

SERCOOP

CONSORZIO DEI COMUNI DEL RHODENSE
PER I SERVIZI ALLA PERSONA

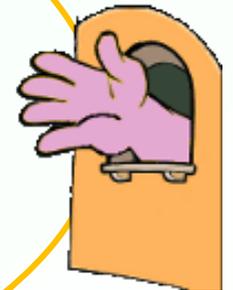
INCLUSIONE
SOCIALE



MINORI

BILANCIO SOCIALE ANNO 2008

DISABILI



SERVIZI
SOCIALI



ANZIANI

Questo Bilancio Sociale è il frutto di un lavoro partecipato a cui ha contribuito parte del gruppo di lavoro di SER.CO.P. e dei fornitori.

Si ringraziano:

Roberta Afker, Simona Anelli, Giuseppe Cangialosi, Barbara Carolo, Giada Chiavelli, Cristina Daverio, Loredana Lanzoni, Giuliana Lombardi, Flavio Manzoli, Roberta Monti, Francesca Musicco, Andrea Prandin, Gisella Raimondi, Federica Rivolta, Cristina Visentin;

Il gruppo di redazione

Guido Ciceri,

Laura Alessandri

Izaskun Ruiz de Apodaca

INDICE

I.	PREMESSA.....	1
1.1	DEFINIZIONE DI BILANCIO SOCIALE	1
1.2	PREMESSA METODOLOGICA	2
1.3	PROFILO DEL TERRITORIO.....	2
1.3.1	DATI DEMOGRAFICI	2
1.3.2	LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE.....	5
II.	SER.CO.P.	10
2.1	IDENTITÀ AZIENDALE	10
2.1.1	STORIA	10
2.1.2	MISSION.....	12
2.1.3	GOVERNANCE.....	13
2.2	RISORSE PROFESSIONALI	13
III.	ATTIVITÀ E SERVIZI.....	22
3.1	AREA MINORI E FAMIGLIA.....	24
3.1.1	SERVIZIO TUTELA MINORI	25
3.1.2	SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO SCUOLA-FAMIGLIA-TERRITORIO	42
3.1.3	SPAZIO NEUTRO.....	51
3.1.4	CENTRO AFFIDI	55
3.1.5	PROGETTO UNITÀ OPERATIVA DI PREVENZIONE (L. 45/98).....	60
3.2	AREA DISABILI	62
3.2.1	SERVIZIO TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO DISABILI.....	63
3.2.2	SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI.....	71

3.2.3	ASSEGNO DI CURA DISABILI.....	81
3.3	AREA ANZIANI.....	82
3.3.1	SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE	82
3.3.2	ASSEGNO DI CURA ANZIANI.....	88
3.3.3	SERVIZIO ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA (SPORTELLI BADANTI).....	91
3.4	AREA INCLUSIONE SOCIALE	99
3.4.1	SPORTELLI STRANIERI.....	99
3.4.2	PROGETTO IN CORDATA DOPPIA (L. 328 art. 28)	104
3.4.3	PROGETTO SENZA FRONTIERE (L. 40/98)	108
IV.	RISORSE ECONOMICHE (COSTI E RICAVI)	Errore. Il segnalibro non è definito.

I. PREMESSA

1.1 DEFINIZIONE DI BILANCIO SOCIALE

SER.CO.P. ha deciso di dotarsi di uno strumento di rendicontazione e conoscenza rispetto alla propria attività pubblicando il bilancio sociale, di cui questa edizione rappresenta il numero zero.

Lo scopo è quello di concretizzare l'impegno di mettere tutte le persone e le istituzioni interessate, a partire dai soci, nella condizione di verificare e valutare i modi con cui SER.CO.P. persegue i propri obiettivi e consegue i risultati.

Questo documento è quindi un essenziale elemento di conoscenza e trasparenza rivolto alle amministrazioni, agli operatori, ai fornitori, al terzo settore, alle associazioni di tutela, gli utenti dei servizi e, in generale, ai cittadini interessati a conoscere gli andamenti della cosa pubblica, al fine di poter esprimere un giudizio e una valutazione informata rispetto al modo in cui SER.CO.P. interviene e impiega le risorse pubbliche assegnate.

Riteniamo necessario e rispondente ad un criterio di responsabilità sociale che un ente documenti, renda visibile ed esplicito con semplicità e chiarezza i principi, le caratteristiche salienti e i risultati di una gestione, recuperando anche il senso e il significato di una modalità di operare ed intervenire in campo sociale.

Da un lato quindi un processo di documentazione e attestazione di quanto è stato fatto; dall'altro un processo di apprendimento interno all'azienda che, a partire da una riflessione sul "prodotto" e sugli esiti della propria azione, attivi un processo di apprendimento e miglioramento degli stili di lavoro e delle procedure operative. Per questa ragione è stata fatta la scelta forte di produzione interna del bilancio sociale (in luogo dell'affidamento ad una ditta specializzata), con il coinvolgimento e la partecipazione di buona parte degli operatori dell'azienda; ciò risponde a due diversi obiettivi:

- i) una presa di coscienza da parte di tutta la macchina operativa del proprio agire quotidiano, al fine di avviare e instaurare processi di apprendimento e riflessività attraverso i quali crescere e migliorare;
- ii) una attenzione all'impiego delle risorse economiche.

Questo lavoro è l'esito di uno sforzo considerevole, che sicuramente necessita di miglioramenti e aggiustamenti ma che speriamo possa contribuire e rendere evidente il lavoro e l'operatività dei servizi sociali del Distretto del rhodense.

1.2 PREMESSA METODOLOGICA

Questo primo bilancio sociale di SER.CO.P. è frutto di un lavoro che ha visti coinvolti gli uffici amministrativi del Consorzio, gli operatori dei Comuni e i vari fornitori dei servizi.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio Sociale comprende l'attività di SER.CO.P. nell'anno 2008.

Il documento si articola in tre capitoli principali:

1. **SER.CO.P.:** presenta le informazioni e i dati relativi all'identità aziendale (storia, mission, governance, risorse professionali, programmazione e gestione).
2. **Attività e servizi:** articolazione dei contenuti di ogni servizio gestito (diviso tra area minori, area disabili. Area anziani e area inclusione).
3. **Risorse economiche (costi e ricavi):** costituisce il tramite tra le informazioni del Bilancio Sociale e i dati economico-finanziari del Bilancio di Esercizio. Attraverso l'esposizione dell'andamento gestionale si evince il significativo aspetto.

1.3 PROFILO DEL TERRITORIO

1.3.1 DATI DEMOGRAFICI

Il territorio si compone di 9 Comuni (Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Mse.Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Mse. Milanese e Vanzago) di dimensioni demografiche diverse.

Al 31 dicembre 2008 abitano nell'Ambito territoriale del rhodense circa 168.000 persone (si veda tabella 1). Rispetto al 2005 si registra una crescita della popolazione pari a circa il 2%, che si distribuisce in modo disomogeneo tra i Comuni; in particolare sono sostenuti i tassi di crescita dei due Comuni più piccoli, che incrementano gli abitanti quasi dell'8%.

I caratteri del territorio dell'Ambito non sono omogenei; alcuni Comuni confinano direttamente con Milano e sono in un certo senso "uniti" alla grande città. Il Comune di Rho costituisce di fatto una città di medie dimensioni e rappresenta quasi un terzo degli abitanti dell'Ambito; gli altri Comuni di piccole dimensioni rappresentano realtà meno connesse alla grande città e con caratteristiche di composizione sociale differenti.

Il territorio si caratterizza non solo per la presenza di centri differenziati per dimensione e caratteri, ma anche per una differente distribuzione per fasce d'età (si veda la tabella).

**TERRITORIO DEL RHODENSE:
I COMUNI E LA POPOLAZIONE DELL'AMBITO**

COMUNE di LAINATE

Pop. 25.062
Pari al 15 % del totale della
pop. dell'ambito

COMUNE di ARESE

Pop. 19.543
Pari al 12 % del totale della pop.
dell'ambito

COMUNE di POGLIANO

MSE.MILANESE

Pop. 8.209
Pari al 5 % del totale della pop.
dell'ambito

**AMBITO DEL RHODENSE
ANNO 2008
168.056 ABITANTI IN TOTALE**

COMUNE di RHO

Pop. 50.298
Pari al 30 % del totale della pop.
dell'ambito

COMUNE di VANZAGO

Pop. 8.496
Pari al 5 % del totale della pop.
dell'ambito

COMUNE di PREGNANA MILANESE

Pop. 6.481
Pari al 4 % del totale della pop.
dell'ambito

COMUNE di PERO

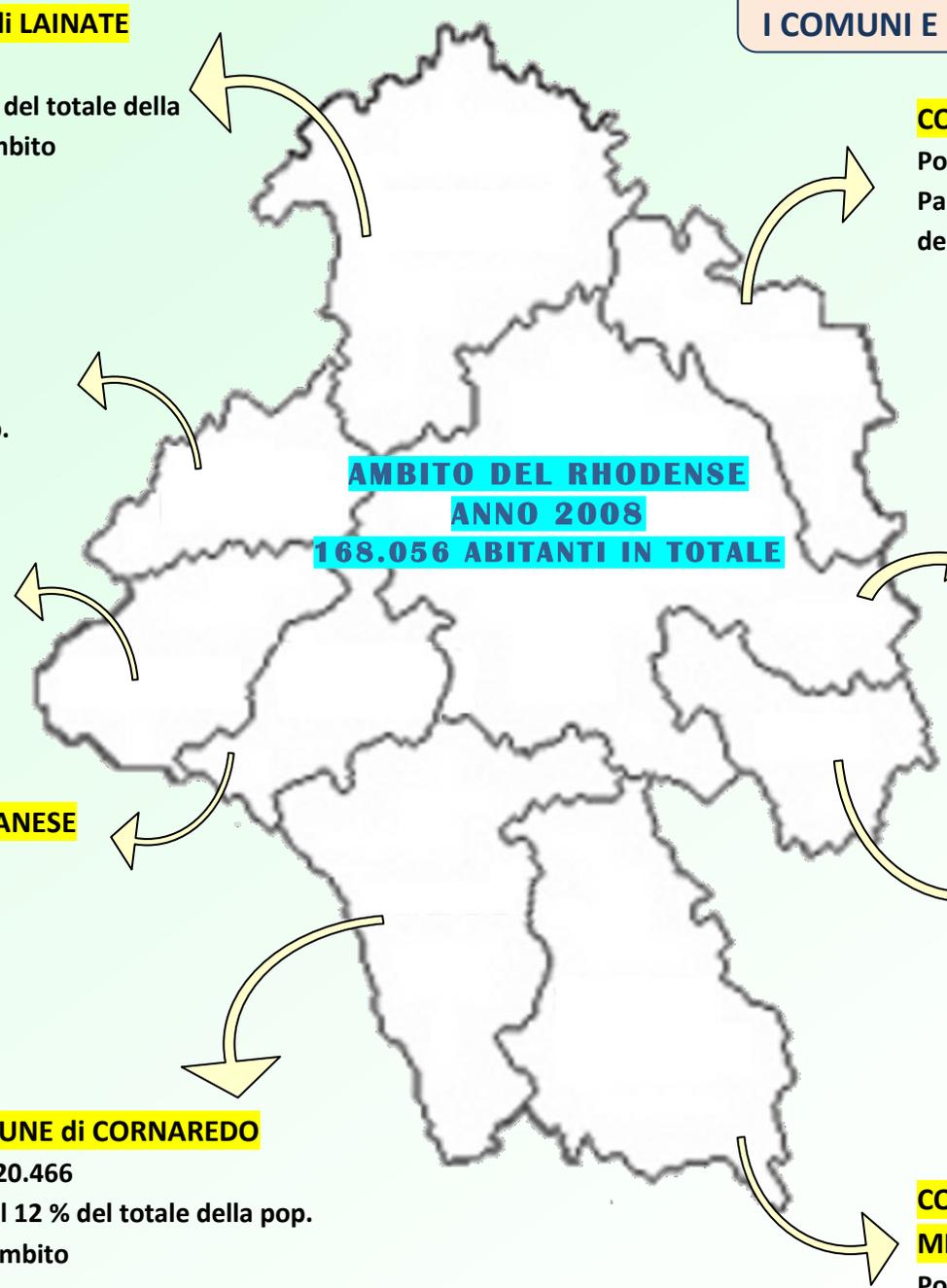
Pop. 10.533
Pari al 6 % del totale della pop.
dell'ambito

COMUNE di CORNAREDO

Pop. 20.466
Pari al 12 % del totale della pop.
dell'ambito

**COMUNE di SETTIMO MSE.
MILANESE**

Pop. 18.968
Pari al 11 % del totale della pop.
dell'ambito



POPOLAZIONE PER FASCE DI ETÀ - ANNO 2008

FASCE DI ETÀ	ARESE	CORNAREDO	LAINATE	PERO	POGLIANO	PREGNANA	RHO	SETTIMO MSE.	VANZAGO	TOTALE
0 – 3	614	603	1.006	378	313	207	1.292	540	357	5.310
4 – 5	388	391	525	166	166	112	849	409	249	3.255
6 – 10	1.008	1.046	1.301	451	418	294	2.177	1.183	427	8.305
11 – 13	542	575	725	294	248	182	1.271	581	220	4.638
14 – 18	852	942	1.109	467	390	306	2.162	925	334	7.487
19 – 25	1.163	1.324	1.586	678	1.662	467	3.266	1.174	428	11.748
26 – 45	5.375	6.295	8.060	3.421	1.448	2.039	14.651	5.954	3.004	50.247
46 – 64	5.441	5.508	6.415	2.719	2.132	1.704	13.471	5.134	2.012	44.536
65 – 80	3.384	3.033	3.530	1.620	1.167	965	8.427	2.518	1.109	25.753
81 – 90	627	658	707	304	237	187	2.452	483	303	5.958
Oltre 91	149	91	98	35	28	18	280	67	53	819

La quota degli anziani ultra sessantacinquenni al 31/12/2008 è pari al 19,36% mentre nel 2005 era pari a 18,03%. Inoltre il dato risulta allineato a quello a livello regionali pari al 18,59%.

Per quanto riguarda il tasso di natalità i 9 Comuni si collocano intorno alla media provinciale, e sono comunque in leggerissimo calo rispetto al 2005 (- 0,12%). Particolarmente prolifici negli ultimi anni sono stati i Comuni di Lainate, Pogliano Mse.Milanese e Vanzago, dove la quota della prima infanzia (0-5 anni) supera abbondantemente il già relativamente alto valore medio dell'Ambito (5,1% della popolazione). In particolare Vanzago mantiene il primato di Comune giovanissimo, con una popolazione di prima infanzia pari a oltre il 7%. Rho invece è quello fra i Comuni ad avere la più bassa quota di bambini appartenenti alla prima infanzia (poco più del 4%). Rho dunque sembra vivere un fenomeno di invecchiamento tipico dei grandi centri urbani, mentre i Comuni di più piccole dimensioni, con una popolazione leggermente in crescita, si configurano come poli di attrazione anche per nuovi insediamenti, meta di flussi di mobilità geografica che interessano tutto l'hinterland milanese, e che per diverse ragioni spingono individui e famiglie ad insediarsi nei centri della cintura peri-urbana di minori dimensioni.

Si evidenzia quindi una distribuzione della popolazione per fasce di età relativamente disomogenea sul territorio dell'Ambito: ciò costituisce un segnale importante anche per l'organizzazione dei servizi, ed evidenzia la presenza di tre Comuni particolarmente "giovani" e di un Comune (Rho) con una popolazione anziana al di sopra della media regionale.

COMPOSIZIONE NUCLEI FAMILIARI ANNO 2008

	ARESE	CORNAREDO	LAINATE	PERO	POGLIANO	PREGNANA	RHO	SETTIMO MSE.	VANZAGO
NUMERO FAMIGLIE	7.962	8.426	10.071	4.383	3.210	2.642	21.955	7.820	3.528
FAMIGLIE UNIPERSONALI	2.032	2.262	2.500	1.353	749	695	7.079	2.150	947
% FAMIGLIE UNIPERSONALI	25,52%	26,85%	24,82%	30,87%	23,33%	26,31%	32,24%	27,49%	26,84%
N. MEDIO MEMBRI NUCLEO FAMILIARE	2,55	2,48	2,56	2,4	2,61	2,57	2,36	2,46	2,48

La tabella sopra riportata evidenzia che la dimensione media delle famiglie, cioè il numero medio di componenti, varia da un territorio all'altro, facendo pensare a contesti contrassegnati maggiormente da isolamento e solitudine quantomeno abitativa, quando non relazionale in senso stretto. Si nota comunque una crescita omogenea e sostenuta delle famiglie unipersonali, che in termini generali rappresenta un indicatore di frammentazione e di potenziale rischio di fragilità sociale. Di seguito vengono evidenziati alcuni indicatori di fragilità sociale che vanno considerati come elementi di potenziale rischio e che invitano ad una riflessione.

Particolarmente esposte ai rischi di vulnerabilità sociale sono le famiglie composte esclusivamente da uno o più anziani. Situazioni fragili in quanto è evidente che, senza una solida rete di aiuti, le famiglie di questo tipo sono maggiormente esposte al rischio di eventi di crisi (una malattia, la perdita di autosufficienza, un lutto), che possono produrre elementi di forte disagio.

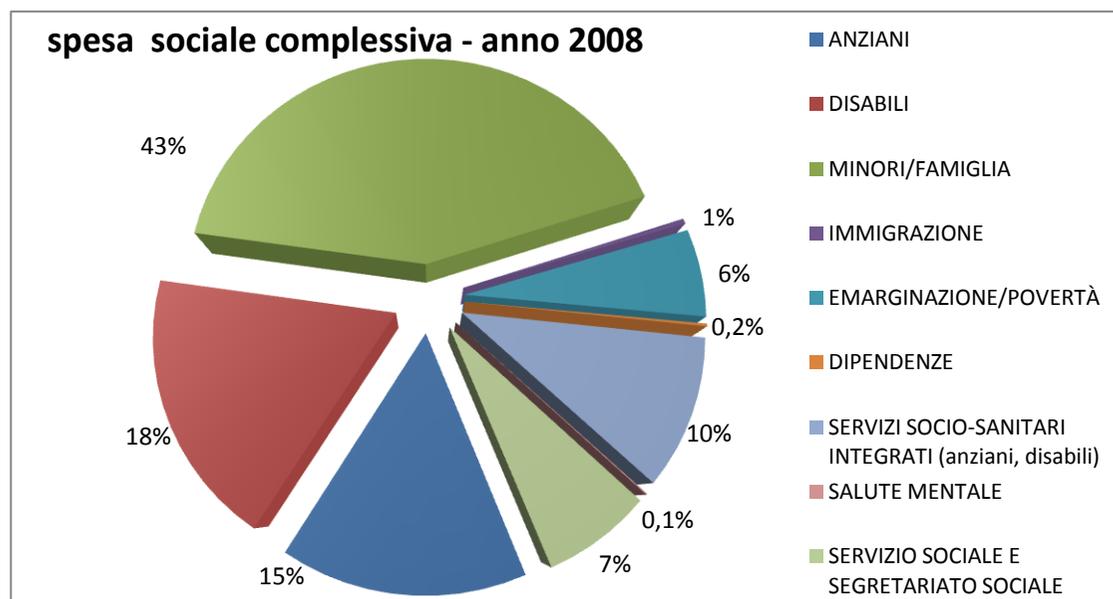
Fronteggiare per tempo tali situazioni e prevenire il formarsi di condizioni di fragilità estrema diventa oggi un compito urgente cui il sistema dei servizi è chiamato a rispondere.

1.3.2 LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE

La spesa sociale nei 9 Comuni al 2008 era pari a € 21.747.029,18; nella tabella riportata sotto si evidenzia come il 43,98% della spesa totale è destinata all'area minori e famiglia. La seconda voce di spesa più significativa riguarda l'area dei disabili con una percentuale del 17,55%, seguita dall'area anziani con un ammontare di spesa di € 3.435.318,75. All'interno della spesa per i minori e le famiglie, la voce d'uscita più consistente riguarda i servizi territoriali e domiciliari.

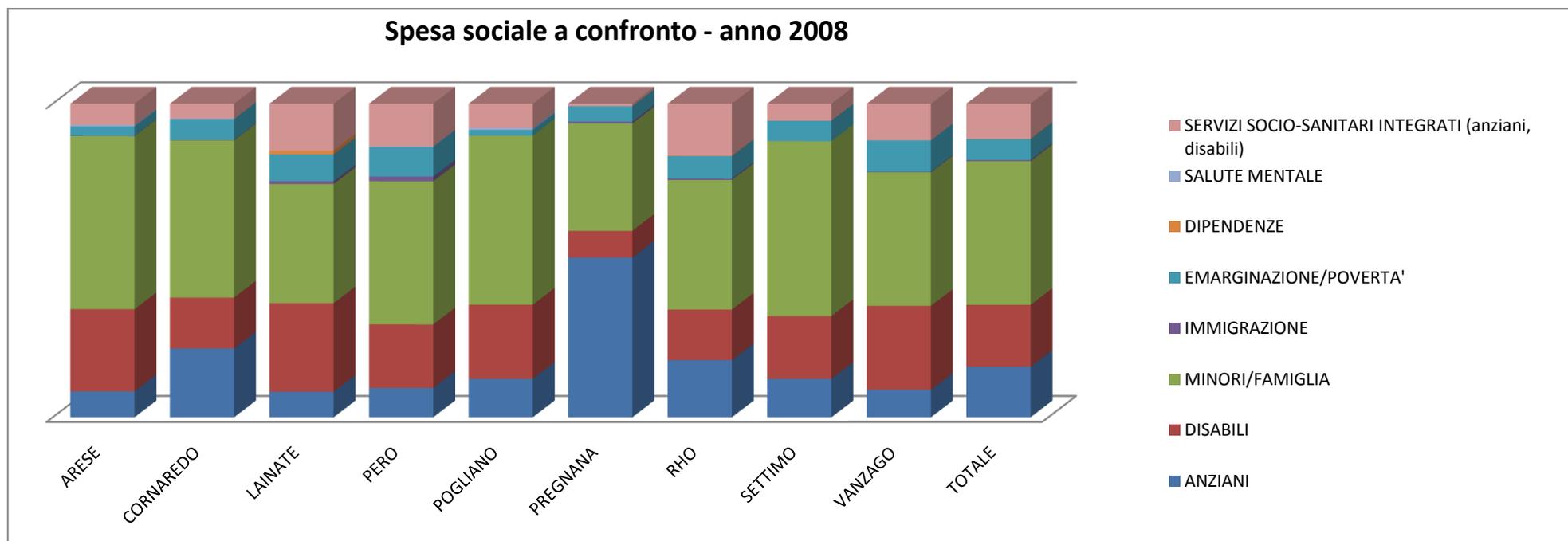
	ANZIANI	DISABILI	MINORI / FAMIGLIA	IMMIGRAZIONE	EMARGINAZIONE / POVERTÀ	DIPENDENZE	SALUTE MENTALE	SERVIZI SOCIO- SANITARI INTEGRATI (anziani, disabili)	SERVIZIO SOCIALE E SEGRETARIATO SOCIALE	TOTALE
ARESE	217.649,95	692.119,34	1.456.542,65	3.025,00	78.603,77	540,00	10.924,00	179.923,52	160.177,00	2.799.505,23
CORNAREDO	577.467,28	427.877,31	1.319.471,08	4.000,00	175.510,00	900,00	1.000,00	126.281,00	313.900,00	2.946.406,67
LAINATE	204.344,92	712.842,99	958.200,99	22.553,00	215.937,00	30.000,00	-	377.385,00	213.910,00	2.735.173,90
PERO	131.362,16	284.844,54	641.708,91	21.000,58	133.571,83	-	1.702,34	191.370,33	56.277,86	1.461.838,55
POGLIANO	100.688,67	193.955,34	442.852,03	-	15.097,80	-	4.800,00	63.699,00	62.304,89	883.397,73
PREGNANA	544.547,00	91.031,39	366.363,45	6.200,00	52.340,00	-	-	8.500,00	63.000,00	1.131.981,84
RHO	1.379.031,22	1.222.975,04	3.128.852,01	28.958,85	544.775,25	13.000,00	-	1.253.754,78	488.876,27	8.060.223,42
SETTIMO MSE.	328.007,40	537.196,10	1.493.205,00	-	175.357,00	-	-	144.595,00	175.275,00	2.853.635,50
VANZAGO	55.876,40	171.676,47	272.844,64	1.300,00	63.925,00	0,00	0,00	74.810,00	86.210,00	726.642,51
TOTALE	3.538.975,00	4.334.518,52	10.080.040,76	87.037,43	1.455.117,65	44.440,00	18.426,34	2.420.318,63	1.619.931,02	23.598.805,35

Fonte dati: schede spesa sociale per rendicontazione regionale, compilazione a cura dei Comuni



DATI PER COMUNE:

Dei nove Comuni, otto destinano la percentuale più alta della propria spesa sociale agli interventi rivolti ai minori e alla famiglia. Soltanto il Comune di Pregnana Milanese destina più fondi all'area anziani.

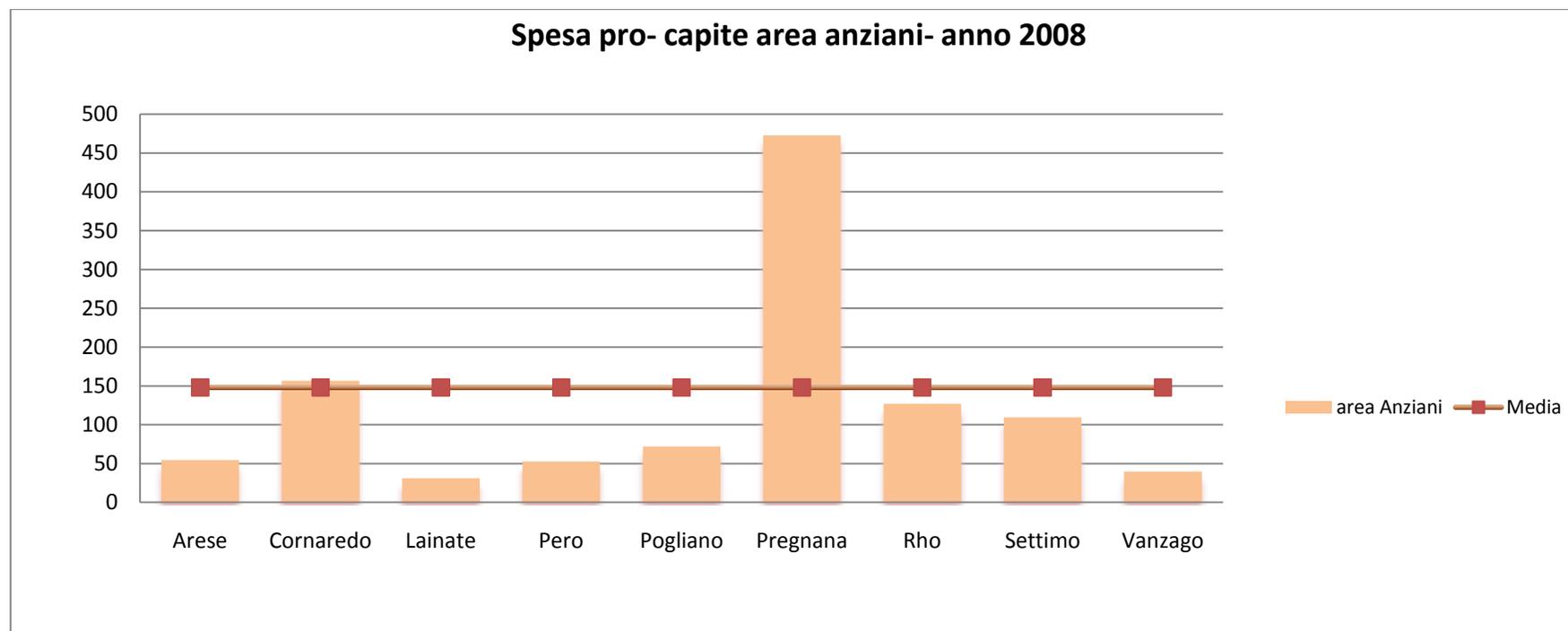


SPESA PRO-CAPITE – CONFRONTO AREA ANZIANI – AREA MINORI E FAMIGLIA:

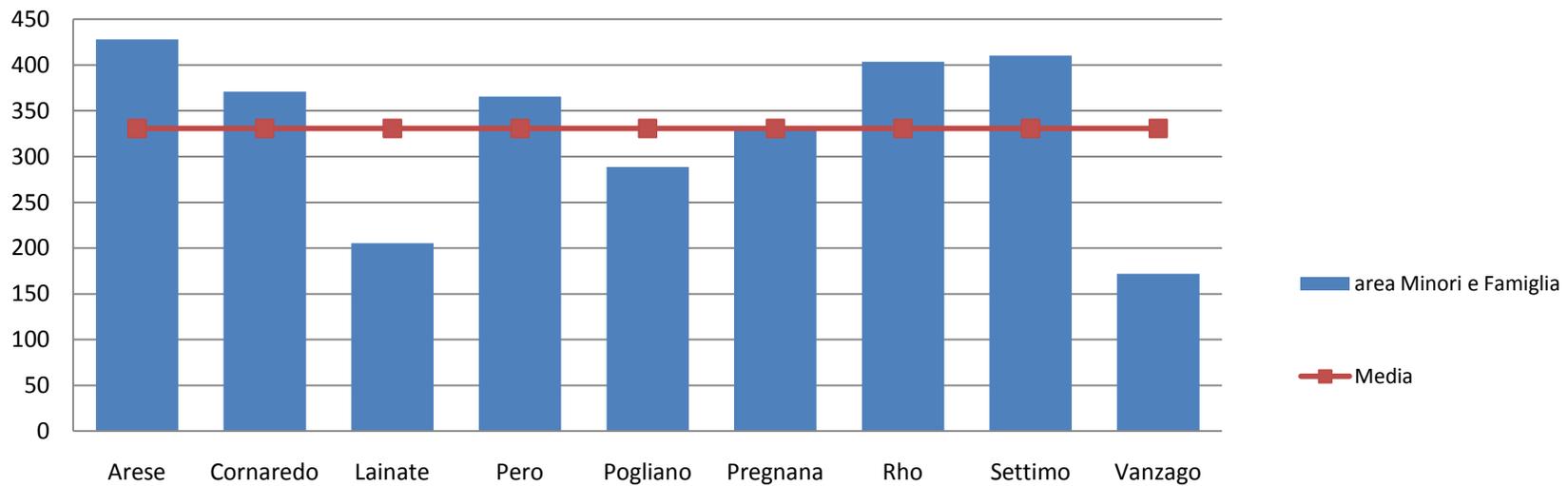
Per quanto riguarda la spesa pro-capite dell'area anziani, il Comune con il valore più alto (€ 472,70) risulta essere Pregnana Milanese, mentre la media di spesa è situata a €123,65.

La media di spesa pro-capite per l'area minori e famiglia era nel 2008 di € 310,65; nel grafico sotto riportato si evidenzia come 5 Comuni si trovano con una spesa pro-capita al di sopra di tale media.

SPESE PRO-CAPITE	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano	Pregnana	Rho	Settimo Mse.	Vanzago	Media
area Minori e Famiglia	427,89	370,95	205,36	365,44	288,50	332,76	403,67	410,45	171,92	330,77
area Anziani	54,26	156,45	48,23	68,28	71,72	472,70	126,76	109,30	39,57	147,24



Spesa pro- capite area minori e famiglie - anno 2008



2.1 IDENTITÀ AZIENDALE

2.1.1 STORIA

L'evoluzione del quadro legislativo sia nazionale che regionale ha progressivamente indirizzato gli enti verso forme di gestione associate dei servizi, al fine di superare le fragilità e le inefficienze legate ad una eccessiva frammentarietà delle gestioni.

In questo quadro l'incontro tra i Comuni del rhodense, e in particolare degli assessorati ai servizi sociali all'interno del Piano di Zona, ha raccolto e recepito in pieno queste spinte a partire dall'anno 2002, avviando una riflessione di carattere strategico sulla convenienza e opportunità di forme di gestione associata dei servizi sociali del Rhodense.

Con il primo Piano di Zona era stato avviato uno studio di fattibilità per valutare la convenienza di una gestione associata dei servizi sociali, che aveva evidenziato numerosi vantaggi realizzabili con la costituzione di un'azienda speciale consortile: un soggetto pubblico "forte" in grado di affrontare adeguatamente servizi complessi ed onerosi, gestito secondo criteri manageriali, in grado di coniugare economie di scala con economie di specializzazione garantendo la qualità dei servizi e un miglior controllo ed indirizzo della spesa pubblica sociale.

Si era quindi avviato un lungo percorso finalizzato a fare chiarezza su numerosi temi: la forma giuridica più idonea, i servizi che era conveniente gestire in modo associato, tenendo conto delle caratteristiche territoriali e delle scelte in divenire in quegli anni. Per fare un esempio, era evidente a tutti che il Servizio Tutela Minori sarebbe stato conferito al Consorzio, in relazione al progressivo processo di ritiro delle deleghe all'ASL e alla necessità di un intervento tecnico ad alta specializzazione.

Tra la fine del 2006 e i primi mesi del 2007 viene redatto il progetto finale e, nell'ambito del Tavolo Rhodense delle Politiche Sociali, si procede alla validazione del percorso alla presenza di tutti i Sindaci; in seguito all'approvazione dello Statuto di SER.CO.P. da parte di tutti i Consigli Comunali, il 16 aprile 2007 viene sottoscritta dai Sindaci la convenzione costitutiva di SER.CO.P.

Un dato di estrema importanza è la partecipazione a SER.CO.P. di tutti i Comuni dell'Ambito, il che costituisce una condizione essenziale per ottenere un territorio omogeneo e compatto nella gestione dei servizi, e per avere una piena coincidenza con l'ambito territoriale della programmazione zonale (Piani di Zona).

Dopo un anno di riflessioni politiche e di lavoro preparatorio attuato dalla direzione, in collaborazione con l'Ufficio di Piano, SER.CO.P. prende piena forma a partire dal maggio 2008, assume i primi dipendenti dalla metà di giugno e avvia la gestione dei servizi dal 1 luglio 2008; in particolare:

- Dal 1 luglio 2008 si avvia la gestione di
 - o Servizio Tutela Minori
 - o Servizio Affidi
 - o Spazio Neutro
 - o Voucher per Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili
 - o Assegno di cura anziani e disabili
 - o Sportello Stranieri
 - o Mediazione Familiare
 - o Gestione Progetti Leggi di settore
 - o Funzioni di supporto amministrativo programmazione zonale (Piano di Zona)
 - o Servizio sociale di base (solo per alcuni Comuni)

- Dal 1 settembre 2008
 - o Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa
 - o Servizio Trasporto Disabili
 - o Servizio Inserimento Lavorativo Disabili
 - o Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili

- Dal 15 ottobre 2008
 - o Centro di Assistenza alla Famiglia - Sportello Badanti

Questa gradualità ha il senso di strutturare un'offerta di servizi di qualità adeguata e centrata sulle esigenze del territorio, sia assumendo la gestione di servizi già esistenti, sia provvedendo alla costituzione di un nuovo modello organizzativo e di intervento specificamente progettato in relazione ai bisogni del territorio (ad esempio il Servizio Tutela Minori).

L'obiettivo è stato da subito quello di provvedere a progressive riorganizzazioni ed ottimizzazioni dei servizi già funzionanti e, nel contempo, l'attivazione di nuovi interventi e progetti in modo da espandere la capacità di rispondere ai bisogni (ad esempio Centro di Assistenza alla Famiglia - Sportello Badanti).

2.1.2 MISSION

SER.CO.P. è un'azienda speciale consortile costituita dai Comuni di Rho, Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Mse.Milanese, Pregnana Mse., Settimo Mse. e Vanzago, ai sensi degli articoli 31 e 114 del Decreto Legislativo 267/00.

L'azienda è un ente strumentale dei Comuni per la gestione di servizi sociali che, in ragione della loro complessità organizzativa o necessità di professionalità altamente tecniche, non potrebbero essere gestiti dai Comuni coniugando una efficace risposta ai bisogni dei cittadini con efficienza ed economicità.

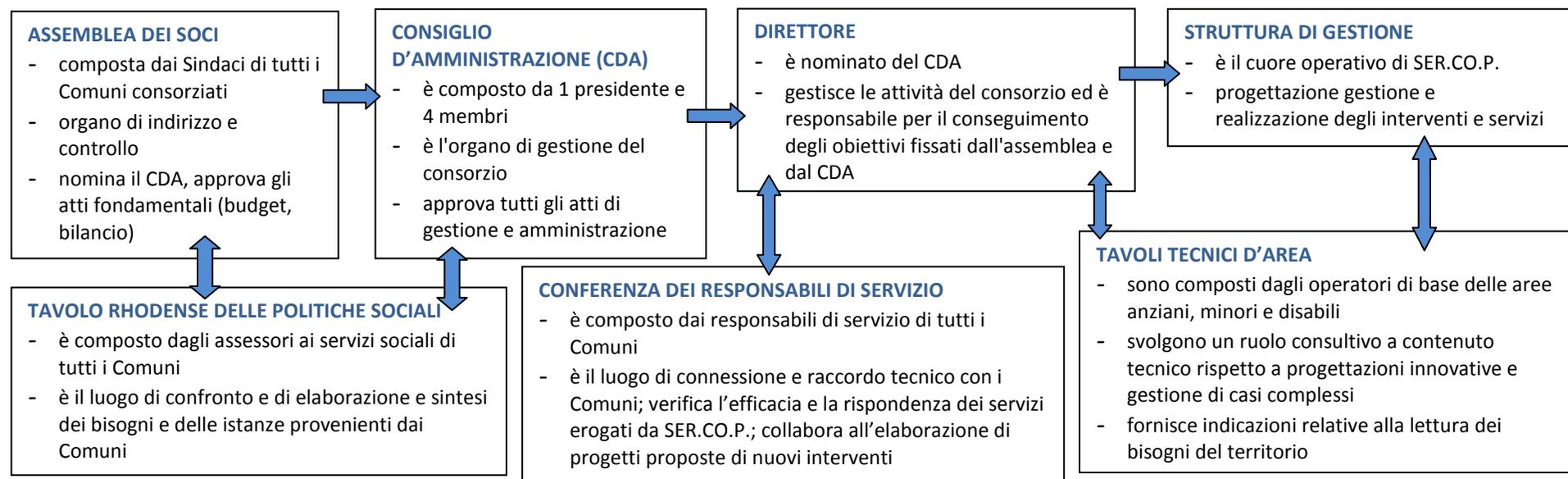
SER.CO.P. è stato costituito per le seguenti finalità:

- ottimizzazione del rapporto tra costi e benefici degli interventi socio assistenziali, socio educativi e socio sanitari integrati;
- sviluppo d'approcci specialistici integrati, volti a realizzare economie di scala con i connessi miglioramenti nella qualità del servizio erogato;
- centralità della persona nella organizzazione dei servizi che incentivino lo sviluppo degli interventi nei confronti di nuovi bisogni sociali;
- integrazione tra servizi sociali ed altri servizi quali i servizi educativi, i servizi per le politiche attive del lavoro, la politica abitativa e in generale i servizi volti a favorire lo sviluppo locale;
- integrazione territoriale a livello intercomunale, per evitare duplicazioni, ottimizzare risorse finanziarie ed umane e pervenire ad un'omogenea diffusione dei servizi e delle attività.

I principi che ispirano l'azione di SER.CO.P. sono:

- centralità della persona quale cittadino-utente dei servizi;
- valorizzazione delle risorse umane attraverso la crescita delle professionalità e delle competenze;
- leggerezza e flessibilità dell'organizzazione;
- innovazione sia di processo che di prodotto, mediante lo scambio e il confronto;
- capacità di realizzare gli obiettivi ottimizzando le risorse e di fornire risposte appropriate ai bisogni dei cittadini.

2.1.3 GOVERNANCE



2.2 RISORSE PROFESSIONALI

La risorsa umana costituisce il capitale basilare e il fondamentale ambito di investimento di una organizzazione come SER.CO.P., orientata alla produzione e alla valutazione/controllo dei servizi sociali. È quindi necessario un investimento importante e la consapevolezza che la possibilità di realizzare un effettivo innalzamento della qualità dei servizi dipende in modo cruciale dal capitale umano e dalle capacità di selezione che il Consorzio ha saputo esprimere.

Preme quindi porre enfasi sulla risorsa umana come la più grande ricchezza che può produrre SER.CO.P., perché costituisce l'architrova sul quale costruire le basi (solide) della futura gestione dei servizi sociali nel Rhodense.

Le risorse professionali a disposizione del Consorzio nel 2008 sono 32, ovvero 23 dipendenti e 9 liberi professionisti.

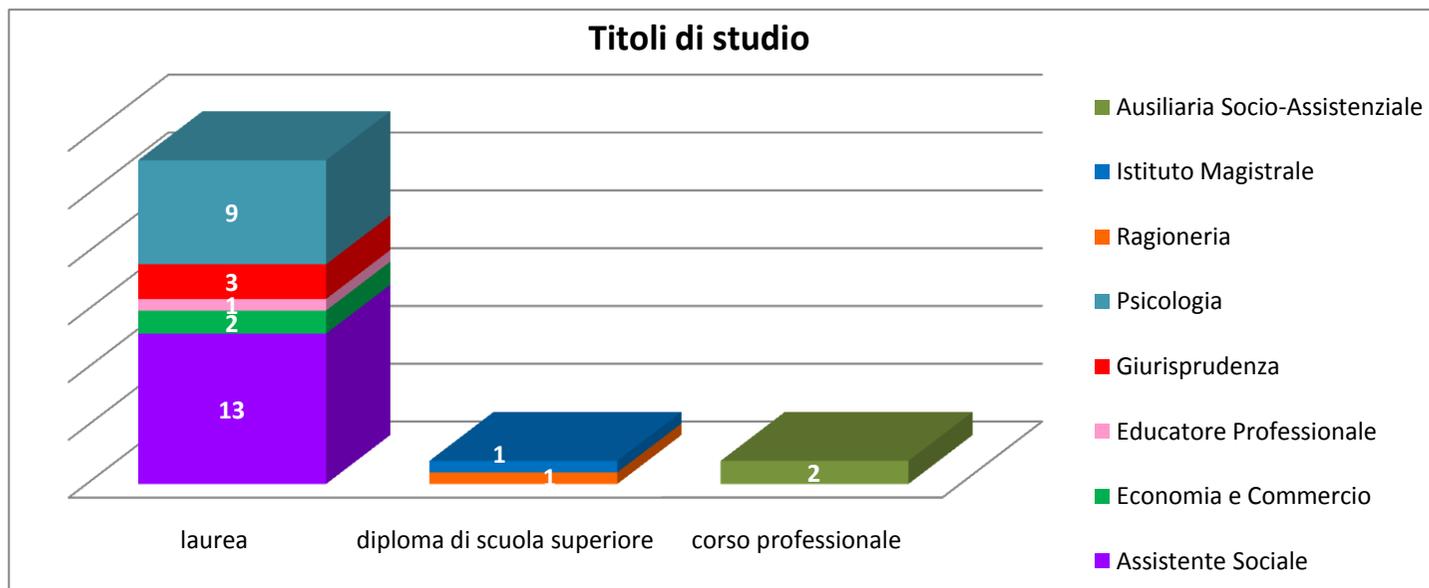
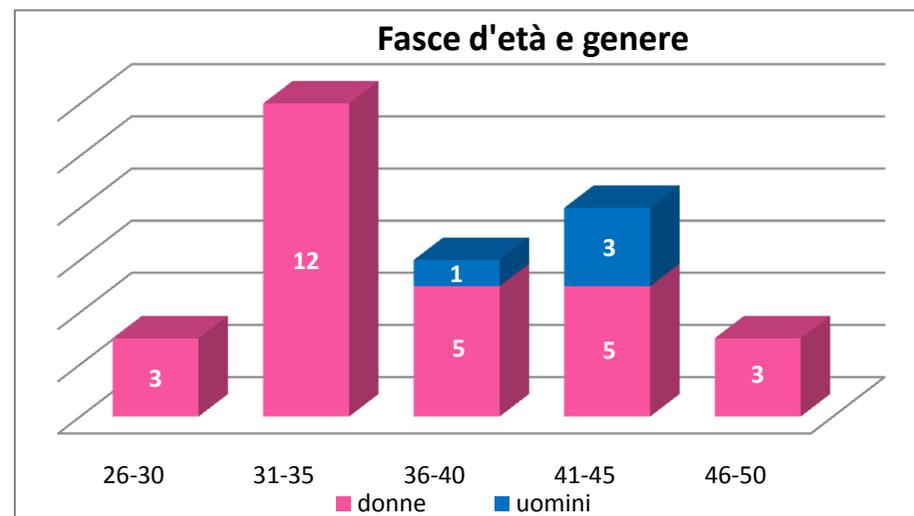
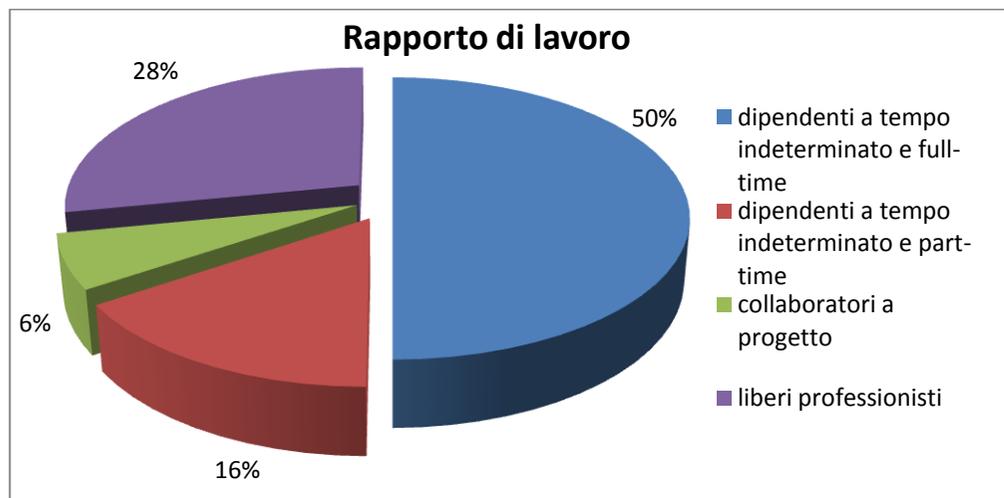
Fra i dipendenti 21 sono stati assunti con contratto a tempo indeterminato e 2 con il contratto di collaborazione a progetto. Fra i primi, 5 hanno un contratto part-time: 3 a 30 ore, 1 a 26 e 1 a 20 ore settimanali.

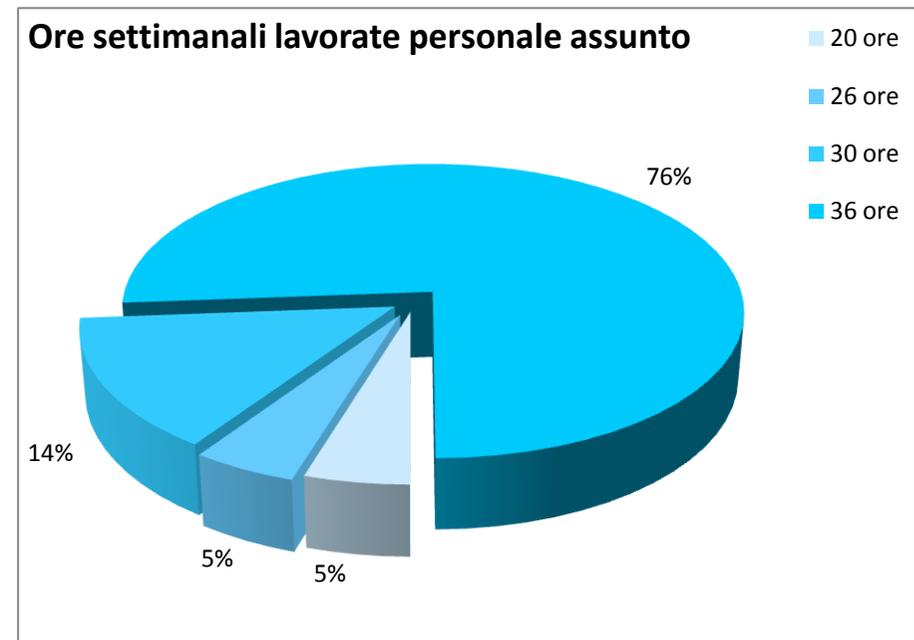
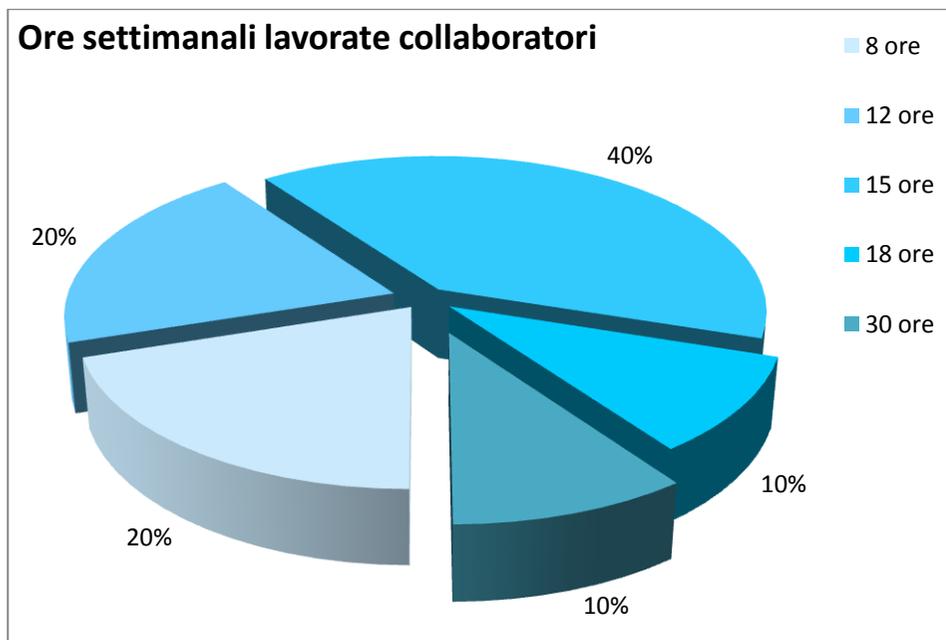
I liberi professionisti sono tutti psicologi, titolari di incarichi che variano fra un minimo di 8 ore settimanali ed un massimo di 18, oltre al coordinamento della Tutela Minori di circa 30 ore settimanali.

Tutte le risorse in forza a SER.CO.P. sono selezionate attraverso:

- Conferimento del personale dei Comuni Soci.
- Selezioni pubbliche basate sui curricula e colloquio.

Nel corso dell'anno 2 dipendenti part-time hanno usufruito della maternità obbligatoria (una da fine agosto e una da inizio luglio).





CLIMA ORGANIZZATIVO E SULL'IDENTITÀ PERCEPITA:

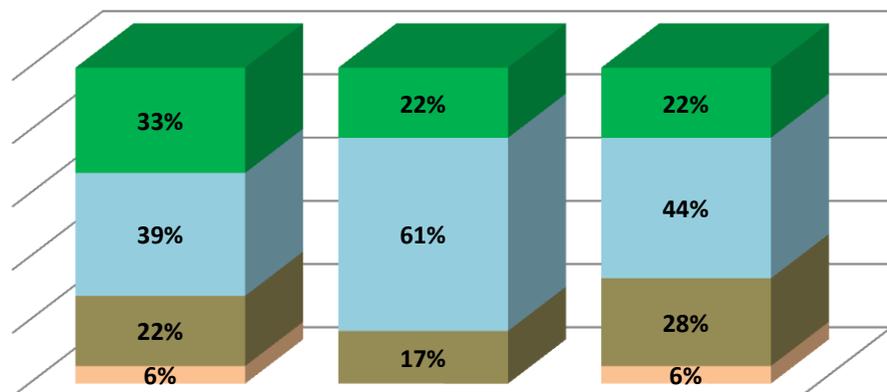
A tutte le risorse professionali è stato chiesto di partecipare ad un'indagine sul clima organizzativo e sull'identità percepita, in quanto lo studio della qualità di questi rapporti interpersonali risponde all'esigenza di valutare l'impatto di azioni organizzative sui processi di lavoro quotidiani ed è altresì un modo per misurare lo stato di salute di un'organizzazione. Si tratta di concetti interessanti anche ai fini della definizione di un sistema di qualità e di miglioramento continuo all'interno di una struttura.

Il metodo prescelto per l'indagine è stata la somministrazione di un questionario da compilare in modo anonimo. Dal momento che i fattori che condizionano il clima organizzativo sono le relazioni sociali, lo stile direzionale, i processi organizzativi, la formazione, i processi comunicativi interni/esterni, l'ambiente, l'immagine dell'organizzazione, il sistema retributivo, il sistema sanzionatorio, il sistema premiante e le prospettive di sviluppo di carriera, i questionari hanno cercato di indagare questi aspetti. Sono state predisposte 35 affermazioni raggruppate in aree tematiche, con la richiesta di dichiarare il proprio accordo o disaccordo con le stesse, secondo i punteggi utilizzati dalla scala Likert - illustrati di seguito nella legenda - con l'aggiunta della voce "non applicabile" come possibilità meramente residuale per quelle affermazioni che proprio non possono trovare riscontro nella propria realtà e nel proprio rapporto con SER.CO.P.

Nelle pagine seguenti vengono rappresentati graficamente i risultati. NB: la legenda per tutti i grafici è la seguente



DIPENDENTI - COESIONE DI GRUPPO

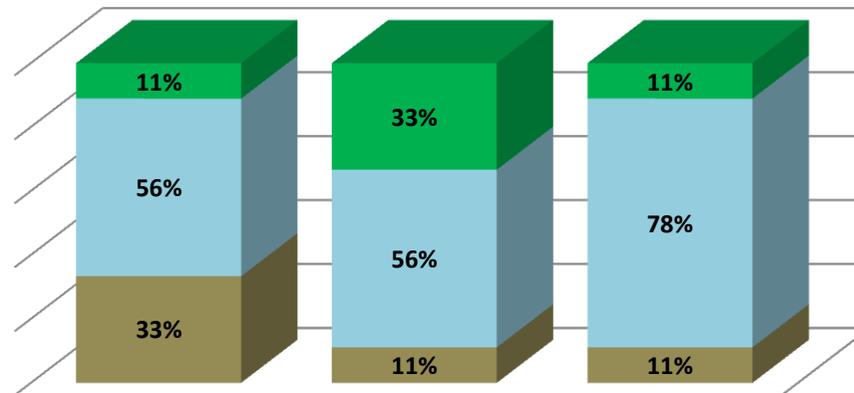


Nella mia azienda c'è un forte spirito di cooperazione

Nella mia azienda le persone si scambiano opinioni e esperienze professionali

Sento di fare parte di un team che segue obiettivi comuni

LIBERI PROFESSIONISTI - COESIONE DI GRUPPO

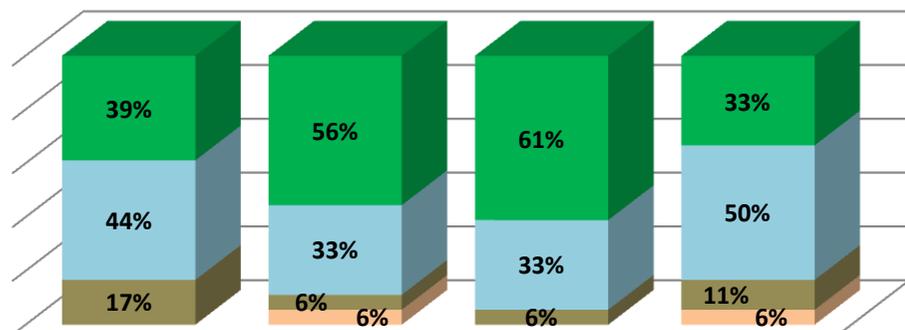


Nella mia azienda c'è un forte spirito di cooperazione

Nella mia azienda le persone si scambiano opinioni e esperienze professionali

Sento di fare parte di un team che segue obiettivi comuni

DIPENDENTI- RELAZIONI E COMUNICAZIONI CON I SUPERIORI



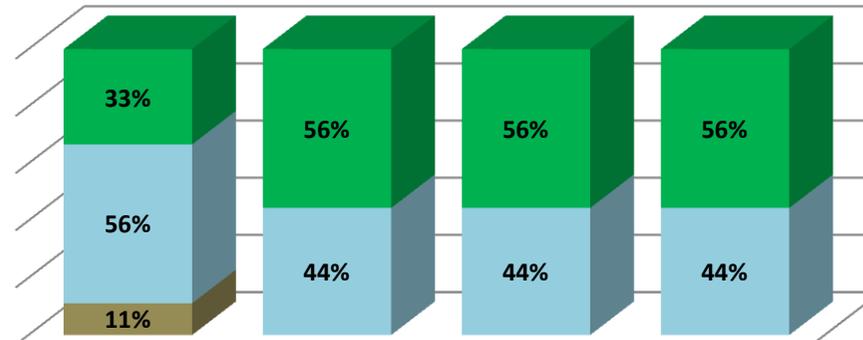
Ho fiducia nelle indicazioni fornite dalla direzione

Ho fiducia nell'attività di coordinamento del mio lavoro

I miei superiori hanno competenze adeguate al ruolo ricoperto

Trovo ascolto nei miei superiori

LIBERI PROFESSIONISTI - RELAZIONI E COMUNICAZIONI CON I SUPERIORI



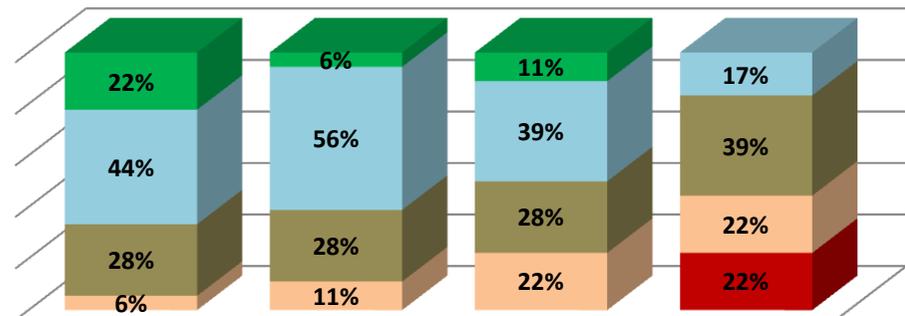
Ho fiducia nelle indicazioni fornite dalla direzione

Ho fiducia nell'attività di coordinamento del mio lavoro

I miei superiori hanno competenze adeguate al ruolo ricoperto

Trovo ascolto nei miei superiori

DIPENDENTI- RICONOSCIMENTO DEI MERITI E STIMOLO ALLO SVILUPPO PROFESSIONALE



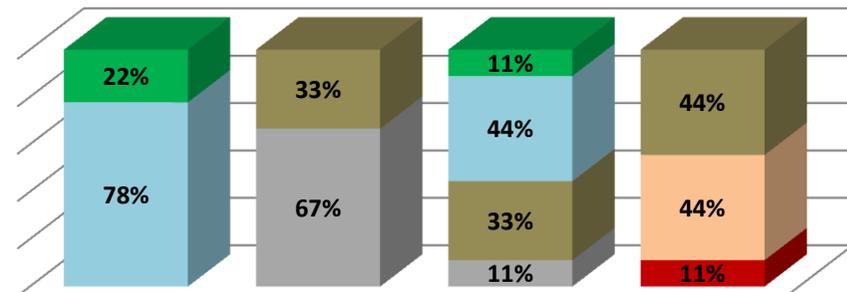
Sento di essere valutato correttamente

I sistemi di incentivazione sono chiari e applicati con correttezza

La mia retribuzione è coerente con le mie responsabilità e i miei compiti

Ho paura di compiere errori

LIBERI PROFESSIONISTI - RICONOSCIMENTO DEI MERITI E STIMOLO ALLO SVILUPPO PROFESSIONALE



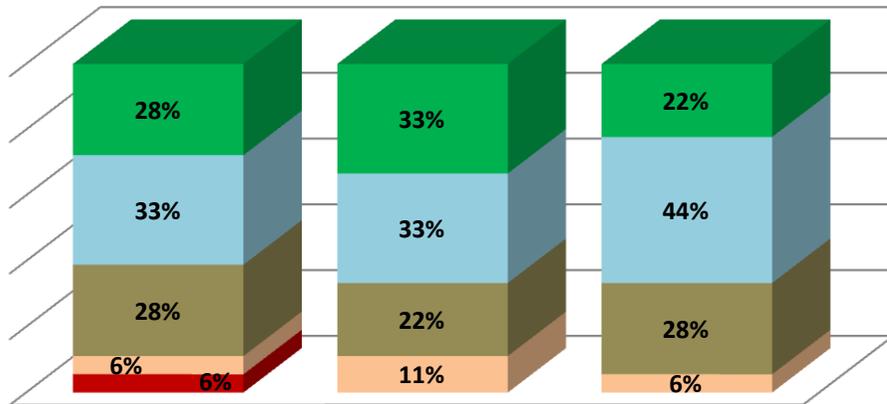
Sento di essere valutato correttamente

I sistemi di incentivazione sono chiari e applicati con correttezza

La mia retribuzione è coerente con le mie responsabilità e i miei compiti

Ho paura di compiere errori

DIPENDENTI - CHIAREZZA DEI RUOLI E DEI COMPITI

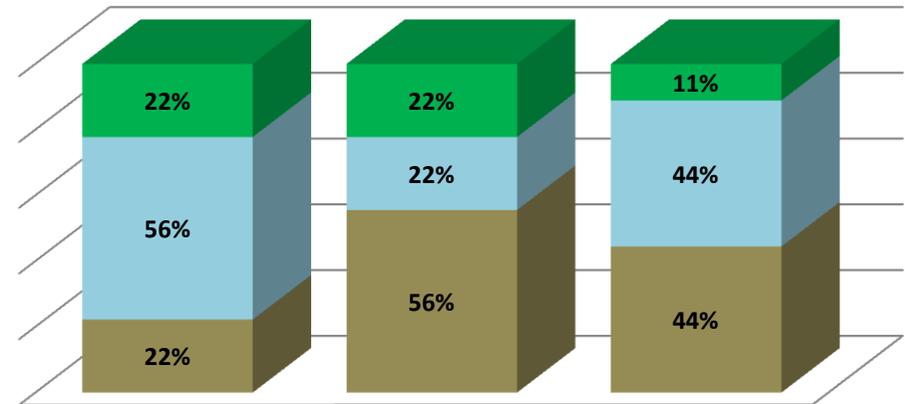


Le funzioni connesse al mio ruolo sono chiaramente definite

Procedure e istruzioni di lavoro sono chiare e facilitano il mio lavoro

Gli obiettivi che mi riguardano sono ben pianificati e condivisi

LIBERI PROFESSIONISTI - CHIAREZZA DEI RUOLI E DEI COMPITI

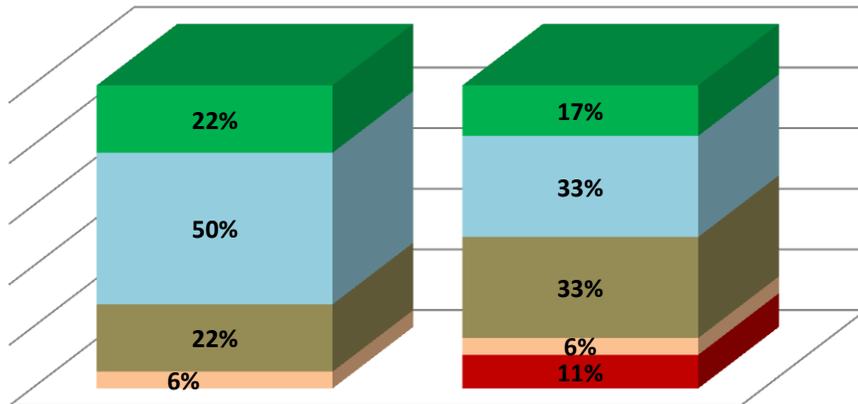


Le funzioni connesse al mio ruolo sono chiaramente definite

Procedure e istruzioni di lavoro sono chiare e facilitano il mio lavoro

Gli obiettivi che mi riguardano sono ben pianificati e condivisi

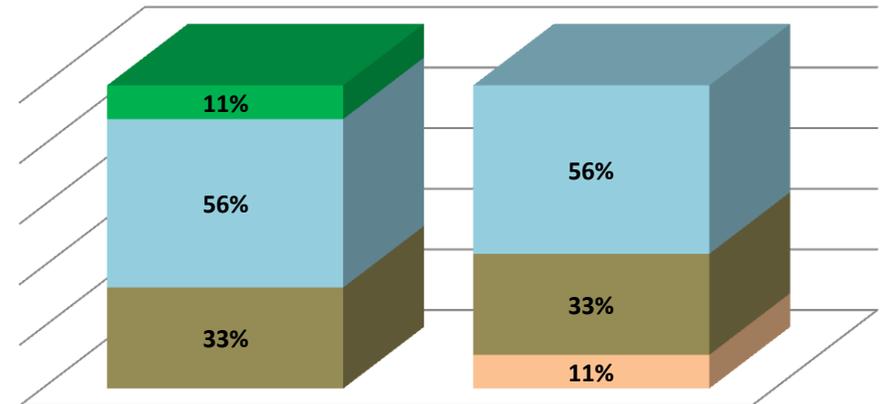
DIPENDENTI - DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA NELLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI



Ricevo tutte le informazioni di cui ho bisogno per lavorare bene

A mio giudizio c'è una comunicazione adeguata tra i vari uffici

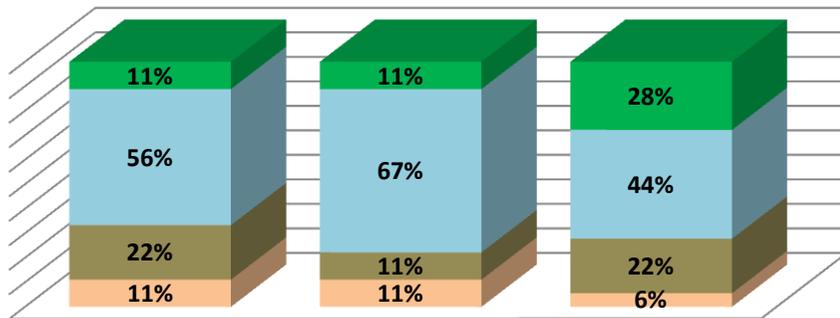
LIBERI PROFESSIONISTI - DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA NELLA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI



Ricevo tutte le informazioni di cui ho bisogno per lavorare bene

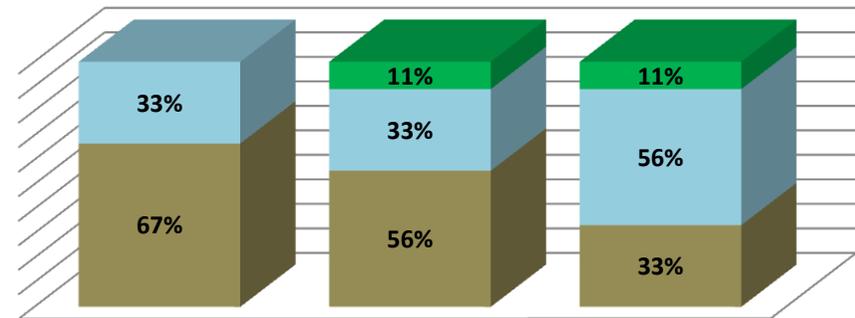
A mio giudizio c'è una comunicazione adeguata tra i vari uffici

DIPENDENTI - AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



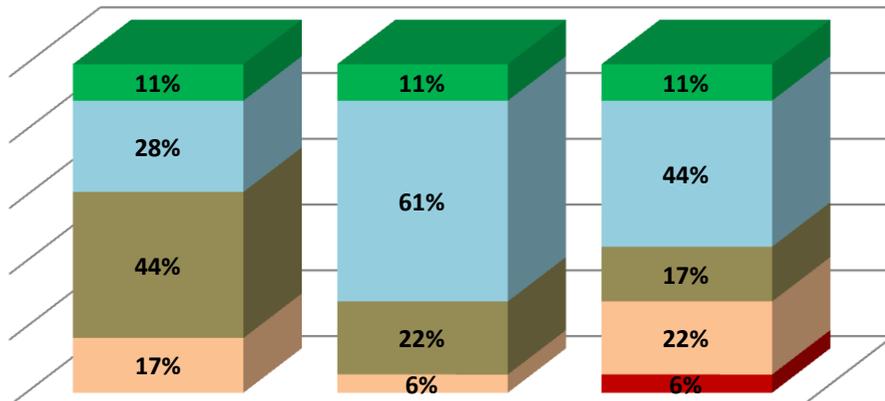
Le iniziative dei singoli sono incoraggiate
 Mi è permesso prendere in autonomia alcune decisioni necessarie per il mio lavoro
 Vengo consultato per le decisioni riguardanti la gestione del mio lavoro

LIBERI PROFESSIONISTI - AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



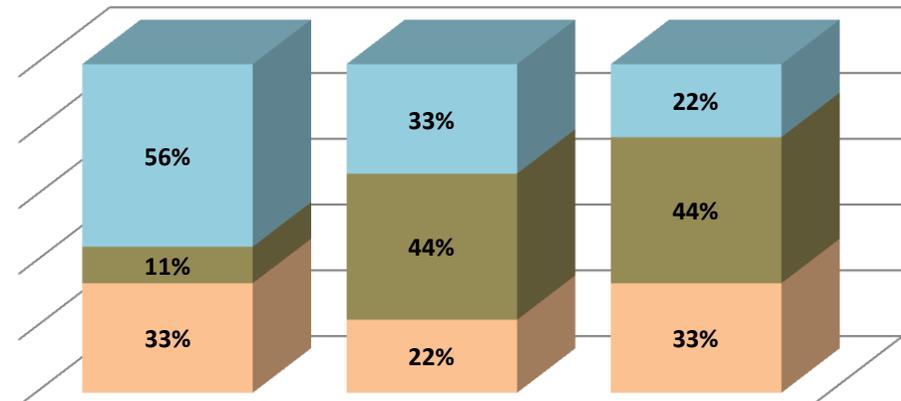
Le iniziative dei singoli sono incoraggiate
 Mi è permesso prendere in autonomia alcune decisioni necessarie per il mio lavoro
 Vengo consultato per le decisioni riguardanti la gestione del mio lavoro

DIPENDENTI - COERENZA TRA ORIENTAMENTI STRATEGICI E LORO DECLINAZIONE OPERATIVA



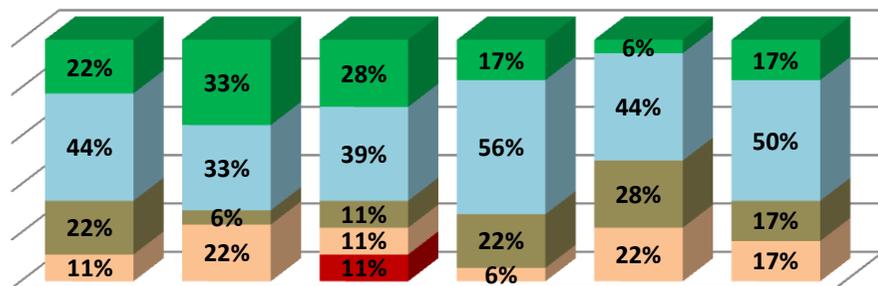
Ho tutti gli strumenti necessari per fare al meglio il mio lavoro
 Le scadenze che mi vengono assegnate sono realistiche
 Il mio carico di lavoro è ragionevole

LIBERI PROFESSIONISTI - COERENZA TRA ORIENTAMENTI STRATEGICI E LORO DECLINAZIONE OPERATIVA



Ho tutti gli strumenti necessari per fare al meglio il mio lavoro
 Le scadenze che mi vengono assegnate sono realistiche
 Il mio carico di lavoro è ragionevole

DIPENDENTI - SVILUPPO / DINAMISMO, APERTURA AL PROGRESSO SOCIALE E PERSONALE



Ho la possibilità di apprendere e sviluppare competenze

Ho la possibilità di fare formazione

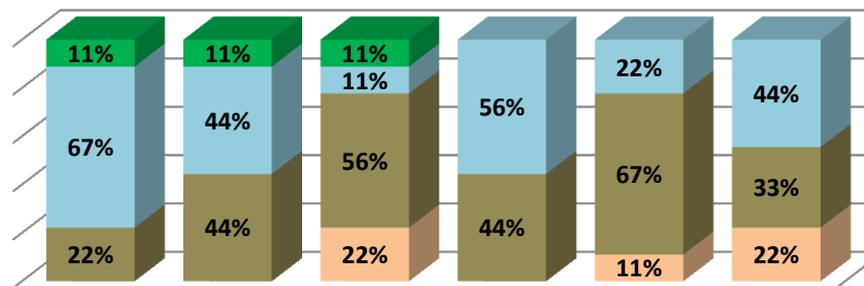
La formazione fatta ha un impatto positivo per la mia crescita professionale

Chi lavora in questa azienda ha una particolare attenzione per l'etica

In azienda è diffusa la cultura che l'utente viene prima di tutto

L'azienda compie degli sforzi per migliorare in maniera continua i rapporti con gli utenti

LIBERI PROFESSIONISTI - SVILUPPO / DINAMISMO, APERTURA AL PROGRESSO SOCIALE E PERSONALE



Ho la possibilità di apprendere e sviluppare competenze

Ho la possibilità di fare formazione

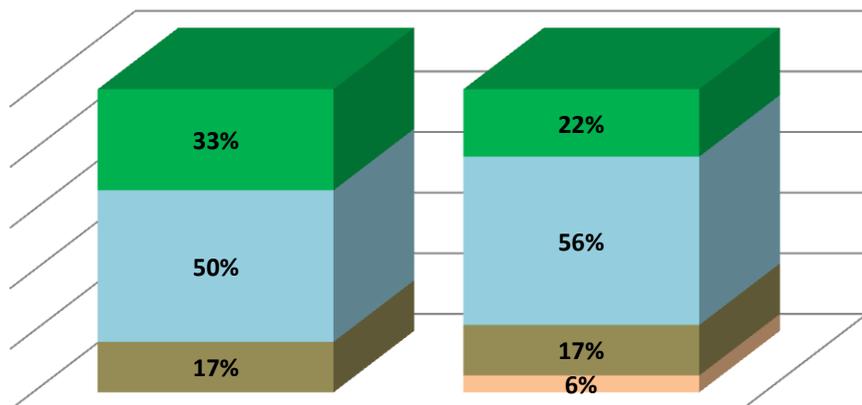
La formazione fatta ha un impatto positivo per la mia crescita professionale

Chi lavora in questa azienda ha una particolare attenzione per l'etica

In azienda è diffusa la cultura che l'utente viene prima di tutto

L'azienda compie degli sforzi per migliorare in maniera continua i rapporti con gli utenti

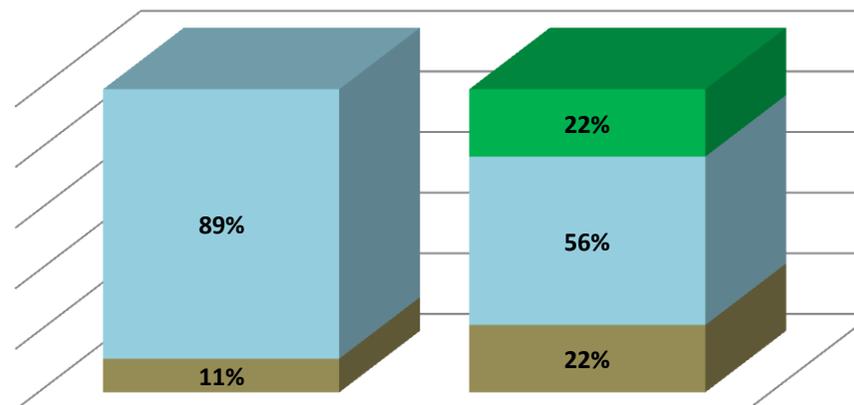
DIPENDENTI - COINVOLGIMENTO NEL LAVORO E NELL'ORGANIZZAZIONE



Sento di contribuire alla mission aziendale

Mi sento parte integrante dell'organizzazione

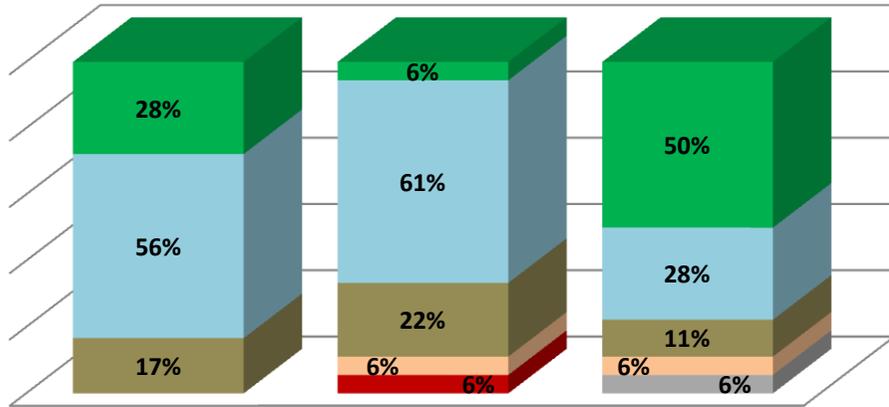
LIBERI PROFESSIONISTI - COINVOLGIMENTO NEL LAVORO E NELL'ORGANIZZAZIONE



Sento di contribuire alla mission aziendale

Mi sento parte integrante dell'organizzazione

DIPENDENTI - INNOVATIVITÀ, VITALITÀ ORGANIZZATIVA

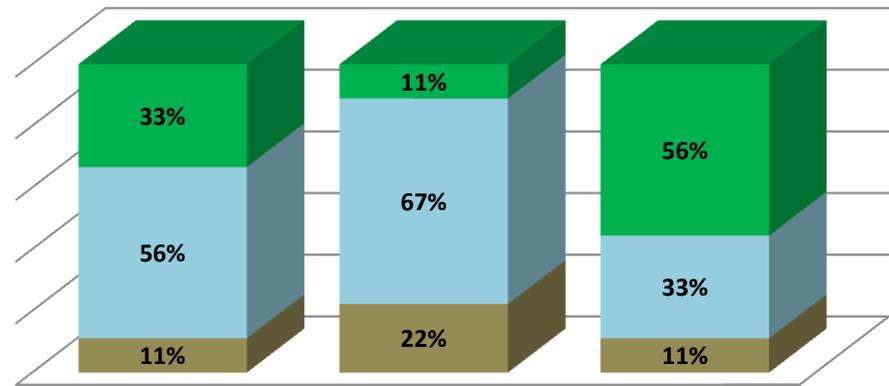


Sono ottimista nei confronti del futuro dell'azienda

Partecipo ai processi di cambiamento e innovazione

Penso di restare ancora all'interno di questa organizzazione per almeno altri 3 anni

LIBERI PROFESSIONISTI - INNOVATIVITÀ, VITALITÀ ORGANIZZATIVA

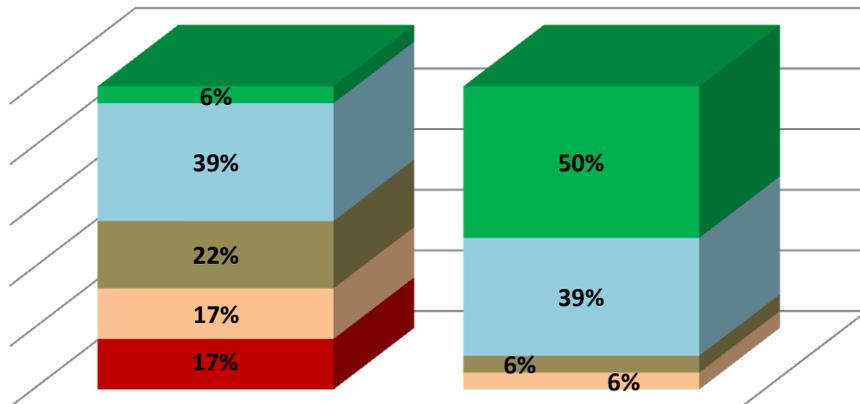


Sono ottimista nei confronti del futuro dell'azienda

Partecipo ai processi di cambiamento e innovazione

Penso di restare ancora all'interno di questa organizzazione per almeno altri 3 anni

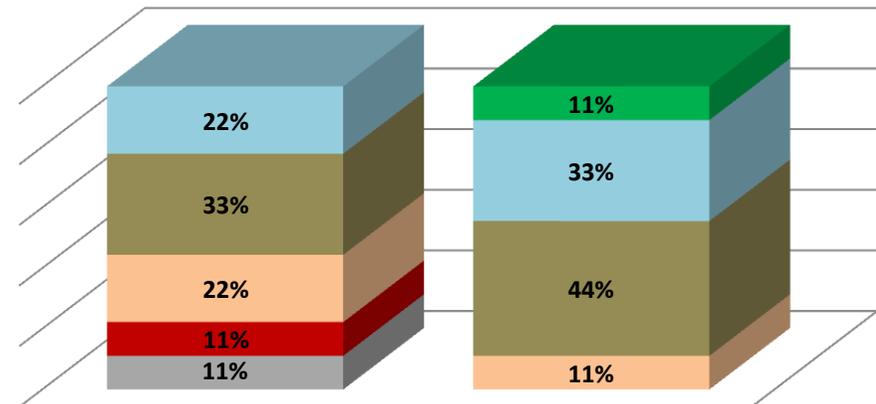
DIPENDENTI - AMBIENTI E ORARIO



Le condizioni fisiche e gli spazi nei quali si svolge il mio lavoro sono buoni

Sono soddisfatto degli orari lavorativi

LIBERI PROFESSIONISTI - AMBIENTI E ORARIO



Le condizioni fisiche e gli spazi nei quali si svolge il mio lavoro sono buoni

Sono soddisfatto degli orari lavorativi

III. ATTIVITÀ E SERVIZI

Le attività e i servizi gestiti dal Consorzio sono organizzati in aree di intervento, che fungono da declinazione operativa perseguendo le linee di indirizzo regionali:

- Area MINORI,
- Area DISABILI,
- Area ANZIANI e
- Area INCLUSIONE SOCIALE.

Queste corrispondono alle 4 aree tematiche nelle quali sono stati contenuti i macrobiettivi del triennio 2009-2012 del Piano Sociale di Zona.

Nel documento saranno illustrati i singoli servizi e progetti, che saranno anche visualizzati in mappe riportanti le sedi sul territorio del Rhodense, di cui anticipiamo la simbologia adottata:



= Area Minori



= Area Disabili



= Area Anziani



= Area Inclusione Sociale



= Servizi Sociali di Base dei Comuni Soci

SEDI ACCESSI AI SERVIZI SOCIALI E SEDI SERVIZI AREE MINORI E FAMIGLIA, ANZIANI, DISABILI e INCLUSIONE SOCIALE

- LAINATE**
- Sportello Assistenza alla Famiglia (accesso per le "badanti") – via Lamarmora 7
 - Servizio Inserimenti Lavorativi – via Lamarmora 7
 - Servizi Sociali di Base - Viale Rimembranze 13

- ARESE**
- Tutela Minori: Polo Territoriale di Arese, Lainate e Pogliano Mse.M.se – via Col di Lana 10
 - Servizi Sociali di Base – via Col di Lana 10

- POGLIANO MSE.**
- Servizi Sociali di Base – Piazza Avis/Aido 6

- RHO**
- Tutela Minori: Equipe Psicossociale Centrale – via de Amicis 6
 - Tutela Minori: Polo Territoriale di Pregnana M.se, Rho e Vanzago – via Buon Gesù 17
 - Servizio Assistenza Domiciliare – via B. d'Este 28
 - Sportello Assistenza alla Famiglia (accesso per le famiglie) – Piazza San Vittore 24
 - Servizio Trasporto Disabili – via B. d'Este 28
 - Servizio Inserimenti Lavorativi – via Cividale ang. via Gorizia
 - Sportello Stranieri – via F. Meda 20
 - Servizi Sociali di Base – Via de Amicis 10 e via Buon Gesù 17

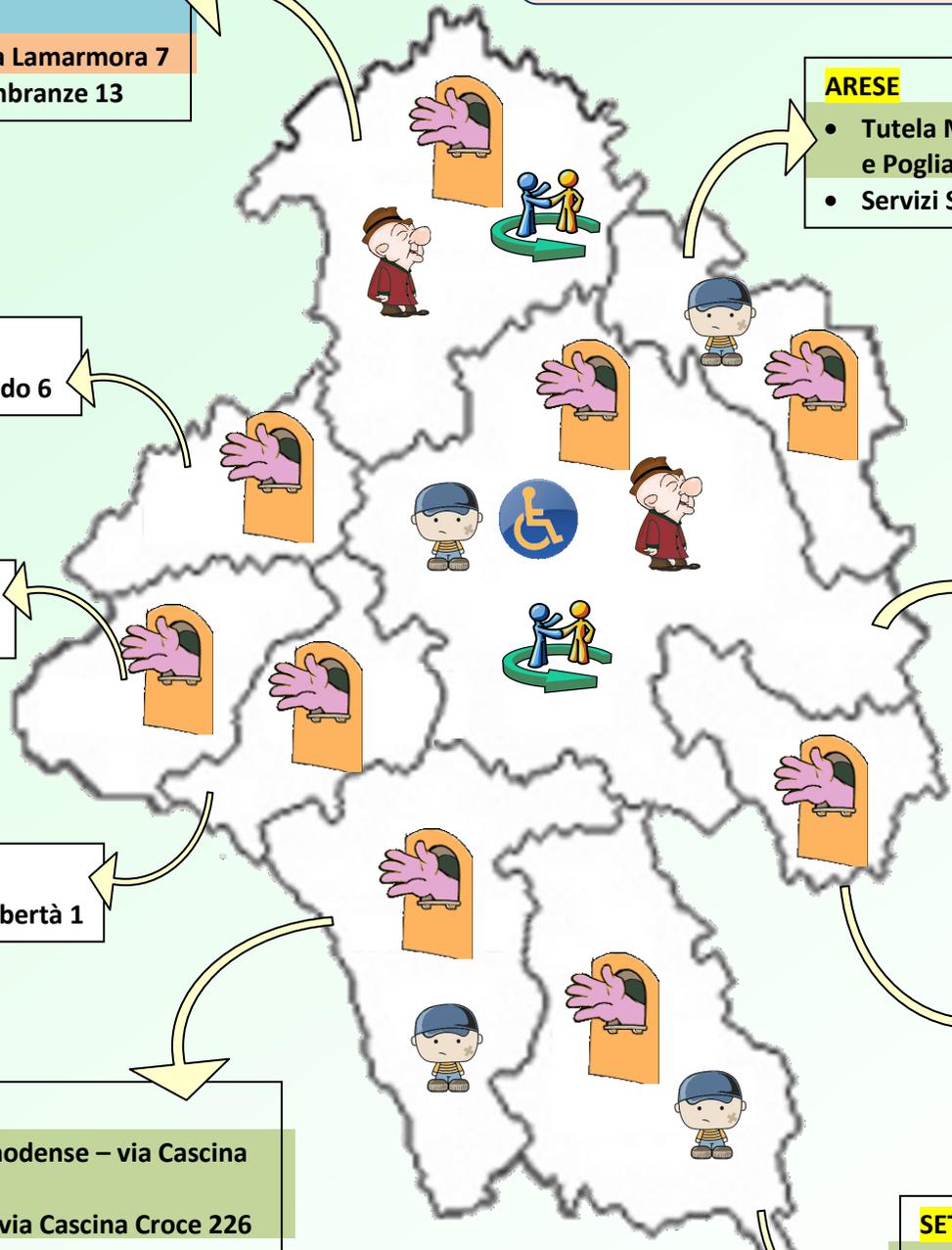
- VANZAGO**
- Servizi Sociali di Base – via Garibaldi 6

- PREGNANA MSE.**
- Servizi Sociali di Base – Piazza della Libertà 1

- PERO**
- Servizi Sociali di Base – Piazza Marconi 2

- CORNAREDO**
- Centro Affidi Ambito del Rhodense – via Cascina Croce 226
 - Servizio di Spazio Neutro – via Cascina Croce 226
 - Servizi Sociali di Base – Via Brera 31

- SETTIMO MSE. E**
- Tutela Minori: Polo Territoriale di Cornaredo, Pero e Settimo M.se – via della Libertà 33
 - Servizi Sociali di Base – via della Libertà 33



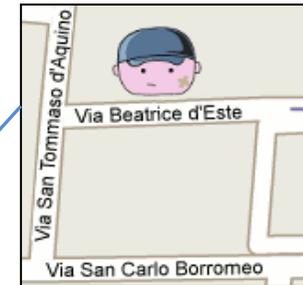
3.1 AREA MINORI E FAMIGLIA



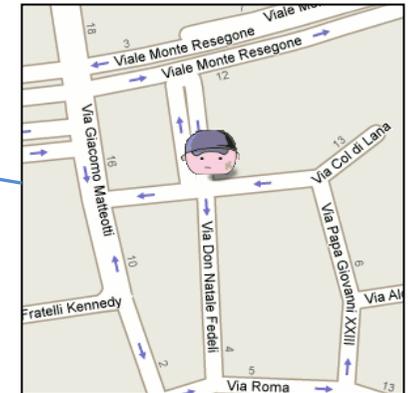
SEDI SERVIZI AREA MINORI E FAMIGLIA



TUTELA MINORI: Equipe Psicosociale Centrale
via E. de Amicis 6 – RHO



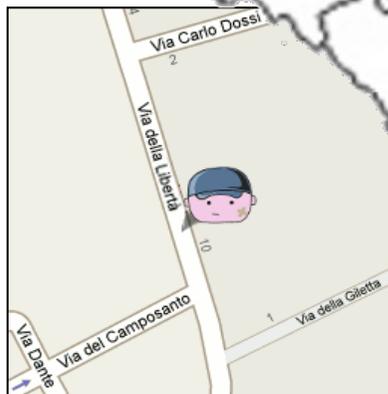
Servizio di Sostegno Integrato Scuola Famiglia Territorio
via Beatrice d'Este 28 – RHO



TUTELA MINORI: Polo Territoriale di Arese, Lainate, Pogliano M.se.
via Col di Lana 10 – ARESE



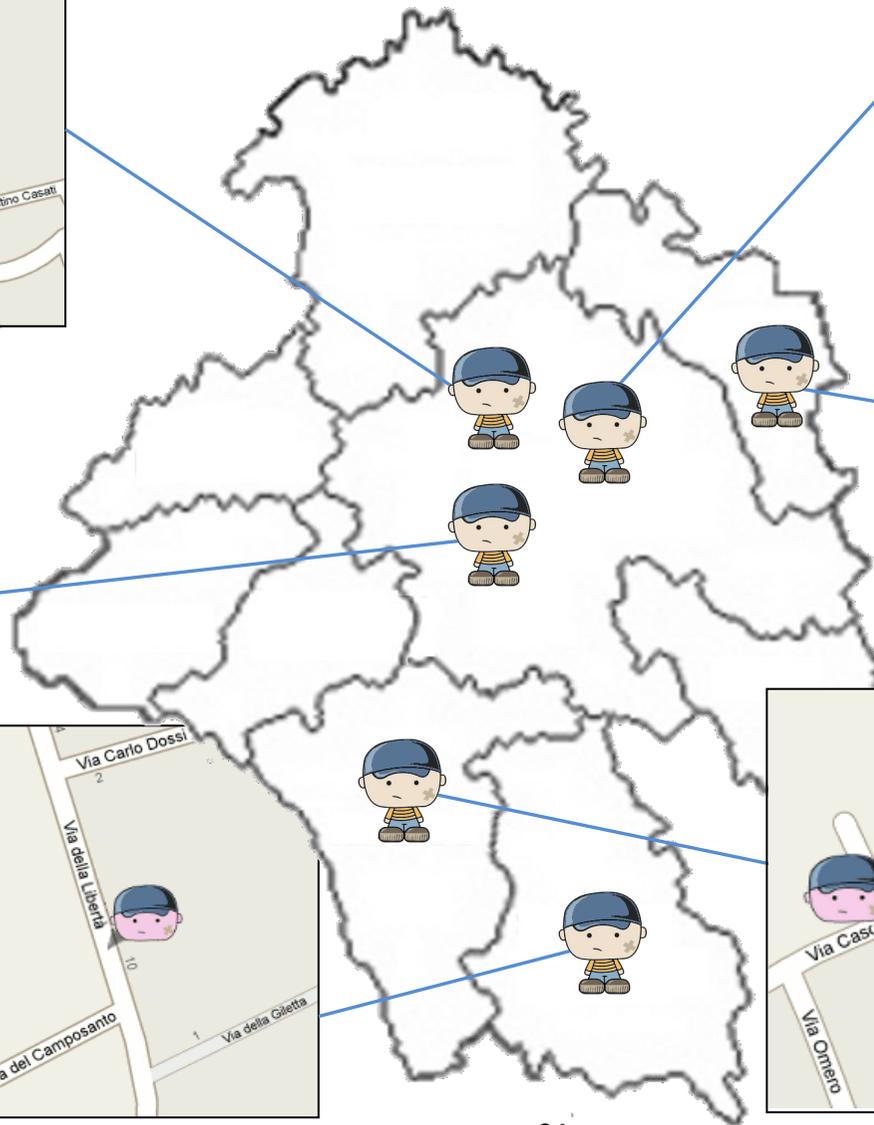
TUTELA MINORI: Polo Territoriale di Pregnana M.se, Rho, Vanzago
via Buon Gesù 17 – RHO



TUTELA MINORI: Polo Territoriale di Cornaredo, Pero, Settimo M.se. M.se
via della Libertà 33 – SETTIMO MSE.



Centro Affidi Ambito del Rhodense Servizio di Spazio Neutro ARIMO
via Cascina Croce 226 – CORNAREDO



3.1.1 SERVIZIO TUTELA MINORI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Favorire il benessere del minore il cui nucleo familiare di origine sia sottoposto a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria in sede civile o penale, o del minore direttamente coinvolto in procedimenti penali.

LE FINALITÀ:

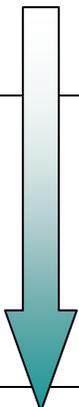
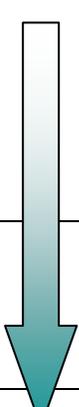
- valutare risorse e/o limiti delle famiglie in difficoltà
- sostenere e supportare il minore e le loro famiglie
- costruire progetti di aiuto
- accompagnare gli adulti al recupero delle funzioni genitoriali
- proteggere i minori da situazioni di pregiudizio

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

- colloqui di valutazione sociale e/o psicologica sui minori e il loro nucleo familiare su richiesta dell'Autorità Giudiziaria
- interventi di aiuto e sostegno sociale
- formulazione di valutazione/diagnosi da inviare in Tribunale e la predisposizione di progetti
- interventi di sostegno psicologico ai minori e/o richieste di attivazione di psicoterapie per i minori alla ASL
- interventi di sostegno educativo domiciliare ai minori e alle famiglie e/o scolastico ai minori
- colloqui di sostegno e/o monitoraggio con i genitori
- collaborazione e consulenza con scuole e agenzie del territorio
- interventi di protezione del minore in situazioni di grave pregiudizio (inserimento del minore in comunità, in affido familiare o in adozione)

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

<p>CONSULENZA ALLA SEGNALAZIONE:</p> <p>il Servizio Tutela Minori fornisce una consulenza tecnica agli operatori dei servizi pubblici e delle agenzie del territorio (scuole, servizi ASL, Servizi Sociali di base) i quali, a fronte della rilevazione di particolari elementi di problematicità e di possibile disagio per un minore, richiedono al Servizio Tutela Minori un incontro al fine di definire delle modalità di intervento che i servizi pubblici metteranno in atto:</p> <ul style="list-style-type: none">- raccolta di ulteriori elementi conoscitivi/attivazione di interventi con il consenso della famiglia;- segnalazione della situazione all'Autorità Giudiziaria competente (Procura della Repubblica c/o Tribunale per i Minorenni e/o presso Tribunale Ordinario). <p>Gli <i>attori</i> coinvolti sono: Servizio Tutela Minori, Servizi pubblici e agenzie del territorio (ASL, Servizi Sociali di base, UONPIA, ecc.).</p>	
<p>SEGNALAZIONE:</p> <p>è l'azione mediante la quale un soggetto (Servizi, cittadini, ecc.) è obbligato ad informare, in forma scritta o verbale, l'Autorità Giudiziaria circa la presenza di segnali di preoccupazione inerenti un minore.</p> <p>Gli <i>attori</i> coinvolti sono: Servizi pubblici o privati, Procura presso Tribunale per i Minorenni e/o presso Tribunale Ordinario.</p>	
<p>INDAGINE:</p> <p>svolgimento, su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, di una valutazione sociale e psicologica da parte degli operatori di SER.CO.P. circa la situazione di un minore e del suo nucleo familiare, con l'obiettivo di comprendere la situazione e elaborare un progetto di sostegno, finalizzata ad intervenire in protezione dei minori. A volte può essere contestualmente richiesta dall'Autorità Giudiziaria l'attivazione d'interventi urgenti nei confronti dei minori e dei genitori.</p> <p>Gli <i>attori</i> coinvolti sono: l'Equipe Centrale della Tutela Minori, l'Autorità Giudiziaria (Procura, Tribunale minorile o Ordinario), scuole, altri Servizi pubblici e privati che seguono la situazione, comunità.</p>	
<p>NON LUOGO A PROCEDERE:</p> <p>dopo aver svolto la valutazione, l'Autorità Giudiziaria emette un decreto, cioè un provvedimento con il quale può pronunciarsi rispetto alla chiusura del procedimento che era stato aperto con la segnalazione, qualora non siano stati rilevati i presupposti per l'adozione di provvedimenti di tutela per il minore.</p> <p>Gli <i>attori</i> coinvolti sono: Polo Territoriale di riferimento, Tribunale per i Minorenni e/o Tribunale Ordinario, scuole, altri Servizi pubblici e privati che seguono la situazione, comunità.</p>	
<p>PRESA IN CARICO:</p> <p>La presa in carico avviene mediante l'attivazione di interventi di sostegno, controllo e monitoraggio della situazione. Il Servizio Tutela Minori, in collaborazione con gli altri Servizi e attori coinvolti, aggiorna periodicamente l'Autorità Giudiziaria, e può proporre, qualora necessario, modifiche anche circa gli interventi e il progetto.</p>	

I RISULTATI DEL 2008

- passaggio casi: portato a termine il passaggio dei casi dai nove Comuni al Servizio Tutela Minori
- incremento del lavoro di rete: costruzione di rapporti di maggior collaborazione con le agenzie del territorio rispetto alle quali il Servizio Tutela Minori ha assunto un ruolo di punto di riferimento
- attività di maggior coordinamento: la strutturazione delle Equipe con un unico coordinamento ha permesso una maggior fluidità e continuità dalle fase di valutazione alla presa in carico dei casi
- diminuzione di minori in comunità: ridefinizione dei progetti sui minori e attivazione di interventi alternativi alla permanenza in strutture comunitarie (da 50 a 37), che comporta di massima un maggior benessere per il minori e notevole economia di risorse
- progetti alternativi agli allontanamenti: aumento dell'attivazione di progetti di affido familiare e di sostegno educativo al domicilio
- specializzazione del personale: le Equipe sono dotate di personale specializzato e completamente dedicato alle situazioni di tutela del minore, garantendo una qualità di intervento costantemente sostenuta da momenti di confronto e formazione
- presidio di rapido intervento: la rintracciabilità degli operatori consente una attivazione tempestiva di interventi finalizzati alla tutela dei minori

ANALISI INTERVENTI E UTENZA – PERIODO DI RIFERIMENTO 01/07/08 - 31/12/08

MINORI IN CARICO: TIPOLOGIA DI DISAGIO

COMUNE	ABUSO	MALTRATTAMENTO	TRASCURATEZZA	CONFLITTUALITÀ	PENALE MINORILE
ARESE	1	6	18	15	8
CORNAREDO	2	1	7	47	1
LAINATE	1	4	19	23	18
PERO	0	0	4	10	1
POGLIANO	0	0	4	8	3
PREGNANA	0	1	1	2	0
RHO	10	22	83	69	35
SETTIMO MSE.	1	5	24	23	4
VANZAGO	2	4	3	10	0
TOTALE	17	43	163	207	70

NB: per un minore può essere evidenziata più di una tipologia di disagio

MINORI IN CARICO: TIPOLOGIA DI INTERVENTO

COMUNE	COMUNITÀ	AFFIDO	SPAZIO NEUTRO	AFFIDAMENTO AL SERVIZIO	PENALE MINORILE	ALTRO (A)	INDAGINE
ARESE	2	5	2	10	8	18	3
CORNAREDO	6	2	1	12	1	24	14
LAINATE	2	1	3	5	18	28	8
PERO	2	0	0	5	1	3	4
POGLIANO	0	0	3	2	2	9	0
PREGNANA	1	0	0	3	0	0	0
RHO	17	11	14	77	31	35	15
SETTIMO MSE.	2	1	4	21	4	21	6
VANZAGO	5	0	2	11	0	0	1
TOTALE	37	20	29	146	65	138	51

(A) = sostegno psicologico, sostegno sociale, monitoraggio e controllo, sostegno psico-sociale, ADM

NB: per un minore può essere evidenziata più di una tipologia di intervento

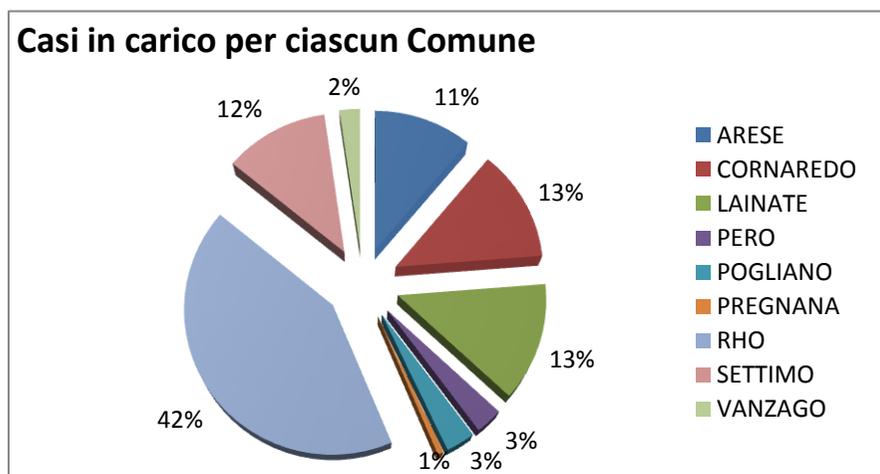
MINORI IN CARICO: FASCE D'ETÀ

COMUNE	0-3 anni	3-5 anni	5-10 anni	10-15 anni	oltre 15 anni
ARESE	3	5	9	14	17
CORNAREDO	3	11	16	22	10
LAINATE	4	6	18	12	25
PERO	0	2	3	5	5
POGLIANO	0	3	1	6	5
PREGNANA	0	0	2	0	1
RHO	9	15	57	47	71
SETTIMO MSE.	1	7	23	10	18
VANZAGO	0	4	0	9	1
TOTALE	20	53	129	125	153

MINORI IN CARICO: DISTRIBUZIONE TEMPORALE PER CIASCUN COMUNE DAL 01/07/08 AL 31/12/08

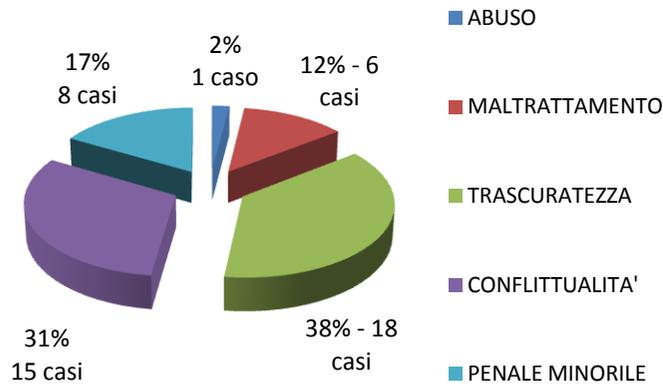
	a Luglio			ad Agosto			a Settembre			a Ottobre			a Novembre			a Dicembre			Media
	Poli	E.C.	Tot.	Poli	E.C.	Tot.	Poli	E.C.	Tot.	Poli	E.C.	Tot.	Poli	E.C.	Tot.	Poli	E.C.	Tot.	
ARESE	47	3	50	47	3	50	49	3	52	49	6	55	43	6	49	42	6	48	50,67
CORNAREDO	40	11	51	40	14	54	41	16	57	44	16	60	47	15	62	46	16	62	57,67
LAINATE	54	0	54	54	3	57	54	3	57	56	6	62	57	8	65	57	8	65	60,00
PERO	8	2	10	9	2	11	11	3	14	11	4	15	11	4	15	11	4	15	13,33
POGLIANO	12	0	12	14	0	14	14	0	14	14	1	15	14	1	15	14	1	15	14,17
PREGNANA	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3,00
RHO	177	13	190	180	14	194	178	17	195	172	19	191	170	17	187	179	20	199	192,67
SETTIMO MSE.	45	3	48	45	3	48	47	4	51	51	7	58	53	6	59	53	6	59	53,83
VANZAGO	8	0	8	8	0	8	8	0	8	12	0	12	12	1	13	14	0	14	10,50
TOTALE			426			439			451			471			468			480	455,83

LEGENDA: Poli = Poli territoriali - presa in carico dei casi
E.C. = Equipe centrale di valutazione e progetto

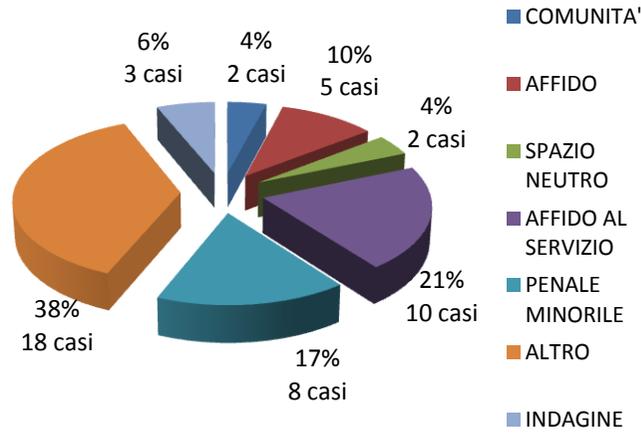


DETTAGLIO PER COMUNE
COMUNE DI ARESE

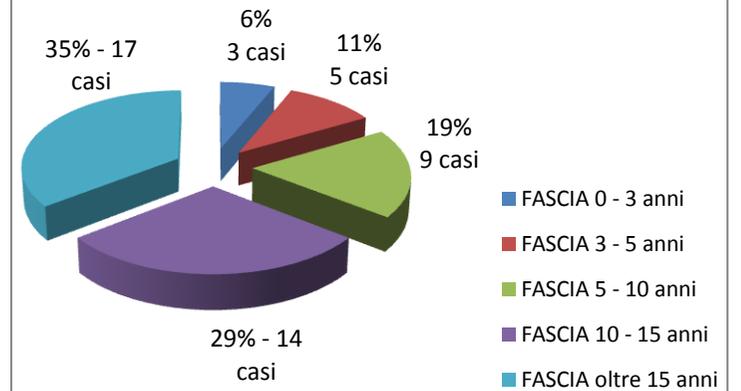
Tipologia di disagio dei minori in carico



Tipologia di intervento

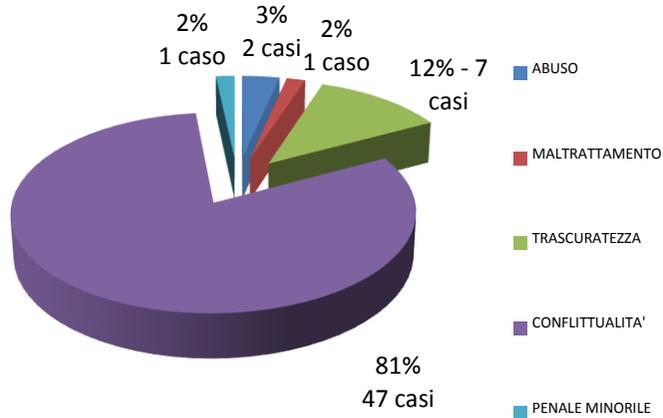


Fasce d'età dei minori in carico

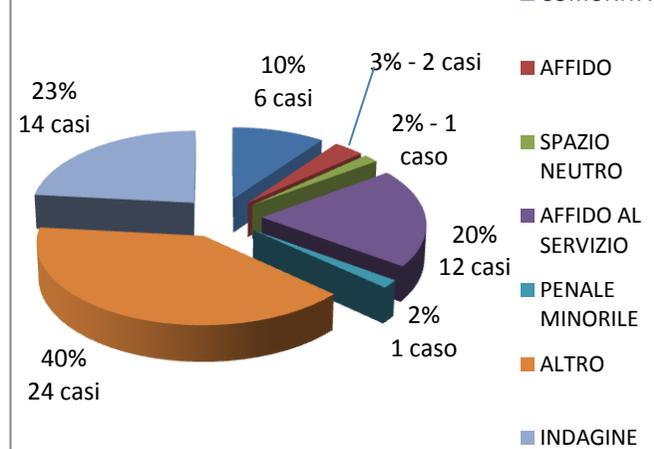


COMUNE DI CORNAREDO

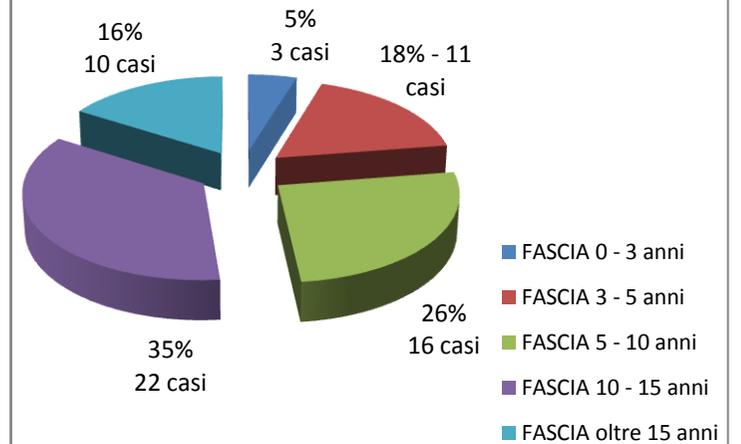
Tipologia di disagio dei minori in carico



Tipologia di intervento

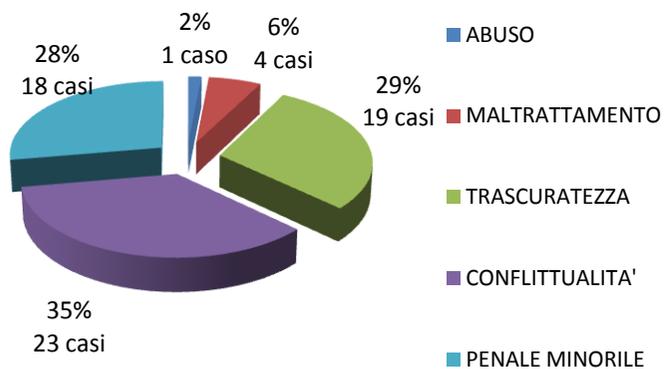


Fasce d'età dei minori in carico

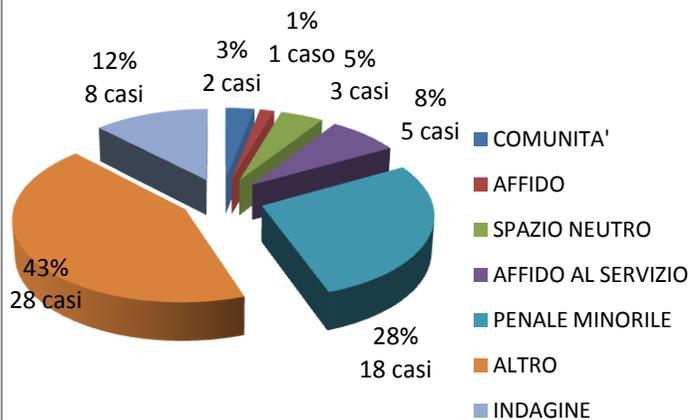


COMUNE DI LAINATE

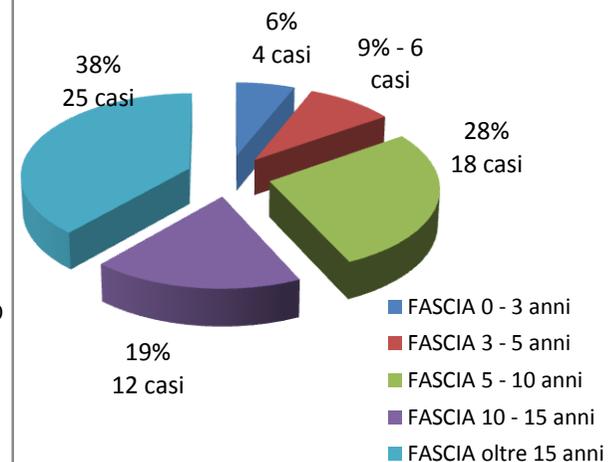
Tipologia di disagio dei minori in carico



Tipologia di intervento

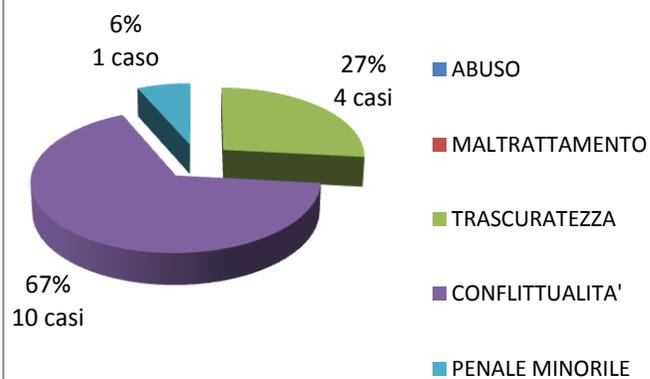


Fasce d'età dei minori in carico

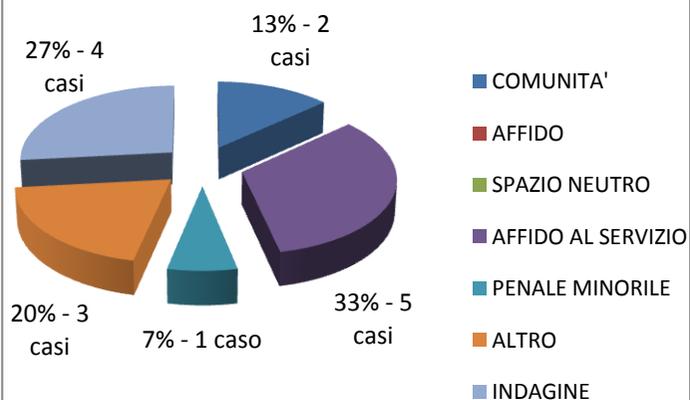


COMUNE DI PERO

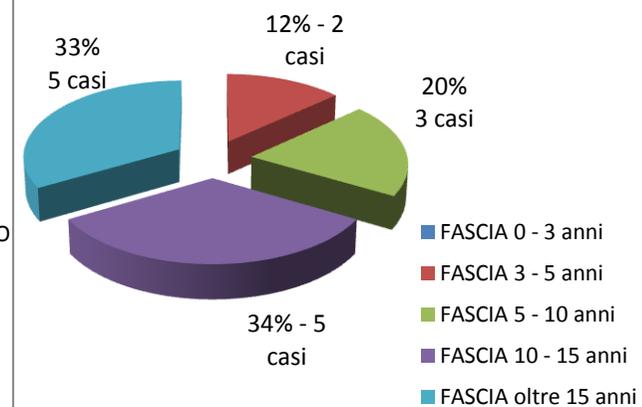
Tipologia di disagio dei minori in carico



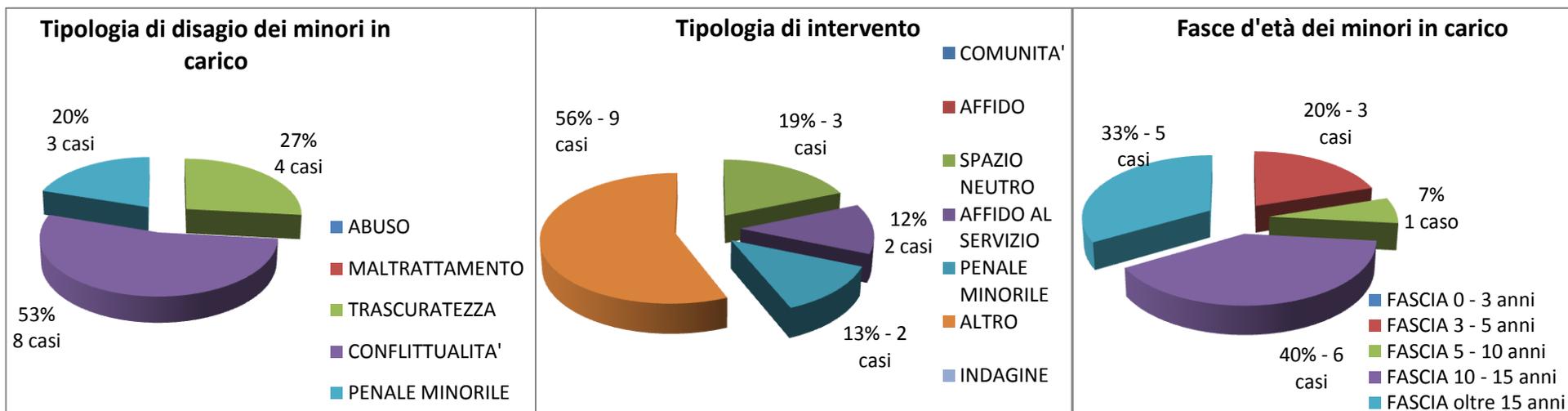
Tipologia di intervento



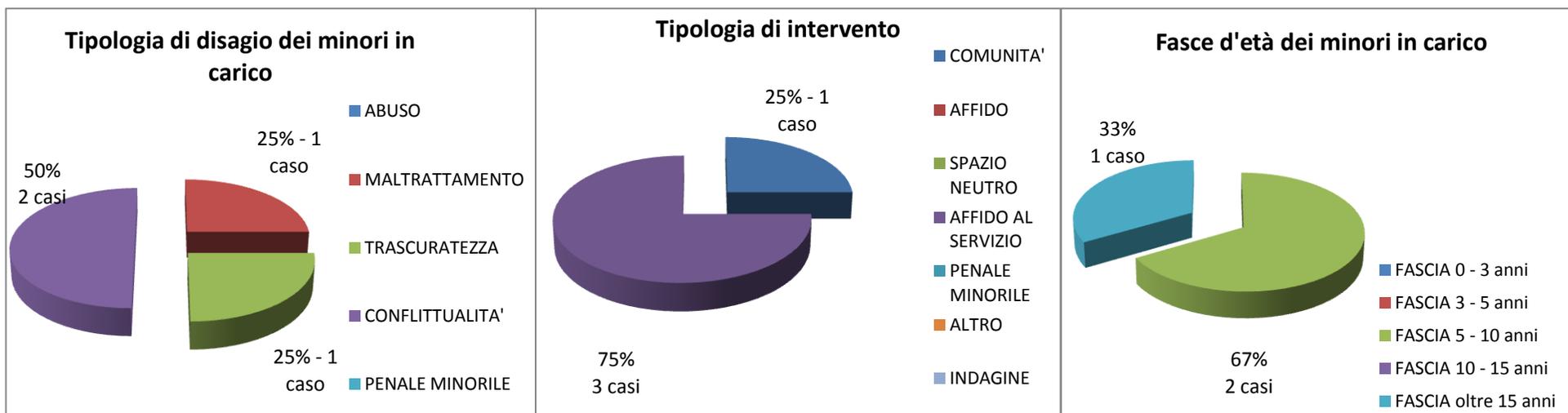
Fasce d'età dei minori in carico



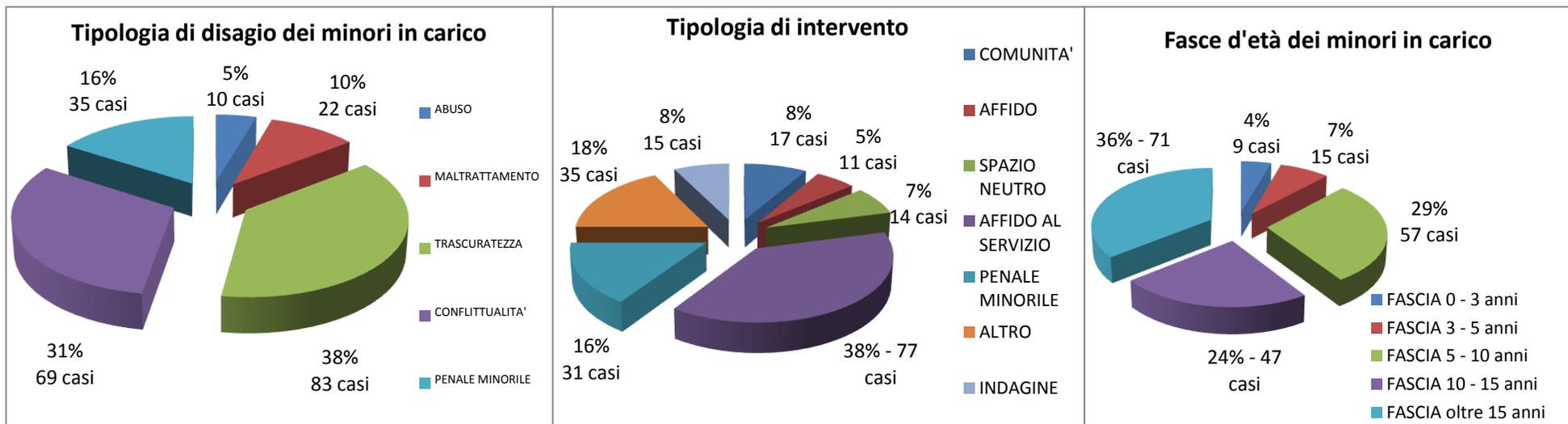
COMUNE DI POGLIANO MSE.MILANESE



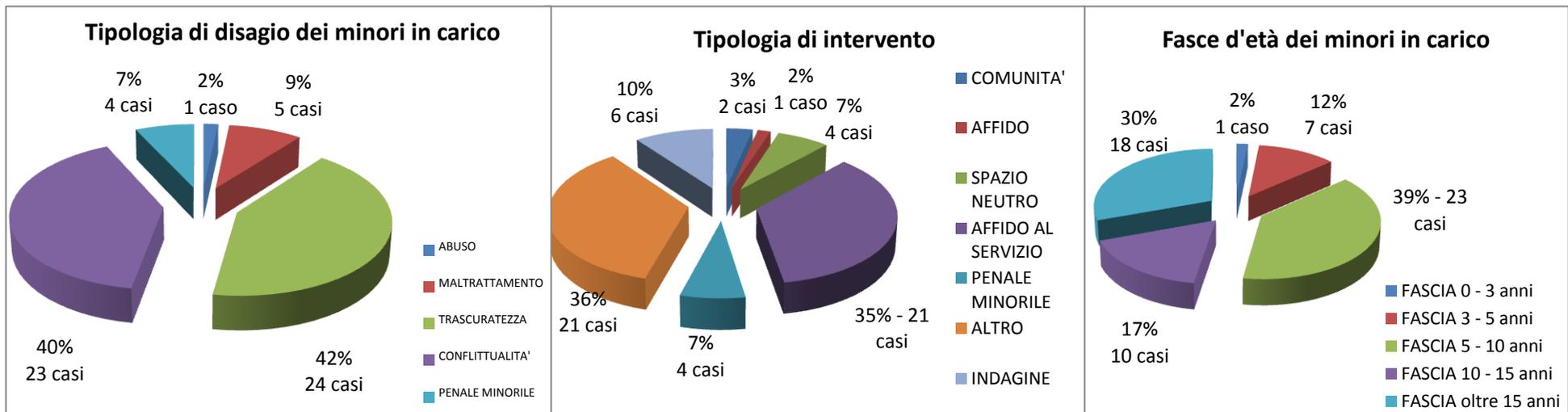
COMUNE DI PREGNANA MILANESE



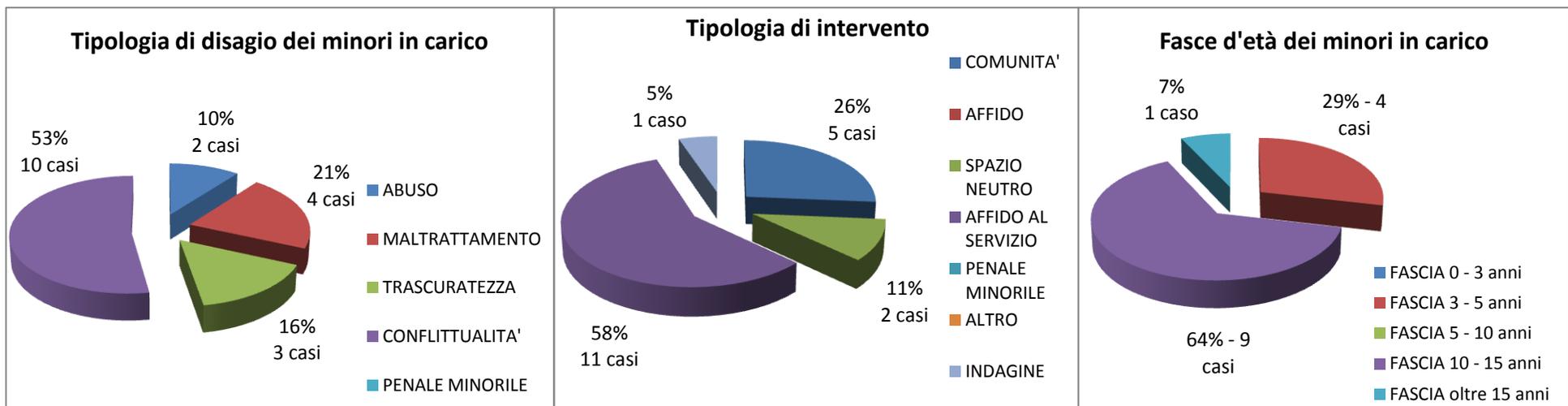
COMUNE DI RHO



COMUNE DI SETTIMO MSE. MILANESE



COMUNE DI VANZAGO



I DATI ECONOMICI ANNO 2008

RICAVI

Contributi Fondo Sociale Regionale	192.817,13	21,1%
Contributo Fondo Nazionale Politiche Sociali	150.000,00	16,4%
Contributi Comuni	571.662,15	62,5%
TOTALE	914.479,28	100,0%

COSTI ESERCIZIO

personale	289.139,44	31,6%
logistica e costi esercizio	10.945,89	1,2%
collocamenti in comunità	614.393,95	67,2%
TOTALE	914.479,28	100,0%

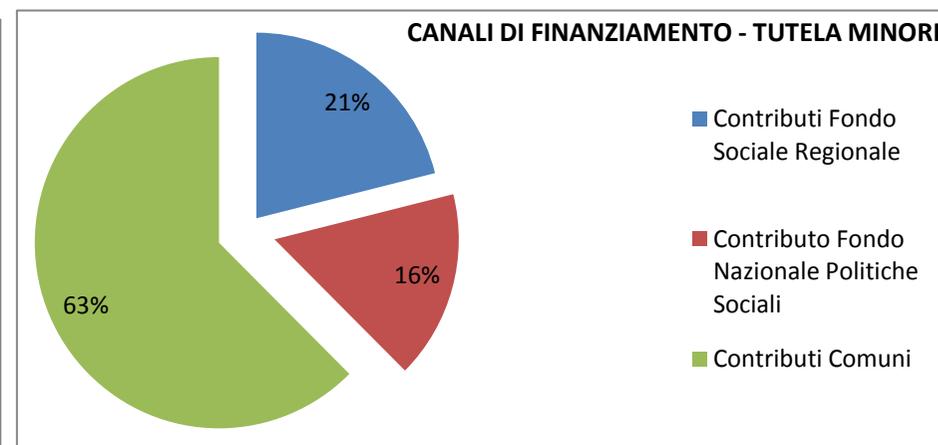
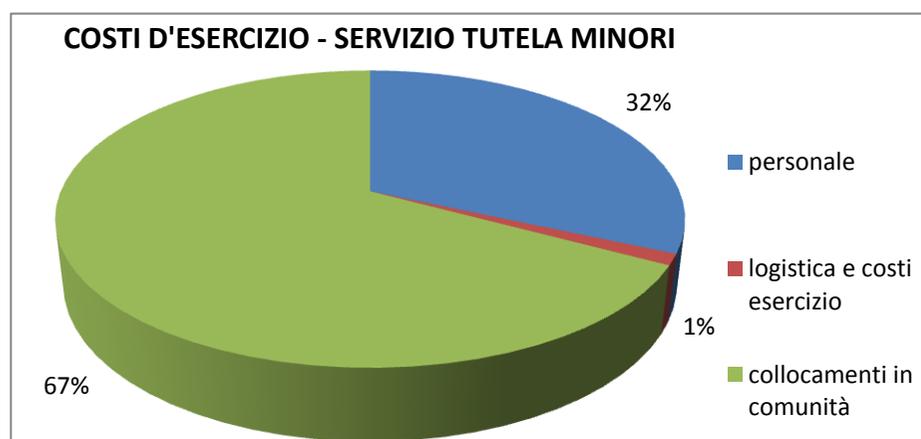
COSTI PER COMUNE	EQUIPE	%	COLLOCAMENTI	%	TOTALE	%
Arese	17.088,12	11,4%	27.647,67	6,6%	44.735,79	7,8%
Cornaredo	18.373,91	12,2%	60.404,14	14,3%	78.778,05	13,8%
Lainate	20.288,56	13,5%	36.863,55	8,7%	57.152,11	10,0%
Pero	4.249,90	2,8%	18.431,78	4,4%	22.681,68	4,0%
Pogliano	4.944,87	3,3%	-	0,0%	4.944,87	0,9%
Pregnana	1.481,31	1,0%	1.853,20	0,4%	3.334,51	0,6%
Rho	62.553,91	41,7%	216.623,47	51,4%	279.177,38	48,8%
Settimo Mse.	17.036,77	11,4%	8.664,94	2,1%	25.701,71	4,5%
Vanzago	4.067,98	2,7%	51.088,08	12,1%	55.156,06	9,6%
TOTALE	150.085,33	100,0%	421.576,82	100,0%	571.662,15	100,0%

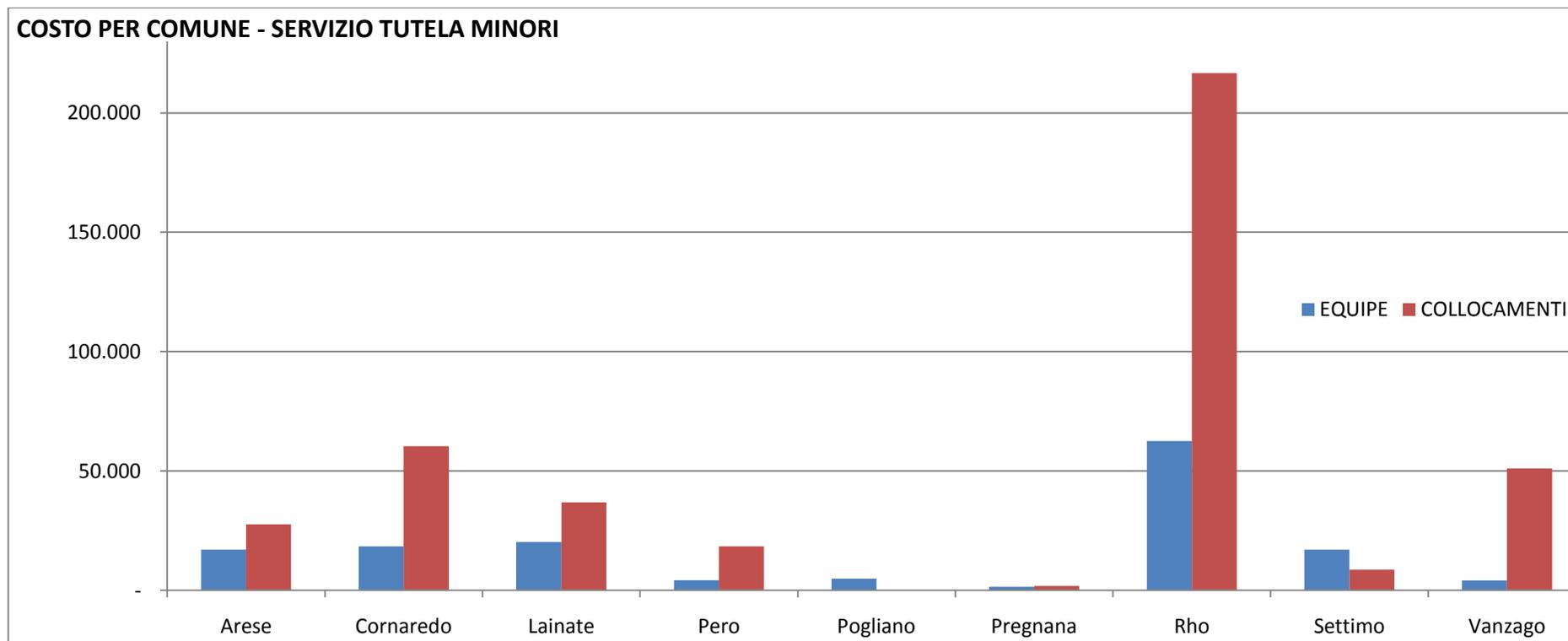
EQUIPE

COSTO MEDIO PER UTENTE/ ANNO	668,34
QUOTA COMUNE PER UTENTE /ANNO	334,27

COLLOCAMENTI

COSTO MEDIO PER GIORNATA UTENTE	72,99
QUOTA COMUNE PER GIORNATA UTENTE	50,09





LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al Servizio di Tutela Minori accedono i minori e i loro nuclei familiari residenti nei nove Comuni del rhodense per i quali viene emesso un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. In assenza di provvedimento i casi restano in carico ai Servizi Sociali di Base, rispetto ai quali si presta un'attività consulenziale.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO:

Servizio a gestione diretta del consorzio con personale in organico assunto (9 assistenti sociali) e incaricato (psicologi, formatori, consulente legale).

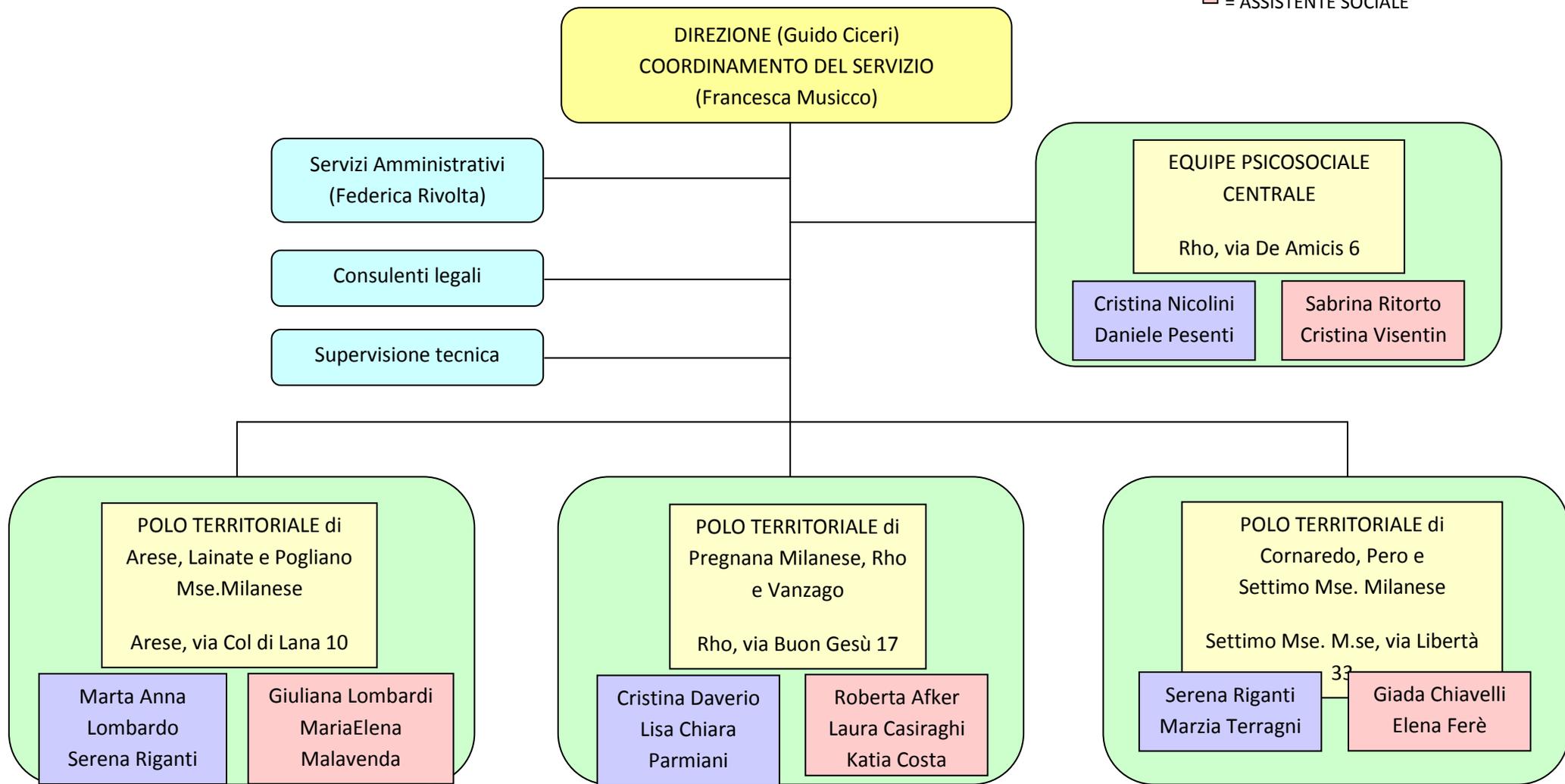
MODALITÀ ORGANIZZATIVA:

Il servizio è organizzato attraverso una équipe centrale valutativa e tre poli dislocati sul territorio (Arese, Rho e Settimo Mse. Milanese) deputati alla vera e propria presa in carico delle situazioni

Il valore aggiunto che il Consorzio intende offrire consiste in un coordinamento tecnico specialistico dedicato al Servizio, nella specializzazione degli operatori nelle diverse fasi previste per gli interventi, nella conseguente elevata capacità progettuale e di presa in carico che permetteranno anche per i piccoli Comuni di offrire ai propri cittadini prestazioni specialistiche.

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

LEGENDA
 □ = PSICOLOGA/O
 □ = ASSISTENTE SOCIALE



Coordinatrice

Psicologa Dott.ssa Francesca Musicco, 42 anni, contratto di collaborazione, esperienza pluriennale nell'ambito della tutela minori.

EQUIPE PSICOSOCIALE CENTRALE

Indagini psico-sociali e psicodiagnostiche, consulenza alle Equipe zonali e ai Servizi Specialistici. Competenza territoriale: tutti i 9 Comuni.

Sede in Via De Amicis 6, Rho

Operatori:

Cristina Visentin (assistente sociale – dipendente), 26 anni, lavora anche presso il Centro Affidi dal 2006.

Sabrina Ritorto (assistente sociale – dipendente), 30 anni, lavora dal 2004 nell'ambito della tutela minori.

Daniele Pesenti (psicologo – libero professionista), 45 anni, lavora nell'ambito dei servizi per minori dal 2001

Cristina Nicolini (psicologa – libero professionista), 34 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti alla tutela dell'infanzia dal 2001.

EQUIPE POLO NORD

Competenza territoriale: Comuni di Lainate, Arese, Pogliano Mse.

Sede in Via Col di Lana 10, Arese

Operatori:

MariaElena Malavenda (assistente sociale – dipendente), 33 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2007.

Giuliana Lombardi (assistente sociale – dipendente), 27 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2006.

Marta Anna Lombardo (psicologa – libero professionista), 37 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2002.

Serena Riganti (psicologa – libero professionista), 31 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 2004.

EQUIPE POLO CENTRO

Competenza territoriale: Comuni di Pregnana Mse., Rho, Vanzago.

Sede in Via Buon Gesù 17, Rho.

Operatori:

Laura Casiraghi, (assistente sociale – dipendente), 30 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 2004.

Roberta Afker (assistente sociale – dipendente), 34 anni, lavora da diversi anni nell'ambito della tutela minori.

Katia Costa (assistente sociale – dipendente), 35 anni, lavora da diversi anni nell'ambito della tutela minori.

Cristina Daverio (psicologa – libero professionista), 43 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 1993 e coordina l'attività del Centro Affidi dal 2004.

Lisa Chiara Parmiani (psicologa – libero professionista), 36 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2003.

Marta Romanò, (psicologa – libero professionista), 32 anni, lavora nell'ambito dei servizi rivolti a minori dal 2002.

EQUIPE POLO SUD

Competenza territoriale: Comuni di Cornaredo, Pero e Settimo Mse. Sede in Via Libertà 33, Settimo Mse.

Operatori:

Giada Chiavelli (assistente sociale – dipendente), 31 anni, lavora nell'ambito dei servizi rivolti a minori dal 2005.

Elena Feré (assistente sociale – dipendente), 32 anni, lavora da diversi anni nell'ambito dei servizi rivolti ai minori.

Chiara Nani (psicologa- libero professionista), 25 anni, lavora presso il Centro Affidi dal 2003.

Marzia Terragni (psicologa – libero professionista), 33 anni, lavora nell'ambito dei servizi rivolti a minori e famiglie dal 2001

LA MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa che segue rappresenta tutti gli interlocutori con cui il Servizio Tutela Minori di SER.CO.P. entra in relazione operativa.

Nell'area arancione, al centro, viene indicato il Servizio Tutela Minori insieme agli interlocutori organizzativo - gestionali facenti parte di SER.CO.P.

Nel cerchio blu sono segnalati gli interlocutori fondamentali ai quali il servizio rivolge i suoi interventi, ossia i minori e le loro famiglie, anche allargate.

Nelle successive aree, delimitate dai perimetri tratteggiati, sono rappresentati tutti i diversi soggetti che a vario titolo collaborano con il Servizio Tutela Minori di SER.CO.P. nella presa in carico e nella gestione dei casi; la loro distanza dal centro dipende dall'intensità e dall'importanza dei rapporti che il Servizio Tutela Minori intrattiene con essi.

La mappa è ulteriormente suddivisa in quattro sezioni che definiscono i ruoli degli interlocutori individuati:

SEZIONE VERDE: SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO

Il Servizio tutela Minori di SER.CO.P. lavora su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

Il Tribunale per i Minorenni, la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni e il Tribunale Ordinario inviano decreti tramite i quali forniscono al Servizio Tutela Minori indicazioni in merito agli interventi da attivare, necessari per il benessere del minore.

Il Giudice Tutelare interviene per supervisionare il rispetto dei suddetti decreti o adire provvedimenti di tutela.

La Corte d' Appello è l'organo presso il quale il cittadino può far ricorso in merito alle decisioni prese in prima istanza da altre Autorità Giudiziarie.

La Procura della Repubblica presso il Tribunale Ordinario è l'organo che interviene in situazioni di particolare pregiudizio per il minore con provvedimenti riguardanti gli adulti (quando si ascrive un reato), incaricando il Servizio Tutela Minori rispetto a specifici interventi.

SEZIONE VIOLA: SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

Il Servizio Tutela Minori di SER.CO.P. si avvale della collaborazione di soggetti differenti per la presa in carico del minore.

In particolare, si instaura una collaborazione con questi soggetti sia per interventi che prevedono l'allontanamento del minore dal nucleo familiare (comunità educative e terapeutiche, Centro Affidi) sia per interventi volti al supporto del minore all'interno della propria famiglia d'origine o alla ricostruzione dei rapporti con essa (Servizio di Sostegno Educativo Integrato - SESEI, Spazio Neutro, Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile - UONPIA).

Inoltre sono presenti altri soggetti che prendono in carico in particolar modo il nucleo familiare per problematiche specifiche (Consultorio Familiare, Servizio Tossicodipendenze - Ser.T., Centro Psico Sociale - CPS, Nucleo Operativo Alcoologia - NOA).

L'Ufficio Servizi Sociali Minorili (USSM) è un servizio con il quale gli operatori del Servizio Tutela Minori collaborano nel caso in cui il minore è coinvolto in procedimenti penali.

Il Servizio Tutela Minori di SER.CO.P. si avvale della collaborazione sia dei Servizi Sociali comunali, sia dei Servizi Tutela Minori di altri Comuni.

SEZIONE ROSA: SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI

Il Servizio Tutela Minori si avvale della collaborazione di organizzazioni e servizi al fine di intervenire su aspetti specifici del progetto sul minore (es. psicoterapia presso psicoterapeuti accreditati, associazioni di volontariato per la gestione del tempo libero).

Tra i servizi indicati, particolare rilevanza spetta alle agenzie scolastiche con le quali il Servizio Tutela Minori condivide una parte importante della progettualità che coinvolge il minore.

SEZIONE GIALLA: SOGGETTI DI SUPPORTO TECNICO-OPERATIVO

Il Servizio Tutela Minori ha rapporti privilegiati con professionisti e organizzazioni che offrono la loro competenza attraverso una consulenza o attraverso interventi mirati in riferimento ad aspetti riguardanti il minore e la sua famiglia (es. il pediatra fornisce informazioni sullo stato di salute del bambino, le forze dell'ordine intervengono in situazioni ad alto rischio).

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI

SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO

SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

COOPERATIVE SOCIALI

ORATORI E PARROCCHIE

CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE

SCUOLE

CARITAS

PSICOTERAPEUTI ACCREDITATI

AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO

PEDIATRI

FORZE DELL'ORDINE

AVVOCATI

QUESTURA

CONSOLATI

CURATORI

REPARTI AZIENDE OSPEDALIERE

UFFICIO D'IGIENE

COMITATO MINORI STRANIERI

SERVIZI SOCIALI DEL CARCERE ADULTI

SOGGETTI DI SUPPORTO TECNICO



GIUDICE TUTELARE

PROCURA DELLA REPUBBLICA

TRIBUNALE PER I MINORENNI

PROCURA DELLA REPUBBLICA PER I MINORENNI

CORTE D'APPELLO

TRIBUNALE ORDINARIO

SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO

CONSULTORIO FAMILIARE

COMUNITÀ EDUCATIVE

SERVIZI SOCIALI COMUNALI

COMUNITÀ TERAPEUTICHE

SPAZIO NEUTRO

CENTRO AFFIDI

SERVIZI TUTELA MINORI DEGLI ALTRI COMUNI

NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

CENTRO PSICO-SOCIAL F

SERVIZIO TOSSICODIPENDENZE

UFFICIO SERVIZI SOCIALI MINISTERO DELLA GIUSTIZIA PER MINORI

NUCLEO OPERATIVO ALCOOLDIPENDENTI

SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

LA MISSION DEL SERVIZIO

È un servizio di sostegno educativo ai minori e alle famiglie, costituito da un complesso di interventi volti a sostenere il minore nelle situazioni di fragilità o di temporanea difficoltà, al fine di prevenire condizioni di possibile rischio o pregiudizio e di promuovere un processo di cambiamento.

GLI OBIETTIVI:

- tutelare il diritto del minore all'educazione, sviluppando le capacità e le potenzialità per la sua crescita
- consentire la permanenza del minore nel proprio contesto familiare e sociale, favorendo condizioni di vita idonee a prevenire e rimuovere situazioni di rischio e pregiudizio
- sostenere la genitorialità valorizzando le risorse esistenti e favorendo il recupero delle capacità genitoriali qualora siano temporaneamente compromesse
- facilitare il percorso di integrazione e socializzazione del minore, al fine di evitare ogni forma di emarginazione sociale, valorizzando le risorse aggregative, educative e sportive del territorio
- promuovere gli interventi all'interno di un progetto di rete che preveda una collaborazione con tutti i soggetti che hanno in carico il minore e la sua famiglia

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

- interventi socio-educativi svolti presso il domicilio e/o all'interno degli Istituti Scolastici
- sostegno alla famiglia e alla relazione genitori-figlio anche su indicazione dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale dei Minori e Tribunale Ordinario)
- interventi di supporto e di educazione all'affettività
- interventi di promozione delle autonomie personali
- interventi di sostegno all'apprendimento scolastico (aiuto allo studio)
- interventi di integrazione scolastica per minori diversamente abili

→ aggregative (sportive e ricreative) con gruppi di coetanei

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

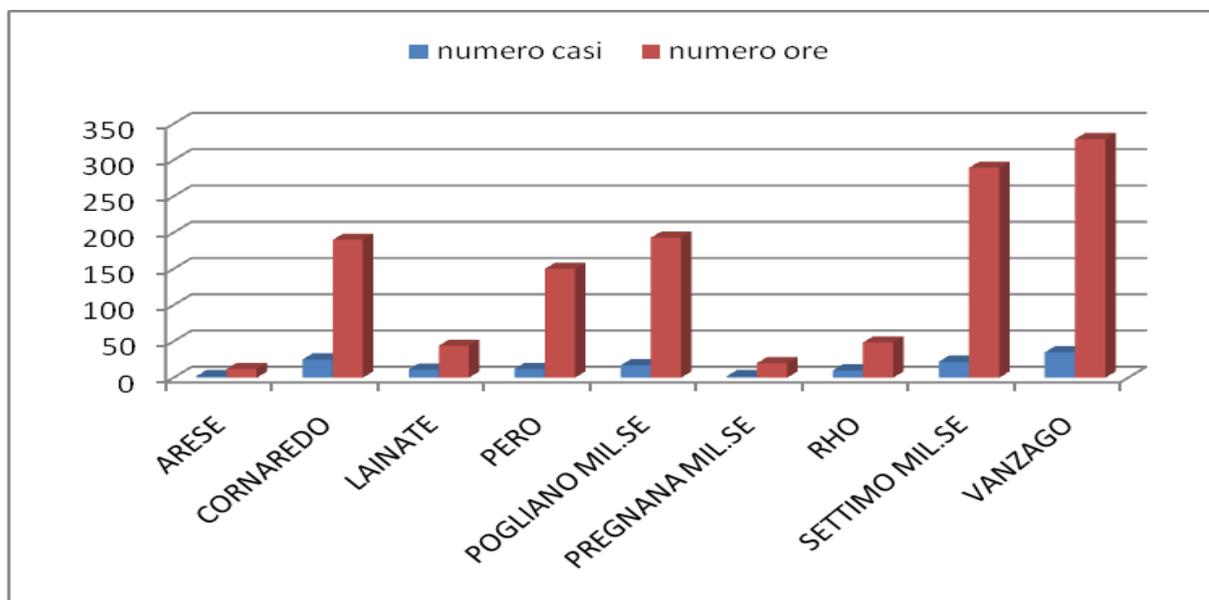
SEGNALAZIONE DEL BISOGNO: Il Servizio Sociale comunale, i servizi territoriali ed il Servizio Tutela Minori provvedono a segnalare la situazione di difficoltà del minore e della sua famiglia e ad ipotizzare l'attivazione dell'intervento educativo.	
VALUTAZIONE DEL BISOGNO: A seguito dell'approfondimento della richiesta con gli operatori che hanno in carico il minore il personale del Consorzio, in collaborazione con il personale comunale, valuta la fattibilità di attivazione del Servizio di Sostegno Educativo.	
DEFINIZIONE DEL PROGETTO DI SOSTEGNO EDUCATIVO: In tale fase si definiscono gli obiettivi educativi generali, la frequenza, le modalità e la durata degli interventi nonché la figura educativa professionale che seguirà il caso. Al fine di garantire l'avvio dell'intervento si definisce un incontro con la famiglia e con il minore per la condivisione del progetto e la presentazione dell'educatore. Impegno di SER.CO.P. è l'attivazione della più ampia rete possibile rispetto agli enti ed agli operatori potenzialmente coinvolti sul caso (Comuni, Scuole, Neuropsichiatria Infantile) al fine di garantire gli obiettivi da raggiungere e potenziando la specificità di ciascun soggetto coinvolto.	
VERIFICA E MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO: Sono previsti colloqui individuali con la famiglia del minore e verifiche periodiche di rete con tutti gli operatori coinvolti nel progetto educativo per valutare l'andamento e l'evoluzione del caso, al fine di una eventuale riprogettazione.	
CONCLUSIONE DEL PROGETTO: Nel momento in cui si ritengono raggiunti gli obiettivi concordati nel progetto educativo, in accordo con tutti i soggetti coinvolti nel caso, si procede alla formalizzazione della conclusione del progetto.	

I RISULTATI DEL 2008

- Trasferimento dei casi dai Comuni a SER.CO.P.
- Presentazione ai Comuni del report delle attività svolte per i primi 4 mesi di attività
- (superamento della frammentarietà del servizio attraverso modalità omogenee di attivazione degli interventi)

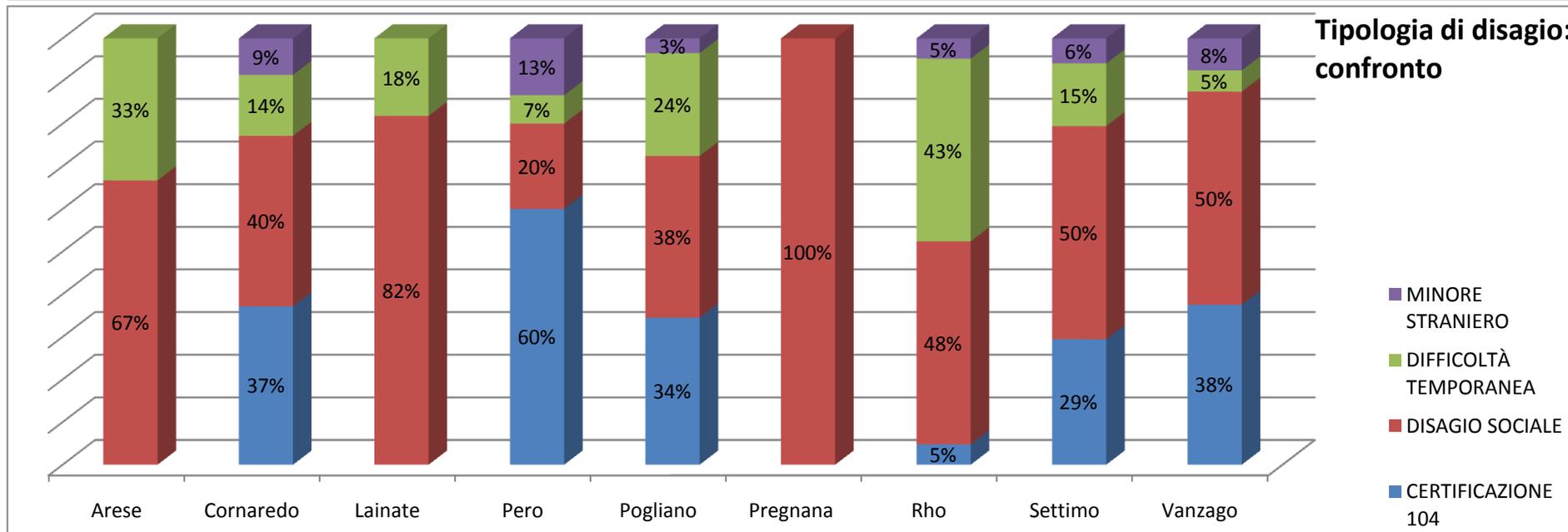
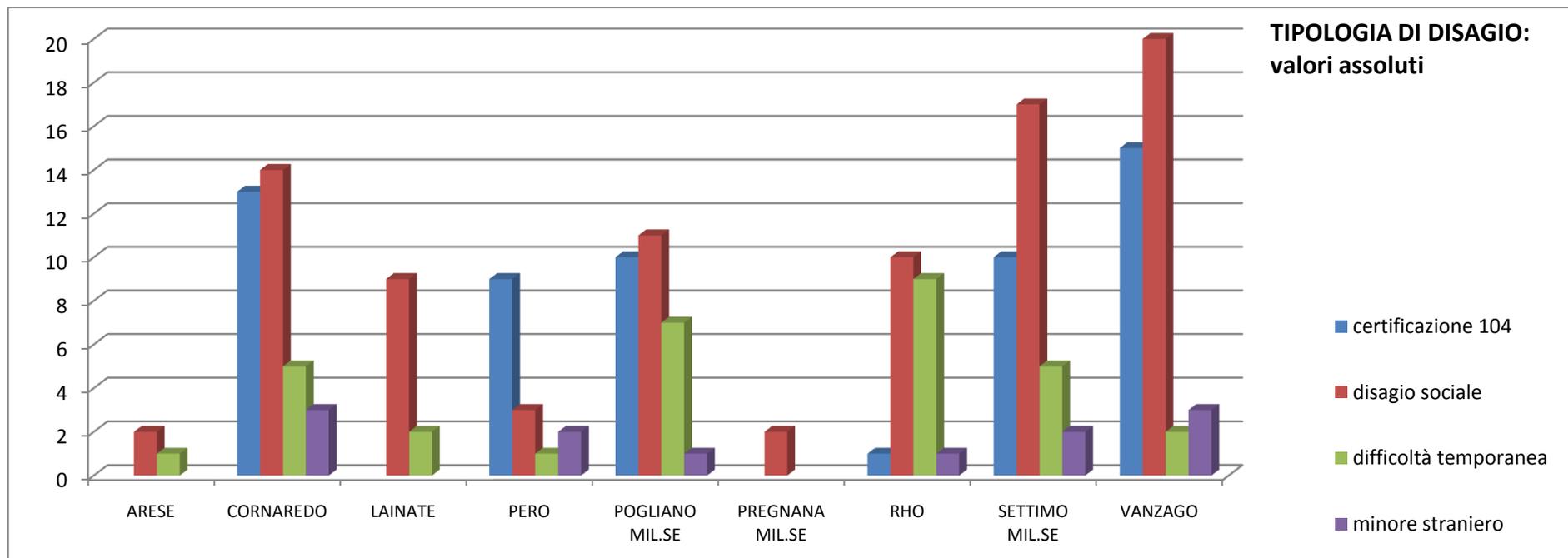
MINORI IN CARICO: NUMERO DI CASI E DI ORE

COMUNE	CASI	ORE
Arese	2	12
Cornaredo	25	190
Lainate	11	44
Pero	12	150
Pogliano Mse.	17	193
Pregnana	2	20
Rho	10	48,5
Settimo Mse.	22	289,5
Vanzago	35	329
TOTALE	136	1.276



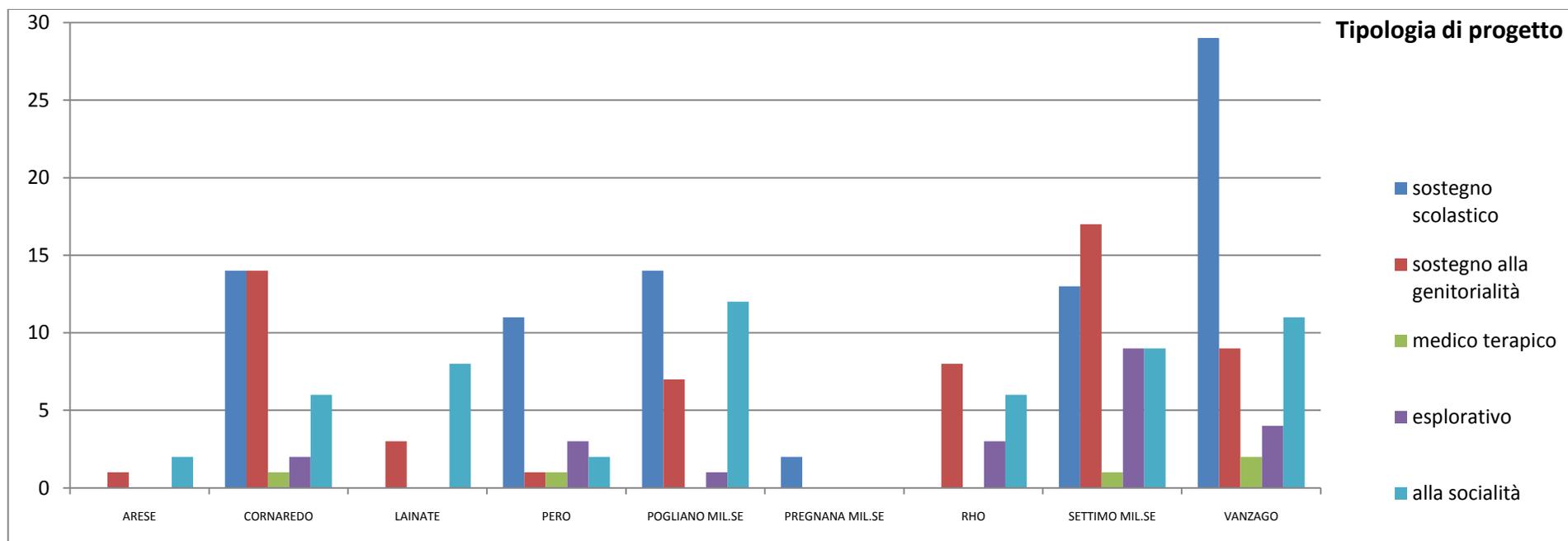
MINORI IN CARICO: TIPOLOGIA DI DISAGIO

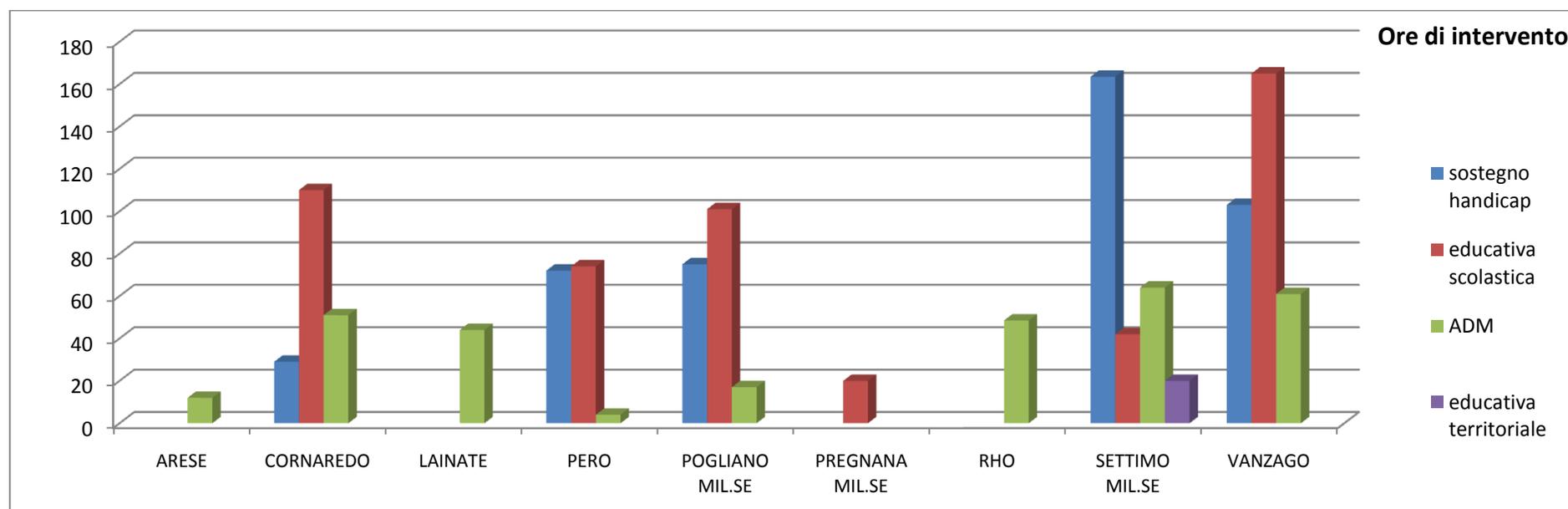
COMUNE	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	MINORE STRANIERO
Arese	0	2	1	0
Cornaredo	13	14	5	3
Lainate	0	9	2	0
Pero	9	3	1	2
Pogliano Mse.	10	11	7	1
Pregnana	0	2	0	0
Rho	1	10	9	1
Settimo Mse.	10	17	5	2
Vanzago	15	20	2	3
TOTALE	58	88	32	12



MINORI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO

COMUNE	SOSTEGNO SCOLASTICO	SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ	MEDICO TERAPICO	ESPLORATIVO	ALLA SOCIALITÀ
Arese	0	1	0	0	2
Cornaredo	14	14	1	2	6
Lainate	0	3	0	0	8
Pero	11	1	1	3	2
Pogliano Mse.	14	7	0	1	12
Pregnana	2	0	0	0	0
Rho	0	8	0	3	6
Settimo Mse.	13	17	1	9	9
Vanzago	29	9	2	4	11
TOTALE	83	60	5	22	56





I DATI ECONOMICI 2008

RICAVI

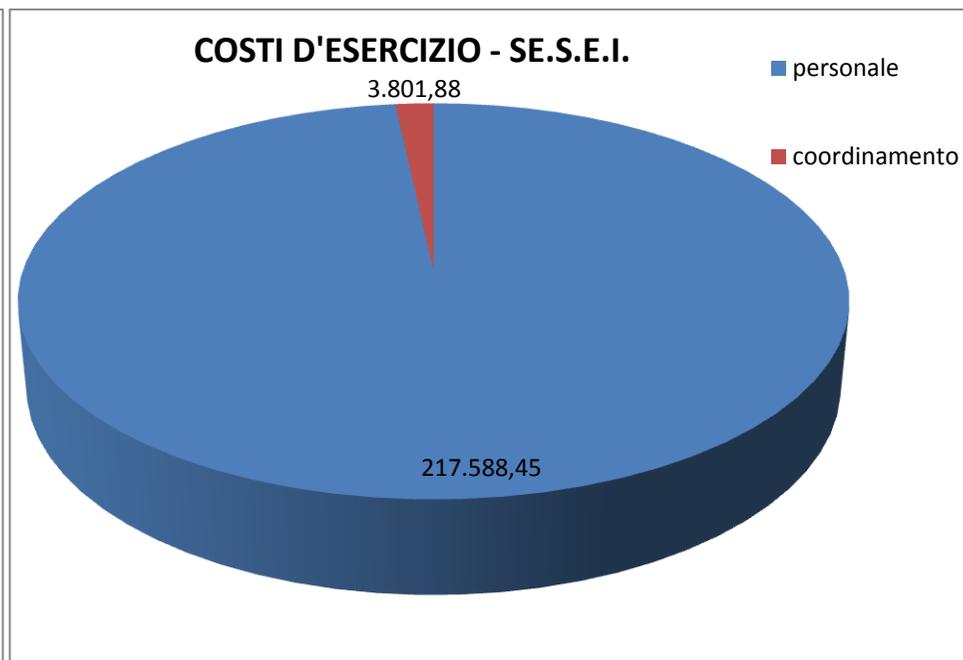
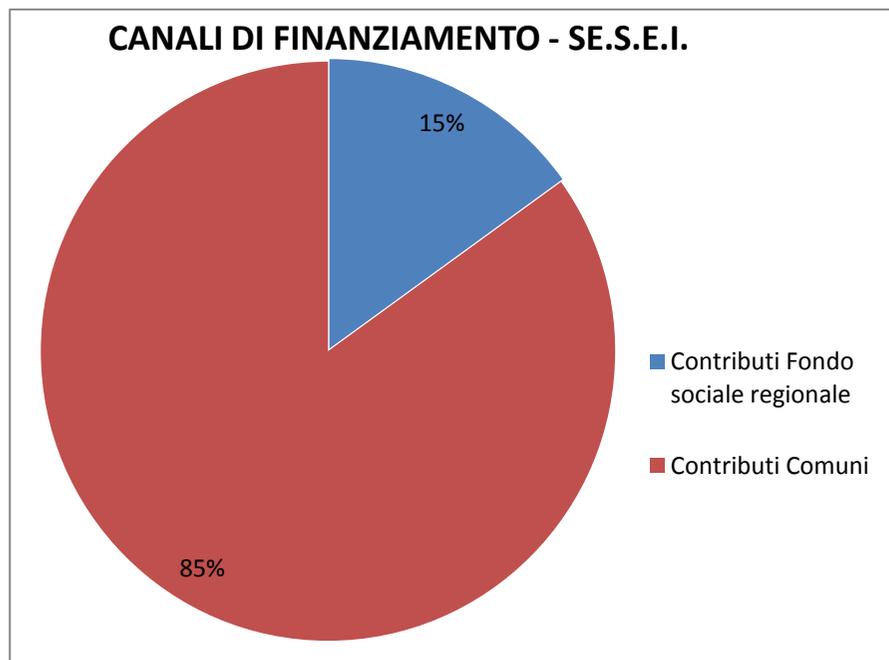
Contributi Fondo sociale regionale	33.333,33	15,1%
Contributi Comuni	188.057,00	84,9%
TOTALE	221.390,33	100,0%

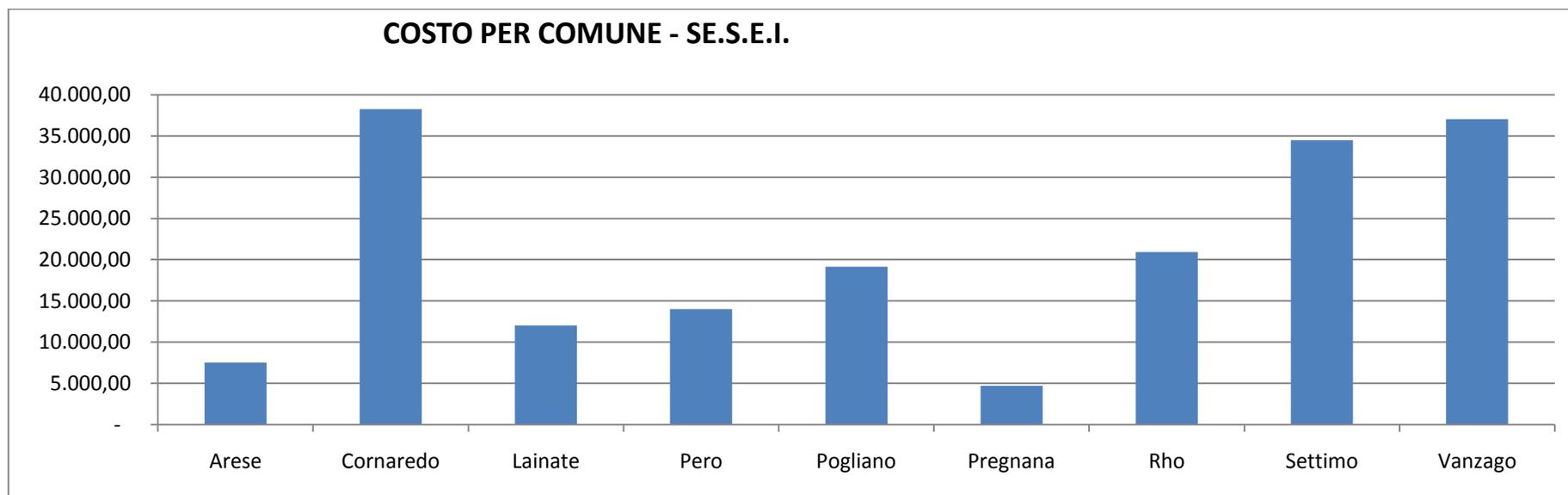
COSTI ESERCIZIO

personale	217.588,45	98,3%
coordinamento	3.801,88	1,7%
TOTALE	221.390,33	100,0%

COSTI PER COMUNE

Arese	7.518,98	4,0%
Cornaredo	38.239,24	20,3%
Lainate	12.008,00	6,4%
Pero	14.012,54	7,5%
Pogliano	19.141,30	10,2%
Pregnana	4.695,94	2,5%
Rho	20.915,63	11,1%
Settimo Mse.	34.483,79	18,3%
Vanzago	37.041,59	19,7%
TOTALE	188.057,00	100,0%





LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

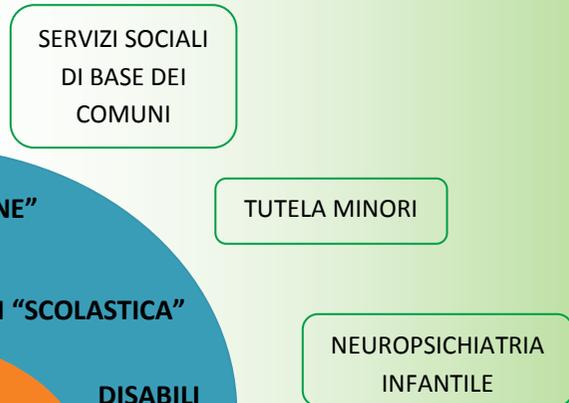
Le richieste di attivazione del servizio sono inoltrate dai Servizi Sociali del Comune in via preventiva o su segnalazione dei vari servizi territoriali (Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile, Istituti Scolastici) e dal Servizio Tutela Minori. A seguito dell'approfondimento della richiesta e della verifica della fattibilità economica e tecnico amministrativa, il servizio verrà attivato.

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO

ENTI DI SUPPORTO



ENTI INVIANTI



ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

ENTI CHE PARTECIPANO SU ASPETTI SPECIFICI



LA MISSION DEL SERVIZIO

Accompagnare e favorire la relazione tra genitori e figli in situazioni di crisi familiare e interruzione di rapporti, accompagnandola e osservandola nei suoi passaggi e nelle sue evoluzioni così da garantire al minore il mantenimento della relazione con entrambi i genitori e/o parenti significativi.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- attivare processi di cura del legame tra le generazioni
- favorire la costruzione di storie familiari riflessive e orientate a futuri possibili
- aiutare gli adulti a separare il conflitto di coppia dalla relazione genitore-figlio
- osservare e accompagnare le relazioni familiari in situazione di grave crisi o conflitto

ATTIVITÀ

- svolgimento di colloqui con i membri della famiglia e altri adulti coinvolti
- realizzazione di incontri protetti
- equipe di progettazione e riflessione
- equipe di rete con altri professionisti coinvolti nel dispositivo di cura
- stesura di relazioni
- formazione e supervisione
- attivazione e mantenimento di comunicazioni telefoniche con operatori e famiglie

IL PROCESSO DI LAVORO

RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLO SPAZIO NEUTRO:

Avviene da parte degli operatori del Servizio Tutela Minori in accordo con la loro responsabile, in attuazione di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria?.

COSTRUZIONE DEL PROGETTO:

Si realizza con degli incontri di rete tra gli operatori inviati del Servizio Tutela Minori e l'equipe del servizio Spazio neutro. In questa fase la famiglia è già informata e coinvolta (a cura degli operatori inviati) sul progetto di attivazione dello Spazio neutro.

ATTIVAZIONE DELLO SPAZIO NEUTRO:

L'equipe del servizio costruisce ipotesi sulle modalità di attivazione del decreto dell'Autorità Giudiziaria sul coinvolgimento della famiglia. In questa fase viene anche scelto l'operatore referente del caso.

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA:

L'operatore referente del caso incontra con i membri del nucleo familiare per la condivisione e riprogettazione del percorso di Spazio Neutro. In questa fase si propongono e verificano le ipotesi di lavoro e progettuali costruite nelle fasi precedenti.

INCONTRI PROTETTI TRA IL MINORE E L'ADULTO:

Gli incontri protetti avvengono nelle forme e secondo l'organizzazione concordate nelle fasi precedenti, nonché in relazione al mandato istituzionale.

MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PROCESSO DI LAVORO:

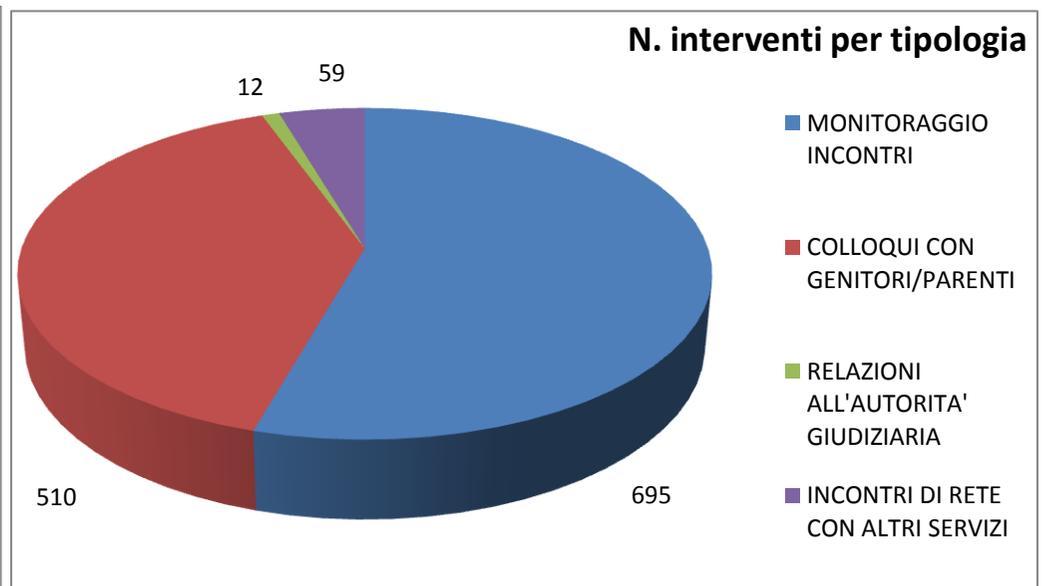
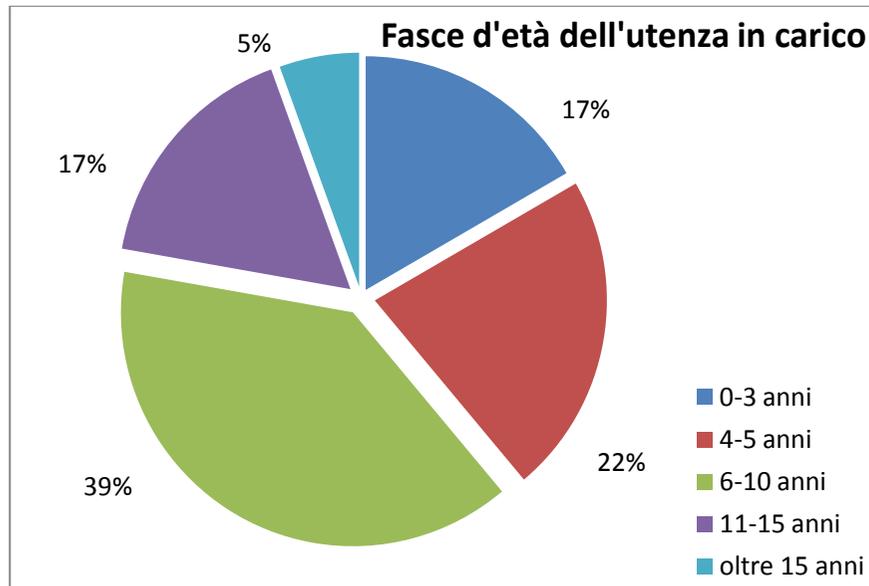
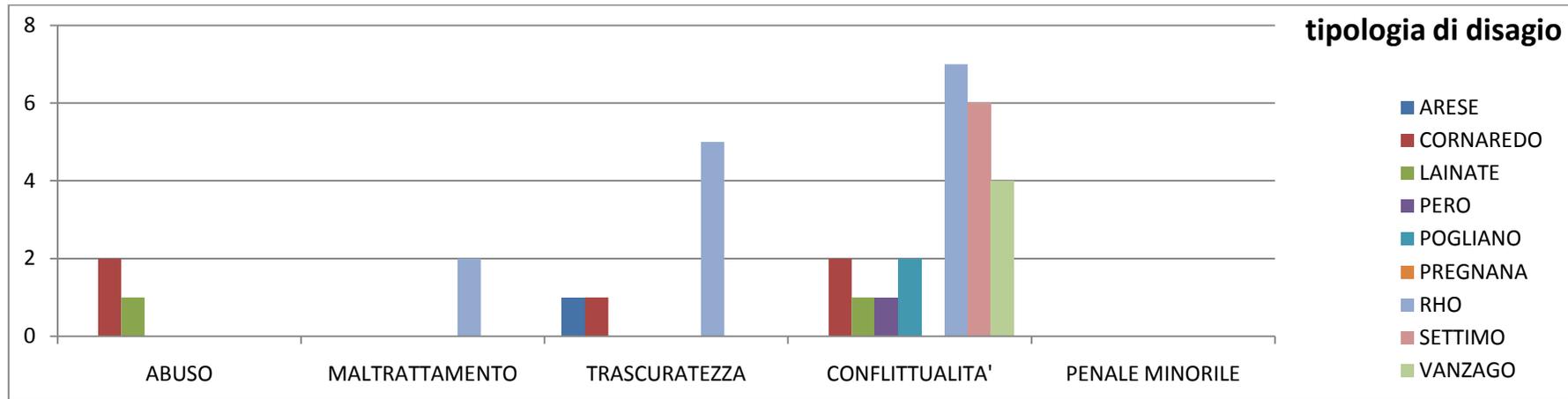
Il progetto è costantemente verificato e ripensato con la famiglia coinvolta, sia sulla base delle richieste dei membri della famiglia stessa, sia in considerazione degli elementi emergenti, rilevati dagli operatori delle Spazio Neutro o dagli altri operatori del dispositivo di cura.

DIMISSIONI:

Vengono concordate con la famiglia e gli operatori inviati e in riferimento al mandato istituzionale.



I RISULTATI DEL 2008



PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO

SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI

SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO

MAGISTRATURA

SERVIZI EDUCATIVI DEI MINORI

PRIVATO SOCIALE

SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO

POLIZIA MUNICIPALE E FORZE DELL'ORDINE

TERAPEUTI ACCREDITATI

SERVIZIO TUTELA MINORI

TRIBUNALE ORDINARIO

TRIBUNALE PER I MINORENNI

NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

AVVOCATI

SERVIZI SOCIALI DI BASE

GIUDICE TUTELARE



COMUNITÀ PER MINORI

SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO

CASE FAMIGLIA

SERVIZI SOCIALI COMUNALI

COMUNITÀ TERAPEUTICHE

CENTRO AFFIDI

FAMIGLIE AFFIDATARIE

CENTRO PSICO-SOCIALE

CONSULENTE LEGALE

SERVIZIO TOSSICODIPENDENZE

NUCLEO OPERATIVO ALCOOLDIPENDENTI

CONSOLATI

AVVOCATI

SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

SOGGETTI DI SUPPORTO TECNICO

3.1.4 CENTRO AFFIDI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Il Centro Affidi Familiari garantisce al minore temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo, le condizioni migliori per il suo sviluppo psico – fisico, attraverso l'individuazione di famiglie disponibili all'affido.

GLI OBIETTIVI:

- promozione nella cittadinanza della cultura dell'accoglienza
- conoscenza e valutazione della disponibilità delle persone interessate all'affido
- supporto alle famiglie affidatarie attraverso incontri di gruppo e colloqui di sostegno
- implementazione del lavoro di collaborazione e di rete con gli operatori coinvolti
- partecipazione al coordinamento provinciale e al progetto di creazione di una banca dati di famiglie disponibili

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

- organizzazione di eventi di sensibilizzazione
- colloqui di selezione alle famiglie affidatarie
- incontri con i Servizi titolari dei progetti di affido e formulazione dei progetti in rete
- presa in carico attraverso colloqui individuali di supporto agli affidatari e ai figli naturali e mediante i gruppi di famiglie affidatarie (affidi eterofamiliari e a parenti)
- lavoro interno all'èquipe: équipe tecnica, organizzativa, metodologica; stesura di eventuali progetti per Bandi (es. Fondazione Cariplo), gestione di documentazione interna
- formazione rivolta agli operatori dei Servizi e alle famiglie con affidi in corso o in selezione
- lavoro di rete con la Provincia e con il terzo settore

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

Attività informativa e di sensibilizzazione (gli <i>attori</i> coinvolti sono il Centro Affidi, l'amministrazione e la direzione del Consorzio, il terzo settore; in prospettiva saranno coinvolte anche le famiglie affidatarie e altri soggetti o enti disponibili ad essere coinvolti come scuole, oratori, gruppi di famiglie, ecc.);	
Orientamento e valutazione delle famiglie, attraverso colloqui, visita domiciliare e partecipazione ai gruppi (gli <i>attori</i> coinvolti sono le famiglie affidatarie e gli operatori del Centro Affidi)/ valutazione di parenti su richiesta del Servizio Tutela Minori;	
Abbinamento tra minore e famiglia affidataria (gli <i>attori</i> coinvolti sono le famiglie affidatarie, il Servizio inviante – Servizi Sociali di base, Tutela Minori SER.CO.P. o esterna, altri Servizi – e il Centro Affidi);	
Presenza in carico individuale (colloqui psicosociali, sociali o psicologici rivolti agli affidatari e ai figli naturali, sia su richiesta della famiglia che su valutazione degli operatori) e di gruppo (gestito da due operatori del Centro Affidi e a cui sono invitati a partecipare anche le famiglie in selezione come uditori) degli affidatari (gli <i>attori</i> coinvolti sono le famiglie affidatarie, il Centro Affidi e il Consorzio) e contemporaneo lavoro di rete con i Servizi coinvolti (gli <i>attori</i> sono il Centro Affidi, il Servizio inviante e eventuali altri Servizi coinvolti nel progetto). Tale fase è rivolta sia alle famiglie coinvolte in progetti di affido eterofamiliare che a parenti;	
Accompagnamento alla conclusione dell'affido (gli <i>attori</i> coinvolti sono le famiglie affidatarie ed il Centro Affidi): il Centro Affidi offre sia alla coppia affidataria, sia al single, sia a eventuali figli naturali, un percorso di sostegno al fine di supportarli nella gestione della conclusione dell'affido e dell'eventuale mantenimento dei rapporti con il minore, ma con un ruolo differente. Ciò viene offerto con incontri di gruppo e con colloqui individuali, di coppia e familiari, psicologici e psicosociali.	

I RISULTATI DEL 2008

Il Centro Affidi ha sperimentato, in questo anno, il percorso di selezione delle persone e delle famiglie interessate all'affido, messo a punto nella precedente annualità con buoni risultati, raggiungendo una buona sinergia psicologo – assistente sociale ed una migliore capacità di valutazione delle risorse e dei limiti di ciascuna famiglia in riferimento all'esperienza dell'affido.

Si sottolinea che nel corso del 2008 si è assistito ad una maggiore compatibilità tra i progetti presentati dal Servizio Tutela Minori e la tipologia di famiglie affidatarie disponibili; ciò ha determinato un incremento del numero di affidi realizzati, soprattutto relativamente ai progetti di affido parcellare, che si sono incrociati con tre disponibilità delle famiglie selezionate nel corso del 2007/2008.

Nel 2008 sono stati presentati 8 progetti di affido a favore di 13 minori, di cui 7 provenienti dai Servizi afferenti all'ambito Rhodense ed uno dalla Banca Dati Provinciale. Il Centro Affidi è stato inoltre contattato da un Servizio Tutela Minori della provincia di Pavia, rispetto al quale è stato dato riscontro negativo, in linea con quanto sopra descritto in merito alle richieste provenienti da servizi fuori territorio o che non hanno aderito al Progetto della Banca Dati Provinciale.

Gli 8 progetti presentati si sono evoluti come segue:

- n. 4 progetti avviati (2 affidi a tempo pieno e 2 affidi parcellari), a favore di 6 minori
- n. 3 progetti per i quali è stata individuata la famiglia e si sta procedendo alla definizione del progetto (3 affidi parcellari), a favore di 5 minori
- n. 1 progetto in fase di definizione, a favore di 2 minori, rispetto al quale si sta valutando una risorsa (affido parcellare) e si è in attesa di formalizzare la richiesta tramite la compilazione della scheda di intervento da parte dell'Assistente Sociale di riferimento

Per quanto concerne gli affidi a parenti si sottolinea che nel corso del 2008 sono avvenuti le seguenti modifiche ed interventi:

- n. 1 progetto di affido a prozii: già in carico al Centro Affidi e conclusosi nell'ottobre 2008 con il rientro del minore in casa - famiglia
- n. 1 valutazione di un nucleo di zii materni: effettuata su richiesta dell'Equipe Centrale del Servizio Tutela Minori, a titolo di consulenza specialistica
- n. 1 richiesta di presa in carico: da parte del Polo Territoriale di Arese, per due minori collocati dagli zii paterni

Scheda riassuntiva degli interventi attivati nel 2008:

INTERVENTO	NUMERO
Colloqui di orientamento effettuati nel 2008	10
Percorsi di selezione effettuati nel corso del 2008	9
Famiglie selezionate nel corso del 2008	4
Famiglie che hanno in corso il percorso di selezione	3
Famiglie che hanno interrotto il percorso di selezione	4
Famiglie selezionate negli anni precedenti che hanno ritirato la propria disponibilità, per variazioni del proprio nucleo familiare	4
Famiglie abbinate nel 2008	4
Famiglie da abbinare	3
Famiglie valutate non idonee	0
Famiglie che si sono ricandidate per un affido	1
Valutazione parenti su richiesta del servizio Tutela Minori	1

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al Servizio avviene attraverso un primo contatto (tramite mail, telefono dell'ufficio, cellulare di servizio) da parte della persona interessata, nel quale possono essere fornite delle prime informazioni rispetto all'affido e al percorso per diventare affidatari. Nel secondo caso la persona viene invitata ad un colloquio svolto dall'assistente sociale del Servizio, volto ad una prima conoscenza della famiglia, al fornire informazioni rispetto alla cornice legislativa, ai tipi di affido, alla modalità di funzionamento del Servizio e a rispondere alle domande poste. Al termine dell'incontro viene fornito del materiale informativo cartaceo e la persona può scegliere di ricontattare in un secondo momento il Servizio o riservarsi di valutare tale eventualità, oppure fissare già un secondo incontro, al quale sarà presente anche la psicologa del Servizio. In tale caso viene avviato il percorso di selezione della famiglia e seguono le fasi descritte al punto n. 2.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Sede: Via Cascina Croce n.226 – Cornaredo
Competenza territoriale: tutti i 9 Comuni.

Coordinamento:

Cristina Daverio (psicologa – libero professionista), 43 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 1993 e coordina l'attività del Centro Affidi dal 2004.

Equipe Tecnica:

Cristina Visentin (assistente sociale – dipendente), 26 anni, lavora presso il centro affidi dal 2006.

Federica Alessandrini (assistente sociale – dipendente), 26 anni.

Chiara Nani (psicologa – libero professionista), 35 anni, lavora presso il centro affidi dal 2003

Raffaella Carrera (psicologa – libero professionista), 36 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti alla tutela dell'infanzia dal 2001.

Amministrazione:

Federica Rivolta (impiegata amministrativa - dipendente), 34 anni, lavora nell'ambito dei servizi per minori dal 2004.

ENTI CHE PARTECIPANO SU ASPETTI SPECIFICI

PORTATORI DI INTERESSE DEL CENTRO AFFIDI

ENTI INVIANTI

ORATORI

SCUOLE

TERZO SETTORE

FONDAZIONE CARIPLO

PROVINCIA

PROVINCIA

CARIPLO

CENTRO AUSILIARIO PER I PROBLEMI MINORILI

FORMATORI



TRIBUNALE PER I MINORENNI

ALTRI SERVIZI

CONSULTORI

SERVIZI SOCIALI COMUNALI

SERVIZIO TUTELA MINORI

TERAPEUTA

SPAZIO NEUTRO

NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

COMUNITÀ MINORI MADRE-BAMBINO

ENTI DI SUPPORTO

ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

3.1.5 PROGETTO UNITÀ OPERATIVA DI PREVENZIONE (L. 45/98)

LA MISSION DEL SERVIZIO

La finalità del progetto è quella di intervenire sullo scenario di consumo e abuso di sostanze aperto nello spaccato quotidiano degli adolescenti e dei giovani del nostro territorio, attraverso un impegnativo investimento sulle competenze di vita individuali dei ragazzi.

GLI OBIETTIVI:

L'obiettivo principale è quello di garantire al territorio rhodense un intervento omogeneo ed articolato nell'ambito della prevenzione e della riduzione dei rischi connessi al consumo e all'abuso di sostanze psicotrope legali ed illegali.

Unità Operativa di Prevenzione (UOP) si configura come un sistema operativo integrato di interventi di prevenzione primaria (rivolti in particolare alla scuola media inferiore) di prevenzione specifica (istituti superiori e locali notturni), nonché di interventi di riduzione dei rischi (in particolare sull'abuso di alcool da parte dei minori) e sul sistema d'allerta rapido (locali notturni e aggregazione informale).

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

- valutazione dei risultati dell'anno precedente e rilevazione nuovi bisogni
- elaborazione e programmazione degli indirizzi operativi necessari all'attivazione degli interventi (a cura del Tavolo di Coordinamento)
- progettazione degli interventi (a cura dell'Equipe Operativa)
- fase operativa
- verifica e valutazione

GLI ATTORI COINVOLTI:

Il sistema UOP è "governato" da un Tavolo di Coordinamento rappresentativo di tutte le realtà istituzionali e del privato sociale che in questi anni hanno svolto un ruolo decisivo nei programmi di intervento di lotta alle tossicodipendenze:

- i Comuni aderenti al Piano Sociale di Zona ad al Consorzio per i Servizi alla Persona SER.CO.P., che hanno sempre garantito la titolarità e il coordinamento degli interventi preventivi sperimentali, afferenti alle diverse leggi di finanziamento di settore
- il Dipartimento dipendenze dell'ASL, che garantisce la responsabilità scientifica del progetto
- le cooperative sociali più rappresentative del terzo settore impegnato storicamente negli interventi di lotta alle tossicodipendenze

Il progetto poi si rivolge al mondo scolastico e ai luoghi di aggregazione giovanile formale ed informale.

I RISULTATI DEL 2008

Tutti gli interventi ipotizzati sono stati attuati.

Scuole raggiunte: 11

Classi coinvolte: 41

Studenti coinvolti: 835

Insegnanti coinvolti: 24

Servizi territoriali coinvolti: 5

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

È il progetto a recarsi dall'utenza nei luoghi di aggregazione.

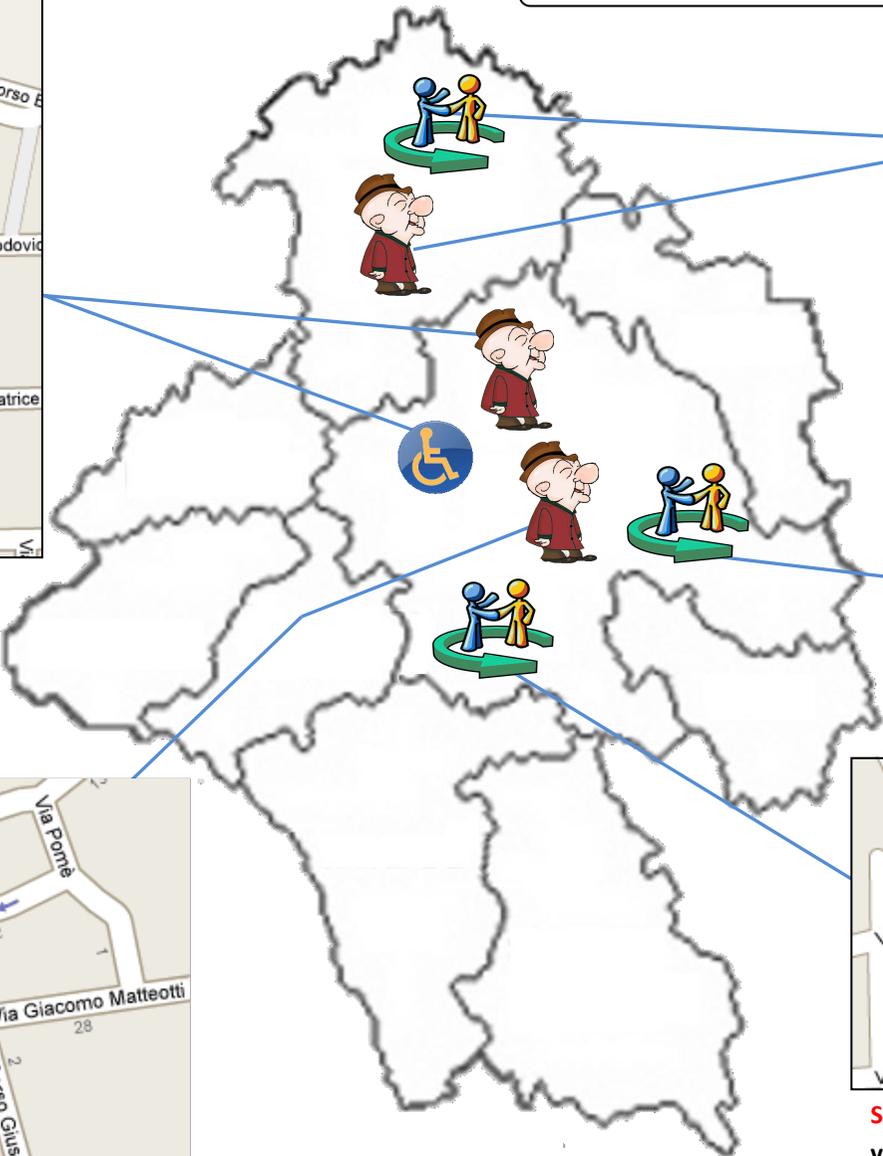
3.2 AREA DISABILI



SEDI SERVIZI AREE ANZIANI, DISABILI e INCLUSIONE SOCIALE



Servizio Assistenza Domiciliare
Servizio Trasporto Disabili
 via Beatrice d'Este 28 – RHO



Sportello Assistenza alla Famiglia –
accesso per le “badanti”
Servizi Inserimenti Lavorativi
 via Lamarmora 7 – LAINATE



Servizio Inserimenti Lavorativi
 via Civile ang. Via Gorizia – RHO



Sportello Stranieri
 via F. Meda 20 – RHO



Sportello Assistenza alla Famiglia –
accesso per le famiglie
 Piazza San Vittore 24 – RHO

3.2.1 SERVIZIO TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO DISABILI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto disabili fa parte della rete degli interventi in campo sociale finalizzati a permettere alle persone disabili o in situazioni di particolare necessità, che non risultino in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici, di raggiungere la massima autonomia possibile e la partecipazione alla vita della collettività.

Obiettivo del Servizio è quello di consentire di raggiungere strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo/socio-sanitario ovvero centri di cura e riabilitazione, superando le barriere di movimento e di accesso.

GLI OBIETTIVI:

In particolare ci si propone di:

- trasportare e accompagnare gli utenti, inviati dai Servizi Sociali di Base del Comune di Residenza, dal domicilio alla struttura di destinazione
- garantire il benessere dell'utente durante il servizio attraverso la minimizzazione dei tempi di permanenza sui mezzi, l'utilizzo di mezzi attrezzati e la garanzia di socializzazione durante il trasporto
- ricercare, con i Comuni invianti e le società erogatrici, maggiore efficienza, senza diminuire l'efficacia e la qualità del servizio, offrendo la possibilità di servire un maggior numero di utenti a parità di risorse
- perseguire una programmazione e gestione efficace del servizio attraverso la condivisione fra i Comuni, SER.CO.P. e le società erogatrici, delle informazioni a disposizione nonché attraverso la loro strutturazione e utilizzo sistematico.

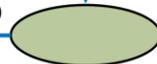
IL PROCESSO DI LAVORO

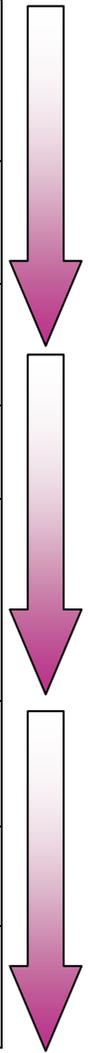
LE ATTIVITÀ TIPICHE:

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:

- raccoglie dai Comuni invianti le richieste di attivazione degli interventi
- gestisce insieme alle società erogatrici dei trasporti le richieste pervenute e attiva il servizio
- concorda con i centri di destinazione modifiche del servizio, ove necessario
- supporta le famiglie degli utenti fornendo informazioni sul servizio e offrendo flessibilità di erogazione, ove possibile
- garantisce e vigila sulla qualità del servizio offerto
- impiega società erogatrici dei trasporti che utilizzino unicamente mezzi attrezzati e personale (autisti ed accompagnatori) qualificato

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

azioni	soggetti	FAMIGLIA RICHIEDENTE	COMUNE	SER.CO.P.	SOCIETÀ EROGATRICI
Segnalazione del bisogno: il cittadino (o la sua famiglia), si rivolge ai Servizi Sociali di Base del Comune di residenza in quanto non è in grado di raggiungere in autonomia una destinazione					
I Servizi Sociali di Base valutano il possesso dei requisiti di accesso al servizio					
Se il cittadino ha diritto ad essere trasportato, i Servizi Sociali di Base inoltrano la richiesta di attivazione a SER.CO.P.					
SER.CO.P. verifica la fattibilità organizzativa e la compatibilità economica con le risorse assegnate					
Attivazione del servizio: le tratte e i mezzi disponibili permettono l'inserimento, immediato o a breve, dell'utente (compatibilità organizzativa), restando nel budget assegnato (compatibilità economica) - contestuale comunicazione al Comune inviante					
Se il servizio richiesto necessita di una particolare organizzazione e quindi di una spesa fuori budget, si richiede al Comune inviante l' autorizzazione ad erogare il servizio fuori budget					
Se l' autorizzazione è concessa si procede all' attivazione del servizio					
Se l' autorizzazione è negata , il Comune procede a comunicare all'utente il diniego di erogazione del servizio					



L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto disabili è gestito tramite una figura amministrativa che svolge funzioni di coordinamento fra i Comuni e le società erogatrici, sotto la supervisione della Direzione del Consorzio.

Organico: Laura Alessandri (impiegata amministrativa - dipendente), 37 anni.

Sede: via Beatrice d'Este 28 – Rho, sede operativa di SER.CO.P.

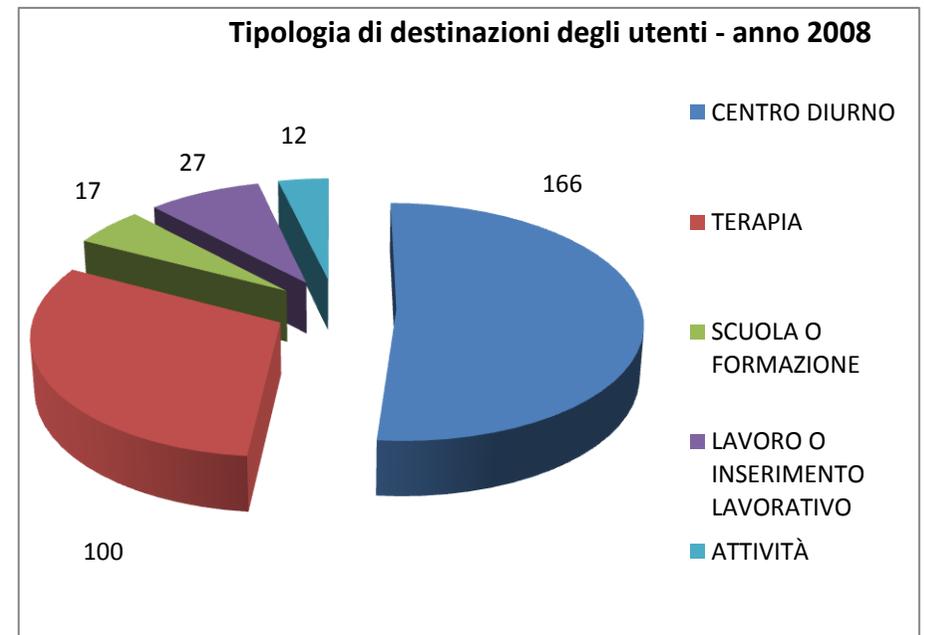
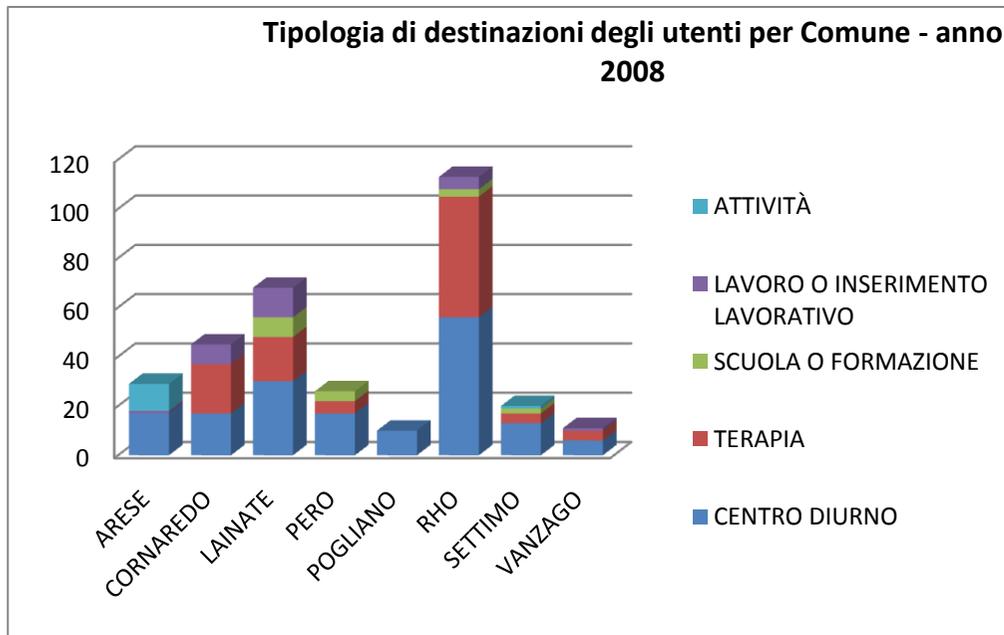
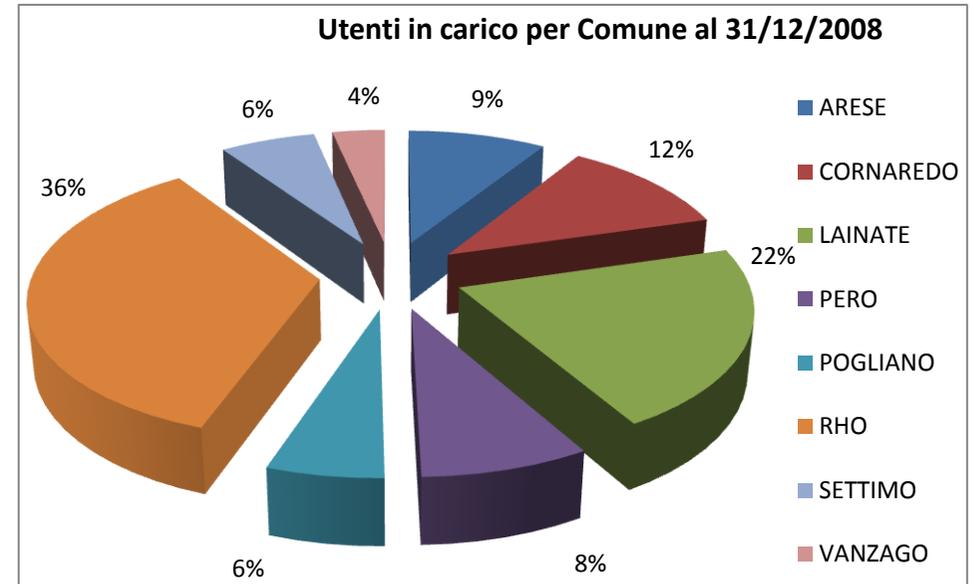
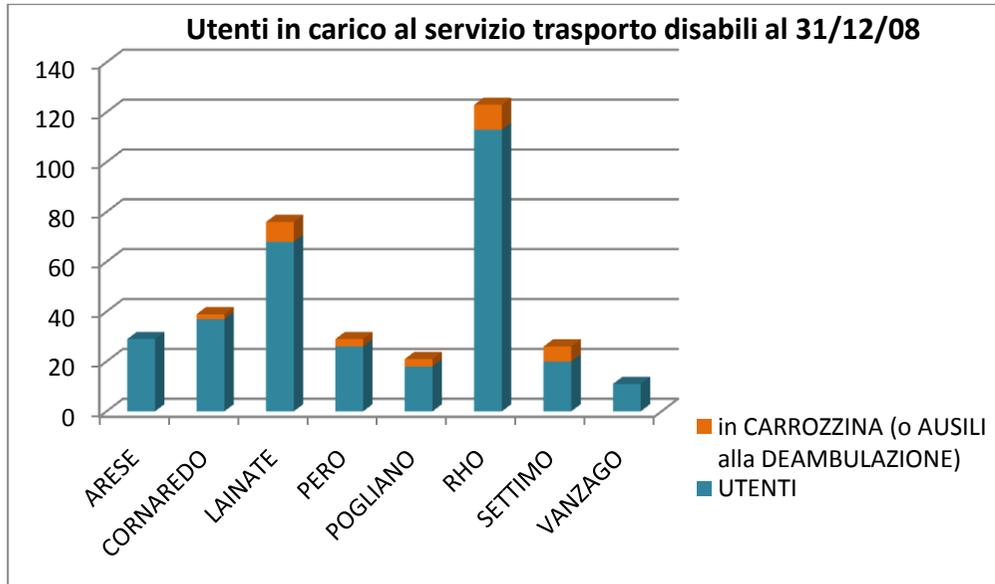
Il servizio è svolto principalmente dalle tre società erogatrici a cui i Comuni hanno appaltato il servizio per i residenti nel proprio territorio. In via residuale e solo per trasporti occasionali, il Consorzio si serve di Associazioni di Pubblica Assistenza.

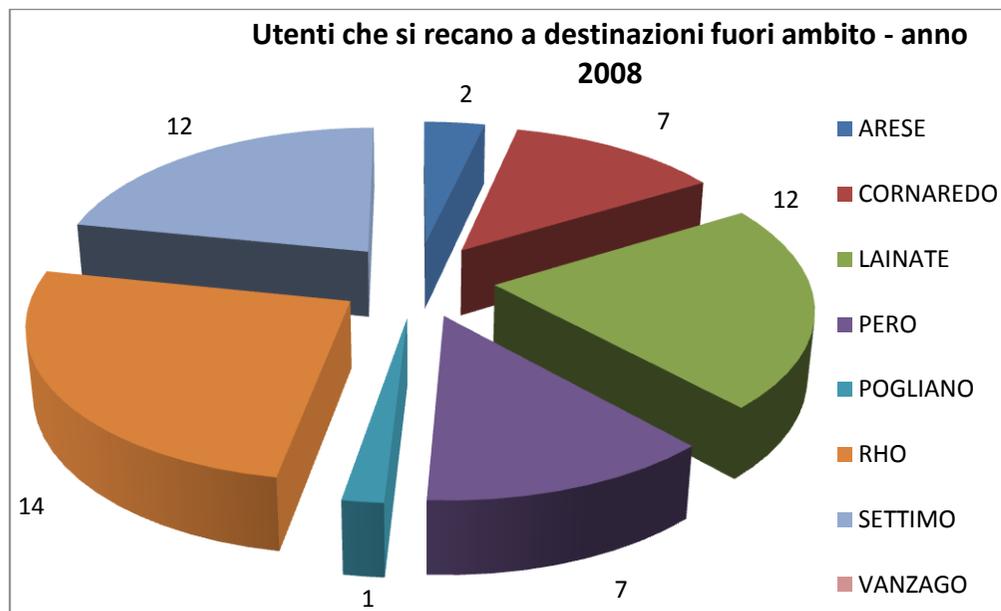
I RISULTATI DEL 2008

- inserimento dei dati di tutti gli utenti in una unica banca dati
- inizio dell'analisi delle tipologie di trasporti effettuati per poter perseguire, in futuro, economie e interventi sulla qualità del servizio
- avvio dei contatti con i Centri di destinazione dei trasportati per instaurare rapporti di collaborazione
- predisposizione del bando di gara per l'appalto triennale del servizio

ALCUNI DATI:

- nel 2008 sono stati trasportati 288 utenti verso 301 mete – un utente può essere trasportato a destinazioni diverse
- su 100 utenti che effettuano terapie, 82 si recano presso il Servizio di Neuropsichiatria Infantile





LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede tramite richiesta presso i Servizi Sociali di Base del Comune di residenza, secondo le modalità previste dall'Ente territoriale.

DATI ECONOMICI 2008

RICAVI

Il 100% dei ricavi proviene dai trasferimenti dei Comuni, per un ammontare totale di €515.779,98

COSTI ESERCIZIO

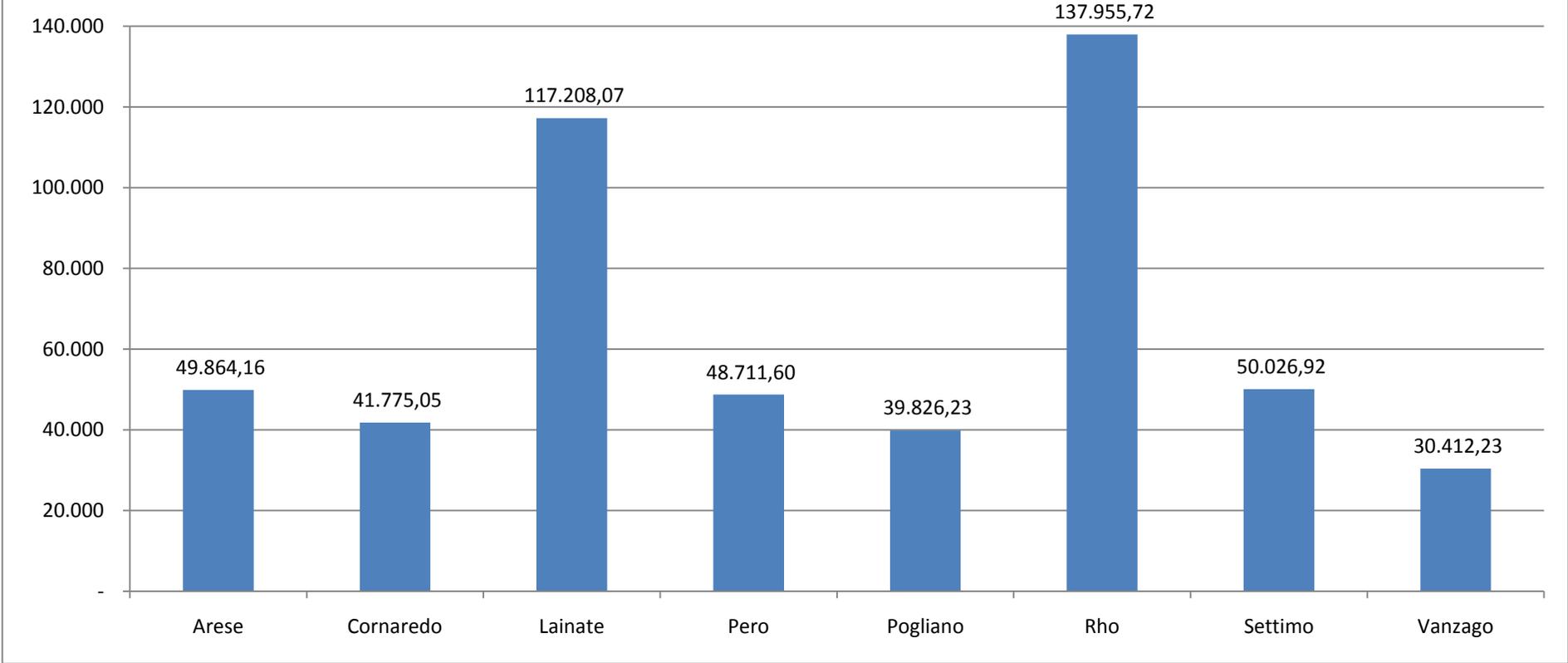
coordinamento	17.709,55	3,4%
volume contratti	495.251,55	96,0%
logistica e costi esercizio	2.818,88	0,5%
TOTALE	515.779,98	100,0%

COSTI PER COMUNE		%
Arese	49.864,16	9,7%
Cornaredo	41.775,05	8,1%
Lainate	117.208,07	22,7%
Pero	48.711,60	9,4%
Pogliano	39.826,23	7,7%
Rho	137.955,72	26,7%
Settimo Mse.	50.026,92	9,7%
Vanzago	30.412,23	5,9%
TOTALE	515.779,98	100,0%

COSTO MEDIO PER UTENTE/ ANNO	1.790,90
QUOTA COMUNE PER UTENTE /ANNO	1.790,90



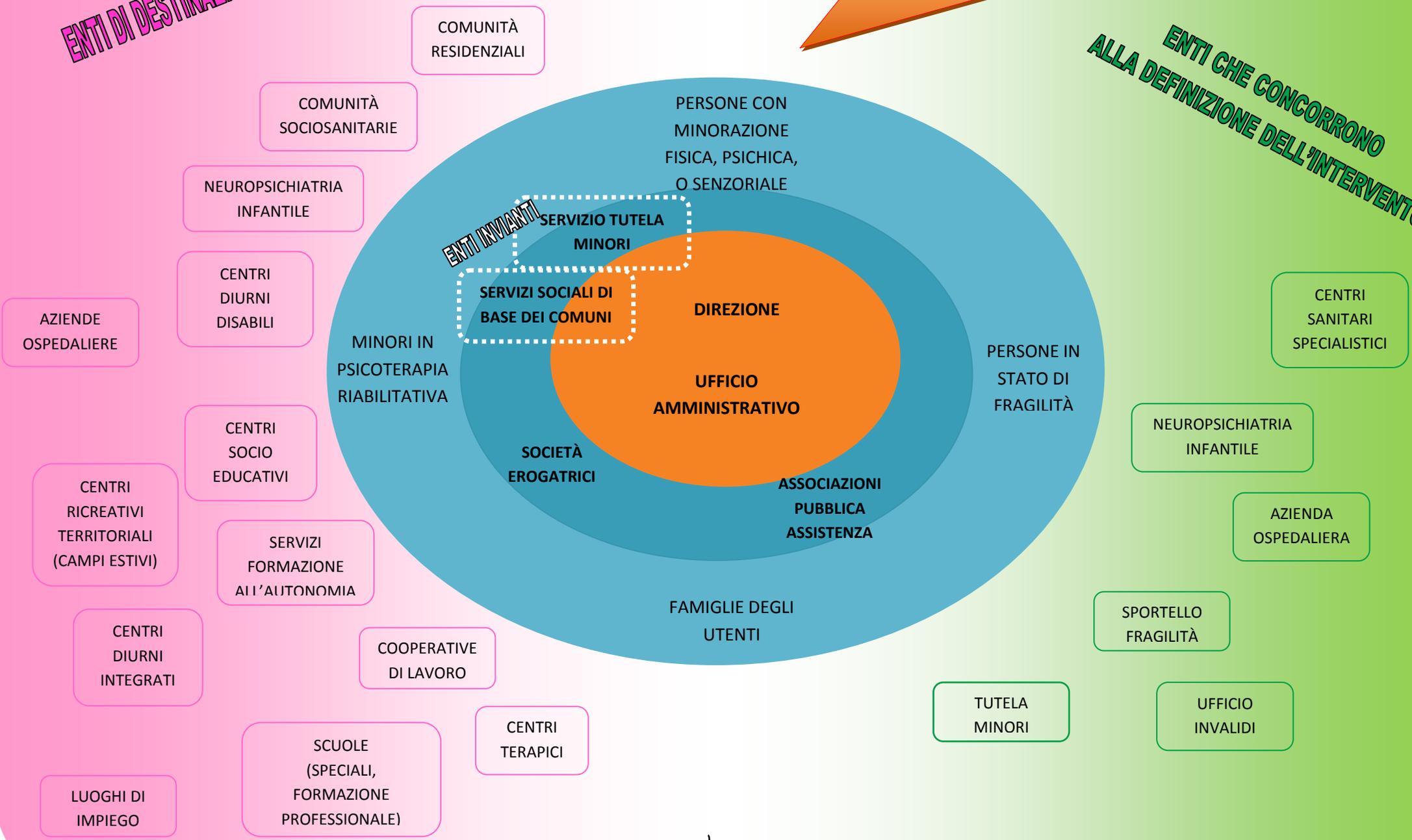
COSTO SERVIZIO TRASPORTO PER COMUNE -anno 2008



MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TRASPORTO DISABILI

ENTI DI DESTINAZIONE

ENTI CHE CONCORRONO ALLA DEFINIZIONE DELL'INTERVENTO



3.2.2 SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Il servizio si propone di colmare il distacco tra la persona e il lavoro, compensando la condizione di fragilità attraverso interventi che partono dalla persona e che su di essa si adattano fino a coinvolgere il mondo produttivo con azioni di sensibilizzazione e con un approccio “consulenziale” a favore delle imprese, tale da creare sinergie virtuose che possano realizzare una reale integrazione socio lavorativa.

LE FINALITÀ:

Il Servizio Integrazione Lavorativa (SIL) attivando interventi specialistici, educativi e sociali, favorisce l’inclusione sociale di persone appartenenti alle categorie protette (invalidi civili, pazienti psichiatrici, persone con problemi di dipendenza o a rischio di emarginazione) attraverso lo strumento del lavoro; tentando di conciliare le esigenze delle persone con quelle delle aziende che devono ottemperare all’obbligo di assunzione (legge 68/99), ponendosi come risorsa per tutte le realtà produttive che intendono attivare percorsi di tirocinio lavorativo finalizzati all’assunzione.

GLI OBIETTIVI:

- offrire alle persone che vivono situazioni di disabilità e/o svantaggio un ambito di riferimento competente con il cui supporto affrontare il percorso di avvicinamento al mondo del lavoro
- accompagnare e supportare l’accesso al mondo del lavoro di persone che vivono situazioni di disagio sociale
- favorire nelle aziende la crescita di una cultura che valorizzi il lavoro delle persone disabili/socialmente svantaggiate
- mantenere costante attenzione a progetti specifici e a opportunità di finanziamento alternative a quelle delle Amministrazioni Comunali

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

- esame di ogni segnalazione e valutazione operativa circa la fattibilità di un progetto individuale di integrazione sociale e lavorativa
- valutazione attitudinale e stima delle capacità residue o potenziali delle persone in carico al servizio
- inserimento della persona in azienda
- inserimento finalizzato nel mondo lavorativo mediato dalle tecniche di tirocinio

- inserimento finalizzato nel mondo lavorativo diretto (orientamento e sostegno)
- inserimento delle persone in percorsi di formazione e orientamento al lavoro
- sostegno delle persone “svantaggiate” già occupate in fase di rigetto aziendale o di difficoltà personale
- consulenza procedurale e normativa sia per le persone in stato di disagio che per le aziende e gli enti

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

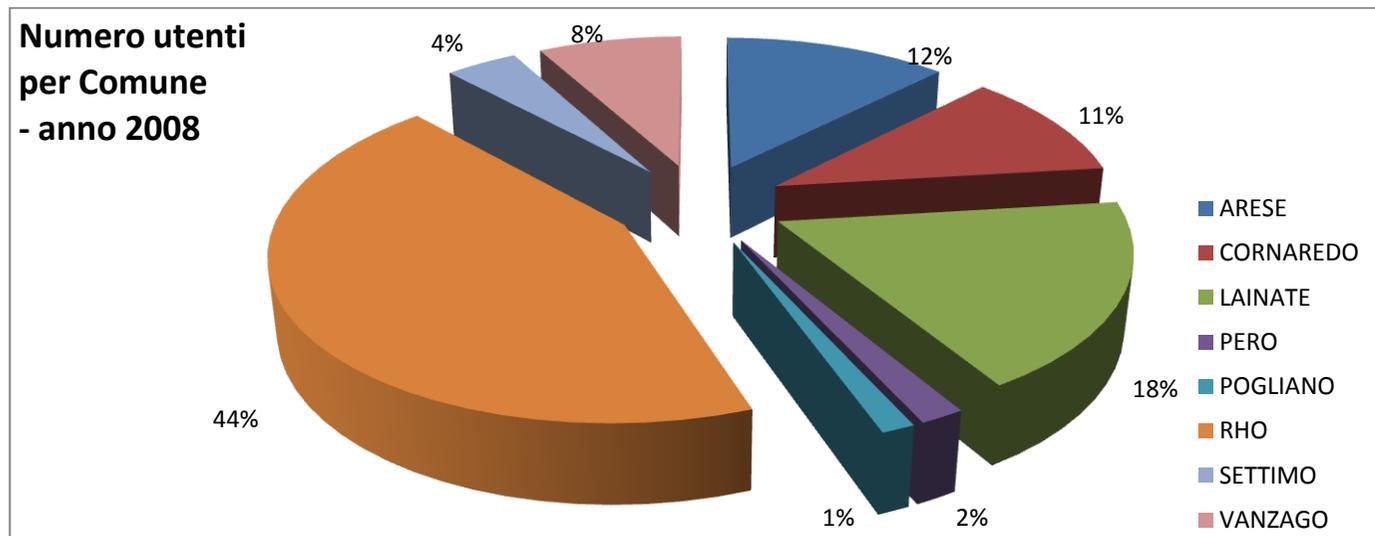
SEGNALAZIONE DA PARTE DEL SERVIZIO	la segnalazione avviene tramite l’invio di apposita scheda ed incontri di presentazione	↓
VALUTAZIONE PSICOLOGICA E SOCIO EDUCATIVA	i colloqui con l’utente hanno lo scopo di raccogliere ulteriori e più specifiche informazioni sulla storia dell’utente e verificarne la reale motivazione e disponibilità ad un percorso di inserimento lavorativo. Questi colloqui vengono condotti secondo le metodologie dell’orientamento al lavoro e del counselling	↓
INDIVIDUAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ LAVORATIVE	tramite la verifica della banca dati del Servizio di Inserimento Lavorativo.	↓
CONFRONTO CON IL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE / IL SERVIZIO INVIANTE	viene presentato il profilo emerso dall’osservazione e condivisione dell’ipotesi operative	↓
DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE	elaborazione del progetto in équipe e condivisione con utente/famiglia	↓
REALIZZAZIONE DELL’INSERIMENTO IN TIROCINIO/BILANCIO SOCIALE	Stipula della convenzione/verifica avvenuta assunzione e avvio del monitoraggio	↓
VERIFICA DELL’INSERIMENTO LAVORATIVO	avviene in équipe con il servizio inviante. Vengono forniti aggiornamenti periodici.	↓
CONCLUSIONE DEL PROGETTO	Dimissione formale dell’utente dal Servizio di Inserimento Lavorativo con mantenuta disponibilità ad interventi successivi.	↓
RAPORTO CON LE AZIENDE		
Elaborazione di strategie per reperire nuove aziende disponibili alla collaborazione (marketing telefonico, invio di mail informative sul servizio, rapporto diretto “porta a porta” con le singole aziende di settori o comparti produttivi in cui si ipotizzano mansioni compatibili con le caratteristiche dei soggetti in carico al servizio, ecc.)		

I RISULTATI DEL 2008

Suddivisione degli utenti per Comune di residenza e genere

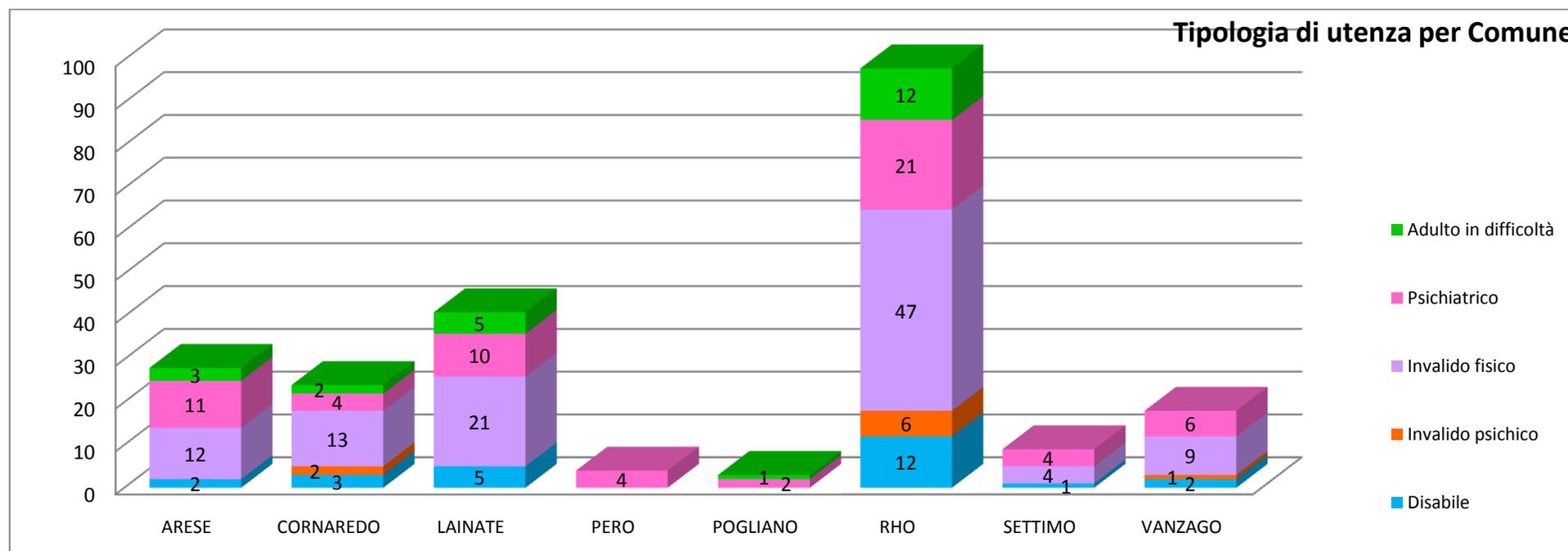
Comune	Numero utenti	%	Maschi	Femmine
ARESE	28	12%	21	7
CORNAREDO	24	11%	14	10
LAINATE	41	18%	30	11
PERO	4	2%	4	0
POGLIANO MSE.	3	1%	2	1
RHO	98	44%	61	37
SETTIMO MSE.	9	4%	5	4
VANZAGO	18	8%	12	6
TOTALE	225	100%	149	76

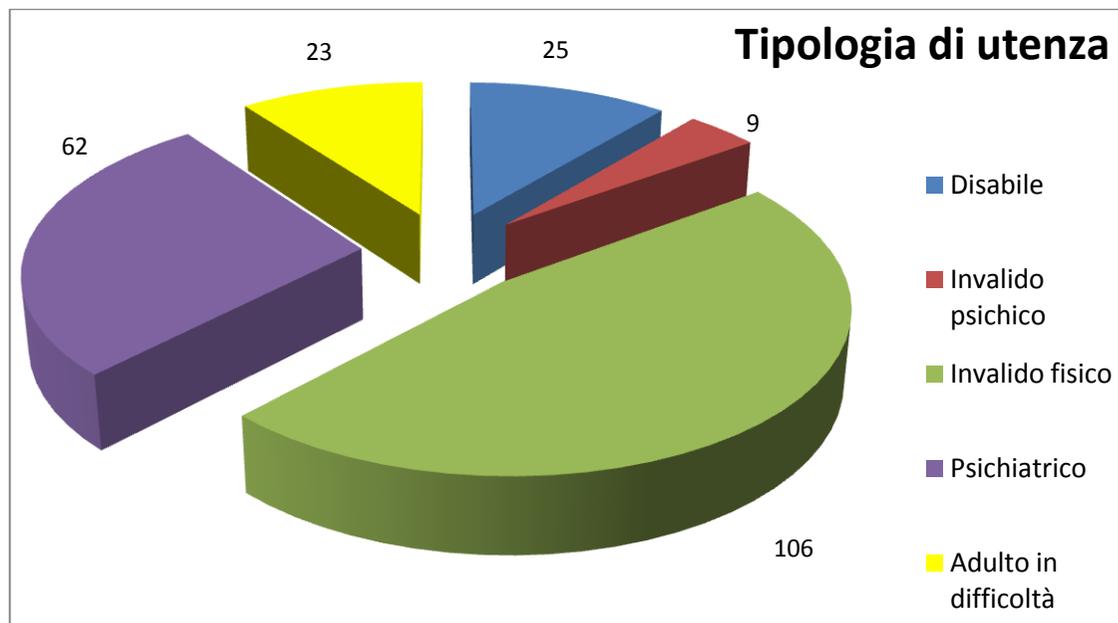
NB: Pregnana Mse. non ha conferito la gestione del servizio.



La tipologia di utenza

Comune	Disabile	Invalido psichico	Invalido fisico	Psichiatrico	Adulto in difficoltà
ARESE	2	0	12	11	3
CORNAREDO	3	2	13	4	2
LAINATE	5	0	21	10	5
PERO	0	0	0	4	0
POGLIANO MSE.	0	0	0	2	1
RHO	12	6	47	21	12
SETTIMO MSE.	1	0	4	4	0
VANZAGO	2	1	9	6	0
TOTALE	25	9	106	62	23



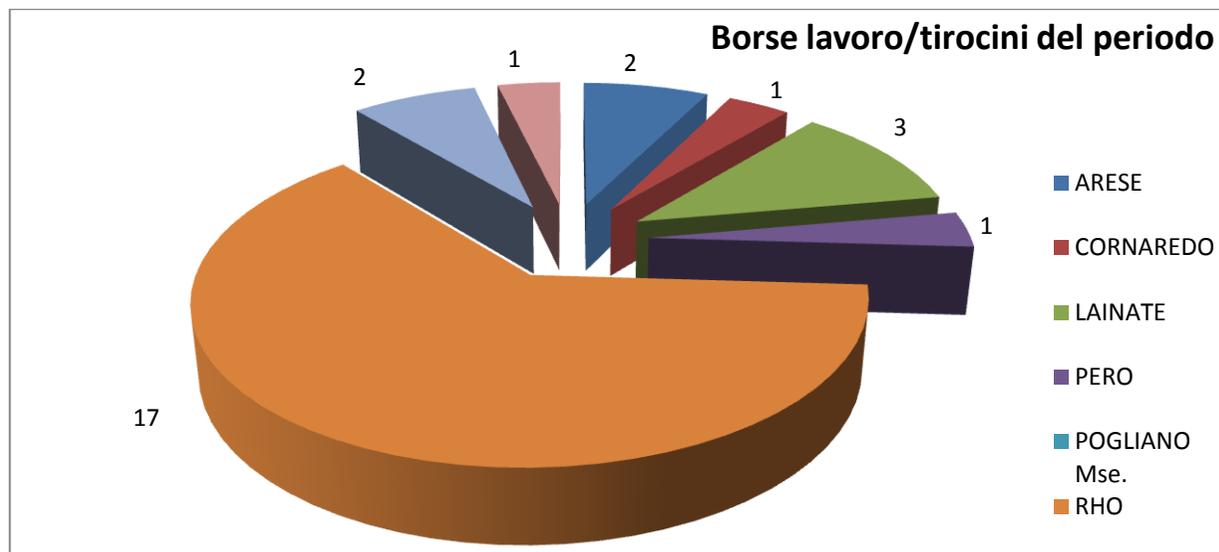


Le borse lavoro e i tirocini lavorativi

Comune	Borse lavoro/tirocini attivati	Borse lavoro/tirocini già attivi	TOTALE Borse lavoro/tirocini del periodo
ARESE	1	1	2
CORNAREDO	1	0	1
LAINATE	1	2	3
PERO	0	1	1
POGLIANO MSE.	0	0	0
RHO	13 (A)	4	17
SETTIMO MSE.	2 (B)	0	2
VANZAGO	0	1	1
TOTALE	18	9	27

(A) = include 2 borse lavoro finanziate con dispositivi provinciali

(B) = include 1 formazione propedeutica all'inserimento lavorativo



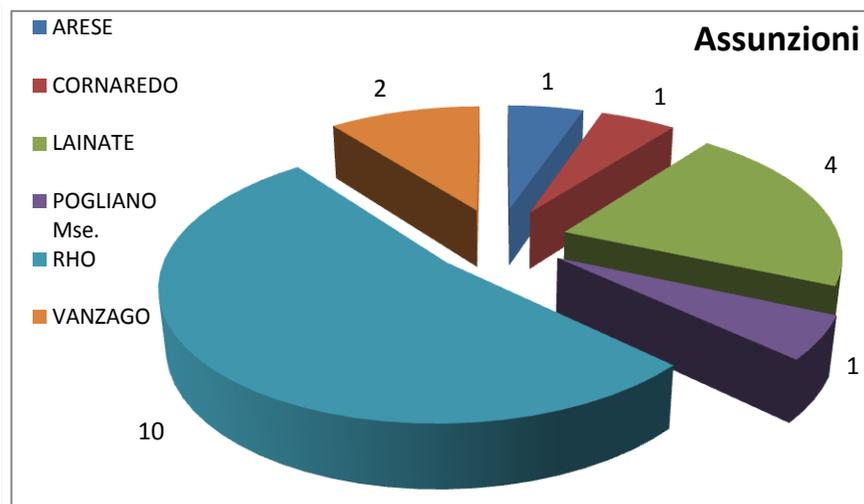
Osservazioni sulle borse lavoro

L'importo della borsa lavoro può arrivare fino a 500 €/mese, mentre l'importo medio delle borse erogate nel periodo settembre-dicembre è di poco inferiore a 200 €/mese. In 4 casi viene corrisposto un compenso anche all'ente ospitante.

La durata degli stage o tirocini può arrivare ai 10 mesi, ma mediamente è di 4 mesi ed è in ogni caso rinnovabile.

Inserimenti lavorativi

Comune	Assunzione a tempo determinato	Assunzione a tempo indeterminato	TOTALE Assunzioni
ARESE	1	0	1
CORNAREDO	1	0	1
LAINATE	0	4	4
PERO	0	0	0
POGLIANO MSe.	0	1	1
RHO	8	2	10
SETTIMO MSe.	0	0	0
VANZAGO	0	2	2
TOTALE	10	9	19



	DISABILE	PSICHIATRICI	ADULTO IN DIFFICOLTÀ	INVALIDO FISICO	INVALIDO PSICHICO	TOTALE ASSUNZIONI
Vanzago	1	0	0	1	0	2
Cornaredo	0	0	0	1	0	1
Lainate	2	0	0	2	0	4
Arese	0	1	0	0	0	1
Pero	0	0	0	0	0	0
Settimo Mse.	0	0	0	0	0	0
Rho	1	2	1	6	0	10
Pogliano	0	0	0	1	0	1
TOTALE	4	3	1	11	0	19

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene tramite segnalazione da parte dei servizi sociali dei Comuni invianti.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito attraverso affidamento esterno.

RICAVI

Contributi Fondo Sociale Regionale	29.518,44	37,9%
Contributi Comuni	48.459,75	62,1%
TOTALE	77.978,19	100,0%

COSTI ESERCIZIO

personale	60.600,15	77,7%
strumenti di mediazione	12.378,04	15,9%
locazioni	5.000,00	6,4%
TOTALE	77.978,19	100,0%

COSTI PER COMUNE		%
Arese	5.196,92	10,7%
Cornaredo	4.546,41	9,4%
Lainate	7.214,64	14,9%
Pero	2.417,93	5,0%
Pogliano	1.489,10	3,1%
Rho	20.777,35	42,9%
Settimo Mse.	4.223,92	8,7%
Vanzago	2.593,48	5,4%
TOTALE	48.459,75	100,0%

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO

ENTI INVIANTI

PARTNER

CENTRI PSICO-SOCIALI

TUTELA MINORI

SERVIZI SOCIALI DEI COMUNI



SERVIZI SOCIALI

CENTRI PSICO-SOCIALI

TUTELA MINORI

UFFICIO INVALIDI

ASL

ENTI FORMATIVI

CENTRI PER L'IMPIEGO

IMPRESE E COOPERATIVE SOCIALI

COMUNITÀ TERAPEUTICHE

PROVINCIA

3.2.3 ASSEGNO DI CURA DISABILI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Sostegno alla domiciliarità di persone disabili che si trovano in condizioni di fragilità e con rete familiare debole.

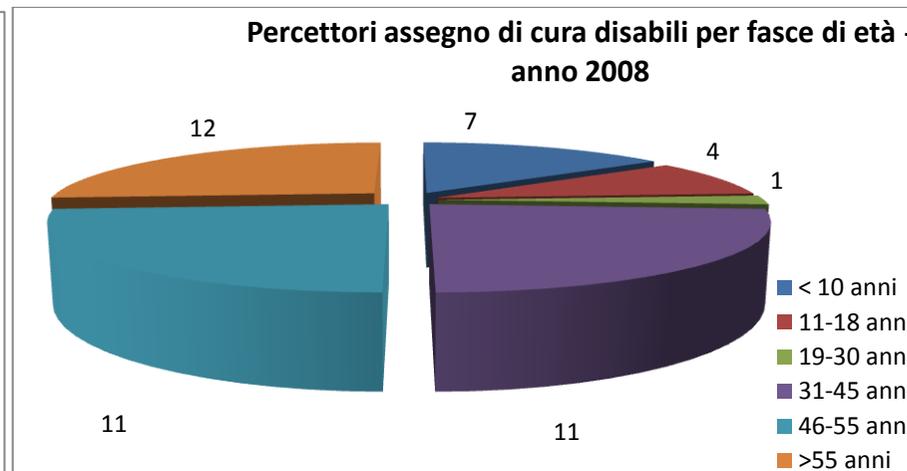
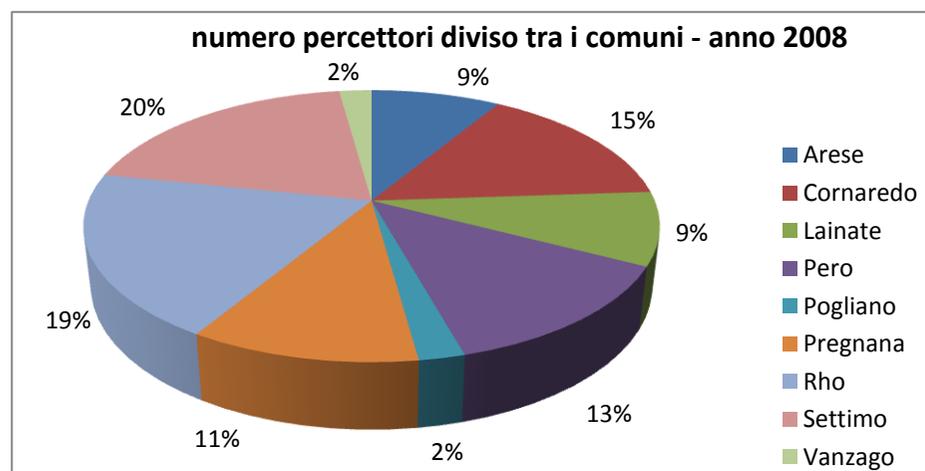
L'ATTIVITÀ

Erogazione di un buono economico mensile del valore massimo di € 260,00.

I DESTINATARI DELL'ASSEGNO

Cittadini residenti nei Comuni di Arese, Lainate, Cornaredo, Pero, Pogliano Mse., Pregnana, Rho, Settimo Mse. e Vanzago, che presentano le seguenti caratteristiche:

- essere assistiti a domicilio;
- essere non autosufficienti, con documentata certificazione di invalidità civile (codici 4, 5, 6; codice 7 del verbale di invalidità civile integrato da dichiarazione ai sensi art. 3 L. 104/92);
- avere un ISEE del nucleo familiare inferiore a € 15.495,00.



3.3 AREA ANZIANI



3.3.1 SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

LA MISSION DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale offerte a domicilio ad anziani, adulti, minori e disabili che si trovano in condizioni di fragilità al fine di consentire la permanenza, anche se parzialmente protetta, nel normale ambiente di vita, di prevenire l'isolamento sociale e di ridurre situazioni che causano l'istituzionalizzazione (ricorso a strutture residenziali e/o ospedaliere).

GLI OBIETTIVI:

- promuovere la qualità di vita delle persone in condizioni di parziale o totale non autosufficienza
- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita (evitare istituzionalizzazioni e ricoveri ospedalieri non giustificati)
- coinvolgere attivamente e sostenere le famiglie impegnate direttamente nella cura assistenziale
- favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari e del privato sociale

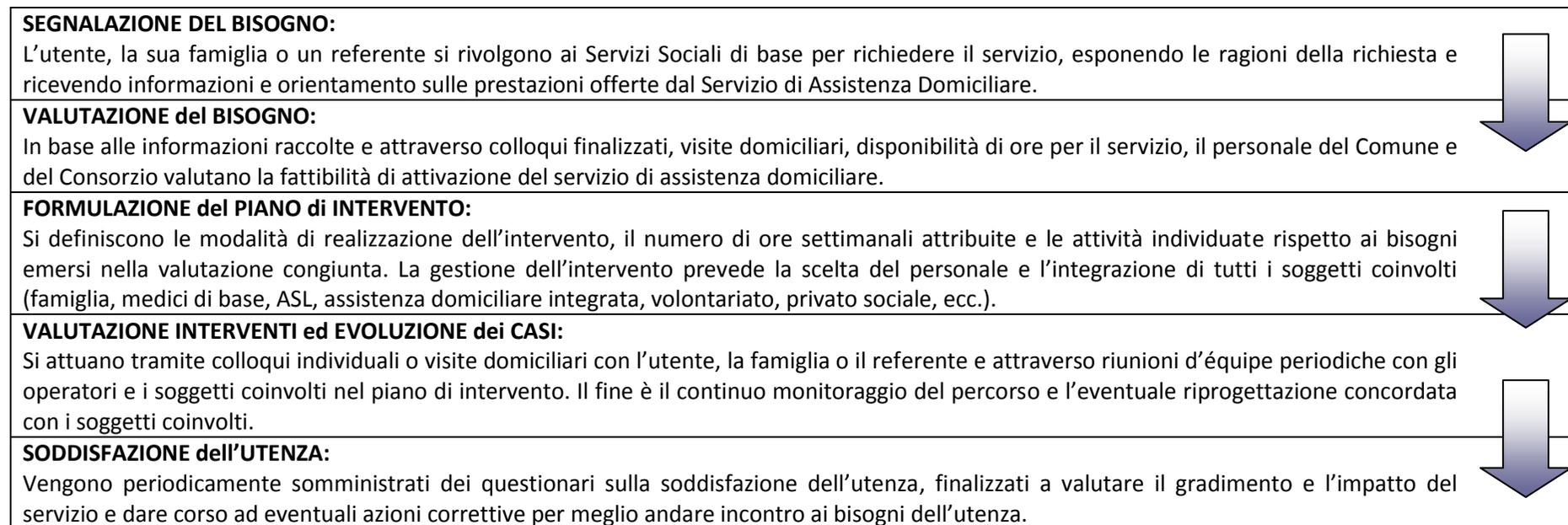
IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

Interventi al domicilio delle persone che consistono in:

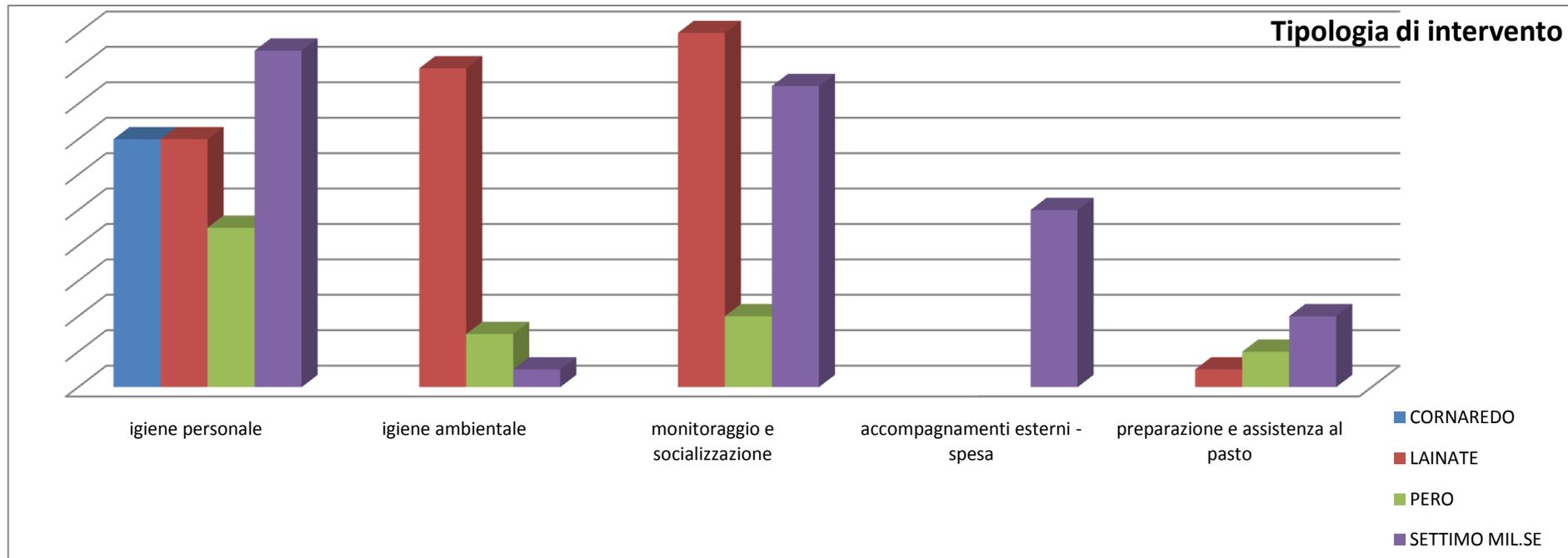
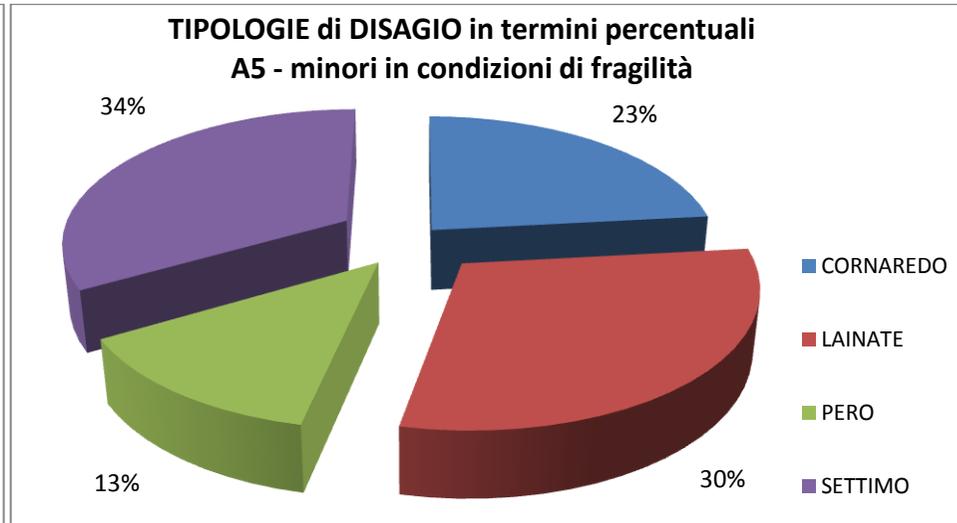
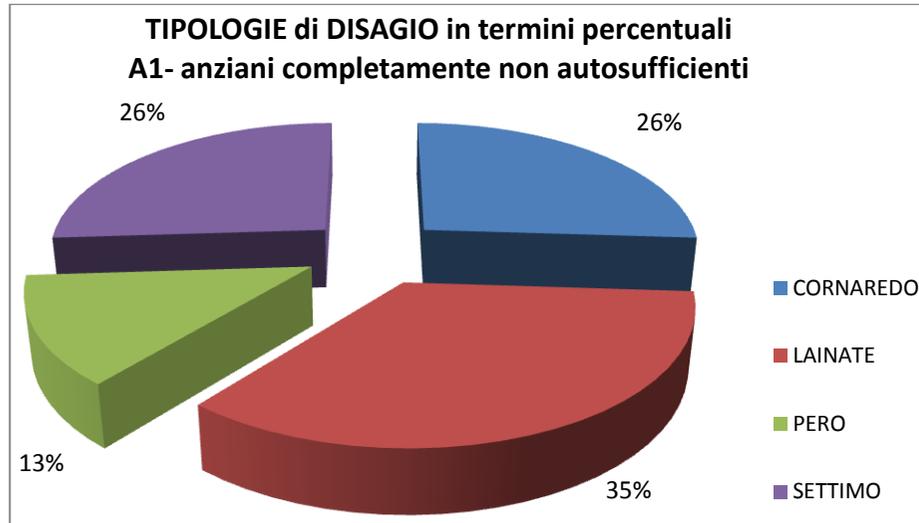
- cura e igiene della persona
- cura e igiene dell'ambiente domestico
- sostegno, accompagnamento, disbrigo di pratiche burocratiche, monitoraggio e socializzazione
- distribuzione e consegna pasti caldi

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO



I RISULTATI DEL 2008

- trasferimento dei casi in carico dai Comuni a SER.CO.P.
- omogeneità criteri di accesso al servizio
- realizzazione del nuovo affidamento del servizio mediante gara di appalto alla Cooperativa Sociale a r. l. Punto Service, con conseguente razionalizzazione dell'utilizzo del personale in relazione al maggiore bacino d'utenza
- presentazione del report delle attività svolte ai Comuni per i primi 4 mesi di attività
- ridefinizione dei progetti di interventi
- calendarizzazione e stabilizzazione degli incontri d'équipe con gli operatori domiciliari impiegati nei diversi Comuni



LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le richieste di attivazione del SAD devono essere inoltrate al Servizio Sociale del Comune di residenza da parte dell'utente, di un suo familiare o di un referente diretto. Le domande vengono poi inoltrate a SER.CO.P. che provvede alla raccolta di informazioni, alla visita domiciliare ed alla verifica della fattibilità economica, tecnica e amministrativa che consente di attivare il servizio.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Coordinamento SAD:

Simona Anelli (Assistente Sociale – dipendente), 37 anni, lavora nell'ambito degli interventi rivolti ad anziani e disabili dal 2005.

Operatrici:

- Mariella Forgione: Ausiliare socio-assistenziale – dipendente: esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane
- Giovanna De Giglio: Ausiliare socio-assistenziale – dipendente: esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane

Il servizio viene gestito tramite l'affidamento esterno ad una cooperativa.

Inoltre i Comuni beneficiano di un ammontare di voucher – sad tramite i quali gli utenti possono accedere a ore di prestazioni direttamente da un elenco di cooperative accreditate da SER.CO.P.

DATI ECONOMICI 2008

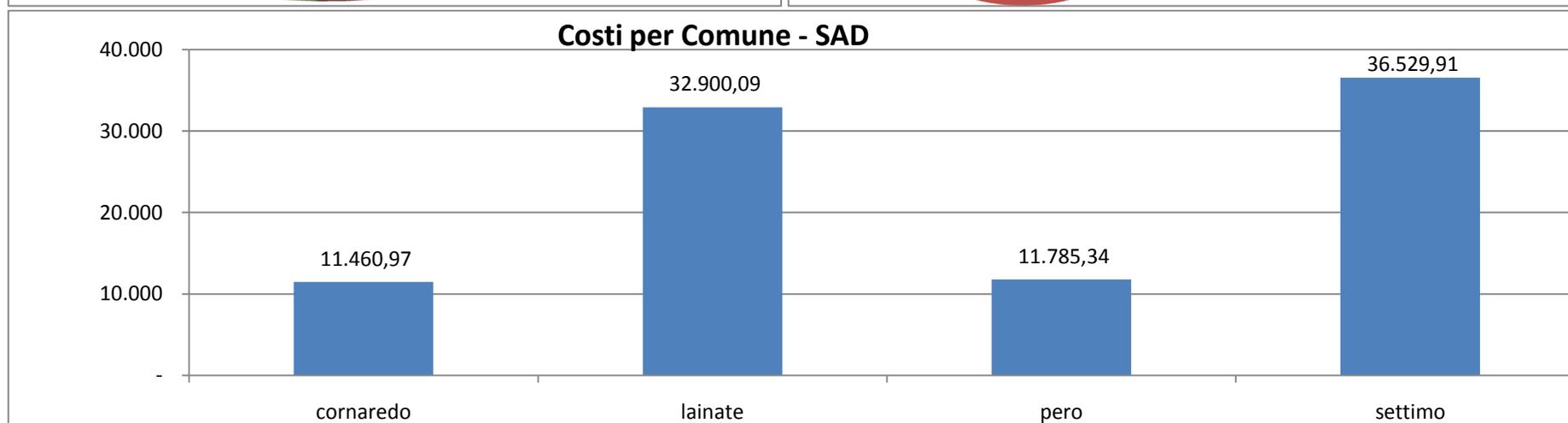
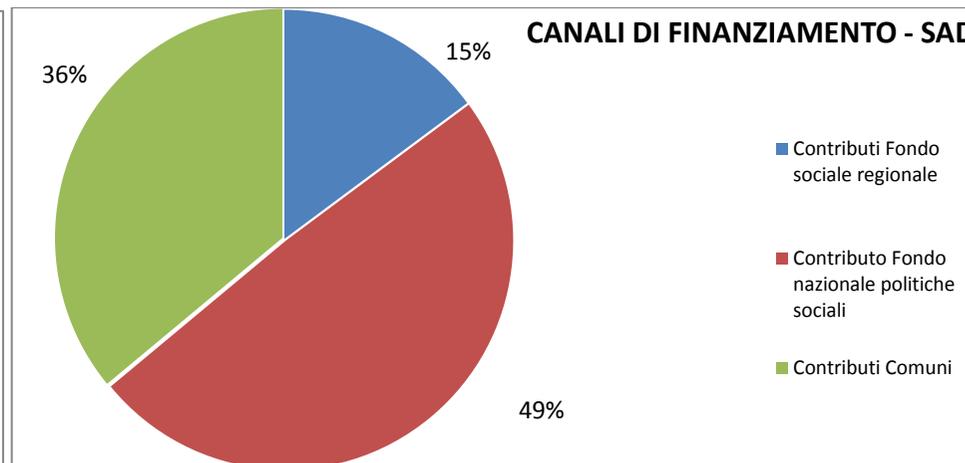
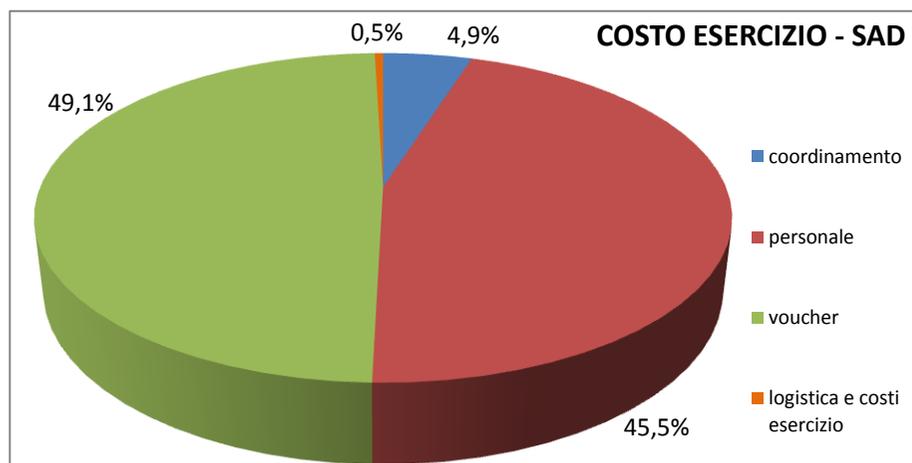
RICAVI

Contributi Fondo sociale regionale	38.325,85	14,9%
Contributo Fondo nazionale politiche sociali	126.493,71	49,1%
Contributi Comuni	92.676,30	36,0%
TOTALE	257.495,86	100,0%

COSTI ESERCIZIO

coordinamento	12.706,95	4,9%
personale	117.113,72	45,5%
voucher	126.493,71	49,1%
logistica e costi esercizio	1.181,48	0,5%
TOTALE	257.495,86	100,0%

COSTI PER COMUNE		%
Cornaredo	11.460,97	12,4%
Lainate	32.900,09	35,5%
Pero	11.785,34	12,7%
Settimo Mse.	36.529,91	39,4%
TOTALE	92.676,30	100,0%



ENTI DI SUPPORTO

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

ENTI INVIANTI

ASSOCIAZIONI DEL PRIVATO
SOCIALE E VOLONTARIATO
(CENTRI CULTURALI)

PARROCCHIE

CARITAS

SERVIZI SOCIALI
DI BASE DEI
COMUNI

ENTI DI
FORMAZIONE

ASSISTENTI
FAMILIARI

ENTI GESTORI

COORDINAMENTO

DIREZIONE

UFFICIO

AMMINISTRATIVO

ASL
(ASSISTENZA
DOMICILIARE
INTEGRATA)

CENTRO
PSICO-SOCIALE

NEUROPSICHIATRIA
INFANTILE

SERVIZIO PASTI CALDI

SERVIZIO SOSTEGNO
EDUCATIVO
INTEGRATO

SPORTELLO
ASSISTENTI FAMILIARI
(BADANTI)

SERVIZI SOCIALI DI
BASE DEI COMUNI

MEDICI DI
MEDICINA
GENERALE

ENTI CHE COLLABORANO
ALLA PRESA IN CARICO

ENTI CHE PARTECIPANO
SU APSETTI SPECIFICI

3.3.2 ASSEGNO DI CURA ANZIANI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Sostegno alla domiciliarità di persone anziane che si trovano in condizioni di fragilità e con rete familiare debole.

L'ATTIVITÀ

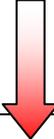
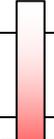
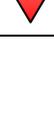
Erogazione di un buono economico mensile del valore massimo di € 260,00.

I DESTINATARI DELL'ASSEGNO

Cittadini anziani residenti nei Comuni di Arese, Lainate, Cornaredo, Pero, Pogliano Mse., Pregnana Mse., Rho, Settimo Mse. e Vanzago, che presentano le seguenti caratteristiche:

- aver compiuto i sessantacinque anni di età
- essere assistiti a domicilio
- essere non autosufficienti con documentata certificazione di invalidità civile (codici 4, 5, e 6 del verbale di invalidità civile)
- avere un ISEE del nucleo familiare inferiore a €12.750,00

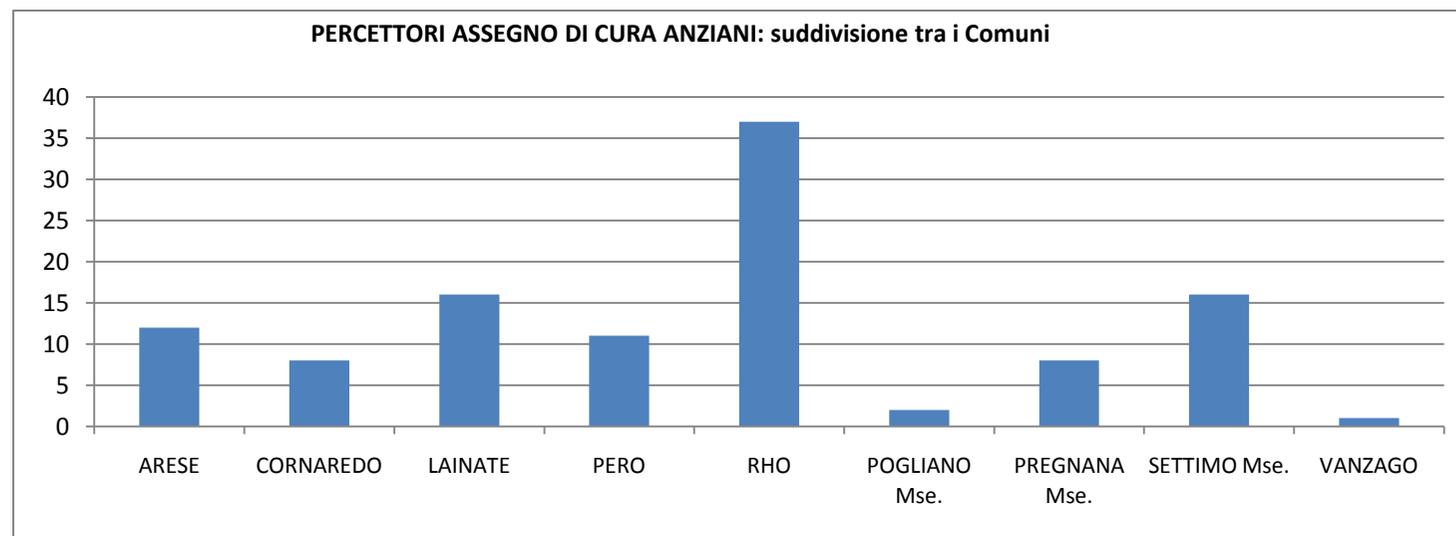
IL PROCESSO DI LAVORO

APPROVAZIONE DELLE "MODALITÀ DI EROGAZIONE DELL'ASSEGNO DI CURA" il Tavolo Rhodense delle Politiche Sociali, in qualità di organo di programmazione del Piano Sociale di Zona, approva le modalità di erogazione dell'assegno di cura per anziani e disabili	
RACCOLTA DELLE DOMANDE durante il periodo di apertura del bando i servizi sociali dei Comuni provvedono alla raccolta delle domande	
FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA SER.CO.P. provvede a formulare la graduatoria d'ambito	
EROGAZIONE CONTRIBUTO ECONOMICO SER.CO.P. provvede a erogare il contributo ai beneficiari	

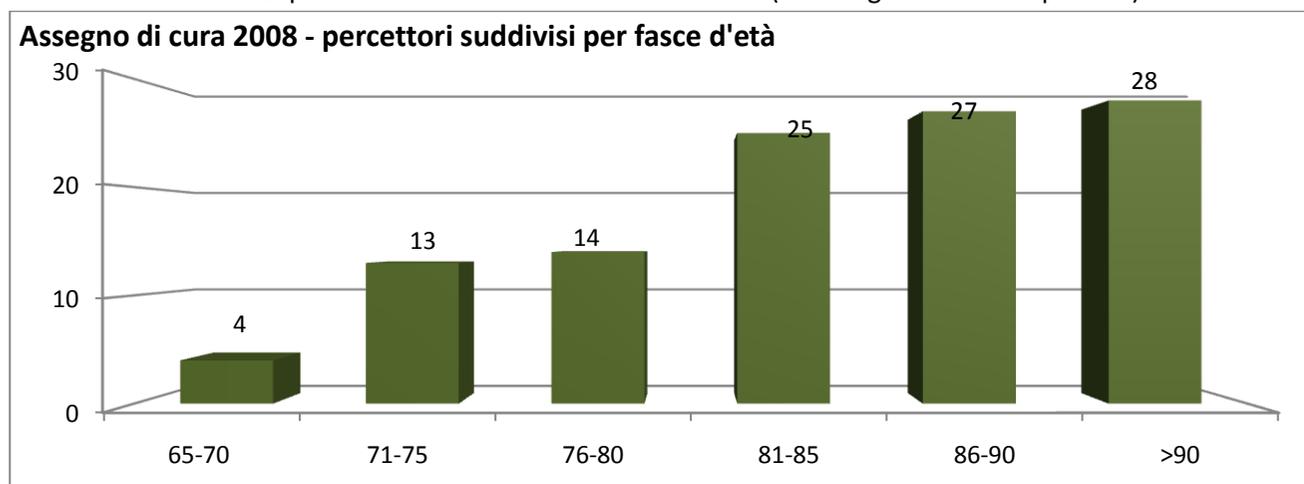
LE ATTIVITÀ E I RISULTATI

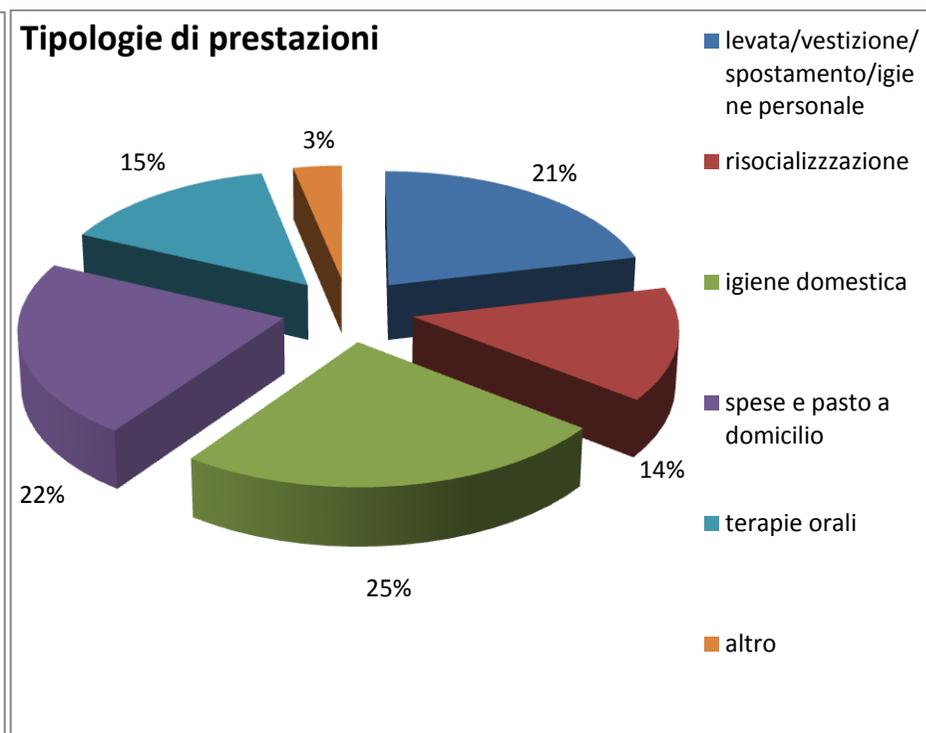
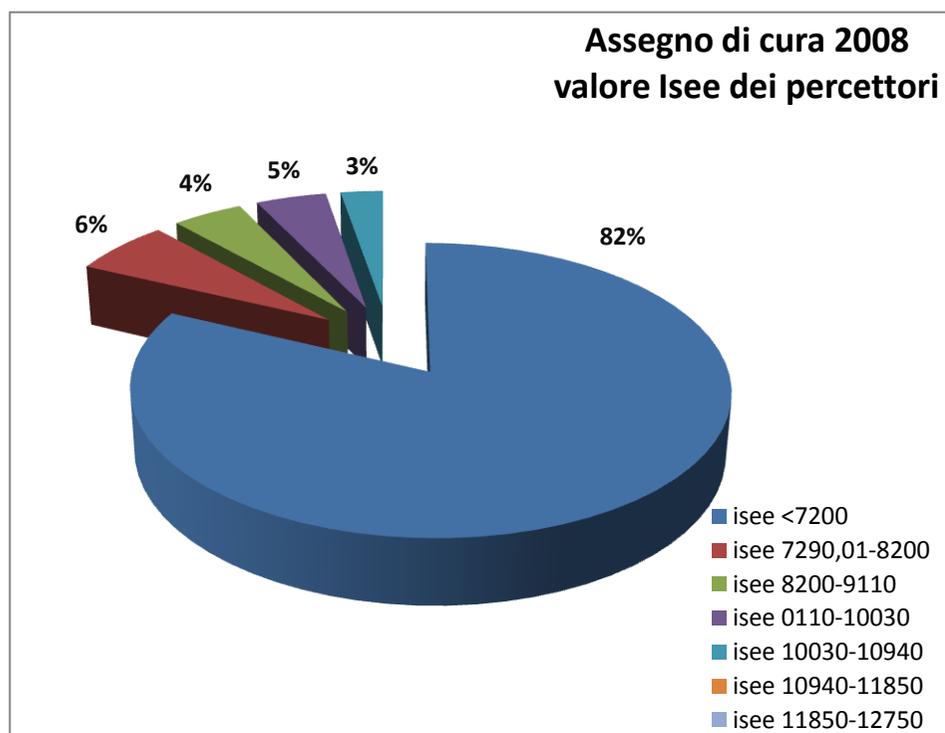
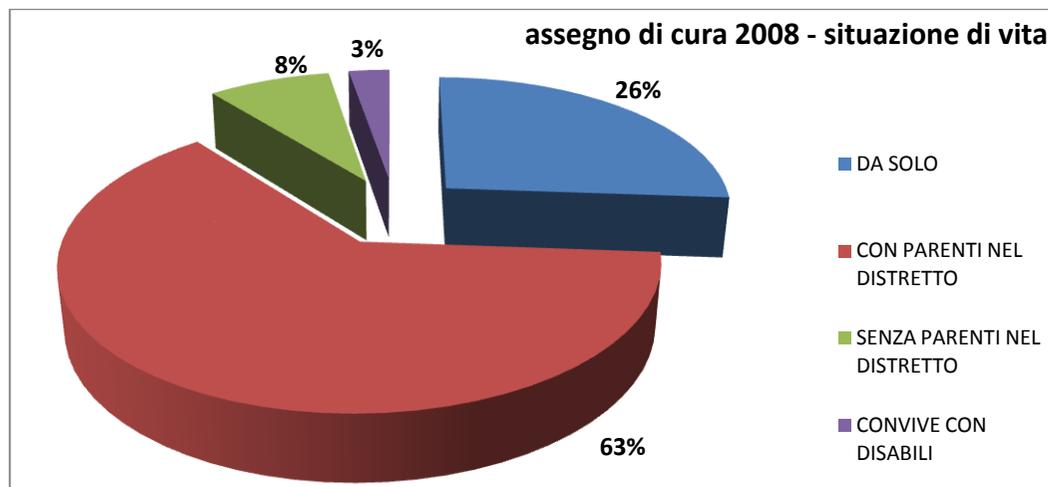
Nel 2008 hanno percepito l'assegno di cura 111 persone anziane (si vedano tabella e grafico sotto riportati, con la suddivisione dei percettori tra i Comuni)

COMUNI	N. PERCETTORI
ARESE	12
CORNAREDO	8
LAINATE	16
PERO	11
RHO	37
POGLIANO Mse.	2
PREGNANA Mse.	8
SETTIMO MSE.	16
VANZAGO	1
TOTALE	111



Età: nel 2008 il 71% dei percettori erano anziani ultraottantenni (si veda grafico sotto riportato).





3.3.3 SERVIZIO ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA (SPORTELLO BADANTI)

LA MISSION DEL SERVIZIO

Andare incontro al bisogno di cura e assistenza di persone sole o che vivono in un contesto familiare, affinché non si vedano costrette ad abbandonare il proprio ambiente di vita e favorire il mantenimento delle relazioni sociali e di vicinato esistenti.

LE FINALITÀ:

- offrire alla famiglia o alla singola persona, attraverso l'istituzione di uno sportello aperto al pubblico, personale di cura e assistenza qualificato
- integrare i servizi di assistenza domiciliare forniti dal nostro sistema di welfare
- favorire la regolarizzazione contrattuale del lavoro

GLI OBIETTIVI:

- qualificare e "governare" un fenomeno, quello del badantato, che se non regolato lascia spesso le famiglie e le persone sole, nell'incertezza di diritti e doveri, senza accompagnamento
- supportare le famiglie nella corretta lettura del bisogno, nell'individuazione e nella scelta di una persona affidabile e competente che si occupi delle attività di assistenza e cura delle persone e/o della casa
- produrre un elenco a cui accederanno le persone intenzionate a svolgere le attività di assistenza e cura delle persone e da cui potranno attingere le famiglie in stato di bisogno
- offrire un'opportunità di lavoro e di formazione continua a chi è in cerca di impiego in questo settore
- promuovere la conoscenza del contratto di lavoro domestico, fornendo tutte le informazioni necessarie ed eventualmente indirizzando gli interessati presso servizi competenti per il relativo supporto legale e fiscale
- agevolare l'incontro tra domanda e offerta relativa al lavoro privato di cura che utilizzi soggetti autorizzati all'intermediazione e permetta alle famiglie e ai lavoratori di stipulare accordi e contratti in piena trasparenza e nel rispetto della legalità

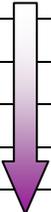
IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

- raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi
- incontro tra domanda di assistenza da parte della famiglie e offerta da parte della badanti mediante abbinamento delle rispettive esigenze e bisogni
- ricerca e selezione del personale di assistenza di cura
- consulenza sul contratto di lavoro
- attività di raccolta delle domande di “Buono alle Famiglie”

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

Raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi
Ricerca e selezione del personale di assistenza e cura
Costituzione di un elenco di badanti qualificate
Incontro tra domanda di assistenza da parte della famiglie e offerta da parte della badanti, mediante abbinamento delle rispettive esigenze e bisogni



I RISULTATI

Di seguito sono indicati i dati riguardanti il periodo dal 13/10/2008 al 17/12/2008

COMUNE DI RESIDENZA	n. di DOMANDE PERVENUTE
Arese	2
Cornaredo	1
Lainate	9
Pero	2
Poggiano Mse.	3
Pregnana Mse.	1
Rho	13
Settimo Mse.	1
Vanzago	2
Richieste da Comuni fuori ambito	2
TOTALE	36

FIGURA RICHIESTA	n. di RICHIESTE PERVENUTE	n. di RICHIESTE SODDISFATTE
Badanti "fisse" 24 ore	21	5
Badanti "a ore"	12	7
Colf	2	2
Baby sitter	1	0
TOTALE	36	14

In genere la famiglia si attiva contemporaneamente con lo sportello e con il passaparola.

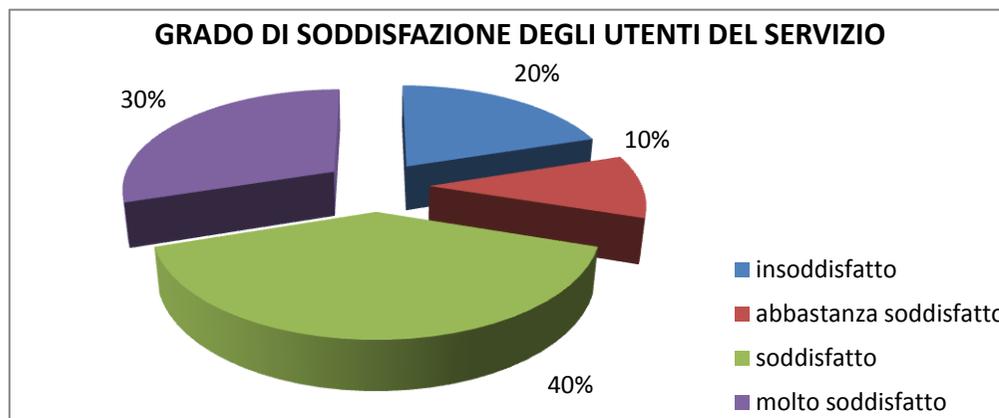
ESITO	n.	NOTE
Richieste soddisfatte	14	
Richieste non soddisfatte (<u>trovato da sé</u>)	11	il bisogno è stato soddisfatto dalla famiglia in autonomia tramite "tam tam"
Richieste in corso	7	
Richieste ritirate	3	riguardano anziani deceduti e/o inseriti in istituto
Richieste "particolari"	1	la particolarità è data dal fatto che i figli dell'anziano hanno avviato la ricerca di un'assistente familiare senza l'accordo del genitore
TOTALE	36	

L'assistenza delle 14 richieste soddisfatte sono è così suddivisa:

FIGURA	ASSISTENZA ANZIANO	ASSISTENZA DISABILE
Badanti "fisse" 24 ore	5	0
Badanti "a ore"	7	0
TOTALE	12	0

Monitoraggio Famiglia - grado di soddisfazione: l'indagine è stata condotta su 10 famiglie (pari al 70% del bisogno soddisfatto)

GRADO DI SODDISFAZIONE	n. di VALUTAZIONI	%
insoddisfatto	2	20%
abbastanza soddisfatto	1	10%
soddisfatto	4	40%
molto soddisfatto	3	30%
TOTALE	10	



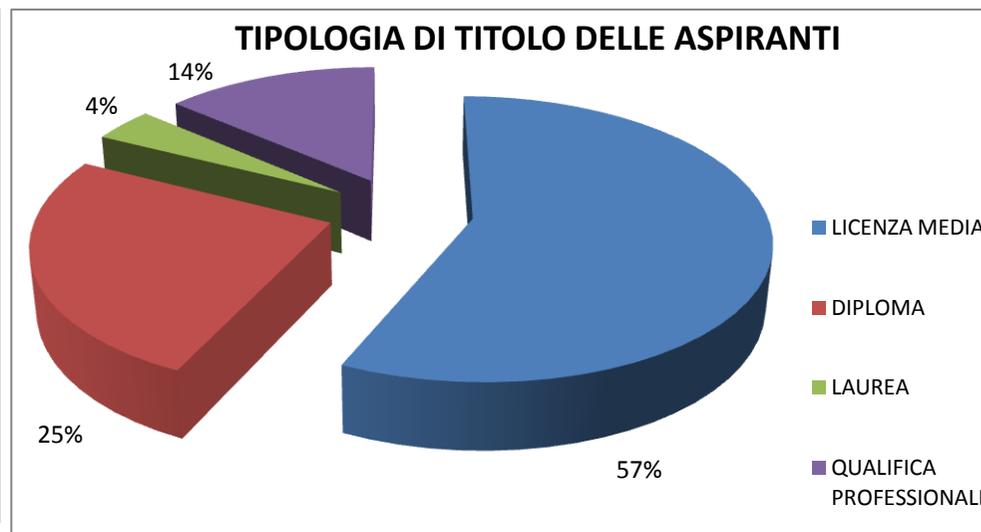
PER QUANTO RIGUARDA LE/GLI ASSISTENTI FAMILIARI

Riconoscimento dei titoli e/o requisiti delle aspiranti Personal Caregiver

N. di titoli riconosciuti = **51**

N. di titoli respinti = 0

TIPOLOGIA DI TITOLO DELLE ASPIRANTI	DETTAGLIO DEL TITOLO	n. di TITOLI
LICENZA MEDIA		29
DIPLOMA		13
	Segretaria d'azienda	6
	Dietista	1
	Cuoca	2
	Liceo Scientifico	3
	Liceo Classico	1
LAUREA		2
	Economia e Commercio	2
QUALIFICA PROFESSIONALE		7

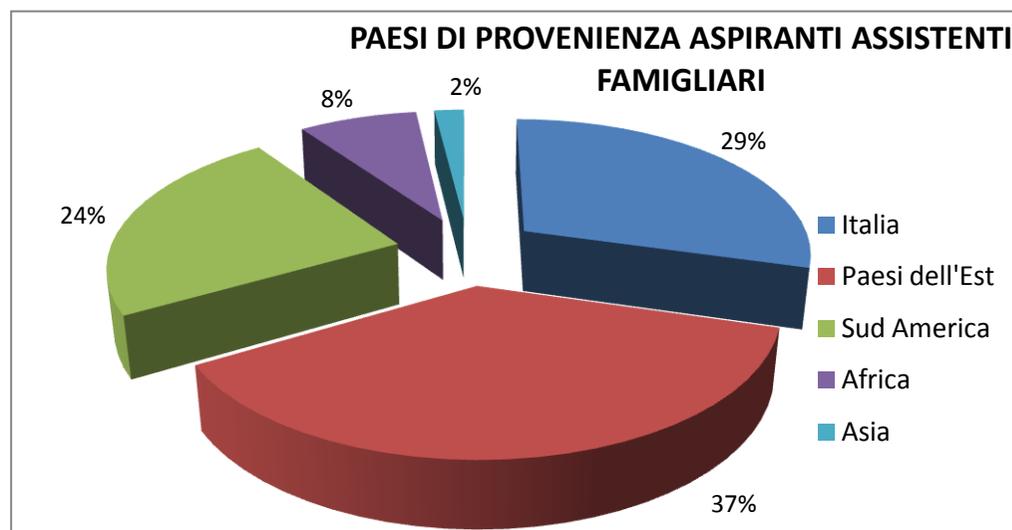


	ASA	3
	INFERMIERA	4
	TOTALE	51

FASCIA D'ETÀ	% di ASPIRANTI
< 30	15%
30 - 35	20%
40 - 45	60%
> 50	5%

Provenienza ed età delle aspiranti Personal Caregiver

PAESE	n. di DOMANDE PERVENUTE
Italia	15
Bangladesh	1
Bulgaria	4
Congo	1
Ecuador	5
Marocco	1
Perù	6
Romania	8
Russia	1
San Salvador	1
Senegal	2
Ucraina	6
TOTALE	51



Corso di formazione professionalizzante:

Sono state avviate ad un corso di formazione specifico n. **12** aspiranti.

Il corso di formazione si è concluso il 30/01/2009.

Tutte le partecipanti hanno conseguito il diploma con successo.

Monitoraggio Assistenti Familiari - grado di soddisfazione: l'indagine è stata condotta su 10 Assistenti Familiari (pari al 70% del bisogno soddisfatto)

GRADO DI SODDISFAZIONE	n. di VALUTAZIONI	%	TIPOLOGIA DI CONTRATTO
insoddisfatto	2	20%	n. 1 sostituzione di un mese, n. 1 impiego di breve durata
abbastanza soddisfatto	2	20%	n. 2 tempo indeterminato (1 concluso per il decesso dell'assistito)
soddisfatto	3	30%	n. 1 tempo indeterminato, n. 1 tempo indeterminato con orario spezzato, n. 1 tempo determinato e part-time
molto soddisfatto	3	30%	n. 2 tempo indeterminato, n. 1 durata da definire ma con orario spezzato
TOTALE	10		

Osservazioni sulla retribuzione della "badante":

La maggioranza delle famiglie (circa il **70%**) che contatta lo sportello per la richiesta di badante ha **bisogno di personale disponibile 24 ore e fisso**, e può offrire uno stipendio di €850/900 netti, oltre ai contributi (per un totale di circa €1.400/1.500 al mese).

Per l'assistenza di **2 persone anziane** viene generalmente riconosciuto alla badante uno stipendio maggiorato del 15% circa, oltre ai contributi (intorno ai €1.000, oltre contributi).

Il restante **30% delle famiglie chiedono badanti a ore** con paga oraria che varia da 6 a 7 €/ora, oltre ai contributi.

Se il personale di assistenza è in possesso di una **qualifica ASA/OSS** viene riconosciuta la retribuzione (prevista dal contratto vigente) di 7,20 €/ora e di €1.065 circa al mese se convivente (dati CISL).

PER QUANTO CONCERNE IL BUONO BADANTI

Esito delle richieste pervenute	numero
Richieste soddisfatte	14
Richieste non soddisfatte (trovato da sé)	11
Richieste in corso	7
Richieste ritirate	3
TOTALE	35

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

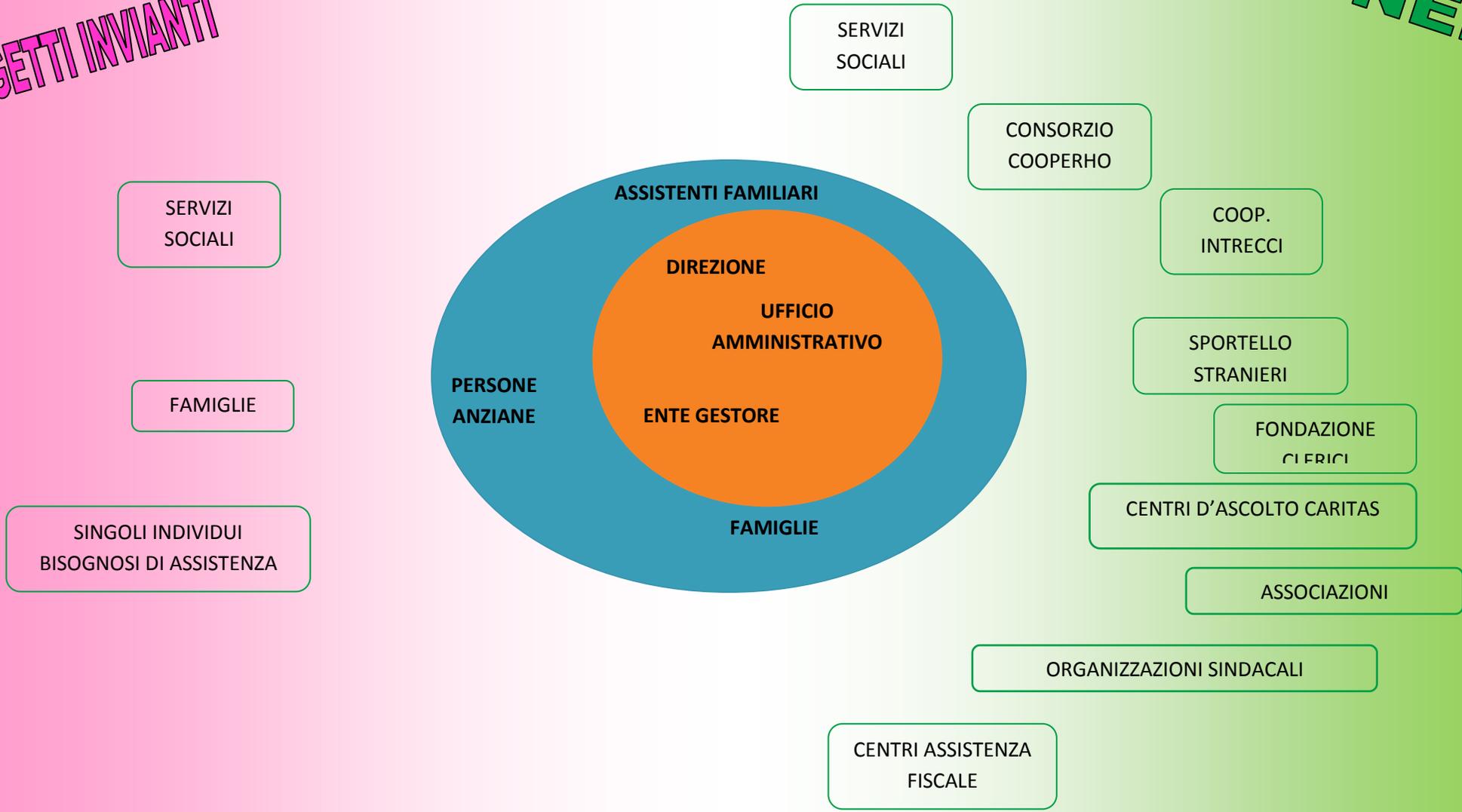
L'accesso al servizio per le famiglie avviene telefonicamente, su appuntamento o direttamente rivolgendosi allo sportello Badanti aperto al pubblico presso il CentRho di Rho.

Le aspiranti badanti si rivolgono invece ai servizi al lavoro del Jobcaffè di Lainate, che attraverso colloqui di selezione e di riconoscimento dei titoli individuano le persone più adeguate ad essere inserite nell'elenco dei "personal caregiver" richiesti dallo Sportello.

**PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO SPORTELLO ASSISTENZA
ALLA FAMIGLIA**

SOGGETTI INVIANTI

PARTNER



3.4 AREA INCLUSIONE SOCIALE



3.4.1 SPORTELLO STRANIERI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Lo Sportello Stranieri ha come finalità quella di essere un punto di riferimento a disposizione dei cittadini, dei Comuni e della rete del privato sociale, offrendo consulenza specifica, opportunità formative, momenti di approfondimento in occasione di rilevanti novità legislative.

GLI OBIETTIVI:

- facilitare il processo di integrazione dei cittadini stranieri attraverso la conoscenza dei propri diritti e doveri, delle procedure di soggiorno e delle risorse presenti sul territorio, facendo talvolta azione di “mediazione” tra di essi e le Istituzioni preposte, nei casi che lo richiedano
- offrire un supporto ai cittadini italiani che impiegano dipendenti stranieri in merito a disposizioni legislative e pratiche burocratiche
- facilitare l’accesso dei cittadini stranieri ai servizi e alle opportunità collocate sul territorio
- facilitare il rapporto dei diversi servizi con i propri utenti immigrati, supportando e qualificando le competenze di ciascun servizio
- offrire possibilità di incontro e maggiore conoscenza tra cittadini stranieri e autoctoni e sviluppare rapporti positivi tra cittadini italiani e stranieri
- promuovere le iniziative rivolte all’integrazione sociale dei migranti, alla multiculturalità e alla valorizzazione delle culture altre

LE ATTIVITÀ:

- informazioni e consulenza sulla normativa in materia di immigrazione, documenti e pratiche di soggiorno in Italia (ricongiungimento familiare, cittadinanza, asilo politico)
- trasmissione on-line delle pratiche di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno
- orientamento ai servizi del territorio che si occupano di lavoro, accoglienza, assistenza sanitaria, scuola
- consulenza legale
- formazione agli Enti pubblici e del privato sociale/iniziativa pubbliche

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La gestione del servizio avviene tramite affidamento esterno alla Cooperativa intrecci.

Lo Sportello per poter svolgere le proprie attività conta sulle seguenti risorse umane:

- Un coordinatore: ha il compito di promuovere e sviluppare il progetto nelle sedi istituzionali appropriate, in accordo e stretta connessione con SER.CO.P. e il tavolo tecnico-politico del Piano Sociale di Zona Rhodense, curando e coltivando una rete operativa permanente con i servizi del territorio, esplorando nuovi contatti e rafforzando quelli già avviati.
- Due operatori il cui compito è garantire tutte le attività previste dallo Sportello offrendo consulenza, informazioni e orientamento a cittadini stranieri, con particolare riferimento al soggiorno e all'utilizzo dei Servizi del territorio e fornendo consulenza agli Enti collaboranti, organismi del privato sociale, privati cittadini e ogni soggetto richiedente informazioni e supporto sulle questioni connesse all'immigrazione.
- Mediatori linguistici culturali. Intervengono, su richiesta e in collaborazione con gli operatori nei casi più delicati, secondo modalità definite di volta in volta, al fine di favorire la comunicazione con le singole persone e con i gruppi organizzati, l'approccio con le persone, la comprensione e la risoluzione dei problemi posti. Intervengono sui casi intercettati all'interno dello sportello, ma anche su quelli provenienti dai servizi comunali (in particolare servizi sociali, demografici, URP) del Distretto.
- Consulente legale. Interviene, a richiesta, sulle questioni giuridiche più complesse patrocinando direttamente azioni legali, tramite la collaborazione con l'Associazione "Avvocati per Niente".

IL PROCESSO DI LAVORO

Le maggior parte dei casi vengono seguiti dallo Sportello in orario di accesso libero del pubblico: l'operatore raccoglie il bisogno dell'utente e fornisce nell'immediato una risposta.

Nei casi più complessi l'operatore raccoglie la domanda dell'utente, la elabora e interviene durante le ore di back office, contattando enti/istituzioni preposte, mediando con loro e trovando possibili soluzioni al problema.

Per ciò che riguarda le domande e la trasmissione on-line delle pratiche di rilascio/rinnovo, lo Sportello lavora su appuntamento con gli utenti, durante gli orari dedicati e in quelli di accesso libero (grazie alla presenza di due operatori che consentono di lavorare sia sul fronte "accesso libero" che su quello per gli utenti con appuntamento).

DESTINATARI DEI SERVIZI

- cittadini stranieri residenti o comunque presenti nel territorio del Distretto Rhodense

- i cittadini italiani che necessitano di informazioni e consulenza in quanto datori di lavoro di cittadini stranieri
- operatori del settore pubblico e privato e le agenzie del territorio attive nel settore di intervento
- comunità locali

LE ATTIVITÀ E I RISULTATI – anno 2008

Dati sull'utenza – numero di contatti – paesi di origine

Nel 2008 il servizio è stato contattato da un numero elevato di persone, in totale 2.619. Nelle tabella sotto vengono elencati i principali Paesi di origine degli utenti dello sportello e i dati relativi all'età.

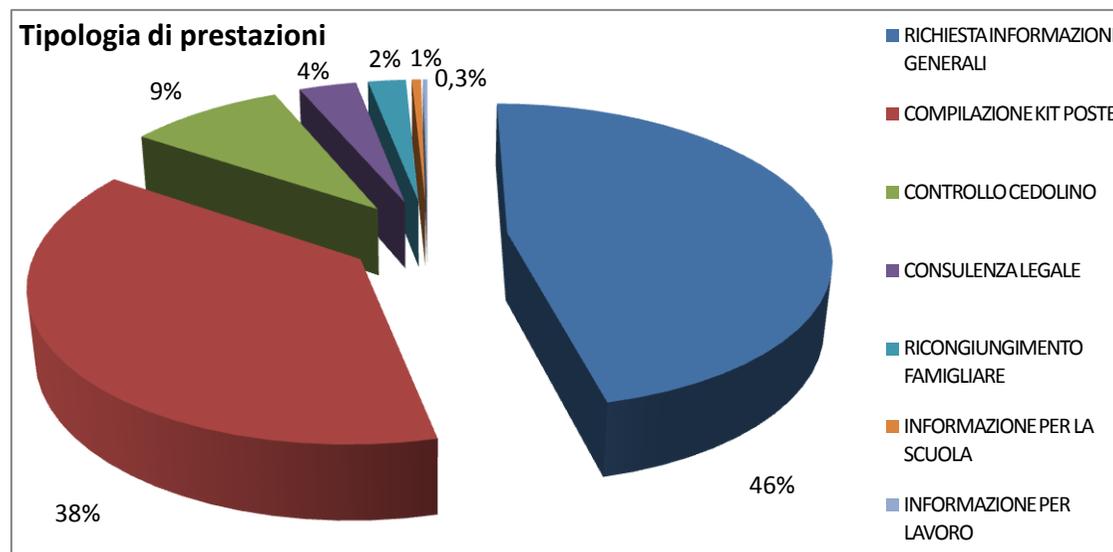
PAESE	N. UTENTI
UCRAINA	357
ITALIA	220
ALBANIA	192
PERU	199
MAROCCO	174
ECUADOR	198
TUNISIA	77
MOLDAVIA	90
BOLIVIA	14
EGITTO	35
BRASILE	35
ALTRI	1.028
Totale contatti	2.619

ETÀ	N. UTENTI
<18	44
18-25	179
26-35	434
36-50	572
OLTRE 50	231
NON PRECISATO	763

Dati sulla tipologia di prestazioni

Come si evince dalla tabella sotto, il maggior numero di contatti avviene per richiedere informazione di carattere generale. Inoltre l'approvazione del decreto flussi ha portato una elevata richiesta di consulenza ai fini della compilazione del kit da consegnare alle poste.

TIPOLOGIA PRESTAZIONE EROGATA	Numero contatti
RICHIESTA INFORMAZIONI GENERALI	1.029
COMPILAZIONE KIT POSTE	846
CONTROLLO CEDOLINO	204
CONSULENZA LEGALE	76
RICONGIUGIMENTO FAMILIARE	50
INFORMAZIONE PER LA SCUOLA	12
INFORMAZIONE PER LAVORO	6



LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio può essere:

- diretto: l'utente accede direttamente allo Sportello durante l'orario di accesso libero al pubblico
- su appuntamento: l'utente accede allo Sportello nel giorno e orario indicato dall'operatore di Sportello, per lo svolgimento della pratica di rinnovo/rilascio del proprio Permesso di soggiorno

Talvolta l'accesso avviene su invio da parte degli operatori dei Servizi comunali o del privato sociale, su casi specifici segnalati dai servizi inviati.

PORTATORI DI INTERESSE DELLO SPORTELLO STRANIERI

ENTI DI SUPPORTO

COORDINAMENTO
PROVINCIALE
SPORTELLI

CONSOLATI

AMBASCIATE

ASSOCIAZIONE STUDI GIURIDICI
SULL'IMMIGRAZIONE

SERVIZIO
ACCOGLIENZA
IMMIGRATI

CARITAS

CONSULENTI
LEGALI

PREFETTURA

QUESTURA

**SPORTELLO
STRANIERI**
DIREZIONE
**UFFICIO
AMMINISTRATIVO**

COMUNI

PROVINCIA

ENTI
FORMATIVI

FONDAZIONE ISMU (OSSERVATORIO
REGIONALE PER L'INTEGRAZIONE
ELA MULTIETNICITÀ)

SERVIZI SOCIALI
COMUNALI

PRIVATO
SOCIALE

ENTI INVIANTI

PRIVATO
SOCIALE

CARITAS

CENTRI DI
ASCOLTO

ENTI CHE COLLABORANO
PER ASPETTI SPECIFICI

ENTI CHE COLLABORANO
ALLA PRESA IN CARICO

LA MISSION DEL SERVIZIO

La mission del progetto è quella di garantire, sul territorio rhodense, un sistema di assistenza verso i bisogni primari di soggetti indigenti e non in grado di attivare autonomamente misure di auto protezione. Tale finalità viene perseguita attraverso l'erogazione di diversi servizi collegati tra loro, in grado di offrire non solo una risposta immediata a tali bisogni ma anche una presa in carico minima di persone spesso in condizioni di estremo bisogno, oltretutto invisibili ai servizi sociali.

LE FASI E I PROCESSI DELL'ATTIVITÀ TIPICA DEL SERVIZIO:

OCCUPATI

Potenziamento dell'erogazione di borse lavoro per offrire un avvicinamento al mondo del lavoro attraverso un intervento di sostegno e di tutela.

AGGIUNGI UN POSTO A TAVOLA

Durante la settimana si ha la presenza alternata di 3 figure di riferimento per questo servizio: una coordinatrice, un educatore professionale e una volontaria che gestiscono sia l'organizzazione pratica (turni, mansioni dei volontari) sia l'aspetto relazionale, curando in particolare la circolarità delle comunicazioni e l'aggiornamento dei singoli percorsi in atto. Da gennaio 2008 si è proceduto ad una nuova modalità di numerazione delle tessere e ad una calendarizzazione dei colloqui. La tessera ha validità semestrale, entro tale periodo si provvede a disporre tre colloqui: il primo è di tipo conoscitivo (viene compilata una scheda anagrafica e raccolte le informazioni riguardanti lo stato attuale della persona ed i suoi bisogni); il secondo è di verifica ed il terzo è di valutazione finale. All'interno di questa fase temporale si cerca di formulare per ogni utente un percorso individualizzato, un progetto atto a migliorare le proprie condizioni di vita.

Trascorsi i 6 mesi, con il terzo colloquio si valuta la possibilità o meno di rinnovare la tessera. Gli operatori Posso anche proporre modalità di accesso alla mensa differenziate in base alla mutata condizione della persona. Ad esempio, se l'utente ha trovato lavoro ma è comunque in un rapporto di precarietà gli si propone di frequentare la mensa non più tutti i giorni ma 3/4 volte alla settimana; se invece la persona ha trovato una soluzione lavorativa stabile e non evidenzia gravi problematiche non si rinnova la tessera ma si invita la persona a tornare alla mensa se la situazione di vita peggiora. Ci sono casi in cui, in accordo con i servizi

referenti (es. il Centro Psico Sociale), si propone all'utente un periodo preciso di frequentazione della mensa stessa; in altri casi sono i Servizi Sociali ad inviare persone in difficoltà per iniziare un percorso di monitoraggio, in funzione di un eventuale progetto e di una presa in carico.

È previsto l'utilizzo di un diario personale, in cui viene riportato il percorso fatto dalla persona ed in cui vengono tempestivamente trascritti i tre colloqui sopra specificati.

DOCCIAMICA

Da marzo 2008 è avviata l'assegnazione di tessere individuali, che devono essere presentate ad ogni accesso come strumento per monitorare la frequenza effettiva presso il servizio e formalizzare il tempo di permanenza per ogni persona.

Sempre da marzo 2008 è previsto l'uso di schede operative individuali per una conoscenza generale della persona (scheda anagrafica).

È stato infine potenziato il servizio docce "Docciamica" avviato nel 2008, che ha visto raddoppiare i giorni di erogazione.

SEGRETERIA GRAVE EMARGINAZIONE

Da gennaio 2008 è attivo un numero di telefono riservato al progetto, con segreteria telefonica attiva 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Lo spazio fisico della segreteria viene utilizzato per riunioni di équipe ogni quindici giorni. All'équipe partecipano la coordinatrice del progetto, l'educatore e i volontari referenti Caritas.

GUARDA CHE TI RIGUARDA

Consiste in:

- redazione di report periodici relativi al fenomeno della povertà del territorio, a partire da osservatori privilegiati come i servizi coinvolti nel progetto
- monitoraggio a scansioni temporali del percorso degli utenti attraverso l'utilizzo di una nuova tessera con validità semestrale; l'obiettivo è tracciare un percorso strutturato dal primo colloquio di conoscenza, al secondo di sostegno e progettazione, al terzo di verifica con un successive ed eventuali rinnovi della tessera

GLI ATTORI VIA COINVOLTI:

- la rete del volontariato legato alla Caritas
- il Piano Sociale di Zona ed i Servizi Sociali comunali
- le forze dell'ordine
- le strutture sanitarie

LE ATTIVITÀ E I RISULTATI – anno 2008

Dal report sul progetto “In Cordata Doppia” relativo all’anno 2009 (primo semestre) emergono elementi significativi, di seguito illustrati.

I nuovi utenti sono stati 344, di cui:

- 144 provenienti dal Comune di Rho
- 74 di nazionalità italiana

Gli utenti del servizio docce sono stati 92.

I nuovi pazienti che hanno utilizzato l’ambulatorio di medicina di base e pediatrica sono stati 64.

Le richieste di consulenza/accompagnamento ed orientamento relative alla segreteria sono state 15.

Da questi semplici dati si può evidentemente dedurre l’incremento del numero di persone che per varie necessità si sono avvicinate ed hanno usufruito dei diversi servizi offerti dal progetto.

Alcune di queste persone hanno utilizzato contemporaneamente tutte le risorse (mensa, docce, ambulatorio, segreteria e farmacia) e ciò ci induce a riflettere sul reale stato di estremo bisogno in cui esse versano. Si tratta in prevalenza di uomini che hanno perso il lavoro e, conseguentemente, la casa e a volte la famiglia. Persone che nell’arco di una breve fase temporale si sono trovate realmente sole e prive di mezzi di sostentamento (spesso l’età matura non favorisce il reinserimento in ambito lavorativo).

Si avvicinano quindi ai servizi offerti dal progetto con un certo timore e con evidente vergogna; quando si riesce ad instaurare un dialogo si creano però rapporti di fiducia con gli operatori ed i volontari e ciò è di fondamentale importanza per poter progettare un percorso personale di re-inclusione sociale.

Si crea una rete con le realtà del privato e del pubblico sociale sul territorio e si lavora per cercare di ricostruire dignità, fiducia e reali possibilità di integrazione.

Solo nello scorso anno siamo riusciti ad accompagnare 17 persone in una reale progettazione di reinserimento sociale, trovando per loro soluzioni *ad hoc* quali: comunità di accoglienza, comunità terapeutiche, case di accoglienza, case comunali, rimpatri organizzati.

Per altre 15 persone (8 del Comune di Rho), tramite un lavoro di rete con i Servizi Sociali, è stata possibile la formulazione di Abbiamo percorsi individualizzati specifici.

Per altre 7 persone (tutte residenti a Rho) si lavora a stretto contatto con CPS, NOA e Ser.T. per supportare e creare possibilità di cambiamento qualitativo con progetti di autonomizzazione e socializzazione.

Nei primi mesi del 2009, attraverso la segreteria “grave emarginazione”, è stato offerto supporto e consulenza per la compilazione del modulo della Provincia di Milano riguardante il progetto “Alziamo la testa”, dando un aiuto concreto di questa entità:

- persone che hanno contattato la segreteria: 130
- domande compilate ed inviate via mail: 33
- copie del modulo stampate e consegnate a mano: circa 30
- ore di consulenza telefonica: 30

Sono stati avviati progetti di tirocinio scolastico, stipulando convenzioni con Istituti scolastici di Milano.

Abbiamo avviato progetti di “messa alla prova” offrendo un’opportunità alternativa al Carcere Minorile, anche su invii del Servizio Sociale di Rho.

Da novembre 2008 da un pasto giornaliero si è passati a due, offrendo anche la cena serale ed accogliendo una media di 25/30 persone nella fascia serale.

Queste tabelle sono relative al periodo gennaio-giugno 2009, anno nel quale non c’era ancora l’applicazione sistematica delle regole di accesso ai servizi mensa e docce che da fine marzo 2009 ne limitano l’utilizzo ai soli utenti provenienti dai Comuni facenti parte del Piano Sociale di Zona del Rhodense.

È per questa ragione che il dato numerico relativo agli utenti provenienti da Comuni non appartenenti al nostro PSdZ - e in particolare per gli accessi al servizio mensa - è sicuramente differente da quello che apparirebbe in statistiche relative all’intero anno solare 2009 (previsto per gennaio 2010). Nello specifico le colonnine relative ad alcuni Comuni quali Legnano, Parabiago, Cantalupo ecc. non compariranno più come utenti con tessera di accesso, ma solo come semplici passaggi.

Si evidenzia inoltre che non tutti gli utenti segnalati hanno ricevuto la tessera per la frequenza dei servizi, ma una discreta percentuale (specie per chi proviene da altri territori) è costituita da semplici passaggi.

Inoltre sempre da fine marzo 2009:

- è stato posto un tetto massimo di 35 persone giornaliere frequentanti il servizio mensa
- si è deciso di rilasciare la tessera per la frequenza dei servizi solo previo un colloquio conoscitivo della persona presso una sede esterna ai locali mensa (la segreteria della Caritas Cittadina in via De Amicis). La tessera ha comunque una durata massima di 8 mesi durante i quali verrà effettuato un colloquio di verifica già dopo il 4° mese ed un terzo conclusivo allo scadere dell’8° mese.

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio è facilmente accessibile per tutti coloro che intendono utilizzarlo, semplicemente recandosi nelle diverse sedi ubicate sul territorio. In tali sedi operano gli operatori e i volontari del progetto che, a richiesta, attivano le diverse offerte nella logica della presa in carico del soggetto

LA MISSION DEL SERVIZIO

Il progetto propone come finalità il consolidamento, in ambito sovracomunale, di azioni integrate a carattere formativo, educativo e sociale in cui i diversi attori (enti locali, scuole, terzo settore, ecc.) co-progettino e realizzino interventi finalizzati all'accoglienza, all'integrazione sociale e scolastica dei cittadini stranieri, a partire dai minori.

Il progetto prevede tre tipologie di intervento rispondendo ai diversi obiettivi:

a. Mediazione linguistico-culturale

L'obiettivo principale della mediazione linguistico-culturale è favorire la comunicazione e la relazione fra soggetti appartenenti a culture diverse e che parlano lingue diverse quando sussistono bisogni di integrazione e relazione interculturale.

Gli interventi, per ogni singolo Comune ripartiti in moduli di 45 ore, sono utilizzati per favorire e migliorare l'accesso e la relazione dei cittadini stranieri nell'ambito dei servizi socio-sanitari, delle istituzioni scolastiche e dell'ente pubblico in generale.

Gli interventi di mediazione culturale si articolano nel seguente modo:

- incontri e colloqui programmati tra genitori e insegnanti, in presenza di mediatori culturali, finalizzati a promuovere una reciproca conoscenza tra la realtà familiare e quella scolastica, al fine di consentire la condivisione delle linee educative e programmatiche delle attività svolte a scuola
- presenza di un mediatore culturale appartenente al Paese di Origine della famiglia, possa fornire parametri interpretativi delle differenze culturali e facilitare il rapporto tra scuola e famiglia

Tali interventi vengono attuati prevalentemente in ambito scolastico per favorire lo sviluppo di una relazione positiva di confronto e collaborazione tra scuola e famiglia migrante. In particolare permettono alla famiglia di entrare più facilmente in contatto con il mondo scolastico e di comprenderne meglio sia i canoni comportamentali che le modalità di intervento. Tutto ciò consente al minore di vivere in modo più sereno il divario culturale tra scuola e famiglia e di avere quindi più possibilità di successo scolastico.

b. Supporto educativo-didattico

L'intervento si propone di facilitare l'ingresso e la permanenza nell'istituzione scolastica dei minori stranieri. La facilitazione può essere attivata in ambito scolastico ma anche in ambito extra-scolastico (pomeridiano, periodi di interruzione dell'attività scolastica, periodo estivo).

Gli interventi per ogni singolo Comune sono ripartiti in moduli di 50 ore (42 ore di attività di laboratorio linguistico/culturale e 8 ore di attività di coordinamento e monitoraggio).

Il progetto si pone l'obiettivo di consolidare il supporto educativo-didattico anche in favore di alunni che frequentano gli Istituti Professionali del territorio del Rhodense. Il Tavolo di Coordinamento manterrà i dovuti accordi con gli Istituti Professionali (quali l'Istituto Professionale per i servizi commerciali e turistici – "Olivetti"- e IPSIA - "Puecher") ritenuti maggiormente coinvolti nella gestione del fenomeno migratorio. Per tale intervento, e sulla base dell'esigenze emerse negli anni scorsi, si reputa di destinare 150 ore annuali.

Gli interventi di facilitazione linguistica prevedono la presenza di un facilitatore linguistico di madrelingua italiana, che interviene generalmente in orario scolastico e lavora con piccoli gruppi di alunni di origine straniera all'interno dell'orario e della struttura scolastica.

c. Attivazione di una rete con soggetti competenti nella tematica dell'immigrazione

Sportello stranieri: percorsi di raccordo tra tutte le risorse presenti sul territorio al fine di facilitare lo scambio e il confronto tra metodologie diverse di intervento; realizzazione di un documento di sintesi delle attività svolte nei Comuni dell'Ambito da parte di associazioni del Terzo Settore e/o Enti locali, Istituzioni, scuole al fine di agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini stranieri e come conoscenza per gli operatori.

Centro Come: attività di raccordo con le Istituzioni scolastiche al fine di condividere a diversi livelli (docenti, scuole, reti di scuole) modalità di intervento didattico-educativo che favoriscano l'integrazione attraverso momenti di confronti e scambio, affinché ciascun istituto utilizzi e valorizzi le proprie risorse interne; funzione di supporto al gruppo dei referenti comunali qualora gli stessi ne facciano richiesta.

Consulenti e formatori: da individuare nel percorso in risposta alle diverse esigenze formative degli attori coinvolti nel progetto

IL PROCESSO DI LAVORO

LE FASI E I PROCESSI DELL'ATTIVITÀ TIPICA DEL SERVIZIO:

- ricognizione delle esigenze di intervento monitorate dalle scuole e dai Comuni (per ogni anno scolastico)
- elaborazione della tipologia di intervento e programmazione del numero di attività offerte per ogni Comune/scuola
- programmazione dell'area formativa
- fase operativa
- verifica e valutazione

GLI ATTORI VIA COINVOLTI:

Il progetto parte dai Comuni attraverso il Piano Sociale di Zona e si rivolge prevalentemente alle scuole di ogni ordine e grado, attraverso l'attivazione delle tipologie di intervento di cui sopra, gestite da due cooperative sociali del territorio.

- i Comuni, che hanno un ruolo di programmazione attraverso la loro presenza al Tavolo di Coordinamento del progetto e al Tavolo dei Funzionari, ma sono anche destinatari degli interventi di mediazione e i titolari delle azioni di facilitazione linguistica indirizzati alle scuole del rispettivo territorio
- i Servizi Sociali comunali negli interventi di mediazione
- le scuole quali connettori tra i bisogni di integrazione dei minori a scuola e gli interventi di facilitazione erogati
- le cooperative sociali quali gestori delle attività progettuali

LE ATTIVITÀ E I RISULTATI – anno 2008

Ogni anno un piano operativo stabilisce il volume degli interventi da attuare e i risultati da raggiungere nell'anno. Qui sotto la tabella per l'anno 2008

LABORATORI DI FACILITAZIONE LINGUISTICA

Comune	SCUOLA	totale ore di laboratorio
Lainate	Primaria Lamarmora	126
	Primaria via Sicilia	124
	Primaria via Cairoli	68
	Primaria via Cairoli	50
	Secondaria Tobagi	48
Settimo Mse.	Secondaria Sarpi 1	50
	Secondaria Sarpi 2	62
	Secondaria Sarpi 3	78
	Primaria via Buozzi	62
	Primaria Vighignolo	50
Pogliano Mse.	Secondaria Sarpi 4	36
	Secondaria Rizzoli	69
	Primaria Rizzoli	121
Cornaredo	Secondaria Muratori	122
	Primaria L. Sturzo	122

	Primaria Duca degli Abruzzi	44
	Primaria Dugnani	38
	Secondaria Curiel	56
Pogliano Mse.	Primaria via Garibaldi	48
	Primaria vi Garibaldi	48
Vanzago	Secondaria Neglia	50
	Primaria Neglia	21
Rho	Primaria Marconi	62
	Primaria Marconi	64
	Primaria Anna Frank	56
	Secondaria Manzoni Pomè	78
	Secondaria Manzoni Pomè 2	54
	Secondaria Manzoni Tevere	66
	Manzoni via Terrazzano 1	82
	Manzoni via Terrazzano 2	62
	Manzoni via Grossi	64
	Secondaria Salvatore di Giacomo	50
	Primaria Federici	50
Arese	Elementari Valera	50
	Elementari Arese	50
	Elementari Arese	50
	Secondaria Col di Lana	36
	Secondaria Col di Lana	50

LABORATORI DI MEDIAZIONE

Comune	SCUOLA	data	ore	paese di origine
Lainate	Media Cairoli	20 novembre 2008	2	Marocco

		20 novembre 2008	3	Marocco
		01 dicembre 2008	2	Marocco
		09 marzo 2009	2	Marocco
		19 marzo 2009	2	Marocco
		26 marzo 2009	2	Marocco
		12 marzo 2009	2	Romania
		23 marzo 2009	2	Romania
		30 marzo 2009	2	Romania
		13 maggio 2009	2	Cina
Cornaredo	Primaria Sturzo	06 aprile 2009	2	Romania
	Primaria Duca degli Abruzzi	11 maggio 2009	2	Marocco
Arese	Materna	28 ottobre 2009	2	Ucraina
	Primaria Pascoli	06 febbraio 2009	3	Egitto
	Materna Valera	22 aprile 2009	2	Romania
	Materna Valera	14 maggio 2009	2	Romania
	Primaria Gelsi	19 maggio 2009	2	Cina
	Primaria Pascoli	03 giugno 2009	2	Egitto
Rho	Secondaria Manzoni Pomè	12 novembre 2008	2	Cina
		25 febbraio 2009	2	Cina
Pogliano Mse	primaria e materna	settembre 09	4	India

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le attività erogate dal progetto vengono attivate dai Comuni a favore delle scuole dove sono inseriti i minori con bisogno di facilitazione linguistica.