimi anni il proprio bilancio in tale direzione. 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.

Si tratta di bilanci tendenzialmente in pareggio con piccoli avanzi o disavanzi di gestione, ad esclusione del 2020 in conseguenza dell'obbligatoria riduzione di attività. 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 opera 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. Risulta evidente che Estuario può sostenere la propria attività solo grazie a tale convenzione. Essendo il contributo rimasto invariato da qualche anno, l'equilibrio economico-finanziario si è potuto ottenere grazie ad una costante attenzione al contenimento delle uscite-spese.

Se passiamo all'analisi del Bilancio 2020, i dati riflettono inevitabilmente l'andamento dell'attività pesantemente condizionata dalla pandemia Covid-19, che ha determinato un lungo periodo di blocco dell'operatività e una successiva ripresa in termini ridotti.

Si ritiene quindi utile analizzare i dati di Bilancio 2020 comparandoli con quelli del 2019, l'ultimo anno pre-Covid-19, i cui dati sono riportati tra parentesi.

Si è avuto un avanzo di euro 1.185,84 (€ 236,39), con entrate per euro 186.471,76 (€ 197.069,10) ed uscite per euro 185.285,92 (€ 196.832,71). Il Contributo del Comune di Trento ammonta a euro 172.172,59 (€ 172.408,98).

Le entrate (vedi tabella 16) sono derivate per il 92% (87%) dal contributo comunale, il 2% (9%) dal concorso degli utenti alle spese per l'attività di socializzazione, il 2% (2%) dal contributo statale del 5 per mille, il 2% da contributi di Enti vari e un altro 2% (2%) da contributi da privati e quote sociali.

In quest'ultima voce sono comprese per il 2019 le entrate per raccolta fondi con la bancarella gestita in occasione della fiera di S. Lucia e della festa di Natale con la partecipazione di pubblico esterno. 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 2018-2020

Fonti	2020	2019	2018
Contributo Comune di Trento per convenzione ex LP35/83	172.172,56€	172.408,98€	172.408,98€
Compartecipazione utenti alla socializzazione	3.017,00€	18.051,00€	15.058,00€
Contributi da enti: progetti extra convenzione	8.736,34€	4.005,67€	4.660,48€
Liberalità	2.100,00€	2.127,00€	3.992,00€
Entrate diverse	445,83€	476,45€	861,51€
Totale	186.471,73€	197.069,10€	196.980,97€

Sul versante delle uscite, rilevante è quella per il personale, pari al 69% (71%) del totale, quelle per il mantenimento della sede (affitto, riscaldamento, utenze ecc.) ammontano al 13% (12%). L'uscita per l'attività di socializzazione, che viene rimborsata dagli utenti, è pari all'1% (8%), e quella per le misure Covid-19 all'1%, mentre le uscite per le consulenze sono pari al 2% (4%) del totale. L'importo per manutenzioni straordinarie ammonta al 6%. Il restante delle uscite corrisponde al 8% (5%).

Va precisato che per la retribuzione al personale è stato parzialmente utilizzato per alcuni mesi il Fondo di solidarietà.

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 35% delle spese fatte per consulenze e mantenimento della sede si riferisce ad attività di supporto generale e amministrativo (6% sul totale delle uscite).

Infine, la parte relativa alla raccolta fondi nel 2020 è stata di fatto irrilevante.

#### **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. Nel 2020, a seguito dei provvedimenti di contenimento della pandemia Covid-19, e quindi della limitazione dell'attività, i 64 volontari sono stati impegnati per 1530 ore contro le 4995 del 2019. 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 nel 2020, 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. E', infatti, attraverso esperienze ludiche e ricreative 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.

Causa Covid-19, nel 2020, le aree di intervento, di seguito descritte, hanno subito dei cambiamenti: l'équipe ha dovuto trasformare le modalità di intervento, tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie e modificando gli incontri faccia a faccia, per andare incontro alle restrizioni dovute alla pandemia, pur mantenendo l'attenzione sugli obiettivi primari dell'Associazione.

### 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 dieci 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 2020

INVIO/ORIGINE	n. situazioni	%
Servizio psichiatrico	20	25 %
Servizio sociale	26	32,5%
Enti del Terzo settore	16	20%
Psicologo privato	2	2,5%
Altro utente/familiare	11	13,75%
Iniziativa privata	5	6,25%

### 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 2020 sono state seguite 80 situazioni: 53 nuclei familiari, 12 utenti senza il coinvolgimento dei familiari, 10 privi di famiglia, per i quali l'Associazione rappresenta l'unico riferimento, e 5 familiari.

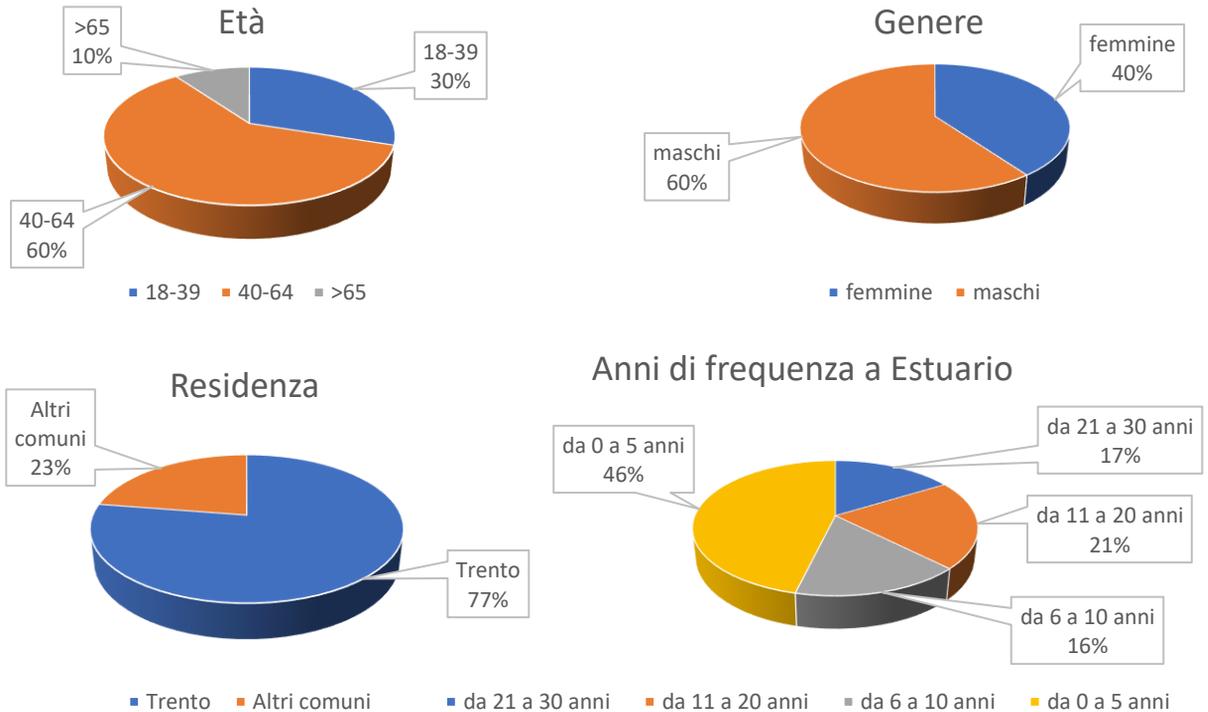
La maggior parte degli utenti ha un'età compresa tra i 40 e i 64 anni, è di genere maschile e risiede nel Comune di Trento.

Una parte dell'utenza frequenta Estuario da più di vent'anni: sono i veterani, le facce conosciute che, anche grazie all'Associazione, sono compensate ed 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

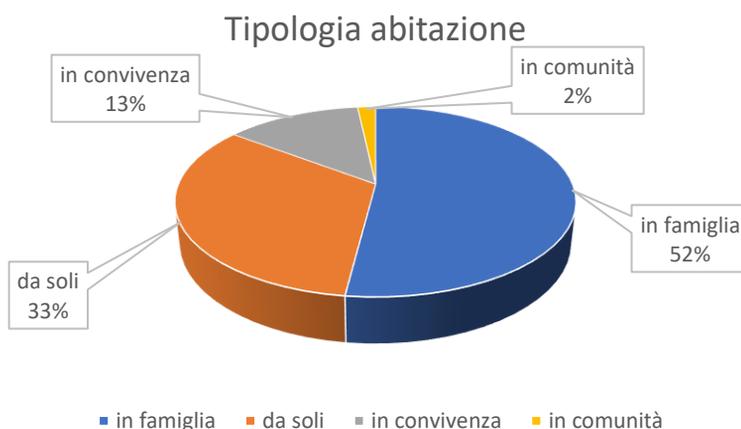
ambiente familiare e socializzante, è possibile compensare il proprio disagio e trovare serenità anche per chi vive una quotidianità non sempre facile.

Nell'arco di trent'anni 1990-2020 Estuario ha incontrato 499 situazioni.

Dati generali utenza 2020



Nel grafico seguente riportiamo la situazione abitativa delle 75 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.

## 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;
- 2 *socializzazione*: attività di gruppo a) a partecipazione libera, b) su invito, c) continuativa;

3. *gruppi di auto mutuo aiuto*, rivolti ai familiari e gli 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 80 situazioni seguite nel 2020, 72 sono progetti individualizzati e 8 persone hanno usufruito solo dell'ascolto/segretariato sociale.

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.

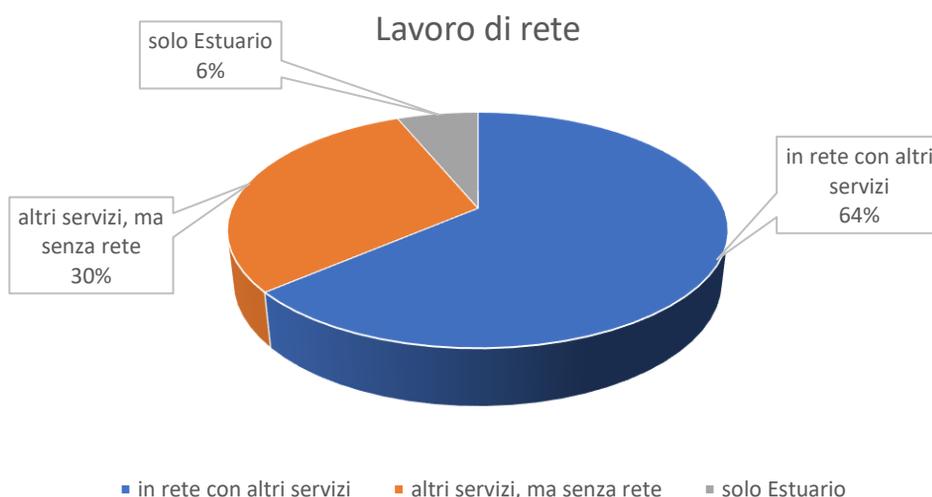
Nel 2020 l'équipe dell'Associazione ha portato avanti 72 progetti individualizzati, di cui 70 già in carico all'Associazione e 2 di nuovo avvio nel corso dell'anno.

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. In quest'anno di pandemia il sostegno a distanza ha visto il coinvolgimento di ben 23 volontari a supporto di 33 progetti individualizzati.

Gli accessi ad Estuario (situazioni in ingresso) quest'anno sono stati solo 6 a causa della pandemia. Di questi, 5 sono effettivamente nuovi casi: persone con cui Estuario non ha avuto alcun contatto precedente; mentre per uno si tratta di rientro, ovvero di persona che aveva frequentato l'Associazione anni addietro e, dopo alcuni anni d'assenza, si è riavvicinata. Riguardo a questi 6 ingressi, 2 hanno scelto di avviare il progetto individualizzato.

Nel corso dell'anno ci sono state 10 dimissioni, per ciascun caso sono evolute le condizioni psicologiche, sono aumentate l'autonomia e l'autodeterminazione.

Come si può evincere dal grafico successivo, per realizzare i propri interventi nel 2020, nella maggior parte delle situazioni Estuario ha sviluppato sinergie con altri servizi. In percentuale minore, 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. Sulle dita di una mano si contano, invece, 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.

Va sottolineato come, nel 2020, le attività di socializzazione abbiano subito forti limitazioni a causa della pandemia. Sono state vietate forme di aggregazione in luoghi chiusi: il ballo, il canto, il gioco delle carte, i giochi da tavolo e i contatti fisici.

Per poter ripartire abbiamo dovuto attenerci alle variazioni dei nuovi protocolli, che ci hanno costretto a rimodulare le nostre proposte attraverso attività alternative.

Per poter riprendere le attività di socializzazione con autorizzazione, dopo la chiusura di Estuario dell'11 marzo con Circolare della PAT del 9/3/2020, abbiamo dovuto presentare in Comune il *Piano per la ripresa di Estuario*. Nello specifico, rispettando il Protocollo gestione Covid-19, si sono progettati e programmati gruppi contingentati di socializzazione all'aperto composti da 3 utenti per ogni operatore/volontario (massimo 15 persone) e gruppi contingentati di socializzazione in sede composti da 3 utenti per ogni operatore/volontario (massimo 7 persone). Ciascun utente ha potuto frequentare, inizialmente, un solo gruppo a settimana e sempre lo stesso.

Durante la pandemia sono stati imposti dei limiti anche rispetto al trasporto. In situazione pre-Covid-19 con il furgone e un'automobile trasportavamo 14 persone, che sono diventate

7 quando le restrizioni erano al massimo. Estuario ha deciso di non far salire utenti sui mezzi dei volontari.

**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.

*Porte aperte* è stata l'attività più penalizzata dalla pandemia che ne ha costretto l'interruzione per tutto l'anno, con grande rammarico da parte dei 47 utenti frequentanti e dei 12 volontari di riferimento (vedi tabella 18).

Dal 18 giugno è partita la possibilità di incontrarsi virtualmente tramite Videochiamata di gruppo: un *Porte aperte virtuale* con gli utenti dotati di mezzi tecnologici, un modo per parlare e trascorrere un po' di tempo insieme, con l'intento di ritrovarsi per salutarsi e raccontarsi l'un l'altro come venisse vissuta la situazione Covid-19, condividendo eventuali altre esperienze.

È stato anche creato un blog accessibile tramite password, nel quale gli operatori hanno inserito immagini e note sulle attività svolte, saluti, ricette etc. con la possibilità, da parte di utenti e volontari, di commentare i diversi post.

**Tab 18: Analisi attività a partecipazione libera**

**Legenda:**

\*= Attività ridefinite per Covid-19; Ut= Utente; Vol= Volontario; Op= Operatore; Tir= Tirocinante; Sc= Giovane in Servizio civile

Attività a partecipazione libera	Partecipanti complessivi					incontri inizialmente programmati	incontri realizzati
	Ut	Vol	Op	Sc	Tir		
Porte Aperte	47	12	3	1	2	48	8
*Videochiamata di gruppo	13	15	2			28	28

**b) Attività di gruppo su invito.**

Sono progettate e organizzate settimanalmente, soprattutto nelle giornate di sabato e domenica, oppure in orario serale, seguendo le linee metodologiche già sperimentate negli anni scorsi.

È stata data preferenza alle uscite in città e fuori città, all'aria aperta, all'avviamento al movimento o alle pratiche sportive oppure alla partecipazione a feste popolari, a mostre, spettacoli.

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, d'interruzione dell'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 pic nic all'aperto.

Dopo la chiusura forzata abbiamo ripreso le iniziative del fine settimana, facendo in modo che ogni persona partecipasse ad una sola proposta ogni due settimane.

Tab 19: Iniziative su invito.

Anno	Iniziative su invito	Partecipanti complessivi			
		utenti	volontari	operatori	Servizio civile
2020	34	42	29	3	1
2019	64	66	49	5	1
2018	70	62	50	5	1

**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 hanno subito modifiche dettate dalle limitazioni Covid-19 correlate. Molte sono state sostituite da proposte alternative, mentre il canto, le danze popolari e il gioco delle carte sono stati sospesi.

Dato che anche il laboratorio teatrale è stato sospeso, si è deciso di scrivere un copione su cui creare un filmato: gli attori sono stati chiamati singolarmente in sede per fare le riprese che poi sono state montate in un unico film, successivamente distribuito a tutti gli utenti e volontari e reso visibile su YouTube. È ovviamente mancata la parte di socializzazione, ma il risultato è stato molto gratificante per tutti gli utenti, che si sono divertiti facendo una nuova esperienza.

**Tab 20: Attività di gruppo continuative**

**Legenda:** \*= Attività ridefinite per Covid-19; Ut= Utente; Vol= Volontario; Op= Operatore; Tir= Tirocinante; Sc= Giovane in Servizio civile; Ee= Esperto esterno

Attività continuativa	Obiettivi specifici	Partecipanti complessivi						Incontri programmati	Incontri realizzati
		Ut	Vol	Op	Tir	Sc	Ee		
Cantare insieme	Esercitarsi su voce e ritmo in gruppo	10	5	1	1	1		18	4
Passeggiata urbana	Tenersi in movimento e conversare, conoscere territorio e orientarsi in città	11	2	1	1	1		30	7
*Passeggiata pomeriggio		6	1	1				21	21
*Passeggiata mattino		4		1				24	21
Tai-chi	equilibrio coordinamento concentrazione	7	5	1				15	6
*Tai-chi al parco		6	2	1				10	10
Ginnastica dolce	Perseguire benessere psico-fisico e consapevolezza del proprio corpo attraverso il movimento	10	3	1				20	7
*Ginnastica al parco		5	3	1				20	17
Laboratorio Teatrale	Risvegliare capacità corporee, vocali, espressive e immaginative rafforzando l'autostima	8	2	1	1		1	12	5
*Video teatro		6	1	2			1	7	7
Allenamenti di calcio	Apprendere regole e gioco del calcio, fare squadra, divertirsi, gestire i conflitti, socializzare	7	5	1				15	8
*Allenamento		5	1	1				10	4
Danze popolari	Coordinare movimenti, memorizzare sequenze, sincronizzarsi con il gruppo, muoversi a tempo di musica	11	5	1				8	2
Piscina	Prendere confidenza con l'acqua, tenersi in movimento, nuotare e avere cura di sé	10	2	1		1		20	8
*Piscina		3		1				8	3
Atelier	Sviluppare abilità manuali e la creatività, aumentare l'autostima	8	5	2				18	7
*Gruppo Arte		5	1	1				23	23

### 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 45 minuti e hanno frequenza quindicinale. Nel 2020 vi hanno preso parte complessivamente 4 famiglie, rappresentate da uno o più componenti. Causa pandemia, si sono svolte solo tre riunioni. In seguito, sono stati fatti alcuni tentativi di videochiamate, considerate dagli stessi partecipanti, poco adatte per la riservatezza degli argomenti. Successivamente il sostegno tra i familiari è avvenuto tramite telefonate.

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, due volontari esperti 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. Fino al 5 marzo 2020 si sono svolti 8 incontri con una presenza media di 5 utenti, in linea col periodo 2019.

Nel “Piano per la ripresa” da luglio a settembre il gruppo “Amicizia” si è ritrovato all’aperto, al Parco del Fersina, poi si è incontrato in sede, per complessive 20 volte. La partecipazione media totale - tra operatori, volontari e utenti - è stata di 6 e la presenza media degli utenti è stata di 4.

Fra i partecipanti, soprattutto in tempo di pandemia, 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.

Estuario dal 2015 collabora annualmente con l'Ufficio Servizio civile della PAT a predisporre uno specifico progetto di Servizio civile Universale Provinciale a cui i giovani possono partecipare per diventare cittadini attivi e avvicinarsi al mondo del lavoro.

L'Associazione, nel 2020, non ha potuto mantenere l'impegno di adesione alle iniziative di informazione sui temi della sofferenza e del volontariato già avviate negli anni scorsi, interrompendo anche prima del tempo i tirocini già in atto.

Non si è potuto neppure dar modo, ai volontari, nelle consuete occasioni pubbliche, di portare la propria testimonianza, diffondere la conoscenza dell'attività dell'Associazione e coinvolgere eventuali altre persone per il servizio volontario.

Il 2020 doveva essere per Estuario l'anno della sensibilizzazione: rispetto ai tre momenti calendarizzati per festeggiare i trent'anni di vita dell'Associazione, siamo riusciti a realizzare il corso di formazione per i volontari, mentre sono stati annullati il momento conviviale e la serata culturale sulla sofferenza psichica.

Tab 21: Sensibilizzazione

Anno	Progetto/evento	Collaborazione
2020	Corso per volontari "La relazione d'aiuto nel disagio sociale"	
	annullati 2 eventi per il Trentennale	Circoscrizione S.Giuseppe S.Chiera
	1 giovane in SCUP	PAT Uff Servizio civile
	2 tirocini, conclusione anticipata	CSV - Ist. Tambosi
	3 tirocini conclusione anticipata	Liceo Rosmini
2019	5 progetti per eventi pubblici	Circoscrizione S.Giuseppe S.Chiera
	2 concorsi	Polo sociale
	Torneo provinciale di calcio	UISP
	Intervisione gruppi di auto mutuo aiuto	AMA
	2 tirocini	CSV - Ist. Tambosi
	1 giovane in SCUP	PAT Uff Servizio civile
	3 Camminate	Montagna per tutti - CSM
	Bancarella alla fiera S.Giuseppe	
	3gg Mercatino Natale casetta volontariato	
	Bancarella mercatino di Maurina	
2018	2 progetti per eventi pubblici	Circoscrizione S.Giuseppe S.Chiera
	1 concorso	Polo sociale
	2 progetti di calcio	UISP e ViPo
	Intervisione gruppi di auto mutuo aiuto	AMA
	Serata evento sensibilizzazione	AMA e ATSM
	Corso per volontari	
	1 giovane in SCUP	PAT Uff Servizio civile
	2 tirocini	CSV - Ist. Tambosi
	Partecipazione Coro di Estuario al convegno "Le parole ritrovate"	Panchina - Fare Assieme
	Bancarella alla fiera S.Giuseppe	
	3gg Mercatino Natale casetta volontariato	

## 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 ex Lp35/83;
- 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: furgone 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, analizzando le 4 aree di intervento, notiamo come, nel 2020, attraverso le attività vengano raggiunti gli obiettivi.

## **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 se 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 da 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 2020 a seguito di 6 primi colloqui, una persona è stata indirizzata verso altri servizi, due persone hanno iniziato dei progetti individualizzati a Estuario e le altre tre hanno proseguito i colloqui d'ascolto (la pandemia, rispetto agli anni precedenti, ha abbassato drasticamente il numero di primi colloqui ed è diminuito il numero di proposte offerte dall'Associazione).

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, al numero di visite in sede e ai colloqui telefonici tra utenti e volontari. (Vedi tabella n° 22 a pag 52: Area ascolto).

Nel 2020, a causa della pandemia, sono aumentati i contatti individuali con gli utenti (vedi tabella n° 22 a pag 52: Area ascolto e tab n° 24 a pag 55: Partecipazione utenza).

39 utenti hanno mantenuto con l'Associazione contatti settimanali (anche quotidiani, in alcuni casi). Con 20 utenti abbiamo avuto contatti mensili mentre 19 persone hanno telefonato, o si sono presentate, nei momenti di bisogno.

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 (2 casi), 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 (imparare a leggere l'ora, a usare la macchina fotografica o uno smartphone, a gestire le spese).

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.

### **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**

Durante la pandemia sono diminuite le occasioni di incontro faccia a faccia anche

fuori sede (dai 68 incontri del 2018 si passa a 44 nel 2020). Vedi tabella n° 22 a pag 52: Area ascolto.

La maggior parte degli utenti apprezza le visite a casa e la possibilità di stare a tu per tu con un operatore. Alcuni, gratificati dal poter mostrare la propria dimora, chiedono di ripetere le visite più frequentemente.

Per alcune persone le uscite con un operatore sono le uniche occasioni di incontro con una persona che le ascolti. Questo riguarda soprattutto chi non ha famiglia, chi vive da solo e chi non esce spesso di casa.

**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 che crescono nel tempo.

Per alcune persone le uscite con il volontario sono occasioni di incontro in cui trovare una persona che le ascolti.

Per gli utenti che non hanno famiglia, vivono da soli o escono poco di casa, questi incontri acquistano ancora più valore.

## **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 22: Area ascolto

	2018	2019	2020
Colloquio d'ascolto professionale	91	78	25
Telefonate in entrata (da parte di utenti)	296	839	1028
Telefonata in uscita (verso utenti)	381	341	1350
Visite degli utenti in sede	487	562	294
Incontro individuale in sede	272	253	134
Visita a domicilio	68	60	44
Incontro di rete	109	102	44

### 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 furgone, 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, tai chi e laboratorio artistico, dove i miglioramenti sono chiari.

Era evidente anche nel coro, nelle danze popolari, nel laboratorio teatrale, nel nuoto e negli allenamenti di calcio: appuntamenti che purtroppo, nell'anno della pandemia, sono stati sospesi o pesantemente penalizzati.

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 furgone o delle auto di operatori o volontari, biglietti di ingresso a mostre, teatri, stadio...) 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 23: Numero partecipanti a *Porte aperte*

	2018	2019	2020 (gen. e feb.)
Media totale partecipanti	31.82	32.06	40.25
Media utenti	26.2	25.13	30.5
Media volontari	2.65	4.13	6.5

Nel 2020 le attività di socializzazione sono state pesantemente castigate dalla pandemia. Si è cercato quindi di trovare strategie alternative: possibilità di incontrarsi tramite videochiamata, che ha permesso a molte persone di sentirsi meno sole e di mantenere un appuntamento settimanale fisso; incremento delle telefonate tra utenti, volontari e operatori per mantenere i contatti e vicinanza tra le persone; organizzazione di attività all'aperto con gruppi limitati. Per questi motivi nel 2020 l'efficienza delle attività di socializzazione è diminuita, mentre è migliorata l'efficacia.

Ricorrere alle competenze specifiche di singoli volontari permette all'Associazione di aumentare l'efficienza degli interventi (nel 2020 solo un esperto esterno è stato contattato e pagato.)

Dalla tabella seguente si evince una diminuzione delle ore di partecipazione alla socializzazione, ma possiamo anche notare come, nonostante un calo di presenze causa Covid-19, le ore di partecipazione ai progetti individualizzati (area ascolto) siano aumentate. Questo è avvenuto grazie all'attivazione del sostegno a distanza da parte degli operatori e di 23 volontari.

Gli incontri di gruppo sono 265, ovvero il 35% in meno rispetto all'anno precedente, mentre, a causa dei limiti di aggregazione, la partecipazione dell'utenza è diminuita del 74%.

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

Tab 24: Partecipazione utenza

Anno	Utenti	Area Ascolto	Area Socializzazione	
		Ore presenza utenza	Ore presenza utenza	Numero incontri di gruppo
2020	80	932	2.573	265
2019	93	893	10.021	407
2018	93	744	9.661	401

### 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. Nel 2020, rispetto agli incontri in presenza, ci sono stati più contatti telefonici.

**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 persino nel periodo estivo della pandemia, nonostante il disagio derivato dall'incontrarsi all'esterno, con mascherina, ben distanziati e al caldo.

Nel gruppo per familiari sarebbe opportuno avere nuovi ingressi per rigenerare il gruppo stesso.

In futuro, con il ritorno alla normalità, se ci fossero nuove richieste di partecipazione, tenuto conto delle risorse disponibili, potrebbe essere opportuno creare nuovi gruppi.

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

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

#### **Obiettivi**

- stimolare nella cittadinanza ragionamenti su disabilità 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 sulla disabilità 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 (nel 2020 non è stato possibile farne) sono sempre risultati interessanti e hanno portato alcuni studenti a prendere in considerazione l'idea di fare del volontariato.

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 riprendere a fare 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, con le sue limitazioni, abbia impedito lo sviluppo degli aspetti rivolti all'esterno e alla cittadinanza.

A dispetto del divieto di aggregazione, l'Associazione si è impegnata sperimentando nuove formule di coinvolgimento.

Le imposizioni derivate dal Covid-19 hanno impedito all'Associazione di coinvolgere nuovi volontari e di svolgere l'evento annuale di sensibilizzazione sul tema del disagio psichico, aperto alla cittadinanza.

Nella stesura del suo primo 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 Servizio civile) 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 30 anni, 1 da più di 20 e 3 da più di 10;
- 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.

In tempo di pandemia, Estuario ha declinato forme di innovazione aprendosi alla tecnologia (riuscendo ad avvicinare gli utenti attraverso modalità fino ad allora mai contemplate), mettendosi in gioco nelle attività, rompendo schemi e modalità consolidati negli anni.

### **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.

### **Opportunità da cogliere**

- intercettare i bisogni sociali per la prevenzione e il sostegno del disagio psichico;
- intercettare nuovi bisogni emersi a seguito della pandemia;
- 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.

### **Potenziati 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 (Covid-19) che costringano a rimodulare le attività in relazione alla sicurezza stessa dei fruitori.



**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

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)