

Indice

IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA	4
INFORMAZIONI GENERALI.....	5
STORIA.....	6
MISSION.....	7
FILI CONDUTTORI.....	8
POLITICA DELLA QUALITA'	8
GOVERNO E STRATEGIE.....	9
1. Assemblea dei soci.....	9
2. Consiglio di amministrazione.....	10
3. Organigramma.....	11
4. Obiettivi e strategie.....	12
PORTATORI DI INTERESSE.....	14
RELAZIONE SOCIALE	16
SOCIE.....	17
1. Caratteristiche della base sociale.....	17
2. Partecipazione economica.....	20
LAVORO.....	21
1. Caratteristiche delle risorse umane.....	21
2. Rapporti di lavoro.....	25
3. Attività di formazione e qualificazione.....	26
4. Tirocini.....	28
ATTIVITÀ	29
1. Sanità.....	32
2. Scuola.....	34
3. Formazione.....	35
RICERCA E RETI.....	37
1. Studio e ricerca.....	37
2. Pubblicazioni e video.....	37
3. Seminari e convegni.....	38
4. Reti.....	38
RISORSE ECONOMICHE	39
ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO.....	40
1. La costruzione della ricchezza.....	40
2. La distribuzione della ricchezza.....	42
CONCLUSIONI E PROSPETTIVE FUTURE.....	43

CRINALI Cooperativa Sociale Onlus Bilancio Sociale 2010

INTRODUZIONE

La Cooperativa Crinali Onlus è una Cooperativa Sociale nata nel 2002 che in questi anni, nonostante le piccole dimensioni, ha ideato e realizzato un numero significativo di servizi e interventi innovativi nel campo del sostegno a donne e famiglie migranti, in ambito sanitario, sociale, psicologico ed educativo.

Un'attenzione particolare è stata posta alla qualità degli interventi, fatta di attenzione relazionale, attitudine all'accoglienza, capacità di ascolto, continuità, presa in carico complessiva della persona. Questa qualità è stata soprattutto garantita dal costante monitoraggio di servizi e progetti e dalla formazione e supervisione continua rivolte alle lavoratrici.

Nel 2010 si è inoltre avviato il processo di approccio al Sistema Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001, volto all'ottenimento della certificazione e ad una crescente attenzione al monitoraggio e alla verifica dei processi di lavoro nell'ambito dei servizi svolti. È, questa, un'importante occasione di ulteriore riflessione, fra le socie della Cooperativa, su quanto realizzato e sulle modalità di approccio all'utenza migrante, oltre che nuovo stimolo di miglioramento nella comunicazione e nel confronto con i diversi interlocutori esterni.

La redazione del bilancio sociale costituisce un'attenzione in più nei confronti della comunicazione, aspetto questo strettamente intrecciato a quello della qualità: comunicare in modo chiaro e trasparente che cosa si fa e come lo si fa aiuta infatti le socie a crescere e a sentirsi sempre più coinvolte nella vita della Cooperativa e aiuta gli interlocutori esterni a conoscere e ad utilizzare sempre meglio i nostri servizi.

Questa terza redazione del bilancio sociale intende dunque continuare sulla strada intrapresa, da una parte come occasione di analisi, riflessione interna, condivisione del cammino svolto insieme e delle prospettive future; dall'altra come strumento di maggior visibilità esterna delle attività della Cooperativa, in vista dell'obiettivo, che resta centrale, di ampliare sempre più il campo dei propri interlocutori – enti sanitari, amministrazioni territoriali, scuole, organizzazioni del privato sociale, ma anche cittadini italiani e stranieri – per far conoscere sempre meglio le proprie attività e la propria filosofia di intervento, volta al rispetto delle diversità culturali, nel sostegno all'utenza migrante, e alla salvaguardia dei diritti di tutti.

Dal punto di vista metodologico, questo bilancio sociale è il frutto di un lavoro di

aggiornamento, volto soprattutto a mettere in evidenza alcuni campi di intervento e specificità della Cooperativa Crinali. Sul piano tecnico, vi hanno lavorato la presidente, la responsabile amministrativa della Cooperativa, lo staff di segreteria.

Gli indirizzi e l'impostazione generali sono stati stabiliti e condivisi dal Consiglio di amministrazione che ha anche analizzato e vagliato la redazione finale del documento, prima di sottoporlo all'analisi, alla discussione e all'approvazione definitiva dell'Assemblea delle socie.

Tre sono i principali riferimenti normativi e teorici su cui si basa lo schema di rendicontazione adottato: le *Linee guida per la redazione del bilancio di responsabilità sociale da parte delle cooperative sociali*, emanate dalla Regione Lombardia; GRI – *Global Reporting Initiative*, linee guida internazionali per la rendicontazione integrata socio-economico-ambientale; GBS – *Gruppo di statuizione delle linee guida per il bilancio sociale*, indicazioni per redigere documenti di bilancio sociale.

I dati presi in considerazione sono normalmente raccolti al 31 dicembre 2010, salvo diversa indicazione.

Il bilancio sociale è stato approvato nell'assemblea delle socie il 20 aprile 2011, contestualmente all'approvazione del consuntivo di esercizio 2010.

La Presidente
Elena Gavazzi

IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

- INFORMAZIONI GENERALI
- STORIA
- MISSION
- FILI CONDUTTORI
- GOVERNO E STRATEGIE
- PORTATORI DI INTERESSE

INFORMAZIONI GENERALI

CRINALI Cooperativa Sociale Onlus

Corso di Porta Nuova, 32 – 20121 Milano
Codice fiscale/P. IVA 03457030967

Crinali è una Cooperativa sociale di tipo A, a responsabilità limitata.

La Cooperativa, come in dettaglio indicato nello statuto, svolge le seguenti attività:

- promozione della condizione femminile attraverso l'attivazione di servizi in campo sanitario, psicologico, sociale ed educativo;
- assistenza e cura alle donne immigrate, ai minori e alle loro famiglie, attraverso interventi di mediazione linguistico culturale e di supporto sociale, psicologico e psicoterapeutico;
- attività di consulenza e formazione nel campo dell'interculturalità.

Le attività sono prevalentemente svolte nell'ambito di Milano e Provincia, ad eccezione di alcuni interventi di formazione che a richiesta vengono svolti sul territorio nazionale.

Questa la base sociale della Cooperativa Crinali:

Socie lavoratrici	22
Socie volontarie	1
totale	23

La Cooperativa è iscritta ai seguenti albi ed enti:

Albo Nazionale delle Cooperative	n. A138526 del 17/03/2005
Registro Associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	n. A/237/2002/MI del 05/11/2002
Elenco delle associazioni e degli enti legittimati ad agire in giudizio in nome per conto e a sostegno delle vittime della discriminazione razziale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	n. 9 del 12/01/2006
Albo Regionale Associazioni Femminili	n. 203 del 22/07/2002
Albo Regionale Cooperative Sociali	n. 684 foglio 342 del 30/07/2002

Crinali aderisce a Legacoop – Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue.

STORIA

CRINALI Donne per un mondo nuovo Onlus è una Cooperativa sociale multiculturale nata nel 2002, dalla collaborazione tra donne di diversi paesi e culture.

Il percorso da cui nasce la Cooperativa incomincia qualche anno prima, nell'ambito della *Libera Università delle Donne*, quando un gruppo di socie, che avevano vissuto i percorsi di presa di coscienza dei diritti e delle libertà delle donne, decide di mettersi in relazione con donne di altre culture che cominciano a migrare in Italia. L'obiettivo è quello di costruire con loro un dialogo che le aiuti nel difficile percorso che stanno iniziando. Nasce così, nel 1996, *Crinali Associazione di ricerca cooperazione e formazione interculturale tra donne*. È con questa Associazione che la Cooperativa si pone in continuità, condividendone finalità e obiettivi: riconosce come centrale, nell'approccio ai migranti, la figura della mediatrice linguistico culturale, e prosegue il percorso di costruzione di una rete di servizi e punti di riferimento in cui questa figura sia presente.

Le mediatrici nei consultori familiari

Dopo un corso di formazione per mediatrici linguistico culturali, organizzato nel 1996, grazie ad un finanziamento europeo, nel 1999 le mediatrici vengono inserite nei consultori familiari di Milano e in alcuni della Provincia. Nel 2002 la Cooperativa Crinali subentra all'Associazione nella gestione del servizio. Le mediatrici linguistico culturali affiancano le operatrici in 13 dei 19 consultori familiari dell'ASL Città di Milano e in 6 consultori dell'ASL Provincia di Milano 2, in collaborazione con le rispettive Aziende Sanitarie. L'inserimento delle mediatrici nei consultori familiari è attivo a tutt'oggi e l'afflusso dell'utenza migrante continua ad essere in aumento.

I Centri di salute e ascolto per le donne immigrate e i loro bambini

Ma non tutto può essere seguito in consultorio: parti, interruzioni volontarie di gravidanza, esami o problematiche particolari necessitano di un invio all'ospedale. Quest'ultimo è peraltro l'istituzione più visibile e quindi di maggior riferimen-

to per molti migranti, soprattutto nella prima fase della migrazione.

Nel 2000, in collaborazione con le Aziende Ospedaliere San Carlo Borromeo e San Paolo di Milano, si giunge all'apertura di due "Centri di salute e ascolto per le donne immigrate e i loro bambini", all'interno di un progetto sperimentale regionale, finanziato dalla Regione Lombardia, collocati ciascuno presso uno dei due ospedali. La Cooperativa Crinali è partner del progetto fin dall'inizio.

Dal 2005 i due "Centri" vengono gestiti e finanziati direttamente dalle due Aziende Ospedaliere e le attività psicologiche, sociali, di mediazione linguistico culturale e di supervisione all'équipe vengono affidate alla Cooperativa Crinali, attraverso gara d'appalto.

I Servizi di clinica transculturale

I forti disagi psicologici e relazionali, correlati alla situazione migratoria, che spesso i pazienti migranti esprimono (in particolare le donne e i bambini/adolescenti) necessitano di una presa in carico particolare, che tenga conto delle diverse appartenenze culturali. Per questo, nel 2003, la Cooperativa Crinali avvia un Servizio di clinica transculturale, in collaborazione con l'ASL Città di Milano, attraverso i finanziamenti della legge sull'immigrazione. Nel medesimo anno il servizio viene istituito anche nel territorio dell'ASL Provincia di Milano 2.

Una rete di servizi e di operatori

Negli anni sono stati sempre più numerosi i servizi (consultori familiari, ospedali, servizi sociali dei comuni) e gli operatori che sono stati coinvolti nella sperimentazione di nuovi approcci rivolti a pazienti migranti e che hanno collaborato con le professioniste e le mediatrici linguistico culturali della Cooperativa Crinali. Nel 2006, a questa rete si sono aggiunti alcuni servizi per i minori: due Centri Psicologici per il Bambino e l'Adolescente (CPBA, dal 2010 CFI - consultori familiari integrati) dell'ASL Milano e le Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile (UONPIA) afferenti, in una prima fase, a quattro ospedali milanesi (San Carlo Borromeo, San Paolo, Niguarda Ca' Granda, L. Sacco); dal 2007, l'attività ha avuto continuità con le UONPIA afferenti alle A.A. O.O. San Carlo Borromeo e San Paolo.

Gli interventi nella scuola

Gli alunni stranieri, sempre più numerosi nelle nostre scuole in seguito all'aumento di ricongiungimenti familiari, necessitano inizialmente di sostegno e guida all'inserimento. A partire dall'anno scolastico 2002/2003, la Cooperativa Crinali gestisce progetti di mediazione linguistico culturale e di counselling interculturale in alcune scuole dell'obbligo del territorio dell'ASL Provincia di Milano 2.

Gli interventi di formazione

Nell'ambito degli interventi descritti sopra, la Cooperativa Crinali ha svolto un'intensa attività di formazione rivolta al personale sanitario, sociale, educativo e amministrativo, al fine di migliorare la sua capacità di relazione con gli utenti migranti. Percorsi formativi sono stati inoltre organizzati su richiesta di altri enti ospedalieri, ASL, scuole, enti pubblici di città e territori diversi. I corsi sono stati in questi anni un prezioso laboratorio di confronto con altre realtà, sui principi ispiratori di un approccio all'utenza straniera, sulle modalità comunicative e organizzative messe in atto o che possono essere progettate nei diversi contesti. A partire dal 2006, Crinali organizza infine, annualmente, un corso di approfondimento sull'approccio clinico transculturale.

MISSION

La Cooperativa Crinali è una cooperativa sociale multiculturale nata con l'obiettivo di promuovere il diritto alla salute e la qualità della vita dei migranti, in particolare delle donne e delle loro famiglie, favorendo il confronto transculturale, con particolare attenzione al rispetto delle differenze culturali e di genere.

Questi obiettivi sono perseguiti attraverso l'attivazione di servizi e iniziative nei settori sanitario, psicologico, sociale ed educativo.

Il modello di intervento adottato dalla Cooperativa Crinali intende valorizzare le diverse esperienze e competenze delle socie, che costituiscono uno staff interculturale e multiprofessionale (mediatrici linguistico culturali, formatrici, assistenti sociali, psicologhe, terapeute, ginecologhe, ostetriche, a cui si aggiungono i ruoli organizzativi di amministrazione e segreteria).

La Cooperativa svolge attività di mediazione linguistico culturale e di sostegno psicosociale e psicoterapeutico, rivolto ad utenti migranti, con particolare attenzione al settore materno infantile; svolge inoltre attività di formazione rivolta agli operatori dei servizi sanitari, psicologici e sociali; attività di ricerca, consulenza e orientamento.

Queste attività si caratterizzano per un approccio integrato al problema della salute, cioè per un approccio che tiene conto della dimensione sanitaria, sociale, psicologica e culturale dei bisogni delle donne e delle loro famiglie e per l'attenzione alle differenze culturali e di genere.

La Cooperativa Crinali vuole proporre un'esperienza imprenditoriale in grado di esprimere, attraverso la natura stessa della compagine sociale (presenza di socie appartenenti a paesi diversi), un modello di relazione interculturale.

FILI CONDUTTORI

Alcuni fili conduttori hanno guidato e improntato il lavoro di questi anni:

- innanzitutto *l'attenzione alla dimensione di genere* che è stata all'origine dell'idea di rivolgersi alle donne migranti per il loro benessere psicofisico e per quello di tutta la famiglia; da qui l'idea di cercare interlocutori nei servizi dell'area materno infantile;
- in secondo luogo la *centralità e la specializzazione della figura della mediatrice linguistico culturale*, inserita nel servizio per collaborare in modo organico con le altre operatrici e poter fare da tramite relazionale fra due mondi e due culture;
- il *riferimento all'etnopsicoanalisi*, nella declinazione che ne fa Marie Rose Moro e la sua équipe, che ha offerto il modello teorico sottostante alla ideazione e gestione dei nostri interventi;
- il criterio della *multiprofessionalità*: nella convinzione che un approccio davvero efficace, soprattutto per i migranti, ma non solo, è quello che si rivolge alla complessità della persona e tiene conto contemporaneamente della dimensione sanitaria, sociale e psicologica; a questo fine è stata data importanza alla *formazione in comune* per le diverse figure professionali che hanno migliorato le loro capacità di lavorare insieme;
- infine, la scelta privilegiata di *collaborare con i servizi pubblici* (ASL, ospedali, comuni, scuole) e di stimolarli al cambiamento per dare risposte adeguate alle esigenze della nuova utenza migrante. Lo stretto intreccio con l'ente pubblico è ritenuto fondamentale perché garanzia del rispetto dei diritti alla salute e al benessere per tutti, anche per le fasce di utenza più disagiate, alle quali appartengono i migranti.

Ma, al di là e prima dei presupposti teorici, c'è qualcosa che sta alla base e dà senso a ciò che le socie della Cooperativa Crinali fanno ogni giorno, una motivazione ideale di fondo. Di fronte all'aumento costante del flusso migratorio nel nostro paese, la Cooperativa lavora per accogliere e integrare degnamente i migranti nella nostra società, non solo perché pensiamo che ne abbiamo bisogno, ma soprattutto perché crediamo nell'uguaglianza di diritti fra tutti gli esseri umani e nel dialogo come strumento di convivenza pacifica, contro l'innalzamento di barriere difensive che non possono che alimentare il pregiudizio e la paura.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Nell'anno 2010 la Cooperativa Crinali ha avviato il processo di approccio al Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, considerato strategico per migliorare la capacità di fornire servizi mirati ed efficaci, così da rispondere ai bisogni crescenti in una realtà migratoria sempre più complessa.

I valori di riferimento su cui si basa la politica della qualità sono:

- il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale;
- la promozione della condizione femminile e dell'interculturalità attraverso l'attivazione di servizi in favore delle donne e dei minori;
- la valorizzazione delle risorse umane mediante il coinvolgimento diretto degli operatori nella progettazione, monitoraggio e verifica dei servizi;
- il radicamento nel territorio quale presupposto per un'offerta di servizi integrata;
- l'innovazione nella progettazione, soprattutto con riguardo ai bisogni in evoluzione delle famiglie migranti;
- la trasparenza nei rapporti di lavoro e nelle scelte gestionali.

È impegno della Cooperativa diffondere al proprio interno i principi e gli obiettivi sopra enunciati, al fine di trasferirli nella gestione quotidiana dei servizi, favorendone la condivisione di tutti gli operatori nell'ottica del miglioramento continuo.

GOVERNO E STRATEGIE

1. Assemblea delle socie

La Cooperativa indice annualmente l'assemblea delle socie per l'approvazione del bilancio economico. Eventuali altre assemblee vengono indette in base ad esigenze che si presentano.

L'assemblea dell'anno 2002 ha approvato il regolamento di disciplina dell'organizzazione del lavoro delle socie. In particolare ha approvato l'articolo 7a, "Principi deontologici della figura della mediatrice linguistico culturale" che garantiscono e valorizzano la professionalità di questa figura, ancora carente di un inquadramento istituzionale.

In seguito, oltre all'approvazione annuale del consuntivo, le assemblee sono sempre state momenti in cui le socie hanno condiviso le prospettive future, legate ai progetti approvati o in via di presentazione e all'apertura di nuovi ambiti di intervento, nella direzione dello sviluppo della Cooperativa. Inoltre sono stati affrontati i seguenti temi:

- nel 2003, rinnovo del Consiglio di amministrazione, dimissionario poiché, dopo un anno e mezzo di lavoro, si era evidenziata la necessità di nuovi equilibri all'interno del gruppo dirigente;
- nel 2004, illustrazione della necessità di riforma dello statuto secondo la nuova normativa vigente;
- nel 2005, riconferma del principio fondamentale della continuità di lavoro in un determinato servizio, indipendentemente dal fatto che la lavoratrice coinvolta sia socia oppure no; nella seconda assemblea, decisione di aumento del capitale sociale, a seguito dell'adesione ad un consorzio di garanzia fidi;
- nel 2007, rinnovo e allargamento del Consiglio di amministrazione; nella terza assemblea, approvazione del regolamento che disciplina la raccolta del prestito sociale;
- nel 2009 rinnovo del Consiglio di amministrazione e della presidenza;
- nel 2010 nuovo aumento del capitale sociale e modifica del regolamento della raccolta del prestito sociale.

Considerando il meccanismo di delega, il numero di socie con voto supera i due terzi del totale delle socie; la presenza effettiva delle socie è di circa la metà delle aventi diritto.

Assemblee delle socie

	n. assemblee
2002	1
2003	2
2004	1
2005	2
2006	1
2007	3
2008	1
2009	1
2010	1

Partecipazione all'assemblea

	2006	2007	2008	2009	2010
n. medio socie presenti in assemblee nell'anno	13	14	11	9	16
n. medio di deleghe nell'anno	3	5	5	8	5
% media di partecipazione (presenze + deleghe)	70%	82%	70%	71%	87%

2. Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di amministrazione viene eletto dall'assemblea delle socie in base ad una rosa di candidate di cui è stata in precedenza sondata la disponibilità.

Dal 2006 viene pagato un compenso alla presidente e un gettone di presenza alle consigliere per le sedute del Consiglio di amministrazione.

La durata del mandato delle consigliere è di 3 anni. Durante il rinnovo del Consiglio di amministrazione del 17 gennaio 2007 è stato allargato il numero delle componenti, passando da 5 a 6 consigliere.

Negli anni si è incrementata la frequenza dei Consigli di amministrazione, raggiungendo negli ultimi due anni una frequenza quasi mensile (se non si considerano le mensilità estive). La durata media del Consiglio di amministrazione è di circa tre ore.

La Cooperativa, nell'ambito della riforma statutaria prevista dal Dlgs. 6/2003, ha scelto di non avvalersi della presenza del collegio sindacale. Un annuale controllo viene effettuato dal revisore dei conti inviato dalla Legacoop.

Composizione del Consiglio di amministrazione

	Nome e cognome	Data prima nomina	Attualmente in carica dal	Socia dal	Residente a
Presidente CdA	Elena Gavazzi	2003	28/4/10	2002	Milano
Vicepresidente CdA	Karina Scorzelli	2003	28/4/10	2002	Milano
Consigliera	Zahia Bounab	2010	28/4/10	2002	Milano
Consigliera	M. Luisa Cattaneo	2002	28/4/10	2002	Milano
Consigliera	Ida Finzi	2003	28/4/10	2003	Milano
Consigliera	Elda Morandi	2007	28/4/10	2002	Milano

Sedute di Consiglio di amministrazione e partecipazione

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
N. di sedute CdA	3	6	4	5	8	6	8	5	8
Presenza media al CdA delle consigliere	5	4,7	4,8	4,8	3,8	6	5,8	5,4	5
Durata media delle sedute (ore)	2,5	3,3	3,5	3,1	3,0	2,7	2,9	3,0	3,0

3. Organigramma

L'organigramma di Crinali illustra le linee di governo e dei processi decisionali.

L'assemblea dei soci elegge il Consiglio di amministrazione, guidato da una presidente.

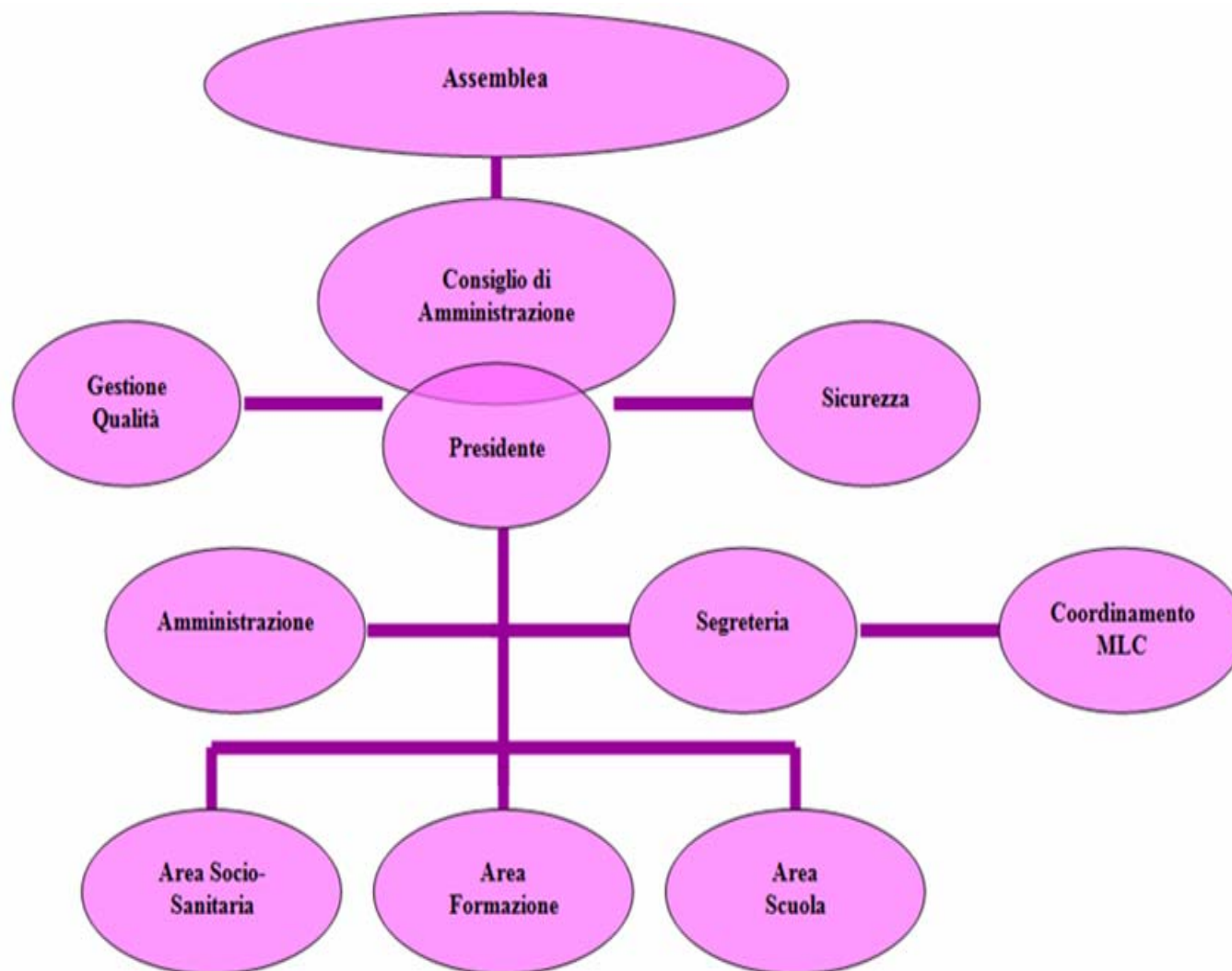
In ragione delle dimensioni della Cooperativa e delle modalità di gestione, si è scelto di non individuare una struttura di direzione.

Vi sono quindi tre aree di servizi (sanità, formazione e scuola) che gestiscono gli interventi, in connessione con le linee guida indicate dal Consiglio di amministrazione e dal presidente. All'interno di ciascuna area, il flusso di decisioni è per lo più caratterizzato da linee di responsabilità e controllo a carattere orizzontale, dove ogni intervento o servizio gode di una relativa autonomia.

Le attività di staff sono attribuite al settore amministrativo e alla segreteria, così come il coordinamento delle mediatrici linguistiche culturali e la gestione della sicurezza.

Nel corso del 2010 si è dato avvio al processo di certificazione della qualità con la nomina del responsabile qualità.

Le operatrici di Crinali lavorano generalmente in più aree di attività. Nell'area socio-sanitaria e nell'area scuola, alle operatrici stabili si aggiungono quelle che collaborano occasionalmente in specifici progetti e servizi.



4. Obiettivi e strategie

4.1 Strategie e obiettivi di medio e lungo termine

Le attività di Crinali si caratterizzano per alcune strategie di fondo, tra loro strettamente connesse: consolidare gli interventi svolti e contemporaneamente diffondere nei servizi sociosanitari ed educativi un approccio transculturale nell'assistenza alle famiglie migranti. In tale approccio, è per noi molto importante l'utilizzo della mediatrice linguistico culturale, intesa non come semplice figura di supporto e interpretariato, ma come operatrice professionale organicamente integrata nell'équipe dei servizi in cui opera. Questo richiede un modello organizzativo e una metodologia di lavoro specifiche, a cui gli operatori/operatrici italiani si devono addestrare.

Per quanto riguarda il consolidamento degli interventi, uno degli obiettivi strategici di Crinali permane quello di dare stabilità ai "Servizi di clinica transculturale", attualmente legati a finanziamenti annuali, attraverso una presa in carico diretta da parte dell'ente pubblico.

Crinali ha in corso, inoltre, un lavoro di **ricerca clinica** per individuare metodologie efficaci di assistenza psicologica, sociale e sanitaria alle donne migranti e ai loro bambini in chiave transculturale.

Negli ultimi anni, infine, Crinali si è posta l'obiettivo di coinvolgere maggiormente le giovani psicologhe e mediatrici nelle attività lavorative e organizzative, al fine di prepararle per un graduale passaggio generazionale nella gestione della Cooperativa e dei suoi principali servizi.

4.2 Obiettivi di esercizio anno 2010

Gli obiettivi specifici che la Cooperativa Crinali si è proposta di raggiungere nel corso del 2010 sono:

- Dare continuità alla presenza della Cooperativa e all'utilizzo della mediazione linguistico culturale, nella rete dei servizi materno infantili e per i minori della città di Milano (CFI - consultori familiari integrati - e UONPIA);
- Dare continuità al Servizio di clinica transculturale, sia cercando di consolidarlo all'interno del servizio pubblico, sia esplorando canali di finanziamento diversi;
- Ripresentare per il finanziamento un progetto che dia continuità alle attività di prevenzione del disagio femminile nel momento della gravidanza e del dopo parto;

- Dare continuità al servizio di mediazione linguistico culturale nei consultori familiari dell'ASL Milano e dell'ASL Provincia di Milano 2;
- Ripresentare un progetto che permetta di continuare ad operare sul tema dei ricongiungimenti familiari attraverso attività di counselling psicologico;
- Avvio di un processo per il miglioramento della qualità, con l'obiettivo dell'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001.

4.3 Realizzazione degli obiettivi anno 2010

Questi i risultati raggiunti nel corso dell'anno 2010:

- Gestione del progetto "Accoglienza, valutazione psicodiagnostica e accompagnamento psicologico dei minori e delle loro famiglie nei servizi materno infantili" finanziato con D.L. n. 286/88;
- Il Servizio di clinica transculturale nel territorio dell'ASL Milano è stato gestito con fondi erogati dall'ASL Milano nell'ambito del progetto "Migrazione e disagio psichico in età evolutiva e nell'adulto" di cui ente capofila è la UONPIA della Fondazione Policlinico. Il Servizio di clinica transculturale nel territorio dell'ASL Provincia di Milano 2 è stato finanziato dalla Cooperativa Crinali attraverso i fondi del 5 per mille anno 2008;
- Gestione delle attività previste dal progetto "Accogliere il mio bambino: accompagnamento delle mamme prima e dopo il parto" finanziato con Bando Regionale L.R. n.23/99 - Politiche regionali per la famiglia. Il progetto è stato ripresentato al finanziamento per l'anno 2011 ma non è stato approvato;
- Continuazione, nell'anno 2010, del servizio di mediazione linguistico culturale nei consultori familiari dell'ASL Milano e dell'ASL Provincia di Milano 2; in quest'ultima, attraverso l'assegnazione del servizio in seguito a partecipazione a trattativa privata;
- È stato presentato al Ministero dell'Interno, per il finanziamento con fondi FEI (Fondo Europeo per l'Integrazione) un progetto sul tema dei ricongiungimenti familiari attraverso attività di counselling psicologico. Il progetto è stato approvato ma non finanziato;
- È stato introdotto nell'organizzazione della Cooperativa il Sistema di certificazione della qualità; si prevede di ottenere il relativo certificato entro giugno 2011.

4.4.1 Obiettivi per l'anno 2011

- CFI - consultori familiari integrati - di Milano: migliorare il confronto tra le figure responsabili (direzione Crinali e responsabili ASL Milano) e tra gli operatori (MLC di Crinali e operatori ASL Milano);
- Aumentare il numero e la qualità di progettazione su bandi promossi da enti privati;
- Realizzare progetti sull'area adolescenti/scuola, in merito alla tematica accoglienza e accompagnamento minori migranti, con particolare riguardo ai ricongiungimenti familiari;
- Migliorare il coordinamento organizzativo dell'invio delle MLC nelle scuole;
- Realizzare progetti di accompagnamento post partum per neomamme a livello territoriale;
- Curare maggiormente la formazione/supervisione delle MLC che svolgono attività occasionale e trovare nuove MLC per lingue poco diffuse;
- Ottenere la qualifica di provider regionale di corsi ECM (educazione continua in medicina) in seguito all'ottenimento della certificazione di qualità;
- Condividere e diffondere nella Cooperativa l'utilizzo della strumentazione e delle procedure UNI EN ISO 9001.

Portatori di interesse

La mappa degli interlocutori vuole rappresentare, in forma grafica, il sistema delle relazioni di Crinali, individuando i soggetti con cui questa si rapporta e che, con diversi gradi di influenza, hanno parte attiva nella vita e nei processi della Cooperativa.

La mappa prevede il cerchio centrale con gli stakeholder interni primari di Crinali.

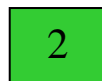
Vi sono poi altre 3 aree concentriche, suddivise a loro volta in settori.

Nel secondo cerchio sono sempre indicati i destinatari o beneficiari diretti delle attività svolte. Quindi gli altri stakeholder sono stati collocati all'interno della mappa in base alla loro "vicinanza" (intensità e importanza della relazione e delle interazioni) e alla tipologia e ragione del rapporto (pertanto lo stesso soggetto può trovarsi in più settori).

Gli spicchi rappresentano i principali settori di attività della Cooperativa, a partire dalla gestione complessiva dell'organizzazione. Si segnala che la distanza relativa degli interlocutori all'interno di ciascuno spicchio non sempre è direttamente confrontabile con quella delle altre sezioni.



Sono rappresentati gli interlocutori con cui la Cooperativa Crinali intrattiene **rapporti di tipo politico, culturale o istituzionale**.



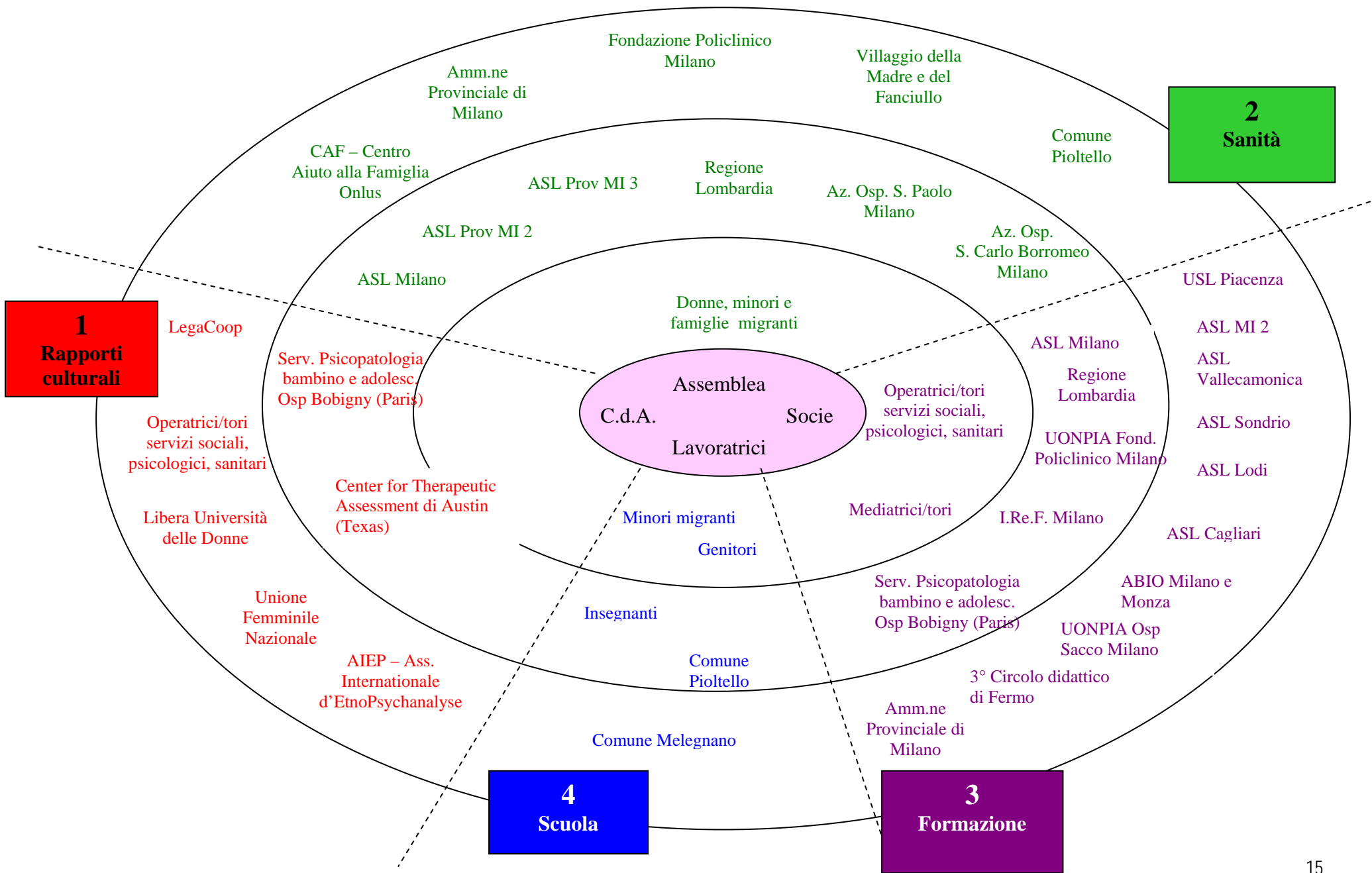
Si tratta di interlocutori direttamente coinvolti nella realizzazione e gestione di servizi dell'**area socio sanitaria**.



Vengono indicati gli interlocutori coinvolti nell'attività di **formazione**.



Sono rappresentati gli stakeholder coinvolti negli interventi di mediazione nelle **scuole**.



RELAZIONE SOCIALE

- SOCIE
- LAVORO
- ATTIVITÀ
- RICERCA E RETI

SOCIE

1. Caratteristiche della base sociale

Fin dall'inizio la scelta di entrare nella compagine associativa è stata sostenuta da una forte motivazione ideale e di impegno sociale, che caratterizza a tutt'oggi le modalità di partecipazione e adesione alla Cooperativa Crinali. L'essere socie non significa semplicemente svolgere attività lavorativa all'interno dei vari progetti, ma innanzitutto aderire alle finalità ideali e sociali più ampie che motivano la partecipazione della Cooperativa anche a iniziative e momenti pubblici sul territorio. Ciò è tra l'altro dichiarato nel codice deontologico che le mediatrici linguistiche culturali di Crinali (anche non socie) accettano al momento della sottoscrizione di un contratto.

Tale motivazione iniziale ha fatto sì che il numero di socie non si sia modificato in modo sostanziale rispetto all'iniziale costituzione. La politica della Cooperativa è infatti stata quella di allargare quanto più possibile le proprie attività, coinvolgendo anche nuove lavoratrici non socie, ma di mantenere sostanzialmente stabile la compagine associativa, a salvaguardia di un equilibrio interno di posizioni e punti di vista che garantisca quanto più possibile una condivisione delle scelte e la serenità del clima di lavoro.

Le socie sono tutte donne sia per il motivo che sta alla base della scelta di fondo della Cooperativa, cioè quello di operare per la promozione della condizione femminile e in particolare di quella delle donne immigrate, sia, di conseguenza, per la scelta di intervenire prevalentemente nell'ambito materno infantile.

La sostanziale stabilità della base sociale ha portato anche ad un basso turn over e ad un significativo numero di socie presenti dalla nascita della Cooperativa (16 socie, pari al 70% della compagine sociale).

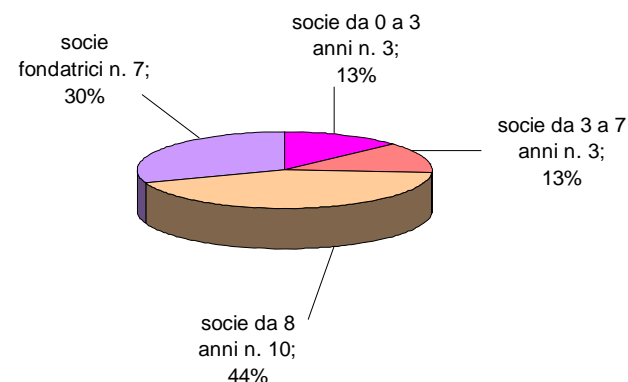
Base sociale

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Socie ordinarie/ lavoratrici	23	23	22	22	22	21	23	22	22
Socie volontarie	1	1	1	1	1	1	1	1	1
totale	24	24	23	23	23	22	24	23	23

Turn over base sociale

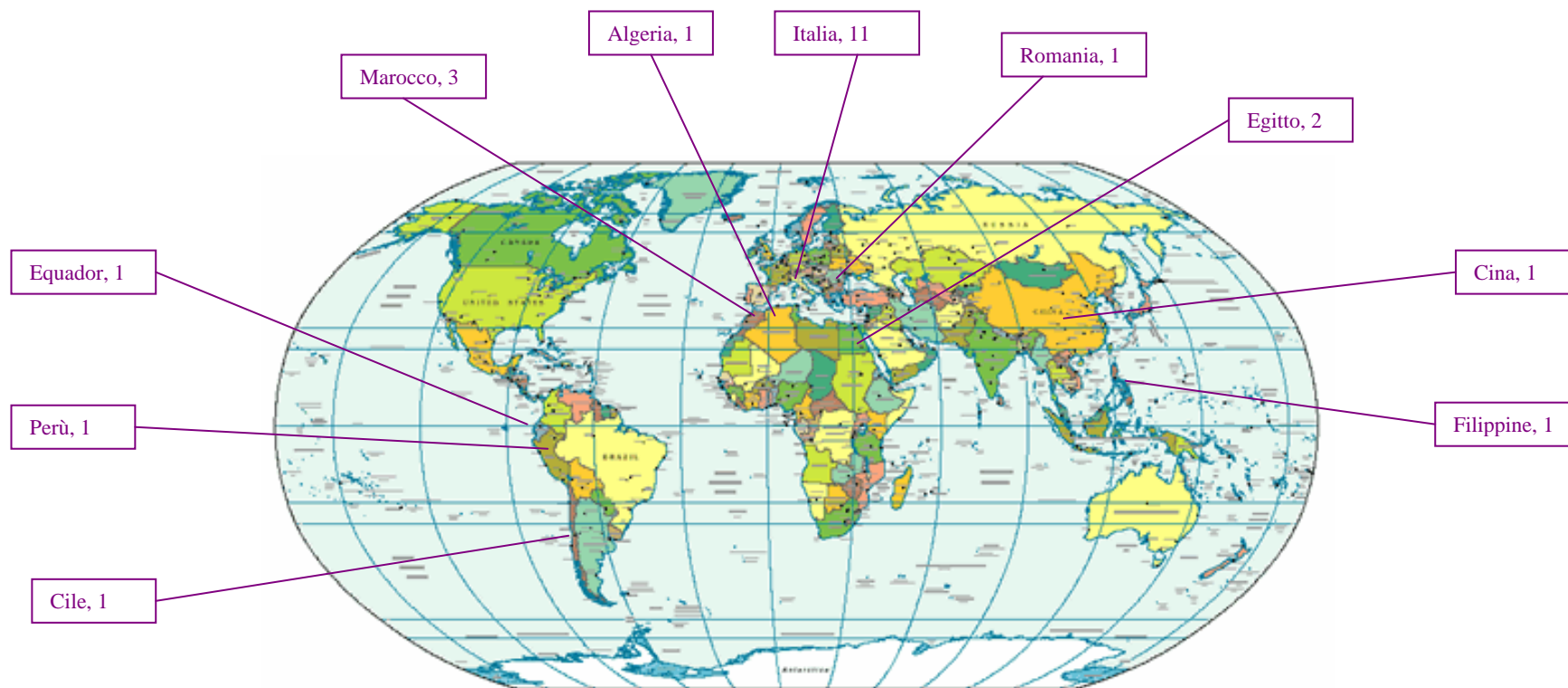
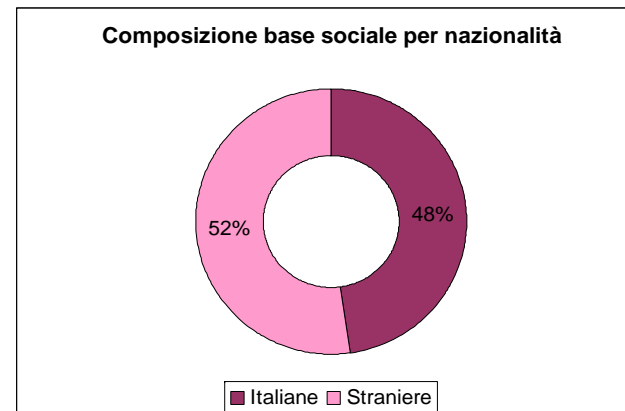
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	totale
Socie entrate	24	1	0	0	2	1	3	0	0	31
Socie uscite	0	1	1	0	2	2	1	1	0	8

Base sociale per "anzianità" in Cooperativa



La compagine sociale rispetta l'interculturalità della Cooperativa: oltre la metà delle socie è di origine straniera, e proviene da 9 paesi del mondo.

Lavoratrici	2008	2009	2010
Italiane	11	11	11
Origine straniera	13	12	12

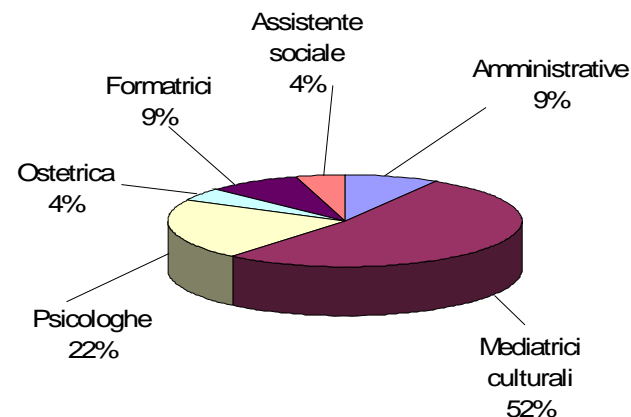


Oltre la metà delle socie della Cooperativa sono mediatrici linguistico culturali, coerentemente con l'attività prevalente di Crinali. Tuttavia sono presenti anche socie con differenti ruoli professionali, indispensabili per una presa in carico complessiva della donna immigrata e delle sue problematiche.

Composizione della base sociale per ruolo professionale

Socie	2010	% sul totale
Amministrative	2	9
Mediatrici culturali	12	52
Psicologhe	5	22
Ostetrica	1	4
Formatrici	2	9
Assistente sociale	1	4
totale	23	100

Composizione base sociale per professionalità

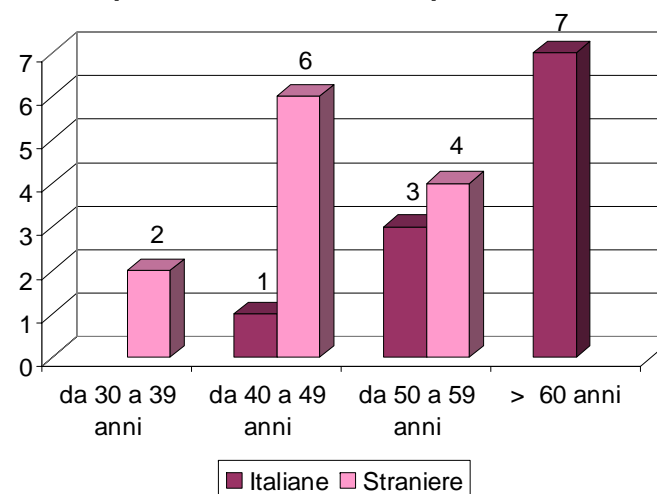


L'età media delle socie di Crinali è piuttosto alta: oltre il 60% delle socie ha più di 50 anni (30,4% tra i 50 e i 60 anni e 30,4% oltre 60 anni). Ciò è dovuto ai seguenti fattori:

- l'Associazione Crinali, da cui successivamente la Cooperativa è nata, è stata fondata da un gruppo di socie già in possesso di un'ampia esperienza lavorativa e con la disponibilità a svolgere attività di volontariato;
- la complessità del lavoro, caratterizzato dall'assunzione di forti responsabilità relazionali, richiede maturità ed esperienza;
- le mediatrici linguistico culturali socie e lavoratrici in Crinali hanno un'ottima conoscenza della lingua e della cultura italiana, e già al momento della nascita della Cooperativa potevano vantare un lungo periodo di presenza in Italia.

È però interessante sottolineare come l'anzianità delle socie è molto più marcata per quanto riguarda le socie italiane (tutte ad eccezione di una, oltre i 50 anni).

Composizione base sociale per classi di età



2. Partecipazione economica

2.1 *Partecipazione patrimoniale*

Ciascuna socia possiede la stessa quantità di quote di capitale sociale della Cooperativa. Il valore unitario della quota sociale è di 25 Euro.

Nel 2010 si è decisa una ricapitalizzazione della Cooperativa, innalzando da 16 a 24 il numero di quote possedute da ciascuna socia.

Come previsto dall'art. 22 dello statuto, è stata messa in atto la rateizzazione della quota associativa per alcune socie, fermo restando il versamento di metà quota all'atto dell'ingresso in Cooperativa.

2.2 *Partecipazione finanziaria*

Il Regolamento della Cooperativa Crinali prevede l'istituzione del prestito sociale.

Il prestito sociale è stato attivato per la prima volta nel corso del 2008.

L'ammontare complessivo a fine 2010 del prestito è di Euro 89.181,00

Vengono applicati i seguenti tassi di interesse:

- tasso di interesse al lordo della ritenuta fiscale di legge (12,5%) su prestiti liberi: 2,60%;
- tasso di interesse al lordo della ritenuta fiscale di legge (12,5%) su prestiti vincolati a 18 mesi: 3,50%.

Evolutione del capitale sociale (Euro)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Capitale sociale sottoscritto	6.000	6.000	5.750	5.750	8.900	8.650	9.600	9.200	13.800

Prestito sociale (Euro)

	2008	2009	2010
Prestito sociale sottoscritto	30.000,00	70.744,00	89.181,00
Numero socie prestatrici	4	6	6
Media di prestito per socia	7.500,00	11.791,00	14.864,00

LAVORO

1. Caratteristiche delle risorse umane

Nel corso del 2010 le lavoratrici/ori che hanno prestato la loro opera per la Cooperativa sono stati 59, di cui 22 socie.

	Totale
Socie lavoratrici	22
Lavoratrici/ori non soci	37
Totale	59

Lavoratrici/ori occasionali	46
-----------------------------	----

Socia volontaria	1
------------------	---

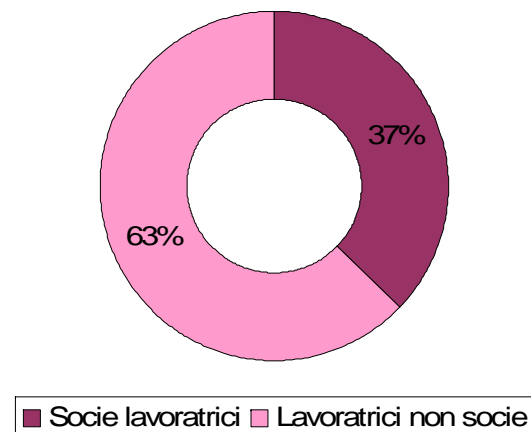
Sono state considerate tutte le/i lavoratrici/ori che hanno avuto nel corso del 2010 un contratto dipendente, di collaborazione a progetto o di collaborazione professionale.

A questo dato si devono poi aggiungere le/i lavoratrici/ori che hanno svolto nell'anno brevi interventi a carattere occasionale.

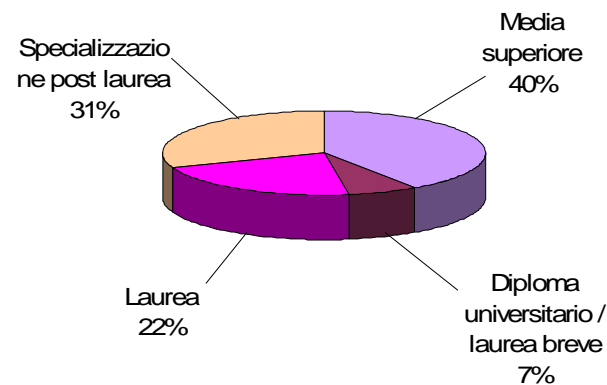
Inoltre una socia presta la propria attività professionale a titolo volontario.

Data la tipologia di attività svolta e le specifiche competenze richieste, il livello di scolarizzazione è molto alto, anche tenendo conto della significativa presenza di lavoratrici straniere. Il 40% delle lavoratrici ha conseguito almeno la laurea.

Lavoratrici della Cooperativa Crinali



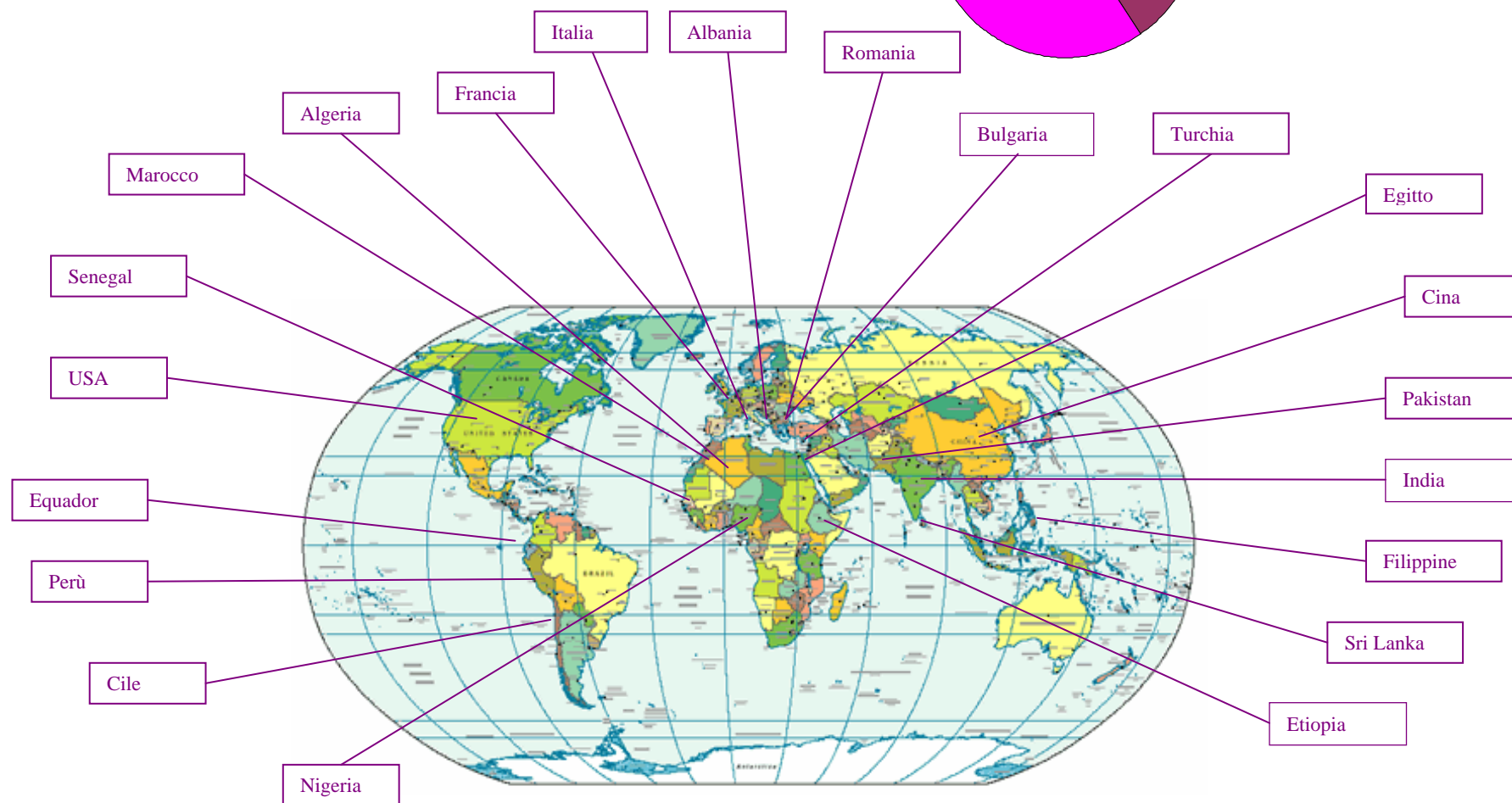
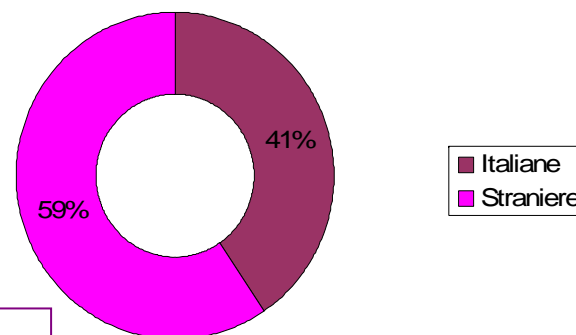
Scolarizzazione



L'équipe di lavoro è multietnica, con oltre la metà delle lavoratrici di origine straniera, con provenienza da 21 paesi diversi oltre all'Italia.

Lavoratrici	2008	2009	2010
Italiane	22	26	24
Straniere	26	33	35

Lavoratori per nazionalità



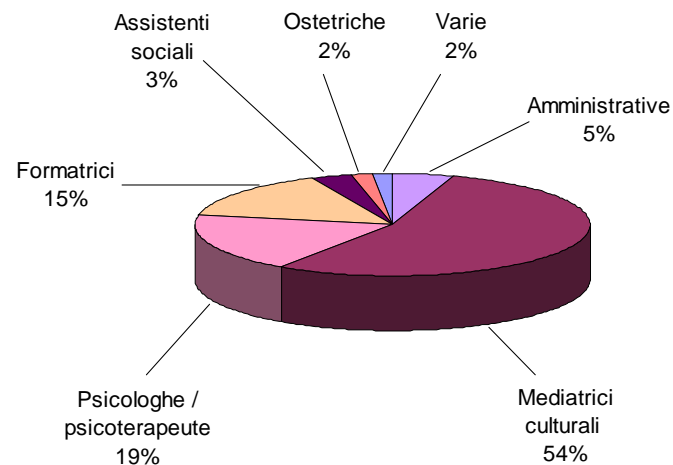
Per quanto concerne i ruoli professionali ed operativi, la maggior parte delle lavoratrici svolge funzioni di mediazione linguistico culturale.

È qui indicato il ruolo prevalente svolto in Cooperativa: la stessa lavoratrice può infatti svolgere più funzioni, in particolare in relazione all'attività di formazione.

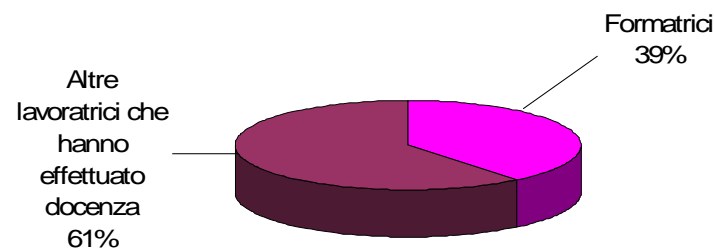
Professionalità e ruoli	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Amministrative	4	3	2	2	3	3	3	3
Mediatrici ling. cult.	21	22	22	27	28	29	29	32
Psicologhe/psicoterap.	4	4	6	10	10	10	12	11
Formatrici*	2	2	2	2	3	3	8	9
Assistenti sociali	2	2	2	2	2	2	2	2
Ostetrica							2	1
Ginecologa	1	1	1	1	1	1	0	0
Altro							3	1
TOTALE	34	34	35	44	47	48	59	59

**Si specifica che la socia volontaria (e socia fondatrice della Cooperativa) svolge per Crinali attività di formazione.*

Professionalità e ruoli in % - anno 2010



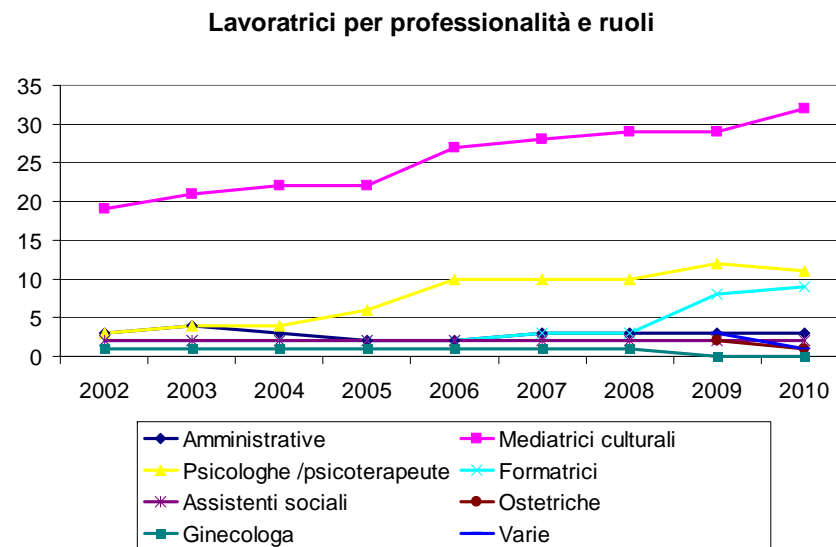
Lavoratrici che svolgono attività di formazione anno 2010



L'attività di formazione costituisce un settore di intervento rilevante per la Cooperativa. Oltre alle formatrici indicate nella tabella precedente, altre operatrici della Cooperativa, oltre ad operare nei servizi, effettuano anche docenze nei corsi organizzati annualmente. Questo permette di realizzare percorsi formativi strettamente connessi alle pratiche messe in atto nei servizi, arricchendo pensieri formalizzati e teorici con dati e conoscenze esperienziali.

Considerando anche la socia volontaria, 23 lavoratrici hanno svolto attività di formazione nei percorsi promossi nel 2010 (il 39% del totale delle operatrici di Crinali).

Negli anni, il numero delle lavoratrici con funzioni amministrative è rimasto sostanzialmente costante, così come quello delle assistenti sociali. È invece significativamente cresciuta l'attività di mediazione linguistico culturale e quella di assistenza psicologica e psicoterapeutica. È inoltre in costante aumento l'attività di formazione erogata per lo più ad operatori del comparto socio-sanitario, su incarico di committenti pubblici e privati.



2. Rapporti di lavoro

I servizi e le attività svolte dalla Cooperativa Crinali si caratterizzano per interventi di alcune ore in specifici giorni della settimana. Inoltre numerosi sono i progetti e le attività sperimentali, con durata limitata nel tempo.

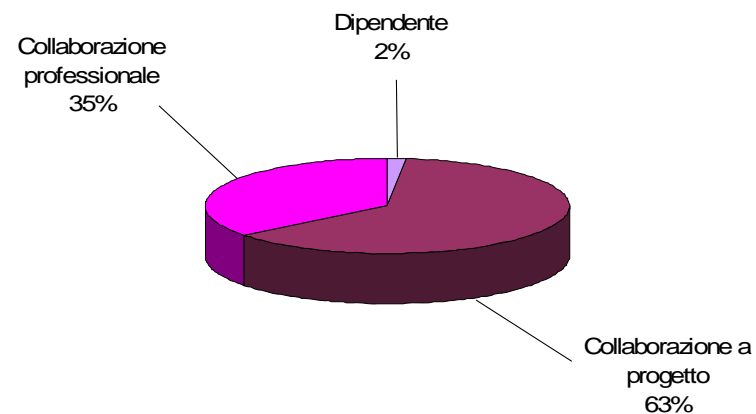
Per queste ragioni la Cooperativa Crinali si avvale prevalentemente di contratti di collaborazione a progetto e tutte le lavoratrici sono impegnate a tempo parziale.

		Tempo parziale
Socie	Dipendente	1
	Collaboratore a progetto	17
	Collaborazione professionale	4
<i>totale</i>		<i>22</i>
Non socie	Dipendente	0
	Collaboratore a progetto	20
	Collaborazione professionale	17
<i>totale</i>		<i>37</i>
Totale socie + non socie		59

Nell'anno 2010 la Cooperativa Crinali si è avvalsa anche di 46 collaboratrici occasionali, per svolgere per lo più attività di mediazione linguistico culturale. La lavoratrice con contratto dipendente è inquadrata secondo il contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali. Le altre lavoratrici sono invece retribuite sulla base dei compensi orari lordi alla persona riportati nella tabella che segue.

Figure professionali	Compensi Orari	
Assistente sociale	€ 25,00	
Ostetrica	€ 29,50	
Mediatrice linguistico culturale	Ora programmata sanità	€ 17,50
	Ora programmata scuola	€ 19,00
	Ora a chiamata sanità	€ 22,50
Psicologa/psicoterapeuta	€ 33,00 - 35,00	

Tipologia di rapporti di lavoro



3. Attività di formazione e qualificazione

La Cooperativa Crinali ritiene che la formazione, la supervisione e i momenti di coordinamento interno siano centrali per la qualità del lavoro e quindi ha stabilito di inserire organicamente nella propria programmazione uno spazio orario (il mercoledì mattina) dedicato alle attività formative e di raccordo. In questo spazio non sono previsti interventi nei servizi, e gli operatori sociali e sanitari degli stessi, sono invitati a partecipare alle supervisioni.

Generalmente anche le altre attività formative sono organizzate dalla Cooperativa Crinali, in collaborazione con gli enti committenti dei diversi progetti e servizi. La supervisione e formazione delle lavoratrici di Crinali si svolge pertanto spesso in modo congiunto con gli operatori dei servizi.

Le attività svolte dalla Cooperativa si suddividono in:

- attività di formazione e supervisione ordinaria, realizzate annualmente in modo continuativo;
- attività di formazione straordinaria, progettate di volta in volta sui temi dell'approccio transculturale.

Formazione continua anno 2010					
Titolo e contenuti percorso formativo	N. incontri formativi	Ore svolte a incontro	Numero partecipanti	Costo totale percorso	Costi diretti della Cooperativa
Supervisione continua alle mediatrici linguistico culturali	5	3	20	5.140,00	Totale
Supervisione Centro di salute e ascolto per le donne immigrate e i loro bambini Ospedale San Carlo Borromeo	3	3	10	3.380,00	Non presente (finanziam. su progetto)
Supervisione Centro di salute e ascolto per le donne immigrate e i loro bambini Ospedale San Paolo	2	3	11	2.370,00	Non presente (finanziam. su progetto)
Supervisione all'équipe del progetto "Accogliere il mio bambino : accompagnamento alle mamme prima e dopo il parto" degli ospedali San Carlo Borromeo e San Paolo	6	3	9	1.600,00	Non presente (finanziam. su progetto)
Supervisione all'équipe dei Servizi di clinica transculturale a cura dell'équipe del Servizio di psicopatologia del bambino e dell'adolescente - Ospedale Avicenne di Bobigny (Parigi XIII)	1	7	10	3.970,00	Non presente (finanziam. su progetto)
Supervisione agli operatori dei servizi territoriali UONPIA e CFI (ex CPBA) e alle mediatrici linguistico culturali impegnate nel progetto "Accoglienza, valutazione psicodiagnostica e accompagnamento psicologico dei minori migranti e delle loro famiglie nei servizi materno infantili"	6	3	4	3.740,00	Non presente (finanziam. su progetto)

Formazione straordinaria anno 2010					
Titolo e contenuti percorso formativo	N. incontri formativi	Ore svolte a incontro	Numero partecipanti	Costo totale percorso	Costi diretti della Cooperativa
Seminari di formazione ad un assessment transculturale con nuovi modelli di accoglienza e diagnosi che tenga presente l'aspetto culturale nell'ambito del progetto UONPIA e CFI (ex CPBA) "Accoglienza, valutazione psicodiagnostica e accompagnamento psicologico dei minori migranti e delle loro famiglie nei servizi materno infantili"	2	5,5	8	5.470,00	960,00
Formazione agli operatori coinvolti nel progetto "Accogliere il mio bambino: accompagnamento alle mamme prima e dopo il parto" degli ospedali San Carlo Borromeo e San Paolo	2	5,5	24	5.680,00	2.200,00

4. Tirocini

Ogni anno la Cooperativa Crinali accoglie tirocinanti, che svolgono attività di tipo psicologico e sociale, sia nell'area psicosociale che nell'area clinica. Le tirocinanti provengono sia da facoltà universitarie, sia da scuole di specializzazione.

Sono attive convenzioni con le seguenti Università:

- Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano
 - Facoltà di psicologia
 - Facoltà di sociologia - Corso di laurea in scienze del servizio sociale
- Università degli Studi Milano Bicocca
 - Facoltà di psicologia
 - Facoltà di sociologia - Corso di laurea in servizio sociale
- Università degli Studi di Padova - Facoltà di psicologia
- Università degli Studi di Torino - Facoltà di psicologia

Le tirocinanti provenienti da facoltà universitarie vengono inserite presso i due "Centri di salute ascolto per le donne immigrate e i loro bambini" e presso i Servizi di clinica transculturale.

Ogni anno la Cooperativa mette a disposizione 4 posti ogni semestre. Nel corso del 2010 hanno avviato il tirocinio 8 persone. Negli anni la Cooperativa ha impiegato nelle proprie attività psicologhe o altre professioniste che hanno svolto il tirocinio presso i servizi della Cooperativa stessa.

Sono attive convenzioni con le seguenti Scuole di specializzazione:

- Scuola di specializzazione in psicologia del ciclo di vita - Università degli Studi Milano Bicocca
- Scuola di specializzazione in psicoterapia Centro Berne (Milano)
- Scuola di psicoterapia della famiglia Mara Selvini Palazzoli (Milano)
- Scuola di specializzazione in psicoterapia della LISTA (Milano)
- Centro studi di terapia della Gestalt (Milano)
- Master in formazione interculturale - Università Cattolica di Milano

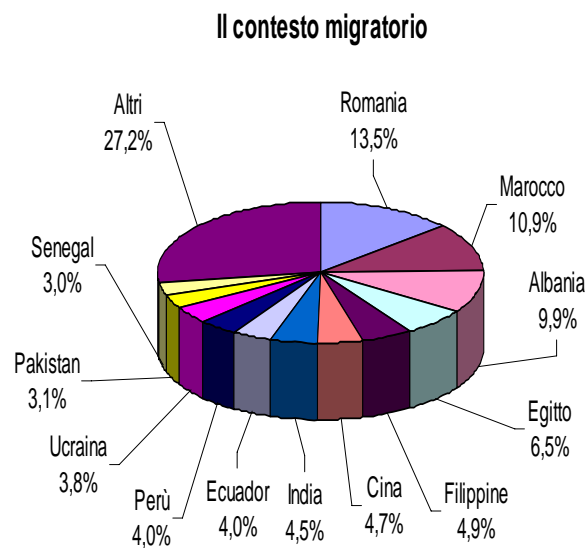
Nel corso del 2010 hanno avviato il tirocinio 3 persone.

È inoltre attiva una convenzione con l'Università degli Studi Milano Bicocca per il tirocinio di assistenti sociali. Nell'anno 2010 è stata accolta una tirocinante.

Tirocinanti da Università	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Tirocinanti accolte	5	5	6	5	5	7	8
Collaborazioni attivate con ex tirocinanti	2	3	6	6	5	13	5

ATTIVITÀ

L'obiettivo centrale dichiarato nella mission di Crinali è quello di promuovere il diritto alla salute e la qualità della vita dei migranti, in particolare delle donne e delle loro famiglie. Le attività della Cooperativa consistono quindi in servizi ed interventi centrati su un approccio transculturale, che tiene conto e valorizza come leva terapeutica la dimensione culturale (Devereux, Nathan, Moro). Nella metodologia di lavoro di Crinali è importante la figura della **mediatrice linguistico culturale**, anch'essa formata ad un approccio transculturale e con specializzazione rispetto ai diversi settori in cui interviene (sanitario, psicologico, educativo...). Nel modello costruito dalla Cooperativa le mediatrici linguistico culturali non intervengono come interpreti estemporanee, chiamate al momento su casi considerati "urgenti", ma sono figure professionali con delicate competenze relazionali, organicamente inserite nelle équipe dei servizi.



Il contesto migratorio

Le attività della Cooperativa Crinali si rivolgono all'utenza migrante, con particolare riguardo alle famiglie, alle donne e ai minori.

Questo è il contesto della realtà migratoria italiana e lombarda nel quale la Cooperativa opera.

Complessivamente in Italia, all'inizio del 2010, sono presenti quasi 5 milioni di immigrati regolari, pari a circa il 7% dell'intera popolazione italiana. Questo dato è rapidamente cresciuto negli ultimi anni ed è ancora in crescita: dal 5% del 2006, al 5,8% del 2007 al 6,5% del 2008, al 6,5 del 2009, fino al 7% del 2010.

In questo ambito, importante è la presenza di minori, che costituiscono il 22% della popolazione straniera: i nuovi nati in Italia da entrambi i genitori stranieri sono il 13% di tutti i nati in Italia, mentre i nati da madre straniera sono il 16,5%. La presenza di alunni stranieri nelle scuole è pari al 7,5% del totale degli alunni: il ritardo scolastico fra gli alunni stranieri è tre volte più elevato di quello degli italiani.

*In questo contesto, la Lombardia si colloca ai primi posti fra le regioni italiane, con il 10% di presenze straniere sul totale della popolazione (Emilia Romagna 10,5%; Umbria 10,4%; Veneto 9,8, Toscana 9,1%). La percentuale è del 10,3% in provincia di Milano e sale al 15,3% nella città di Milano, dove 1 persona su 6 è straniera e, se consideriamo solo i minori, 1 su 5 è straniero. Le donne rappresentano, nella nostra regione, il 48% del totale degli immigrati.**

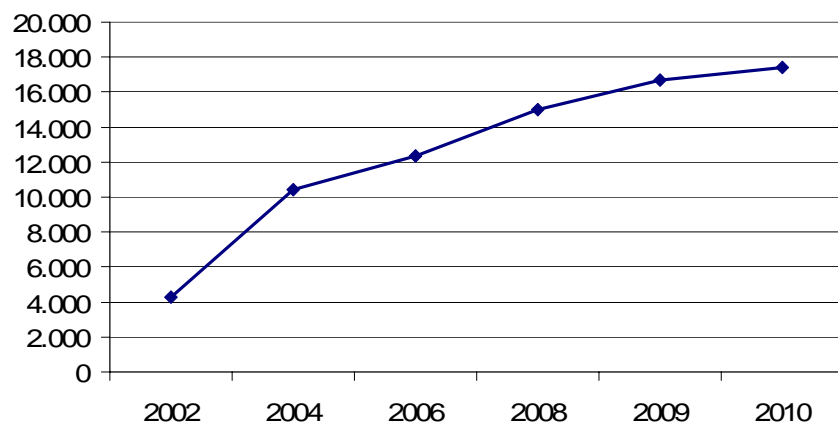
*Le nazionalità maggiormente presenti in Lombardia al 1° luglio 2010 sono: Romania (13,5% della popolazione immigrata); Marocco (10,9%); Albania (9,9%); Egitto (6,5%); Filippine, (4,9%); Cina (4,7%); India (4,5%); Ecuador (4%); Perù (4%); Ucraina (3,8%); Pakistan (3,1%), Senegal (3%). Complessivamente, le nazionalità presenti in Lombardia con almeno 5.000 unità sono 35.***

* Dati da Caritas/Migrantes, *Immigrazione, Dossier Statistico 2010, XX Rapporto*

**Dati da Fondazione ISMU, Regione Lombardia, *Rapporto 2010, L'immigrazione straniera in Lombardia*

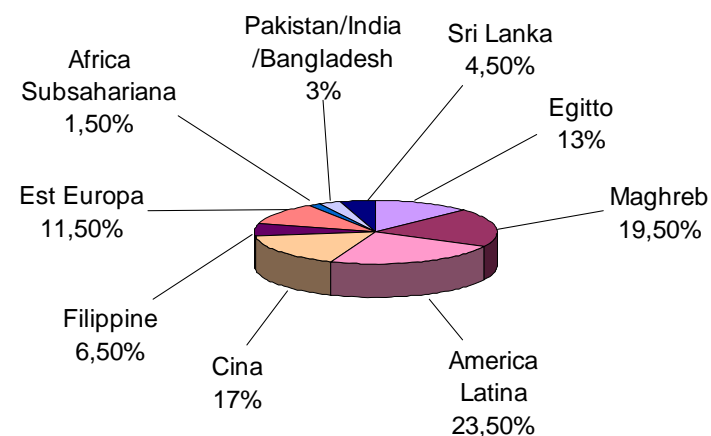
L'attività di mediazione linguistico culturale è in costante crescita, in ragione della progressiva crescita della rete dei servizi realizzati. In otto anni di attività, le ore di mediazione sono più che quadruplicate, giungendo, nel 2010, alla cifra di 17.400.

Andamento ore di mediazione linguistica e culturale



Il grafico mostra il peso percentuale degli interventi di mediazione per area geografica di provenienza delle mediatrici. Il dato è indicativo anche dell'affluenza per area geografica degli utenti immigrati nei servizi in cui opera la Cooperativa.

Ore di interventi di mediazione per area di provenienza



La figura della mediatrice linguistico culturale

Secondo il modello costruito dalla Cooperativa Crinali, la mediatrice linguistico culturale è un'operatrice che svolge la propria attività favorendo la comunicazione e la relazione fra operatrici ed operatori italiani dei diversi servizi e della scuola da una parte, e l'utenza immigrata dall'altra.

- La mediatrice è una donna immigrata che conosce bene la propria cultura ed ha sperimentato la migrazione;*
- Ha un diploma di scuola media superiore conseguito nel paese d'origine e ha una perfetta conoscenza, parlata e scritta, della propria lingua madre;*
- Ha frequentato in Italia un corso di formazione specifico e conosce bene la lingua e le logiche culturali e istituzionali italiane;*
- Opera nei servizi della società di accoglienza, con il compito di facilitare la relazione in situazioni che sono spesso di comunicazione a tre (utente - mediatrice - operatrice) e pertanto non si limita ad un puro interpretariato.*

La mediatrice non interviene dunque in modo estemporaneo su casi "urgenti" o "gravi", ma è una figura organicamente inserita nelle équipes dei servizi in cui opera.

Esercita continuamente una capacità di decentramento del proprio punto di vista, per mettersi in una posizione di equidistanza fra operatrice italiana e utente immigrata: non è partigiana né dell'una né dell'altra e in questo modo rende possibile una relazione rispettosa della soggettività di entrambe.

Dal punto di vista etico, la mediatrice linguistico culturale è legata al segreto professionale e si impegna a rispettare un preciso codice deontologico, definito dalla Cooperativa Crinali, che la guida nei suoi comportamenti con l'utenza, con il servizio e gli operatori, con le colleghe mediatrici.

Quella della mediatrice linguistico culturale è dunque una professione di aiuto e di cura:

- in primo luogo nei confronti delle donne immigrate: ne facilita l'accesso ai servizi; rende loro possibile comunicare i propri bisogni, comprendere le logiche delle istituzioni italiane, capire i comportamenti degli operatori, orientarsi nello spazio urbano;*
- in secondo luogo nei confronti delle operatrici italiane: permette loro di esercitare in modo efficace il proprio ruolo, capendo le richieste e i comportamenti delle utenti e facendo loro capire indicazioni e prescrizioni.*

Altre figure professionali – **psicologhe, assistenti sociali, counsellors** – intervengono inoltre nei servizi in cui la Cooperativa opera, realizzando un approccio integrato al problema della salute, che tenga conto della dimensione sanitaria, sociale, psicologica e culturale dei bisogni delle famiglie migranti, con particolare attenzione alla condizione delle donne e dei minori.

I servizi della Cooperativa si collocano prevalentemente nel campo della **sanità**. Vengono inoltre gestiti interventi di mediazione linguistico culturale e counselling nella **scuola**, che tuttavia hanno un peso quantitativo decisamente minoritario, poiché la maggior parte degli interventi svolti in passato non sono stati rifinanziati dagli enti interessati.

Un importante ruolo nelle attività della Cooperativa hanno infine gli interventi di **formazione** che le professioniste di Crinali realizzano sia nell'ambito dei propri servizi e progetti, sia nei confronti di operatori di enti esterni che ne facciano richiesta.

1. Sanità

1.1 Consulori familiari

La Cooperativa Crinali inserisce mediatrici linguistiche culturali nei consultori familiari con un modello organizzativo che prevede la presenza fissa di una mediatrice (di diversa etnia nei diversi consultori del territorio), una o due volte la settimana per 4 ore. Questo porta il servizio a valorizzare la funzione dell'accoglienza e a dare importanza alle differenze culturali nella relazione di aiuto e terapeutica.

Gli specifici servizi in cui la Cooperativa è coinvolta sono:

- *Servizio di mediazione linguistico culturale nei consultori familiari integrati (CFI) di Milano - Progetto d'intervento per la tutela della salute della madre e del bambino stranieri*

Le mediatrici sono presenti in 11 CFI - consultori familiari integrati - della ASL Milano. Il servizio è regolato da convenzioni apposite tra Cooperativa Crinali e ASL Milano - Dipartimento ASSI Servizio Famiglia.

- *Servizio di mediazione linguistico culturale destinato alla popolazione migrante*

Le mediatrici sono inserite in 7 consultori familiari della ASL Provincia di Milano 2. Il servizio è stato affidato a Crinali (novembre 2008 - ottobre 2010); a dicembre 2010 l'affidamento è stato rinnovato per altri due anni.

- Inserimento di mediatrici linguistiche culturali nel consultorio familiare del Villaggio della Madre e del Fanciullo di Milano, regolarizzato da contratto annuale.

Consultori familiari - dati anno 2010	N. utenti straniera*	Numero mediatrici	Ore di mediazione
ASL Milano	1.500	13	3.547,50
ASL Provincia di Milano 2	1.284	10	1.575,00

* i dati degli utenti sono raccolti a cura degli enti committenti.

1.2 Attività in ospedale

- *Centro di salute e ascolto per le donne immigrate e i loro bambini*, presente presso le A.A. O.O. S. Carlo Borromeo e S. Paolo di Milano, alla cui gestione Crinali collabora con le aziende medesime, in base ad un contratto.

Aperto tre mezzogiornate la settimana, il Centro è organizzato per facilitarne la fruizione da parte delle donne migranti: accesso possibile anche senza appuntamento, colloquio di accoglienza per tutte le pazienti che si presentano, attenzione particolare alla qualità dell'ascolto.

Si tratta di un luogo di cura per le problematiche di ambito materno infantile, nel quale è centrale l'attenzione ad un approccio complessivo alla persona e non solo ai suoi problemi di carattere sanitario. Il disagio o le problematiche di tipo fisico che le pazienti migranti esprimono sono infatti spesso strettamente intrecciati con problemi di ordine psicologico o sociale che non è possibile non affrontare. Per questo è presente un'équipe multiprofessionale che comprende sia figure di carattere medico sanitario, sia figure di carattere psicosociale: l'Azienda Ospedaliera mette a disposizione la ginecologa, l'ostetrica, la pediatra; la Cooperativa Crinali mette a disposizione mediatrici linguistiche culturali, psicologhe, assistenti sociali; ha l'incarico di coordinare le attività di formazione e supervisione degli operatori/trici dei due Centri.

- *Progetto "Accogliere il mio bambino: accompagnamento delle mamme prima e dopo il parto"* finanziato con Bando Regionale L.R. n.23/99 - Politiche regionali per la famiglia. Il progetto si svolge presso le A.A. O.O. S. Carlo Borromeo e S. Paolo di Milano.

Vengono gestite attività di ascolto e accompagnamento, sia individuale, sia di gruppo, rivolte a neomamme e donne presenti nei reparti di ostetricia e ginecologia, con particolare attenzione alle donne migranti: una psicologa svolge colloqui con l'obiettivo di prevenire il malessere e le forme più gravi di depressione post partum; un'ostetrica gestisce gruppi di accompagnamento alla nascita; una psicologa gestisce incontri di gruppo volti ad una riflessione sulla maternità responsabile, la contraccezione, le gravidanze indesiderate. In ciascuna delle attività descritte sono presenti mediatrici linguistiche culturali di diverse etnie, in alternanza.

Centri ospedalieri - dati anno 2010	N. utenti straniera*	Numero mediatrici	Ore di mediazione
Ospedale San Carlo Borromeo	795	9	3.287,50
Ospedale San Paolo	735	9	3.548,00

1.3 Clinica transculturale

La Cooperativa Crinali sperimenta un modello di approccio transculturale alle donne, ai minori migranti in difficoltà e alle loro famiglie, ispirandosi al modello francese di M. R. Moro, responsabile del Servizio di psicopatologia e medicina degli adolescenti della Maison des adolescents di Cochin e del Servizio di psicopatologia del bambino e dell'adolescente dell'Ospedale Avicenne di Bobigny (Parigi Università XIII).

Gli specifici servizi in cui la Cooperativa opera sono:

- *Servizio di clinica transculturale per i minori migranti e le loro famiglie.* In collaborazione con ASL Milano Servizio Famiglia, il servizio è attivo un pomeriggio alla settimana presso la sede ASL di Largo De Benedetti, 1, Milano.
- *Servizio di clinica transculturale per i minori migranti e le loro famiglie.* In collaborazione con il Comune di Pioltello, il servizio è attivo un pomeriggio la settimana, presso la sede di Pioltello in via Aldo Moro 22.

Il Servizio di clinica transculturale di Milano è stato gestito con fondi erogati dall'ASL Milano nell'ambito del progetto "Migrazione e disagio psichico in età evolutiva e nell'adulto" di cui ente capofila è la UONPIA della Fondazione Policlinico di Milano.

Il Servizio di clinica transculturale di Pioltello è stato finanziato dalla Cooperativa Crinali attraverso i fondi del 5 per mille anno 2008.

Servizi di clinica transculturale - anno 2010	
Totale casi trattati	49
Famiglie seguite con presa in carico diretta	31
Famiglie seguite indirettamente (attraverso consulenza alle operatrici/ori dei servizi del territorio)	18
Consultazioni con dispositivo gruppale alle famiglie	125
Operatrici (mediatrici linguistico culturali, psicoterapeute)	12

Il gruppo terapeutico transculturale

Il Servizio è costituito da uno spazio terapeutico di gruppo, in cui il paziente e la sua famiglia vengono accolti da una terapeuta principale e più coterapeuti di provenienza culturale diversa, tutti appositamente formati all'approccio transculturale. La terapeuta principale conduce la seduta, dialogando direttamente con la famiglia e dando la parola ai coterapeuti. I/coterapeuti/e hanno il compito di far circolare punti di vista diversi e immagini culturalmente differenziate, intervenendo quando la terapeuta principale dà loro la parola. Due mediatrici linguistico culturali, appositamente formate, sono presenti in qualità di coterapeute, con il compito di rappresentare la pluralità delle culture, dei punti di vista e dei saperi diversi. Un interprete, quando i pazienti lo desiderano, permette loro di esprimersi nella propria lingua madre. Trattandosi di un servizio psicologico di secondo livello, che opera su invio da parte dei servizi del territorio, possono partecipare alla seduta di gruppo anche gli operatori invianti, con l'obiettivo di mantenere una strategia comune nei diversi interventi che coinvolgono uno o più membri della famiglia. Normalmente ciascuna famiglia viene vista una volta al mese per una seduta della durata di due ore.



1.4 Servizi per i minori

La Cooperativa collabora con alcuni servizi pubblici per i minori, per promuovere un approccio transculturale volto a migliorare le modalità di accoglienza e la presa in carico di bambini e adolescenti stranieri e delle loro famiglie.

Fa parte di queste attività la sperimentazione di nuove modalità di valutazione e somministrazione di test diagnostici, ispirate alla clinica transculturale e capaci di tener conto della differenza linguistica e culturale di cui i bambini migranti e i loro genitori sono portatori. La Cooperativa è presente sia attraverso l'inserimento di mediatrici linguistico culturali formate in modo specifico, sia attraverso un'attività di ricerca e formazione delle operatrici/operatori dei servizi che partecipano alla sperimentazione.

In particolare la Cooperativa è coinvolta nel progetto:

- *Accoglienza, valutazione psicodiagnostica e accompagnamento psicologico dei minori migranti e delle loro famiglie nei servizi materno infantili*
Attivo in 3 CFI - consultori familiari integrati - della ASL Milano e in 2 UONPIA delle Aziende Ospedaliere San Carlo Borromeo e San Paolo di Milano.
Il progetto è strettamente collegato con il Servizio di consultazione transculturale attivo presso la sede dell'ASL di Milano.
- Interventi di homevisiting di mediatrici linguistico culturali in collaborazione con C.A.F. - Centro di aiuto al bambino e alla famiglia in crisi, Milano.

CPBA e UONPIA*	
Utenti	132
Operatrici (mediatrici ling culturali)	6

CAF*	
Utenti	22
Operatrici (mediatrici ling culturali)	5

* i dati degli utenti sono raccolti a cura dei servizi.

2. Scuola

La modalità di intervento nella scuola da parte della Cooperativa Crinali prevede, sia l'utilizzo della mediazione linguistico culturale, sia l'attivazione di uno spazio di counselling. Le mediatrici linguistico culturali intervengono per l'accoglienza dei ragazzi migranti neoarrivati, per affiancare in classe quelli con maggiori problemi, per facilitare l'incontro e il dialogo fra le famiglie e la scuola. Il counselling è uno spazio di ascolto in cui un professionista formato all'approccio interculturale, affiancato quando necessario da una mediatrice, incontra i ragazzi più in difficoltà, compie con loro un percorso di accompagnamento, incontra i genitori, è a disposizione degli insegnanti che chiedano una consulenza sulla gestione di alcune situazioni difficili.

Gli specifici interventi svolti dalla Cooperativa nell'anno scolastico 2009/2010 sono stati di scarsa rilevanza, a causa della mancata approvazione di progetti da noi presentati a diversi enti.

Si è pertanto svolto unicamente un *Intervento di mediazione linguistico culturale e di counselling nelle scuole del Comune di Pioltello*, finanziato dallo stesso Comune di Pioltello.

Interventi nelle scuole di Pioltello	
Totale alunni	50
Interventi di counselling	40 ore
Interventi di mediazione	190 ore
Mediatrici linguistico culturali	12

3. Formazione

L'approccio all'utenza migrante comporta la necessità per gli operatori di rivedere le proprie modalità e procedure e di riflettere sugli aspetti della condizione migratoria che rendono utenti e pazienti particolarmente fragili e problematici. La mediazione linguistico culturale è un utile strumento per affrontare queste difficoltà, ma bisogna saperla usare correttamente. Per questo, nei progetti di intervento gestiti dalla Cooperativa Crinali, sono quasi sempre presenti momenti formativi rivolti a coloro che operano nei servizi coinvolti e momenti di supervisione congiunti con le mediatrici.

Inoltre, l'esperienza di questi anni e in particolare la sperimentazione di approcci innovativi nell'ambito psicologico e psicoterapeutico, ha fatto sì che diverse realtà abbiano richiesto alla Cooperativa di organizzare percorsi formativi per i propri operatori. I corsi sono rivolti ad operatori della sanità, psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali, insegnanti ed educatori, personale amministrativo. La formazione in ambito sanitario viene normalmente riconosciuta dal Ministero della Salute ai fini dell'assegnazione dei crediti formativi ECM (Educazione Continua in Medicina).

Nel 2010 si sono svolti i seguenti interventi formativi e di supervisione:

- *Corso annuale di formazione in clinica transculturale (sett 2009 – ott 2010)*
Il corso, promosso e gestito direttamente dalla Cooperativa, è rivolto a chi desidera acquisire una formazione approfondita per un migliore approccio ai migranti in campo sanitario, sociale, psicologico e educativo.
Durata del corso: 128 ore. Numero partecipanti: 26.
- *Incontri di supervisione, discussione casi e formazione*
Gli incontri sono stati rivolti ad operatrici/ori di UONPIA e CFI - consultori familiari integrati - nell'ambito del progetto "Accoglienza, valutazione psicodiagnostica e accompagnamento psicologico dei minori migranti e delle loro famiglie nei servizi materno infantili", in collaborazione con ASL Milano e Aziende Ospedaliere San Carlo Borromeo e San Paolo di Milano.
Numero ore complessive: 30. Numero partecipanti: 15.

- *Incontri di formazione e supervisione nell'ambito del progetto "Accogliere il mio bambino: accompagnamento alle mamme prima e dopo il parto"*
Gli incontri sono stati rivolti alle operatrici del progetto svolto presso gli Ospedali San Paolo e San Carlo Borromeo di Milano.
Numero ore complessive: 14. Numero partecipanti: 20.
- *La comunicazione e la relazione con famiglie, donne e bambini migranti*
Interventi formativi con le operatrici e le volontarie dell'Associazione Donne Internazionali di Bergamo nell'ambito della Rete per la salute riproduttiva delle donne migranti.
Durata del corso: 12 ore. Numero partecipanti: 25.
- *La complessità della valutazione e presa in carico dei pazienti migranti*
Cinque incontri di supervisione rivolti ad operatori della UONPIA dell'Ospedale L. Sacco di Milano.
Numero ore complessive: 15. Numero partecipanti: 12.
- *Percorso formativo rivolto a operatori delle UONPIA di Piacenza*
Sono state affrontate le problematiche legate all'accoglienza delle famiglie migranti nei servizi della neuropsichiatria infantile.
Durata del corso: 16 ore. Numero partecipanti: 100.
- *Percorso formativo per operatori della UONPIA della Fondazione Policlinico di Milano*
Il corso ha previsto incontri sul tema dell'approccio agli utenti migranti, con particolare riguardo ai minori in età scolare e agli adolescenti.
Durata del corso: 42 ore. Numero partecipanti: 30.
- *Intervento formativo per mediatrici linguistico culturali*
L'intervento è stato rivolto a operatrici e mediatrici dei consultori familiari di Cagliari che collaborano con l'associazione AIDOS Sardegna.
Durata del corso: 7 ore. Numero partecipanti: 70 operatori.

- *Ragazzi migranti e integrazione nella scuola*
Due giornate di formazione rivolte a insegnanti e operatori delle scuole del territorio di Fermo.
Durata del corso: 14 ore. Numero partecipanti: 80.

- *Corso di formazione rivolto ad operatori dell'ASL di Lodi*
Due interventi sulle problematiche dell'approccio alle mamme migranti e ai loro bambini nei servizi di base materno infantili.
Durata del corso: 7 ore. Numero partecipanti: 80.

- *Famiglie e minori migranti*
Interventi di formazione per operatori dei servizi e insegnanti del Distretto Sociale dell'Abbatense sulle problematiche delle famiglie e dei minori migranti.
Durata del corso: 12 ore. Numero partecipanti: 30.

- *Prevenzione e comunicazione per la popolazione migrante*
Incontri formativi e laboratori rivolti ad operatori del dipartimento prevenzione dell'ASL Provincia Milano 2, per la predisposizione di materiale informativo e di sensibilizzazione rivolto a pazienti migranti, sulle tematiche della prevenzione.
Durata del corso: 20 ore. Numero partecipanti: 12.

- *L'approccio transculturale con minori e famiglie migranti*
Incontri formativi rivolti a volontari della associazione ABIO Milano, 1° edizione.
Durata del corso: 9 ore. Numero partecipanti: 70.

- *Intervento di formazione rivolto ad operatori del consultorio familiare dell'ASL Vallecamonica-Sebino*
Una giornata dedicata alle problematiche della maternità in terra di migrazione.
Durata del corso: 7 ore. Numero partecipanti: 30.

Formazione erogata nel 2010
Percorsi formativi n. 14
Ore di formazione n. 333
Partecipanti n. 600

RICERCA E RETI

1. Studio e ricerca

Una caratteristica della Cooperativa Crinali è l'intreccio continuo tra pratica clinica, ricerca e formazione.

I terreni di maggiore interesse per la Cooperativa sono:

- la trasmissione degli effetti del trauma migratorio da una generazione all'altra;
- i processi psichici e sociali che le donne migranti vivono nella maternità e le problematiche inerenti ai processi di attaccamento nelle prime fasi di vita del bambino;
- i problemi di apprendimento e inserimento scolastico dei bambini e degli adolescenti migranti;
- i complessi processi psichici e relazionali messi in moto dai ricongiungimenti familiari nei genitori e nei figli.

Su questi terreni la pratica clinica di prevenzione e cura nei servizi materno infantili è oggetto di riflessione e di ricerca da parte dell'équipe di Crinali.

Le professioniste di Crinali sono in relazione continua con la prof.ssa Marie Rose Moro e la sua équipe (Università Parigi XIII) per aggiornamenti e supervisione.

Per quanto riguarda la sperimentazione di processi diagnostici e di assessment utilizzabili in campo transculturale, l'équipe di Crinali è in contatto con il prof. Stephen E. Finn (Center for Therapeutic Assessment di Austin Texas).

2. Pubblicazioni e video

- CATTANEO M.L./DAL VERME S., *Terapia transculturale per le famiglie migranti*, 2009, Milano, Edizioni FrancoAngeli.
Il testo propone una tecnica terapeutica per l'intervento con famiglie migranti, che si concentra sulla cultura d'appartenenza e sul trauma della migrazione. Il dispositivo, basato sul gruppo terapeutico multiculturale, permette di centrare l'attenzione sulla sofferenza della famiglia, per aiutarla a ristabilire legami e radici e a dare senso alla propria esperienza migratoria.
- COOPERATIVA CRINALI, BALOSSI RESTELLI A./DE PADOVA S. (a cura di), *Tessere fili spezzati*, 2009, Milano.
Video che propone spunti di riflessione sulla clinica transculturale.
- CATTANEO M.L./DAL VERME S., *Donne e madri nella migrazione. Prospettive transculturali e di genere*, 2005, Milano, Edizioni Unicopli.
Il libro vuol far conoscere la clinica transculturale, come strumento di cura e prevenzione della sofferenza psichica dei migranti, in particolare delle donne, per le quali tale sofferenza dipende anche dalle difficoltà legate alla dimensione di genere.
- *L'accoglienza delle famiglie migranti nei servizi di neuropsichiatria e di psicologia per i bambini e gli adolescenti: primi risultati di una sperimentazione in corso*, Atti del convegno, Milano 29 novembre 2006 (in collaborazione con il Comune di Milano).
Conclusione di un anno di lavoro in CPBA e UONPIA della città di Milano.
- *Quaderno di formazione alla Clinica Transculturale*, ottobre 2006 (in collaborazione con il Comune di Milano).
Propone riflessioni sull'approccio alle famiglie migranti e sui problemi legati all'essere genitori e figli in migrazione.

- *Adolescenza e migrazione: counselling psicologico e laboratori interculturali a scuola*, Atti del convegno, Milano, 11 novembre 2004.
Risultati del progetto "Prevenire l'emarginazione sociale degli adolescenti immigrati: un nuovo modello di intervento", finanziato dalla Regione Lombardia e dalla Fondazione Cariplo.
- *Disagio psichico dei minori migranti e possibilità di intervento da parte dei servizi*, Atti del convegno, Milano, 7 maggio 2004.
Risultati del lavoro svolto nell'ambito del Servizio di consultazione transculturale per i minori migranti e le loro famiglie, in rete con i servizi materno infantili della ASL Città di Milano, Dipartimento ASSI.

3. Seminari e convegni

La Cooperativa Crinali, nell'ambito dei progetti e degli interventi in cui è coinvolta, organizza anche convegni e seminari. In particolare, nel 2010 si sono svolti:

- *L'assessment terapeutico con genitori e figli: una modalità innovativa di valutazione psicologica e intervento clinico*, 6 ottobre 2010.
L'incontro è stato gestito dal prof. Stephen E. Finn, fondatore del Center for Therapeutic Assessment - Austin Texas, USA;
- *Accogliere mamme e bambini: l'ospedale come luogo per costruire legami*, 1 novembre 2010.
L'incontro è stato tenuto dalla prof.ssa Françoise Molénat dell'Ospedale di Montpellier, France.

4. Reti

La Cooperativa Crinali nei propri servizi opera in una logica di rete:

- I *Centri di salute e ascolto per le donne immigrate e i loro bambini* degli Ospedali San Carlo Borromeo e San Paolo di Milano, ricevono e inviano reciprocamente utenti da e a servizi pubblici e del privato sociale del territorio della città di Milano: CFI - consultori familiari integrati - dell'ASL, Villaggio della madre e del fanciullo, C.A.F., Servizio Madre Segreta dell'Amministrazione Provinciale;
- I CFI - consultori familiari integrati - dell'ASL Milano e le UONPIA degli ospedali Fatebenefratelli, Niguarda Ca' Grande, Policlinico, L. Sacco, San Carlo Borromeo, San Paolo di Milano, sono in collegamento con il Servizio di clinica transculturale gestito dalla Cooperativa Crinali presso il CFI - consultorio familiare integrato - dell'ASL Milano di Largo De Benedetti, 1;
- I consultori familiari e le UONPIA del territorio dell'ASL Provincia Milano 2, i Servizi Sociali del Comune di Pioltello, sono in collegamento con il Servizio di clinica transculturale gestito dalla Cooperativa Crinali presso lo spazio di Via Aldo Moro, 22 del Comune di Pioltello;
- La Cooperativa Crinali è fra gli aderenti al Tavolo d'area dei minori e famiglia nell'ambito del Piano di Zona del Distretto Sociale Sud Est Milano.

RISORSE ECONOMICHE

- ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

1. La costruzione della ricchezza

	Valore Aggiunto	% su VP
Valore della Produzione	733.635	100,00
Ricavi area sanità	593.969	80,96
Ricavi area scuola	13.997	1,91
Ricavi area formazione	108.316	14,76
Ricavi e proventi diversi	17.353	2,37
Costi di produzione / gestione	44.704	6,09
<i>Fornitori profit</i>		
Acquisti da fornitori	8.547	1,16
Costi per servizi amministrativi	19.190	2,62
Costi per godimento di beni di terzi	6.554	0,89
Costi per servizi e consumi (utenze)	3.575	0,49
Costi per servizi commerciali	2.634	0,36
Altri Costi	3.898	0,53
Manutenzioni beni di terzi	306	0,04
sub-totale	44.704	6,09
<i>Fornitori nonprofit</i>		
Costi per godimento di beni di terzi	0	0,00
sub-totale	0	0,00
Valore aggiunto gestione caratteristica	688.931	93,91

	Valore Aggiunto	% su VP
Elementi finanziari e straordinari di reddito	- 8.978	-1,22
Interessi attivi/passivi bancari	- 2.420	-0,33
Sopravvenienze attive/passive	- 3.676	-0,50
Interessi passivi prestito sociale	- 2.785	-0,38
Interessi passivi su finanzia. di terzi	- 97	-0,01
Valore aggiunto globale lordo	679.953	92,68
Ammortamenti e svalutazioni	1.369	0,19
ammortamenti	1.157	0,16
Minusvalenze/sopravvenienze passive	212	0,03
Valore aggiunto globale netto = ricchezza distribuita	678.584	92,50

Il **valore della produzione** nel corso del 2010 è stato di 733.635 Euro, il 9% in meno rispetto all'anno precedente.

Il valore della produzione è prodotto per circa l'81% da ricavi provenienti dal settore sanità. Seguono in ordine di rilevanza economica i fatturati provenienti dall'area formazione (14,8%) e dall'area scuola (1,9%).

Si sottolinea che una larga parte delle entrate della Cooperativa proviene da finanziamenti di progetti annuali presentati su bandi di leggi di settore. Inoltre circa il 36% del fatturato è costituito dai servizi erogati all'interno dei "Centri di salute e ascolto per donne immigrate e i loro bambini" delle Aziende Ospedaliere San Carlo Borromeo e San Paolo, affidati in appalto a Crinali.

La riduzione del fatturato del 9% è legata al fatto che il 2009 era stato caratterizzato da un grosso progetto finanziato dalla Regione Lombardia, che aveva avuto carattere di eccezionalità e che aveva per lo più comportato azioni di formazione rivolte agli operatori sociosanitari del territorio della Lombardia. Ci preme sottolineare che la quasi totalità del fatturato dell'area formazione svolta nel 2010 proviene da committenza diretta e non da finanziamenti su progetti. Ciò significa che è aumentata la visibilità della Cooperativa Crinali e il riconoscimento della sua competenza da parte della committenza.

La Cooperativa è esposta a rischi di significative oscillazioni nell'approvazione di progetti ad enti pubblici, che rendono annualmente fluttuanti le entrate e richiedono una elevata flessibilità organizzativa. Nel 2010 sono stati presentati progetti che hanno ottenuto l'approvazione per la loro innovatività ma non sono stati ammessi al finanziamento.

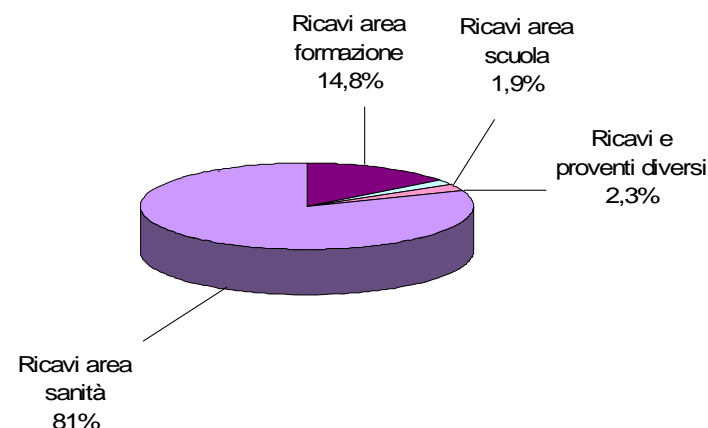
I **costi di produzione e gestione** sono contenuti e rappresentano poco più del 6% del totale del valore della produzione.

Gli **elementi finanziari di reddito** sono costituiti prevalentemente da interessi passivi bancari e sul prestito sociale.

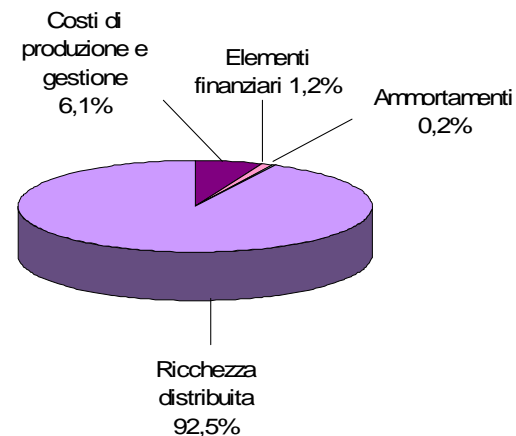
Gli **elementi finanziari di reddito** sono costituiti prevalentemente da interessi e sopravvenienze passive bancarie e interessi sul prestito sociale.

Gli **ammortamenti**, imputati secondo normativa, riguardano l'acquisto di beni materiali.

Valore della produzione anno 2010



Ricchezza distribuita su totale valore della produzione 2010



2. La distribuzione della ricchezza

	Valore Aggiunto	% su VP
RICCHEZZA DISTRIBUITA	678.584	92,50
Ricchezza distribuita a lavoratori	660.139	89,98
<i>Soci lavoratori</i>		
costo personale tempo indeterminato	23.483	3,20
costi per collaborazioni a progetto	305.640	41,66
costi per collaborazioni professionali	66.621	9,08
subtotale	395.745	53,94
<i>Lavoratori non soci</i>		
costo personale occasionale	43.342	5,91
costi per collaborazioni a progetto	171.200	23,34
costi per collaborazioni professionali	47.907	6,53
spese viaggio professionisti	1.944	0,27
subtotale	264.394	36,04
Ricchezza distribuita al settore nonprofit	8.845	1,21
centrale Cooperativa: assoc. e revis.	4.054	0,55
associazioni / rete nonprofit	4.600	0,63
3% sull'utile a Coopfond	191	0,03
Ricchezza distribuita all'ente pubblico	3.410	0,47
bolli, IVA Indetraibile, tasse, sanzioni	1.086	0,15
costi per i corsi ECM	2.324	0,32
Ricchezza trattenuta dalla Cooperativa sociale	6.190	0,84

In coerenza con le finalità mutualistiche dell'essere Cooperativa, Crinali distribuisce circa il 90% delle risorse prodotte a socie e lavoratrici.

In particolare le socie lavoratrici di Crinali percepiscono il 53,94% del valore della produzione, rispettando il criterio di mutualità prevalente.

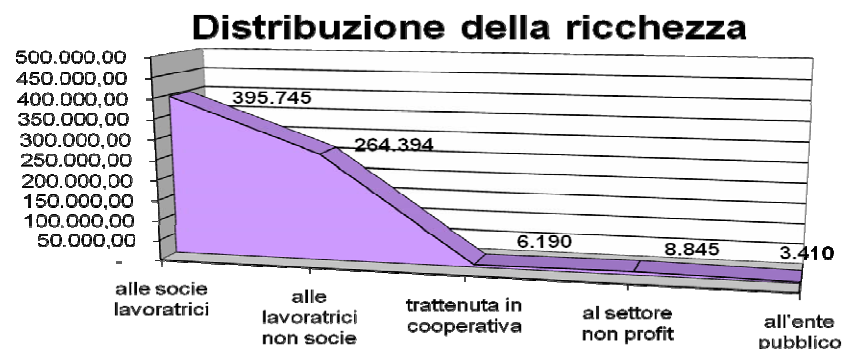
È importante sottolineare come la ricchezza distribuita alle lavoratrici di Crinali è anche da considerarsi, almeno parzialmente, come ricchezza distribuita all'intera comunità, in quanto va a compensare prestazioni lavorative a carattere socio-sanitario, psicologico ed educativo rivolte a donne e famiglie immigrate.

A questo proposito sottolineiamo che i fondi percepiti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali relativi al 5 x mille dell'Irpef, sono stati dalla Cooperativa Crinali destinati a dare continuità al Servizio di clinica transculturale presso il Comune di Pioltello. Tale servizio è rivolto a minori e famiglie migranti in difficoltà e offre loro un sostegno psicoterapeutico che li aiuta nell'affrontare il disagio provocato dal trauma migratorio.

Una quota della ricchezza è destinata all'ente pubblico, per il pagamento di tasse, bolli, IVA indetraibile e costo per i crediti formativi ECM (Educazione Continua in Medicina).

Una piccola quota di ricchezza è distribuita presso il settore non profit, sia alla centrale Cooperativa, sia a sostegno dell'attività della Libera Università delle Donne con la quale Crinale condivide obiettivi e ideali.

Nel 2010 la ricchezza trattenuta da Crinali, corrispondente all'utile di esercizio, è di 6.190 euro (0,84% del totale del valore della produzione).



CONCLUSIONI E PROSPETTIVE FUTURE

Dalla lettura di questo terzo bilancio sociale si possono trarre alcune riflessioni complessive sulla vita e lo sviluppo della Cooperativa Crinali.

Questi i dati significativi che emergono:

- negli ultimi anni, il fatturato e le attività lavorative delle socie e delle collaboratrici hanno visto un aumento costante: la riduzione del 9% del fatturato dal 2009 al 2010: (da Euro 810.210 a Euro 733.635), è dovuta alla presenza nel 2009 di un grosso progetto regionale che aveva carattere di eccezionalità;
- la rete dei servizi sociali e sanitari con i quali la Cooperativa Crinali collabora si è ulteriormente allargata, andando a comprendere, oltre ai consultori familiari integrati (ex CPBA) dell'ASL Milano e le Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile degli ospedali San Paolo e San Carlo Borromeo, le Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile degli ospedali Fatebenefratelli, Niguarda Ca' Granda, Policlinico, L. Sacco;
- è aumentata in modo considerevole l'attività di formazione sull'approccio transculturale, prevalentemente in ambito sanitario, commissionata direttamente da enti pubblici o del privato sociale e non finanziata da progetti: questo segnala un aumento della visibilità della Cooperativa rispetto ai soggetti di riferimento.

Si auspica che l'andamento complessivo della Cooperativa continui a rispecchiare questo positivo trend di crescita, pur non ignorando il rischio connesso all'approvazione o meno di progetti presentati su bandi di leggi di settore. A questo proposito si sottolinea nuovamente che obiettivo fondamentale della Cooperativa Crinali è quello di consolidare i propri interventi, ovviando alla precarietà dei progetti, per lo più a durata annuale. Ciò sarà possibile se, come le socie di Crinali auspicano, la collaborazione continuativa con gli enti sociali e sanitari porterà al superamento della logica progettuale e alla progressiva trasformazione degli interventi della Cooperativa in servizi stabili.