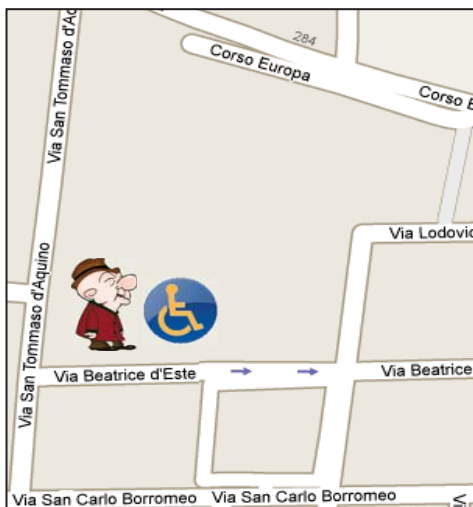


## 3.2 AREA DISABILI



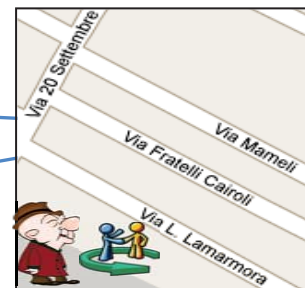
## SEDI SERVIZI AREE ANZIANI, DISABILI e INCLUSIONE



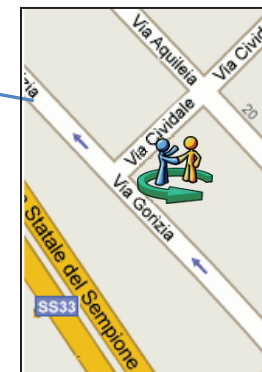
**Servizio Assistenza Domiciliare**  
**Servizio Trasporto Disabili**  
 via Beatrice d'Este 28 – RHO



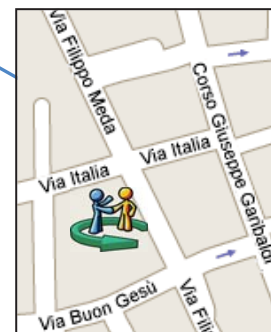
**Sportello Assistenza alla Famiglia –**  
**accesso per le famiglie**  
 Piazza San Vittore 24 – RHO



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



**Servizio Inserimenti**  
**Lavorativi**  
 via Cividale ang. Via  
 Gorizia – RHO



**Sportello Stranieri**  
 via F. Meda 20 – RHO

### **3.2.1. SERVIZIO TRASPORTO 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;
- qualificare il momento del trasporto di un utente, operazione che richiede un ingente impiego di risorse materiali e professionali, riconnettendolo con il progetto di cura e assistenza pensato per la persona.

#### *IL PROCESSO DI LAVORO*

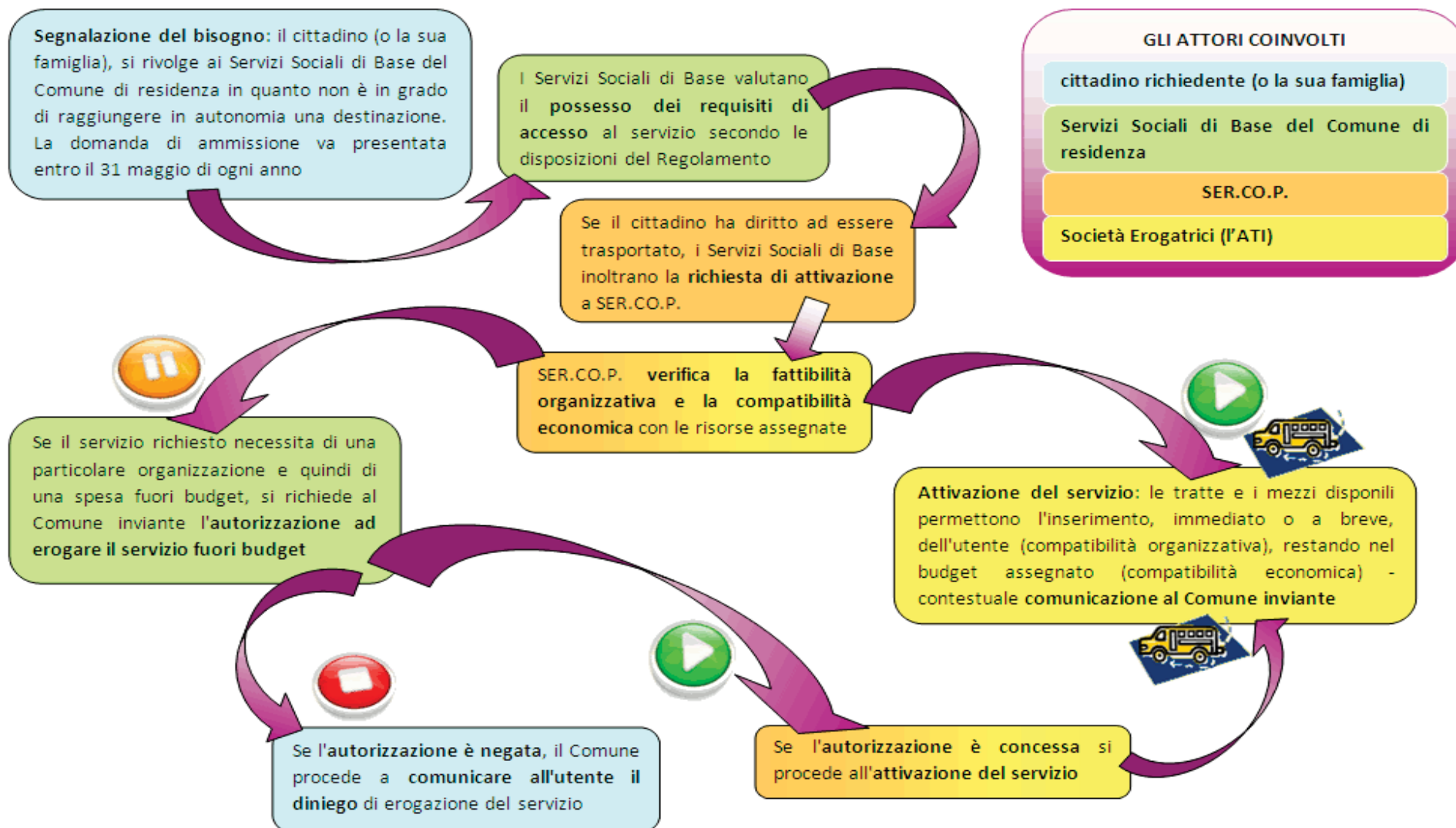
##### **Le attività tipiche**

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:

ITER di APPROVAZIONE e AVVIO 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), 38 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 2009*

- inserimento dei dati di tutti gli utenti in una unica banca dati;
- costruzione di un sistema di monitoraggio e controllo del servizio;
- analisi delle tipologie di trasporti effettuati per perseguire la razionalizzazione dei percorsi e interventi sulla qualità del servizio;
- regolazione dell'accesso al servizio basata su criteri omogenei e codificati mediante approvazione del documento “**Modalità di accesso e gestione del Servizio Trasporto Disabili**”;
- definizione di rapporti di collaborazione e coordinamento con i Centri di destinazione dei trasportati e gestione congiunta dei casi con criticità;
- supporto alle famiglie mediante certezza di punti di riferimento sempre reperibili;
- definizione della **Carta dei Servizi Trasporto Disabili**, distribuita a tutti gli utenti;
- rinnovo, attraverso il nuovo appalto, del parco mezzi;
- continuità del personale operante sui mezzi.

### **Alcuni dati:**

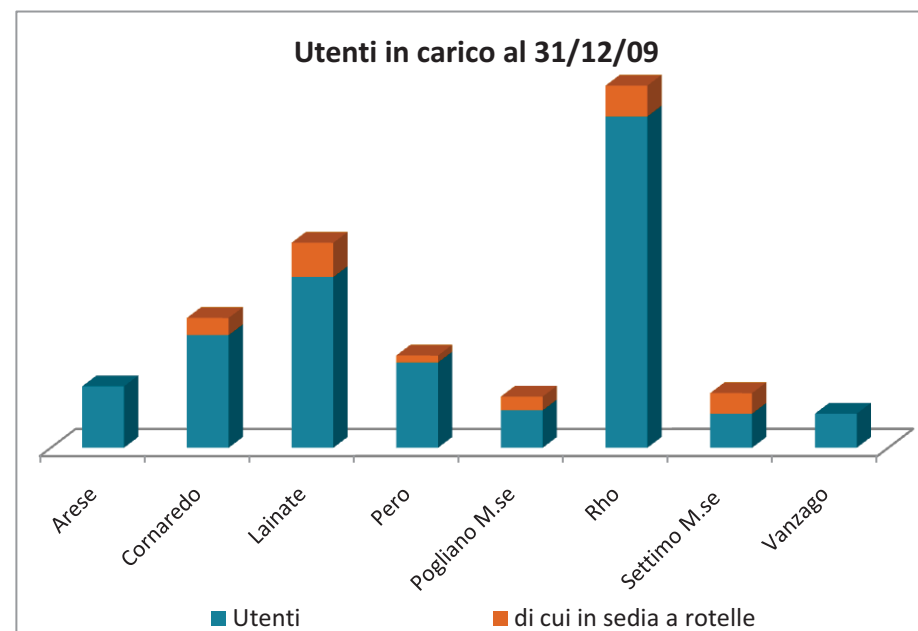
Nel corso del 2009 il numero degli utenti in carico al servizio è costantemente cresciuto, nonostante le tante dimissioni. Si è così arrivati a quasi 326 utenti in carico.

Le presenze/tratte sono cresciute dell'8% da aprile a ottobre fino a 5.084 trasporti/utenti mensili. Il totale delle presenze/tratte rilevate nell'anno ammonta ad oltre 47.000 – un utente può essere trasportato a destinazioni diverse.

Infine, su 100 utenti che effettuano terapie, 74 si recano presso il Servizio di Neuropsichiatria Infantile per un volume pari al 25% del totale dei trasporti.

COMUNE	31/12/2009		31/12/2008	
	Utenti in carico	Con sedia a rotelle sul mezzo	Utenti in carico	Con sedia a rotelle sul mezzo
Arese	18		22	
Cornaredo	43	5	37	2
Lainate	70	10	68	8
Pero	29	2	25	3
Pogliano M.se	19	4	18	3
Rho	115	9	112	10
Settimo M.se	22	6	20	6
Vanzago	10 (1)		11	

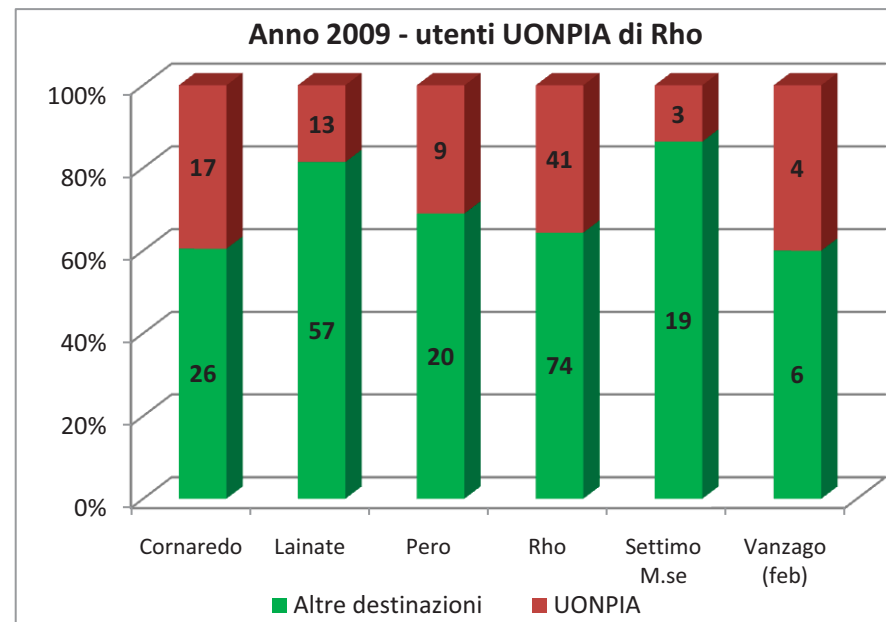
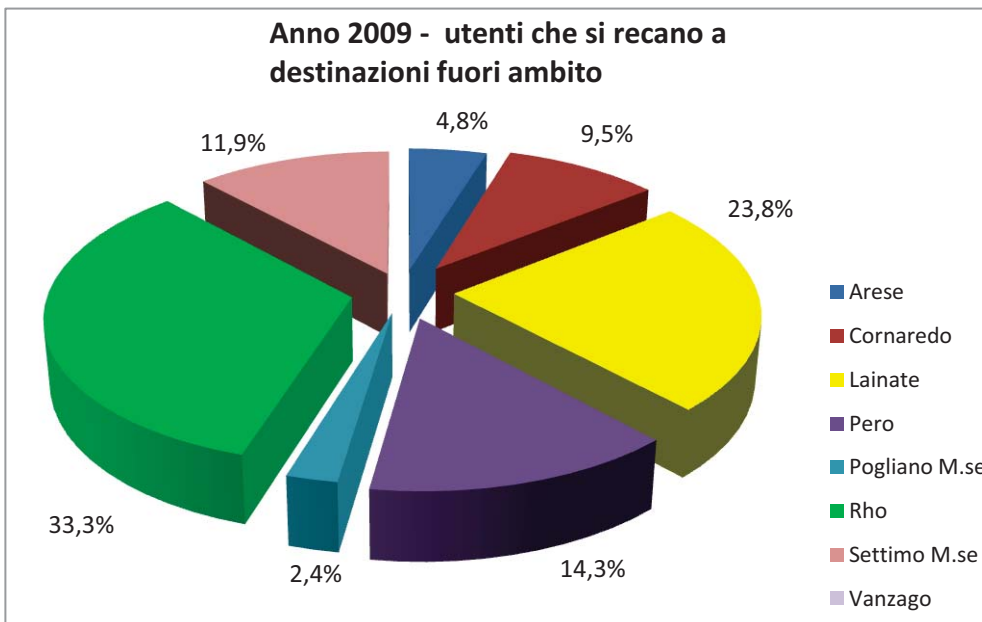
**NOTA (1):** il dato si riferisce a fine febbraio 2009; da marzo 2009 il Comune di Vanzago ha demandato il trasporto disabili dei propri residenti alle associazioni di volontariato.



**VALORI DI MASSIMA FREQUENZA (MODA) RILEVATI – ANNO 2009:**

	Anno 2009				
	Moda utenti in carico in un mese	tot. n. presenze-tratte	Moda destinazioni diverse	Moda destinazioni fuori ambito	Moda mezzi impiegati
Arese	18	5.106	9	2	7
Cornaredo	44	4.215	11	4	7
Lainate	79	14.261 (A)	24	10	20
Pero	30	3.689	11	6	12
Pogliano M.se	19	3.593	8	1	5
Rho	115	13.457	29	14	22
Settimo M.se	22	2.731	9	5	6
Vanzago	10	221	3	0	1
<b>TOTALE</b>		<b>47.272</b>			

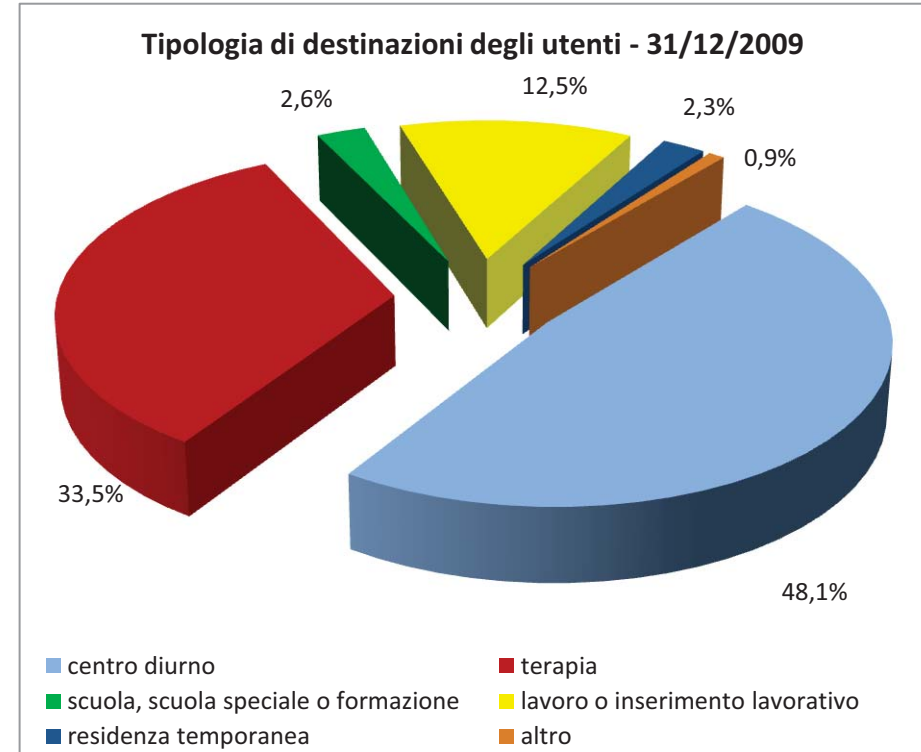
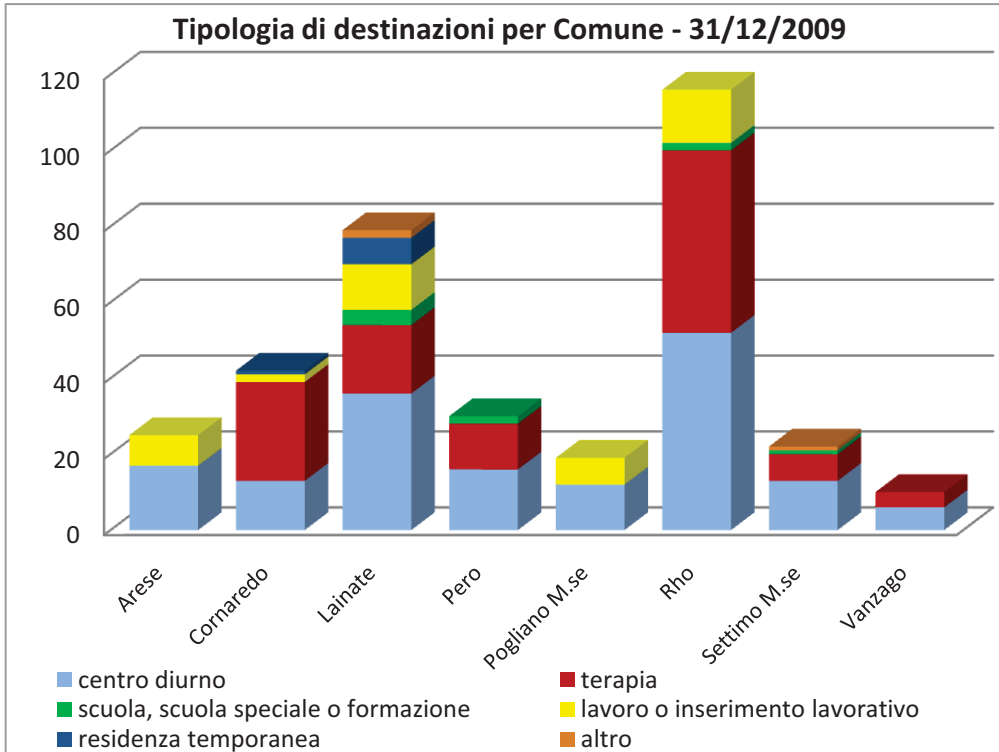
**NOTA (A):** il dato di Lainate è solo stimato in quanto per i servizi effettuati verso una cooperativa di lavoro del territorio del Comune non si hanno per il 2009 i fogli presenza. Si tratta tuttavia di servizi regolari A/R, lunedì-venerdì, a favore di circa 12 utenti.



**TIPOLOGIA DI DESTINAZIONI DEGLI UTENTI PER COMUNE (sono possibili più destinazioni per utente)**

	31/12/2009						31/12/2008				
	centro diurno	terapia	scuola, scuola speciale o formazione	lavoro o inserimento lavorativo	residenza temporanea	altro	centro diurno	terapia	scuola, scuola speciale o formazione	lavoro o inserimento lavorativo	attività
Arese	17		-	8	-		17	-	-	1	11
Cornaredo	13	26	-	2	1	-	17	20	-	8	-
Lainate	36	18	4	12	7	2	30	18	8	12	-
Pero	16	12	2	-	-	-	17	5	4	-	-
Pogliano M.se	12	-	-	7	-	-	10	-	-	-	-
Rho	52	48	2	14		-	56	49	3	5	-
Settimo M.se	13	7	1	-	-	1	13	4	2	-	1
Vanzago (1)	6	4	-	-	-	-	6	4	-	1	-
<b>TOTALE</b>	<b>165</b>	<b>115</b>	<b>9</b>	<b>43</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>166</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>12</b>

NOTA (1): il dato si riferisce a fine febbraio 2009.



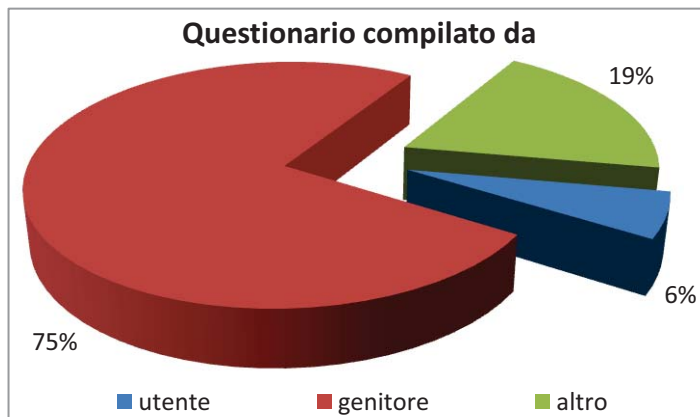
#### CONFRONTO FRA N. DI DESTINAZIONI E N. DI MEZZI NECESSARI:

	Dicembre 2009		
	n. di destinazioni diverse	di cui fuori ambito	n. di mezzi impiegati
Arese	9	2	6
Cornaredo	11	2	6
Lainate	21	10	18
Pero	11	6	12
Pogliano M.se	8	1	5
Rho	26	13	22
Settimo M.se	8	5	6

Questo confronto, insieme ad altri dati, può aiutare a comprendere la complessità del Servizio. Infatti, maggiori e differenti saranno le destinazioni, magari fuori ambito e con orari dei servizi (terapie, accessi ai centri etc.) differenti, maggiore sarà la necessità di incrementare il numero di mezzi a disposizione per l'effettuazione del trasporto richiesto.

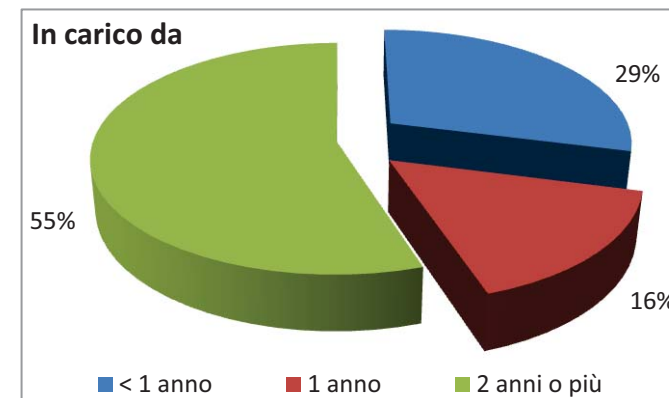
## INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA

A dicembre 2009 sono stati distribuiti oltre 300 questionari fra gli utenti per sondare il livello di gradimento del Servizio Trasporto Disabili, da restituire – anonimi – depositandoli in urne sigillate messe a disposizione sui pulmini.



A fine gennaio 2010 sono stati restituiti compilati 184 questionari, con una partecipazione pari al 57 %.

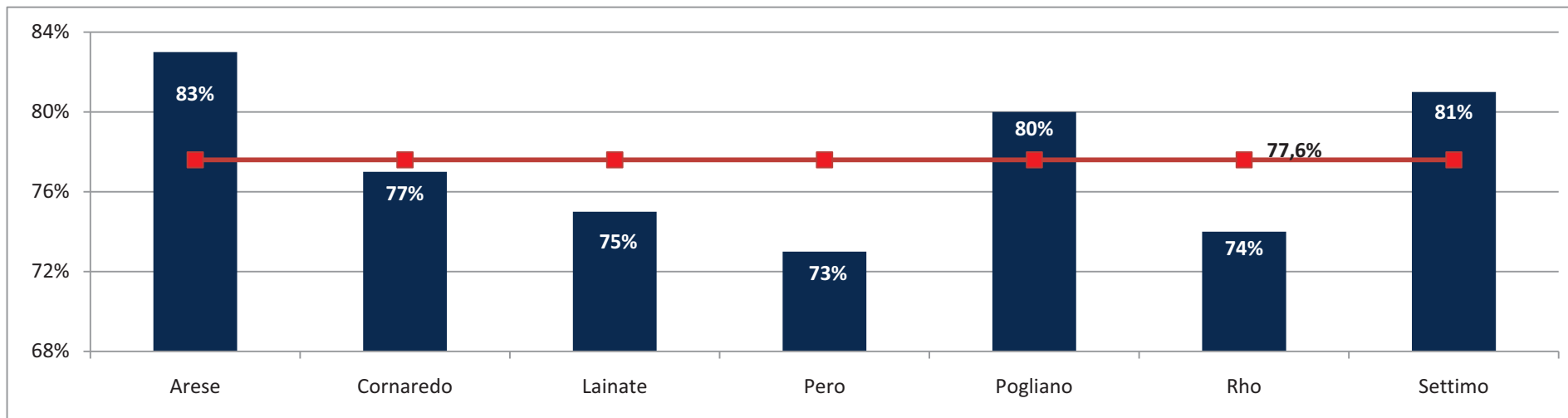
La maggioranza dell'utenza che ha risposto conosce bene il Servizio in quanto è in carico da più di due anni. Inoltre, degli utenti che ha risposto al questionario, l'88% è maggiorenne e il 20% dispone di ausili alla mobilitazione (carrozzina, tripode etc.)



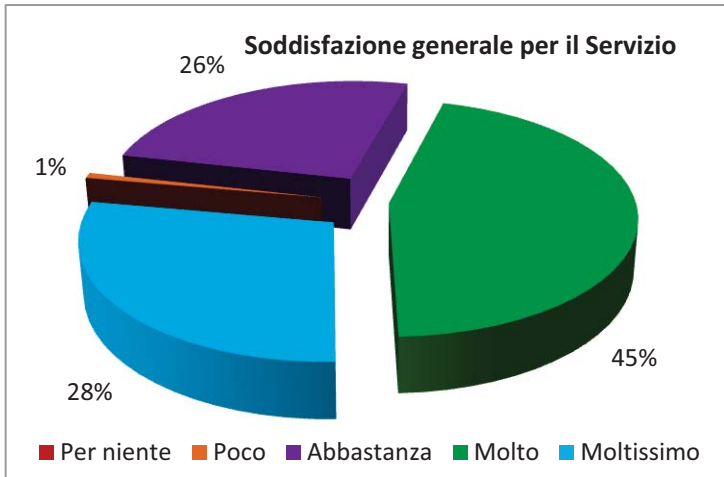
### Grado di soddisfazione complessiva

A ciascuna risposta fornita è stato assegnato un punteggio in base alla seguente scala: 0 = per niente; 1 = poco; 2 = abbastanza; 3 = molto; 4 = moltissimo.

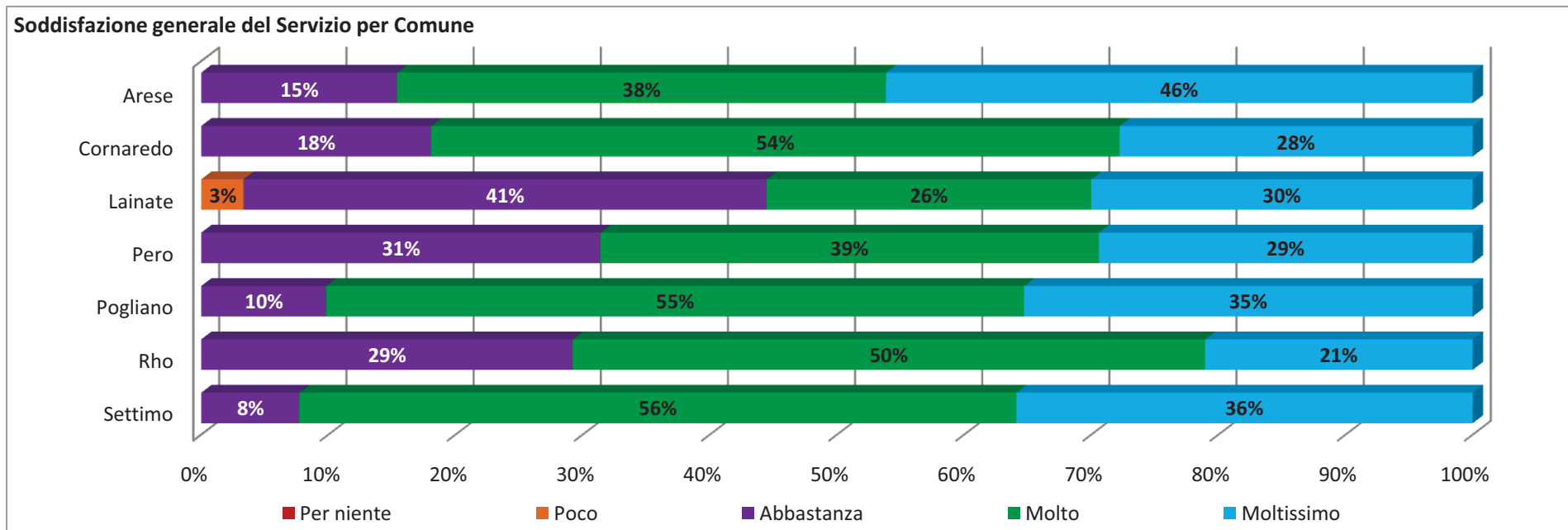
La soddisfazione percentuale media è di poco inferiore al 78%, con Arese, Pogliano e Settimo sopra la media, mentre Pero risulta essere il Comune con l'utenza meno soddisfatta, sebbene la valutazione sia ancora largamente positiva.



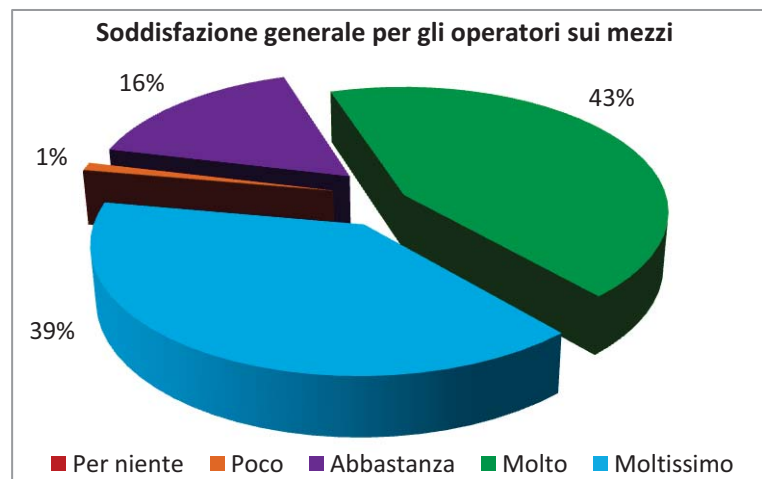




Il 99% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione positiva, ovvero giudizi da “abbastanza soddisfatto” a “moltissimo”.



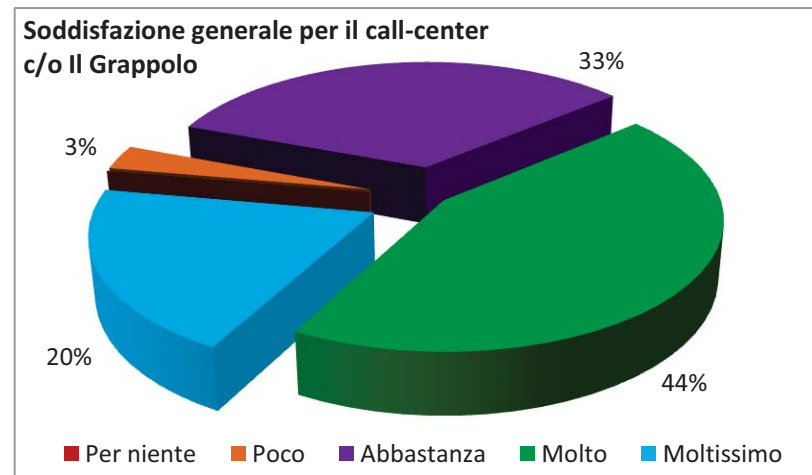
Il 96% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione positiva nell'operato del personale del coordinamento operativo del servizio, che risponde al call-center istituito presso la Cooperativa Il Grappolo.



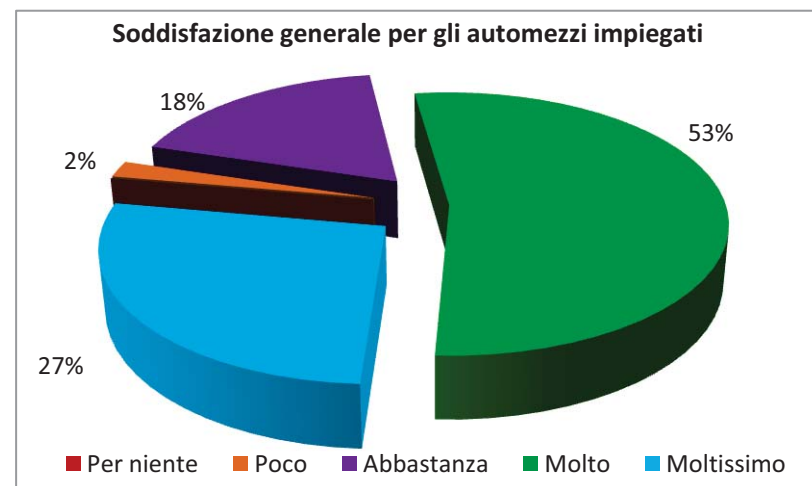
Il 98% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione positiva nella qualità degli automezzi impiegati per eseguire il servizio.

#### 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.



Il 99% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione positiva nell'operato delle squadre dei mezzi (autisti e accompagnatori).



## I DATI ECONOMICI 2009 DEL SERVIZIO

<b>RICAVI</b>	<b>2009</b>	
Contributi Comuni <b>TOTALE</b>	<b>1.762.707,82</b>	<b>100,0%</b>

<b>2008 (settembre-dicembre)</b>	
515.779,98	<b>100,0%</b>

### **COSTI ESERCIZIO**

coordinamento	22.341,15	1,3%
Costo servizio	1.740.366,67	98,7%
logistica e costi esercizio	/	/
<b>TOTALE</b>	<b>1.762.707,82</b>	<b>100,0%</b>

17.709,55	3,4%
495.251,55	96,0%
2.818,88	0,5%
<b>515.779,98</b>	<b>100,0%</b>

### **COSTI PER COMUNE**

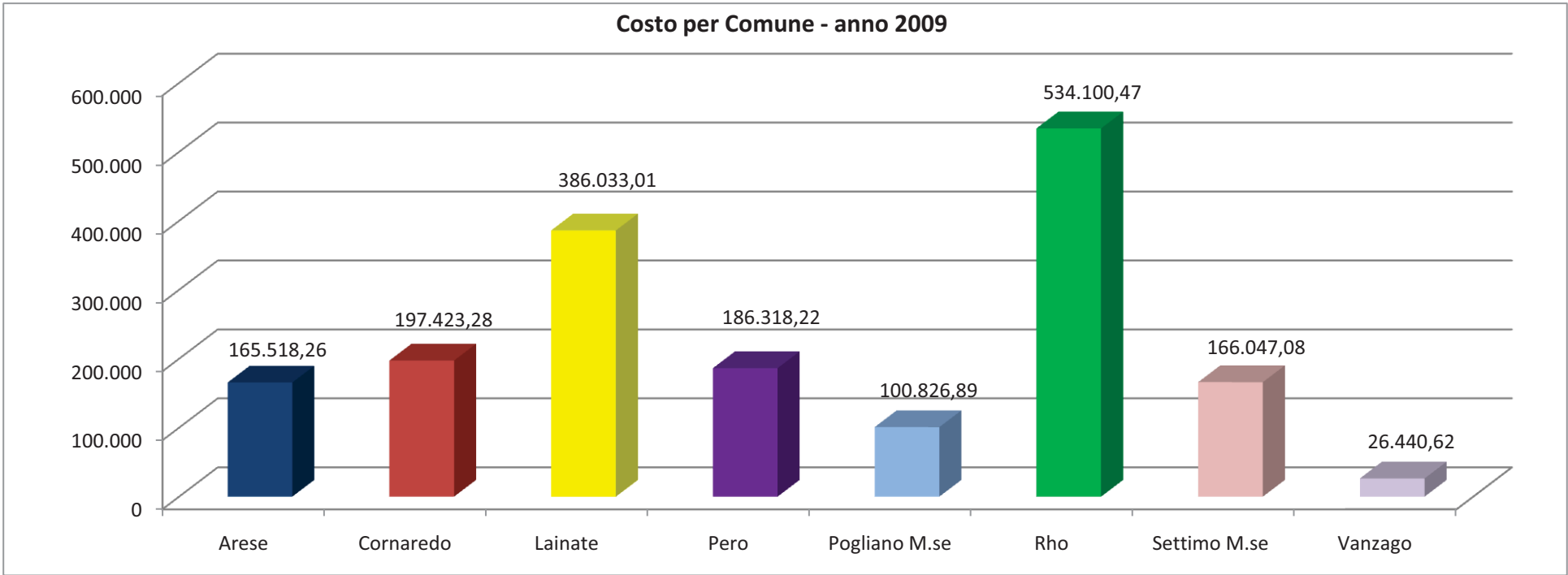
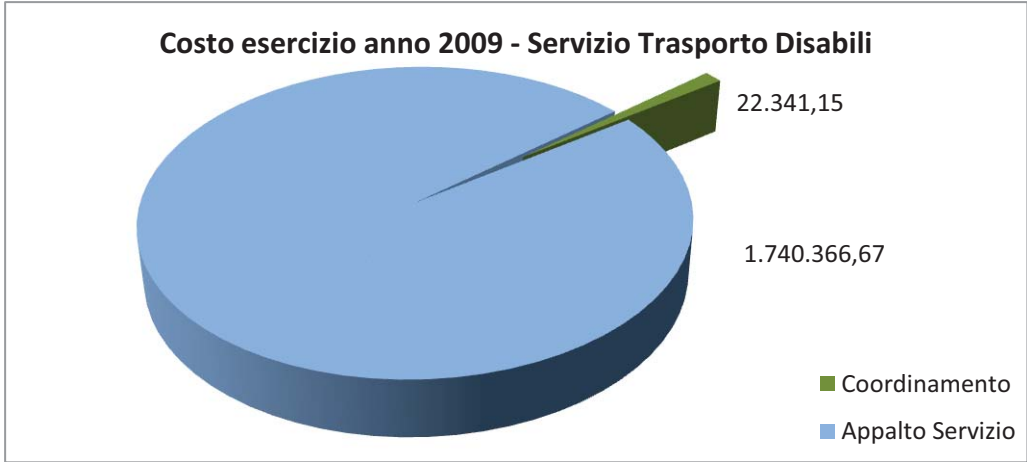
Arese	165.518,26	9,4%
Cornaredo	197.423,28	11,2%
Lainate	386.033,01	21,9%
Pero	186.318,22	10,6%
Pogliano M.se	100.826,89	5,7%
Rho	534.100,47	30,3%
Settimo M.se	166.047,08	9,4%
Vanzago	26.440,62	1,5%
<b>TOTALE</b>	<b>1.762.707,82</b>	<b>100,0%</b>

49.864,16	9,7%
41.775,05	8,1%
117.208,07	22,7%
48.711,60	9,4%
39.826,23	7,7%
137.955,72	26,7%
50.026,92	9,7%
30.412,23	5,9%
<b>515.779,98</b>	<b>100,0%</b>

	<b>2009</b>
COSTO MEDIO PER UTENTE/ ANNO	5230

<b>2008</b>
5372 (A)

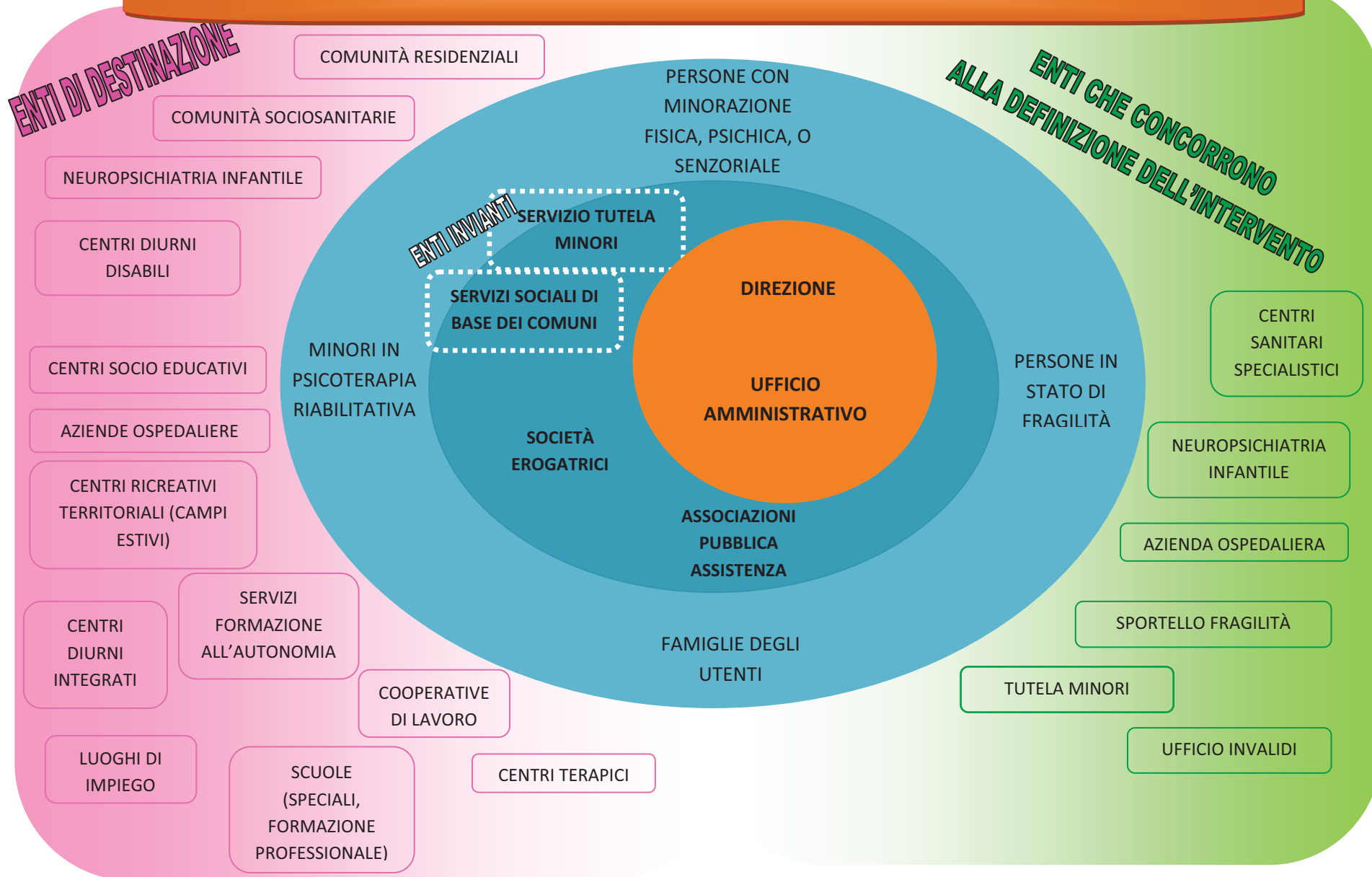
**NOTA (A):** Il servizio è stato preso in carico nel mese di Settembre, pertanto il dato 2008 è stato composto analizzando la spesa su base annua.



# MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TRASPORTO DISABILI

**ENTI DI DESTINAZIONE**

**ENTI CHE CONCORRONO ALLA DEFINIZIONE DELL'INTERVENTO**



### **3.2.2. SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO**

#### *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*

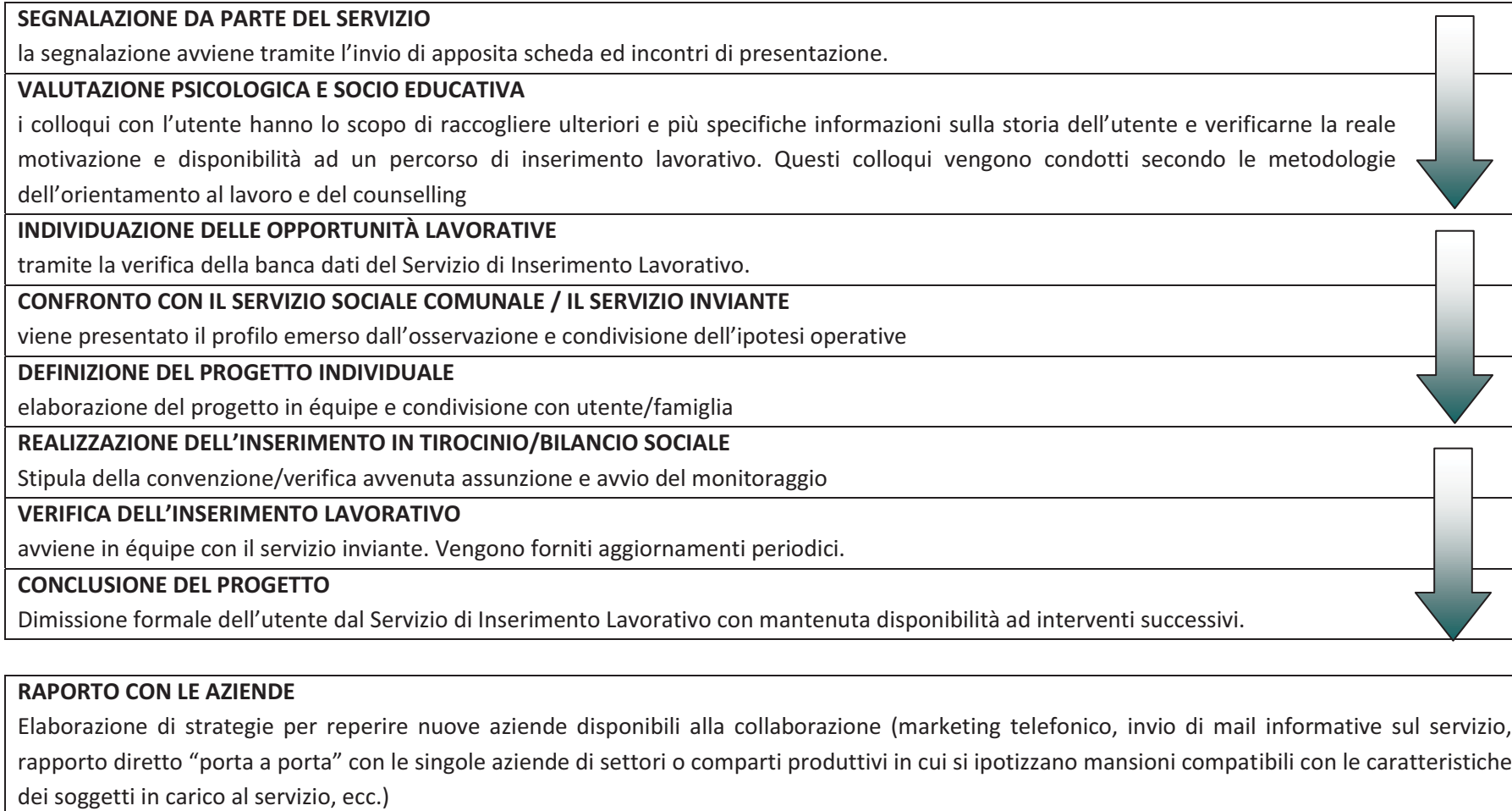
- offrire alle persone che vivono situazioni di disabilità e/o svantaggio un ambito di riferimento competente con il cui supporto affrontare il percorso di avvicinamento al mondo del lavoro;
- accompagnare e supportare l’accesso al mondo del lavoro di persone che vivono situazioni di disagio sociale;
- 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

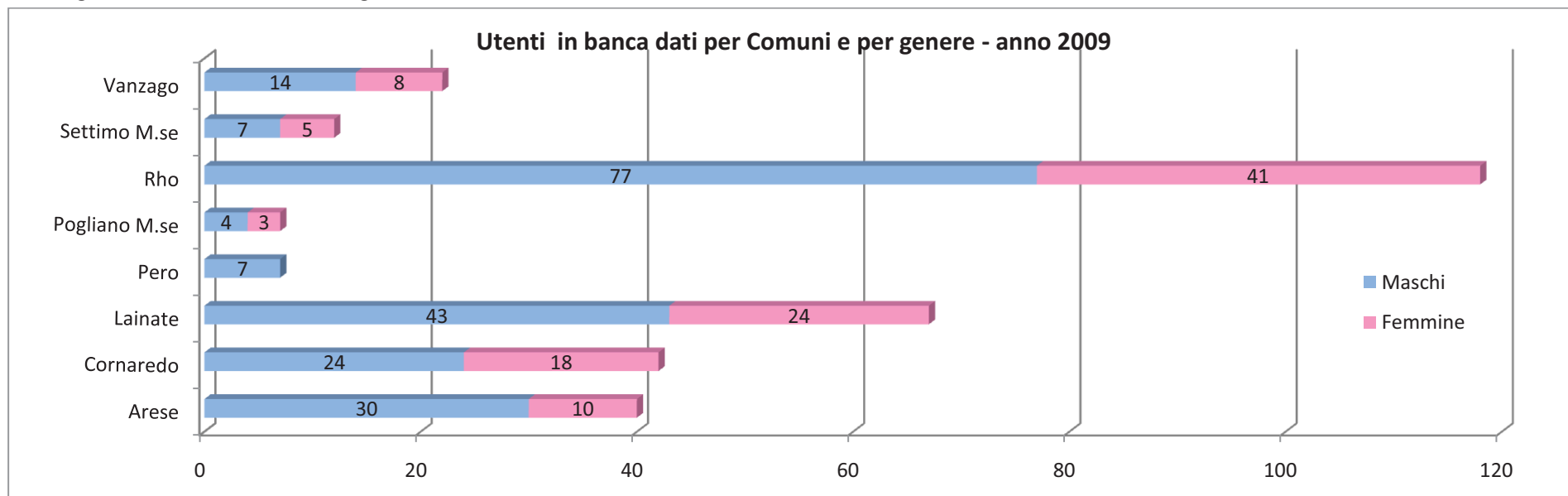


## I RISULTATI DEL 2009

### Suddivisione degli utenti in banca dati per Comune di residenza e genere

Comune	2009				2008			
	Numero utenti	%	Maschi	Femmine	Numero utenti	%	Maschi	Femmine
Arese	40	12,7%	30	10	28	12%	21	7
Cornaredo	42	13,3%	24	18	24	11%	14	10
Lainate	67	21,3%	43	24	41	18%	30	11
Pero	7	2,2%	7	0	4	2%	4	0
Pogliano M.se	7	2,2%	4	3	3	1%	2	1
Rho	118	37,5%	77	41	98	44%	61	37
Settimo M.se	12	3,8%	7	5	9	4%	5	4
Vanzago	22	7,0%	14	8	18	8%	12	6
<b>TOTALE</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>	<b>206</b>	<b>109</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>	<b>149</b>	<b>76</b>

**NB:** Pregnana M.se non ha conferito la gestione del servizio.

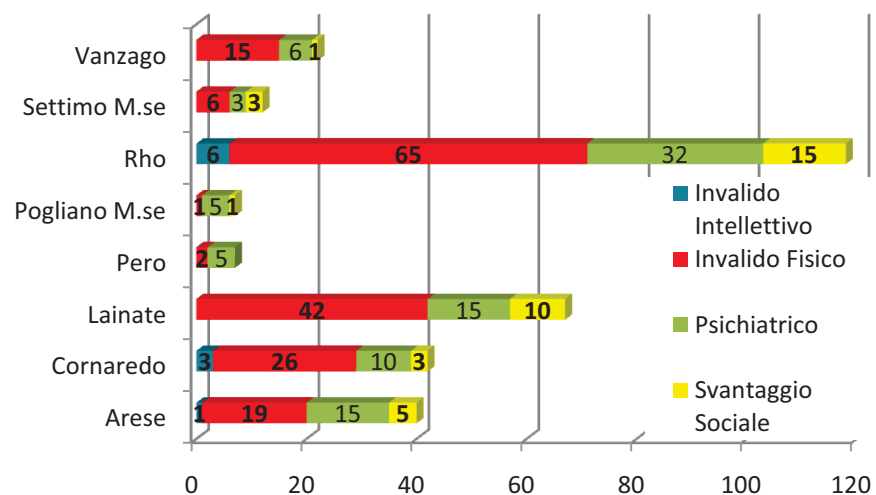




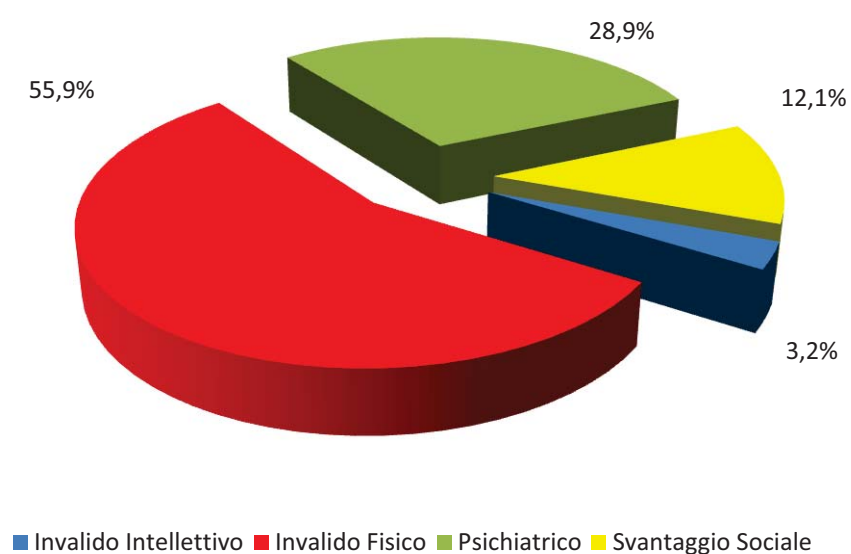
## La tipologia di utenza in banca dati

Comune	2009					2008				
	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantaggio Sociale	TOTALE	Invalido Intellettivo	Invalido fisico	Psichiatrico	Svantaggio Sociale	TOTALE
Arese	1	19	15	5	40	0	14	11	3	28
Cornaredo	3	26	10	3	42	2	16	4	2	24
Lainate	0	42	15	10	67	0	26	10	5	41
Pero	0	2	5	0	7	0	0	4	0	4
Pogliano M.se	0	1	5	1	7	0	0	2	1	3
Rho	6	65	32	15	118	6	59	21	12	98
Settimo M.se	0	6	3	3	12	0	5	4	0	9
Vanzago	0	15	6	1	22	1	11	6	0	18
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>176</b>	<b>91</b>	<b>38</b>	<b>315</b>	<b>9</b>	<b>131</b>	<b>62</b>	<b>23</b>	<b>225</b>

Tipologia di utenza in banca dati per Comune - anno 2009

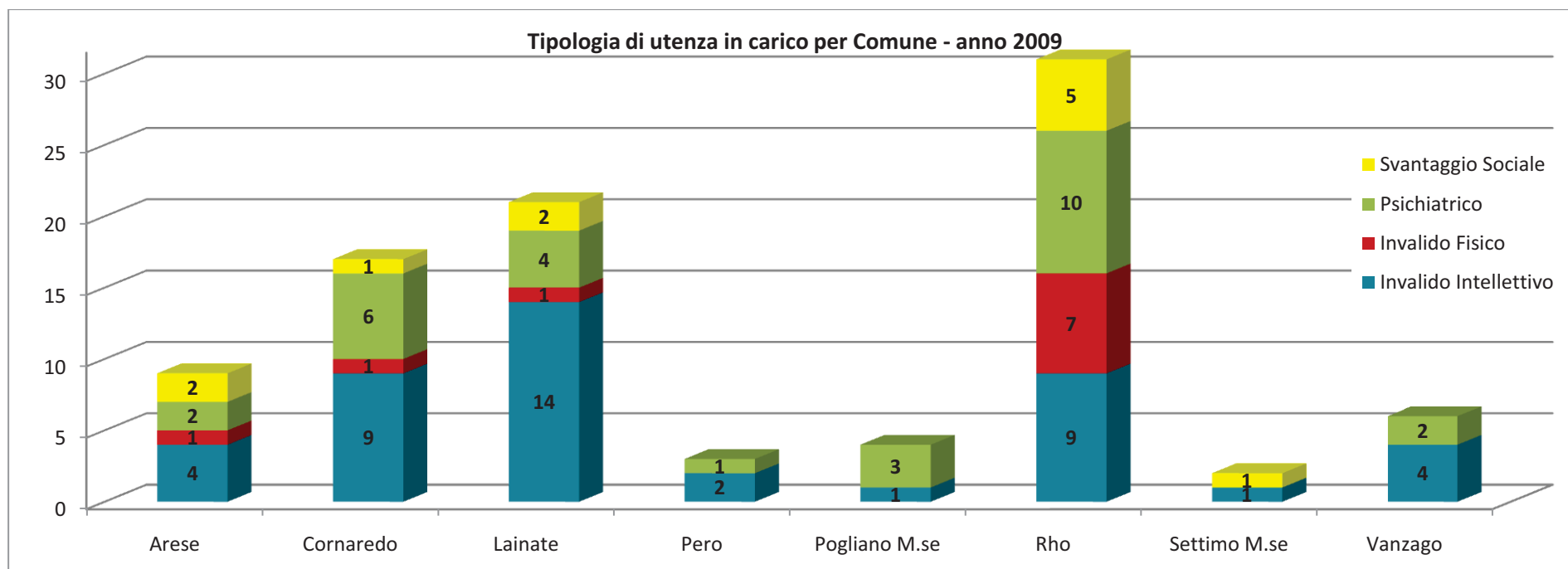


Tipologia di utenza in banca dati - anno 2009



**UTENTI IN CARICO NEL 2009: PER COMUNE E TIPOLOGIA**

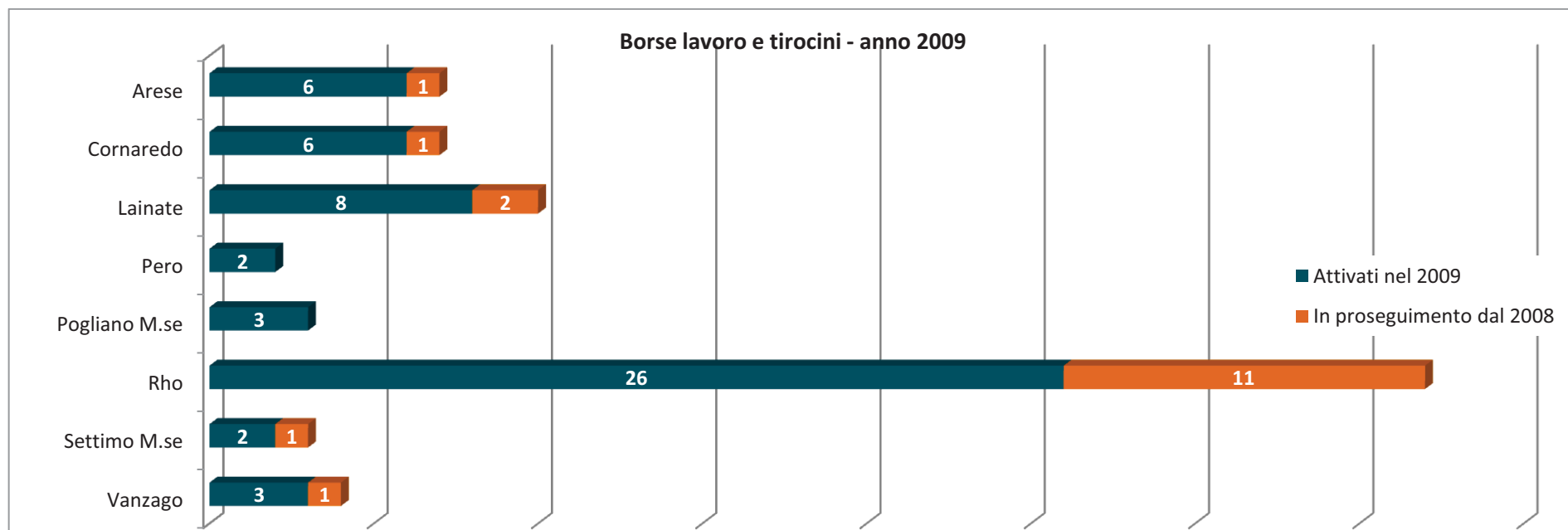
Comune	Per TIPOLOGIA				Per FASCE D'ETÀ				TOTALE
	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantaggio Sociale	14-18	19-25	26-45	46-64	
Arese	4	1	2	2	1	2	3	3	9
Cornaredo	9	1	6	1	1	1	9	6	17
Lainate	14	1	4	2	1	3	7	10	21
Pero	2	0	1	0	0	1	1	1	3
Pogliano M.se	1	0	3	0	0	0	4	0	4
Rho	9	7	10	5	2	5	14	10	31
Settimo M.se	1	0	0	1	0	0	1	1	2
Vanzago	4	0	2	0	0	1	3	2	6
<b>TOTALE</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>93</b>

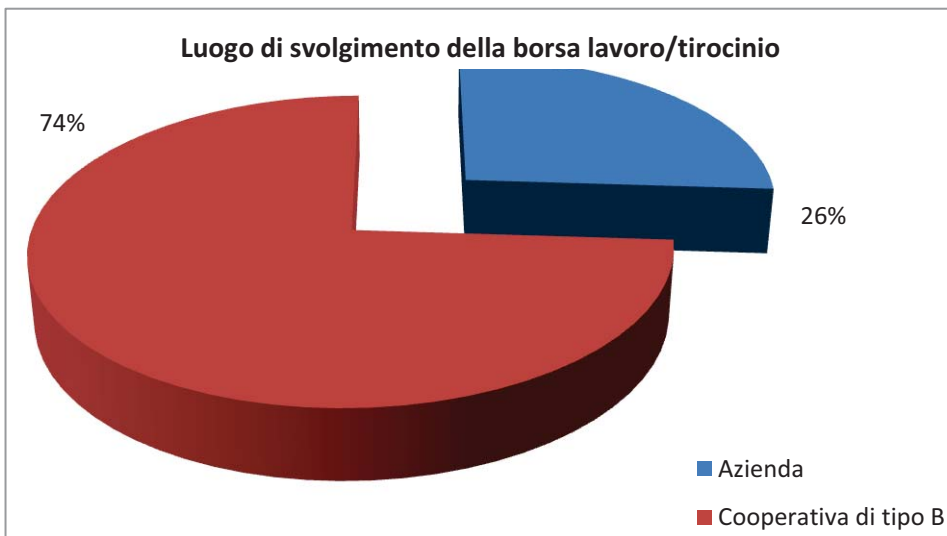


## LE BORSE LAVORO E I TIROCINI LAVORATIVI

Comune	2009		
	Borse lavoro/tirocini attivati	Borse lavoro/tirocini già attivi (dal 2008)	TOTALE del periodo
Arese	6	1	7
Cornaredo	6	1	7
Lainate	8	2	10
Pero	2	0	2
Pogliano M.se	3	0	3
Rho	26	11	37
Settimo M.se	2	1	3
Vanzago	3	1	4
<b>TOTALE</b>	<b>56</b>	<b>17</b>	<b>73</b>

2008		
Borse lavoro/tirocini attivati	Borse lavoro/tirocini già attivi	TOTALE del periodo
1	1	2
1	0	1
1	2	3
0	1	1
0	0	0
13	4	17
2	0	2
0	1	1
<b>18</b>	<b>9</b>	<b>27</b>





#### Osservazioni sulle borse lavoro

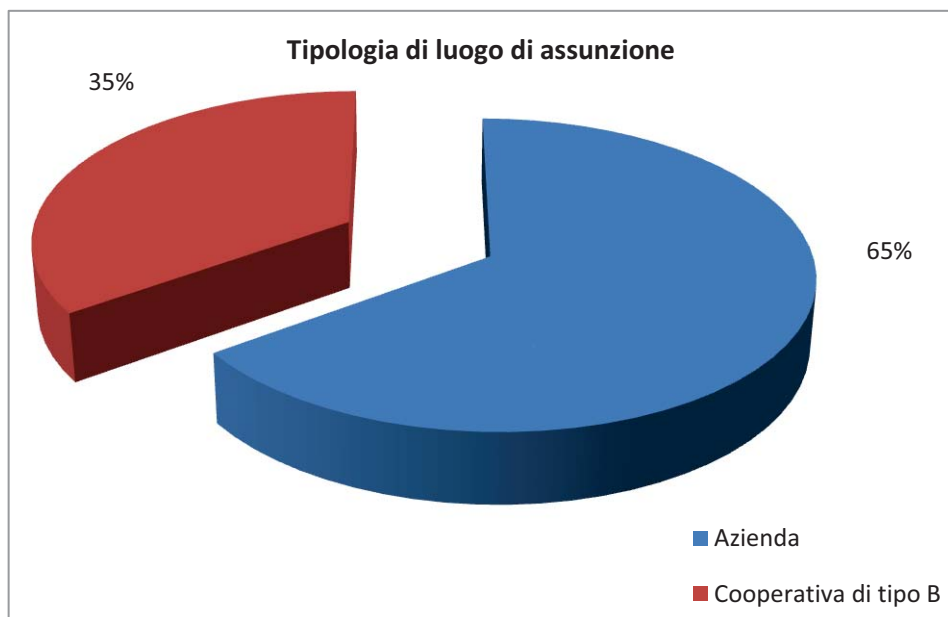
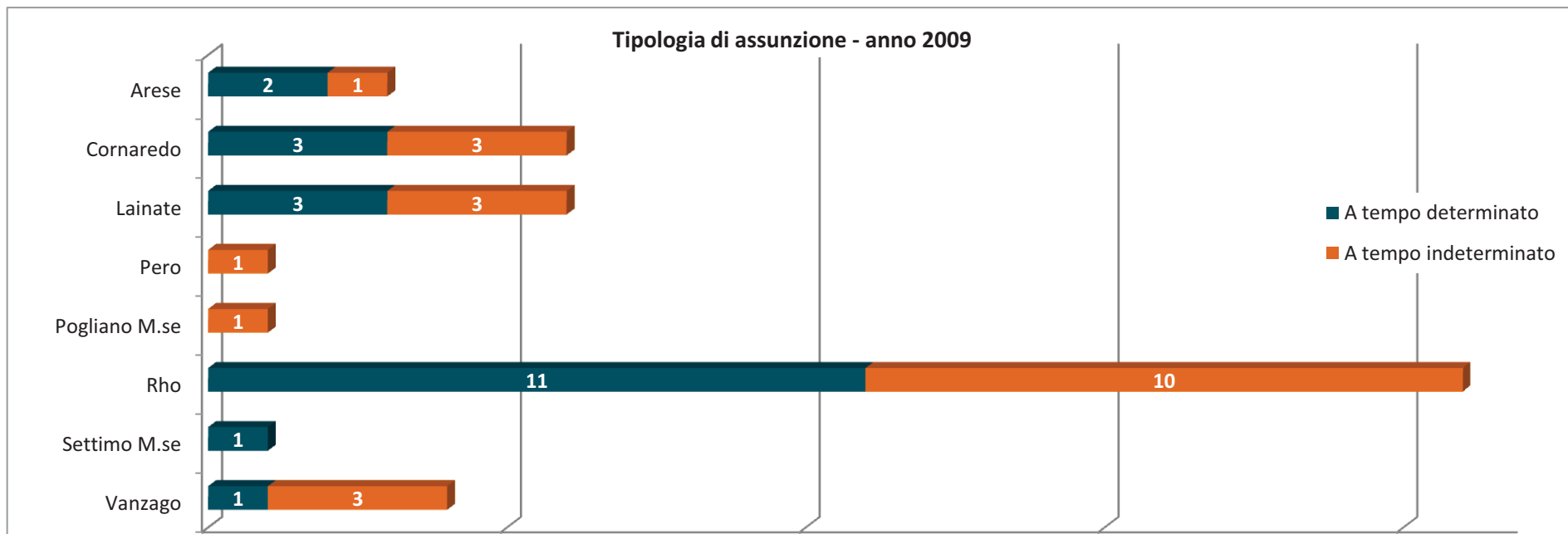
L'importo della borsa lavoro può arrivare fino a 500 €/mese, mentre l'importo medio mensile delle borse erogate nell'anno è di poco superiore a 200 €/mese. In 10 casi viene corrisposto un compenso anche all'ente ospitante.

La durata degli stage o tirocini varia da una media di 5 ad un massimo di 12 mesi. Nei casi di progetto formativo inferiore di 12 mesi, il tirocinio/stage è rinnovabile.

#### INSERIMENTI LAVORATIVI

Comune	2009		
	Assunzione a tempo determinato	Assunzione a tempo indeterminato	TOTALE del periodo
Arese	2	1	3
Cornaredo	3	3	6
Lainate	3	3	6
Pero	0	1	1
Pogliano M.se	0	1	1
Rho	11	10	21
Settimo M.se	1	0	1
Vanzago	1	3	4
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>43</b>

2008		
Assunzione a tempo determinato	Assunzione a tempo indeterminato	TOTALE del periodo
1	0	1
1	0	1
0	4	4
0	0	0
0	1	1
8	2	10
0	0	0
0	2	2
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>19</b>



Campo di attività delle aziende che hanno assunto		Es. di aziende che hanno assunto	N. di assunti
Produzione di	rivestimenti antiaderenti e trattamento teflon		1
	regolatori e valvole		1
	lampade di design	Artemide	1
	prodotti elettronici e per la manutenzione e riparazione		1
	prodotti di carpenteria		1
	alimenti per l'infanzia	Humana	1
	dolciumi	Haribo	1
Vendita di	elettrodomestici	MediaWord	3
	calzature	Pittarello	2
Fornitura di servizi di	ricerca di lavoro e gestione delle risorse umane	Adecco	1
	allestimenti stand eventi congressi mostre		1
	manutenzione di impianti termo sanitari, impianti del gas e elettrici		1
	gestione di siti web		1
	vigilanza e sicurezza		1
	telefonia	H3g	1
	igiene ambientale in realtà civili, ospedaliere ed industriali		1
	strutture residenziali per anziani		1
	produzione e trasmissione televisiva	MTV	3
	ospitalità alberghiera	Milan Marriott Hotel	3
	gestione rifiuti, affissione manifesti, tributi ecc. (azienda municipalizzata)	GeSeM	2
<b>TOTALE</b>			<b>28</b>

#### 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.

## I DATI ECONOMICI 2009 DEL SERVIZIO

<b>RICAVI</b>	<b>2009</b>	
Contributi Fondo Sociale Regionale	69.522,79	27,7%
Contributi Comuni	181.478,77	72,3%
<b>TOTALE</b>	<b>251.001,56</b>	<b>100,0%</b>

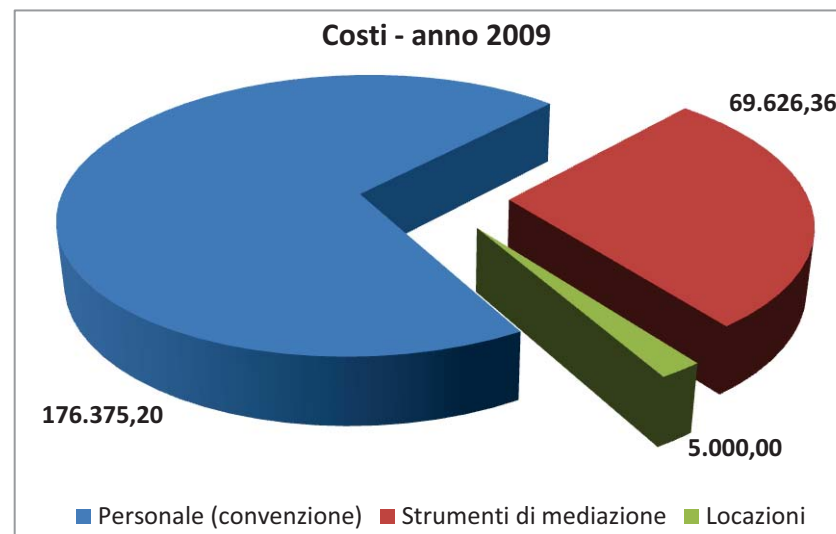
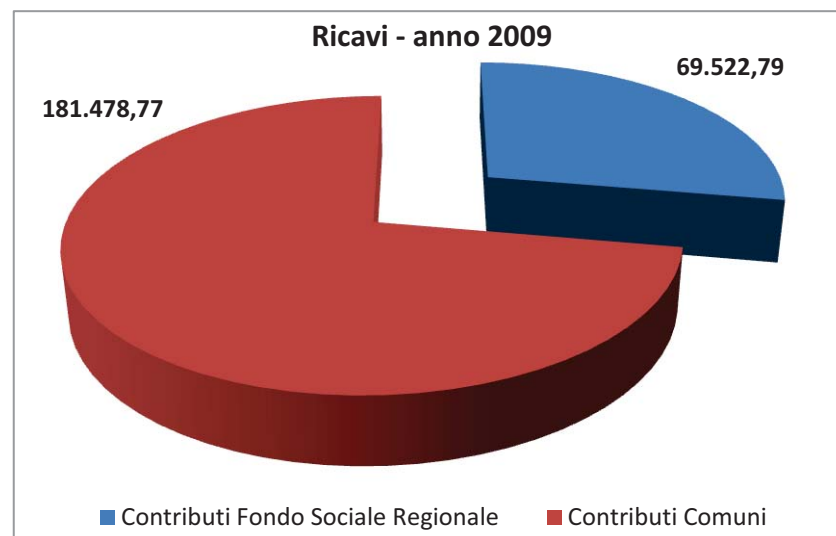
<b>2008</b>	
Contributi Fondo Sociale Regionale	29.518,44 37,9%
Contributi Comuni	48.459,75 62,1%
<b>TOTALE</b>	<b>77.978,19 100,0%</b>

<b>COSTI ESERCIZIO</b>	<b>2009</b>	
Personale (convenzione)	176.375,20	70,3%
Strumenti di mediazione	69.626,36	27,7%
Locazioni	5.000,00	2,0%
<b>TOTALE</b>	<b>251.001,56</b>	<b>100,0%</b>

Personale (convenzione)	60.600,15 77,7%
Strumenti di mediazione	12.378,04 15,9%
Locazioni	5.000,00 6,4%
<b>TOTALE</b>	<b>77.978,19 100,0%</b>

<b>COSTI PER COMUNE</b>	<b>2009</b>	
Arese	19.646,91	10,8%
Cornaredo	19.959,22	11,0%
Lainate	32.363,21	17,8%
Pero	7.887,60	4,3%
Pogliano M.se	9.324,04	5,1%
Rho	64.597,15	35,6%
Settimo M.se	15.971,14	8,8%
Vanzago	11.729,49	6,5%
<b>TOTALE</b>	<b>181.478,77</b>	<b>100,0%</b>

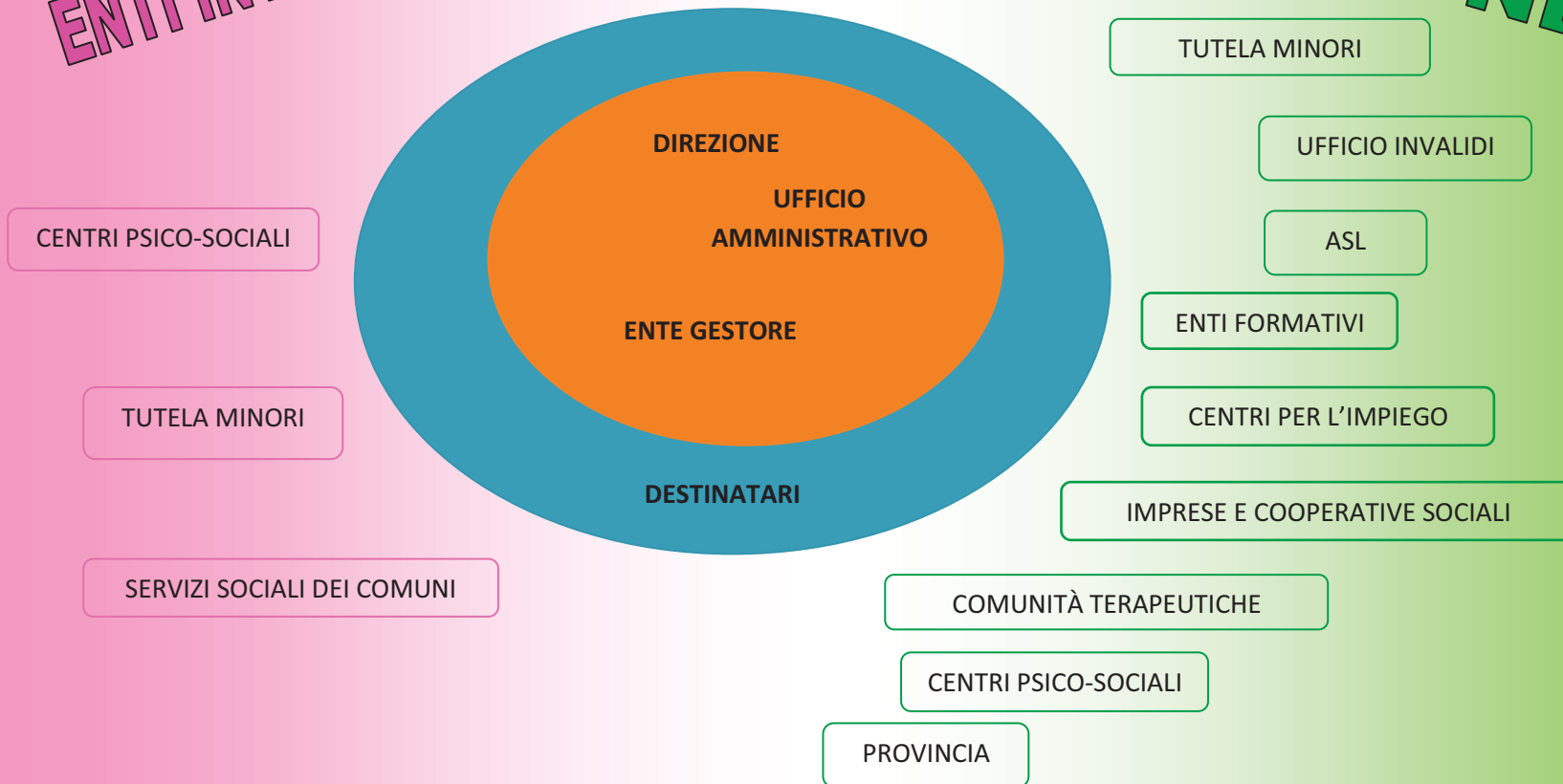
Arese	5.196,92 10,7%
Cornaredo	4.546,41 9,4%
Lainate	7.214,64 14,9%
Pero	2.417,93 5,0%
Pogliano M.se	1.489,10 3,1%
Rho	20.777,35 42,9%
Settimo M.se	4.223,92 8,7%
Vanzago	2.593,48 5,4%
<b>TOTALE</b>	<b>48.459,75 100,0%</b>



## PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO

**ENTI INVIANTI**

**PARTNER**





### 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.

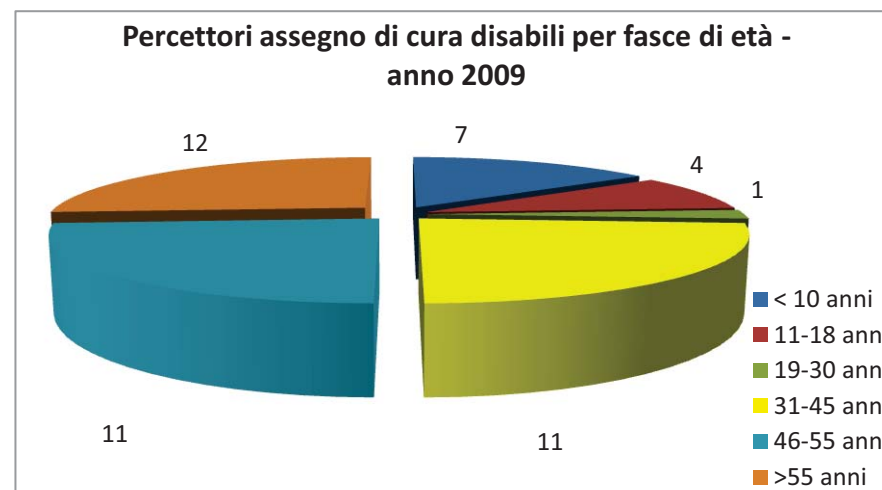
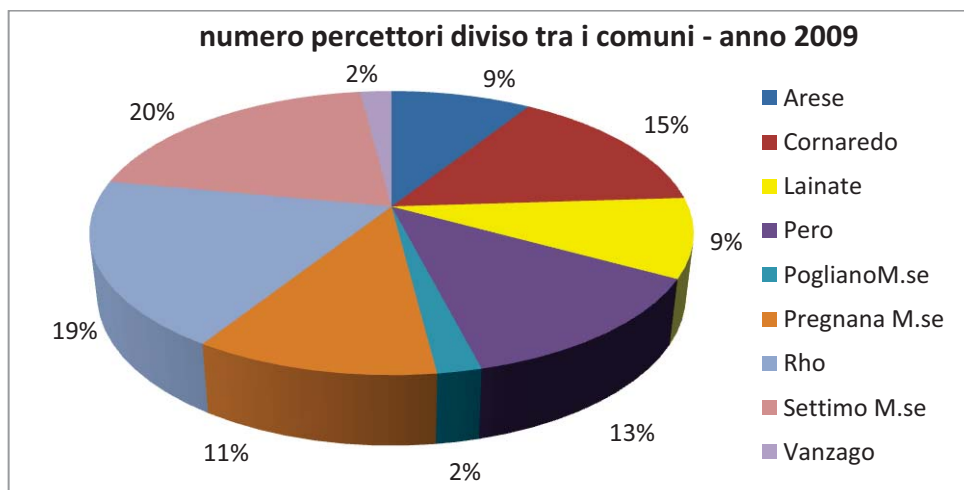
#### L'ATTIVITÀ

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 M.se, Pregnana M.se, Rho, Settimo M.se 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. ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

##### *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.

##### *MODALITÀ DI EROGAZIONE*

Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere erogato secondo due modalità:

- mediante invio di un assistente domiciliare incaricato da SER.CO.P. ;
- mediante l'erogazione di un voucher che consiste nelle medesime prestazioni SAD ma che consente all'utente di scegliere liberamente fra una serie di fornitori accreditati, ovvero che erogano il servizio secondo criteri e competenze verificati e controllati da SER.CO.P.. Il voucher consente di erogare il servizio con caratteristiche di maggiore flessibilità e plasticità rispetto alle esigenze dell'utente.

Tutti i comuni hanno a disposizione una quota di voucher che viene gestita in autonomia.

##### *IL PROCESSO DI LAVORO*

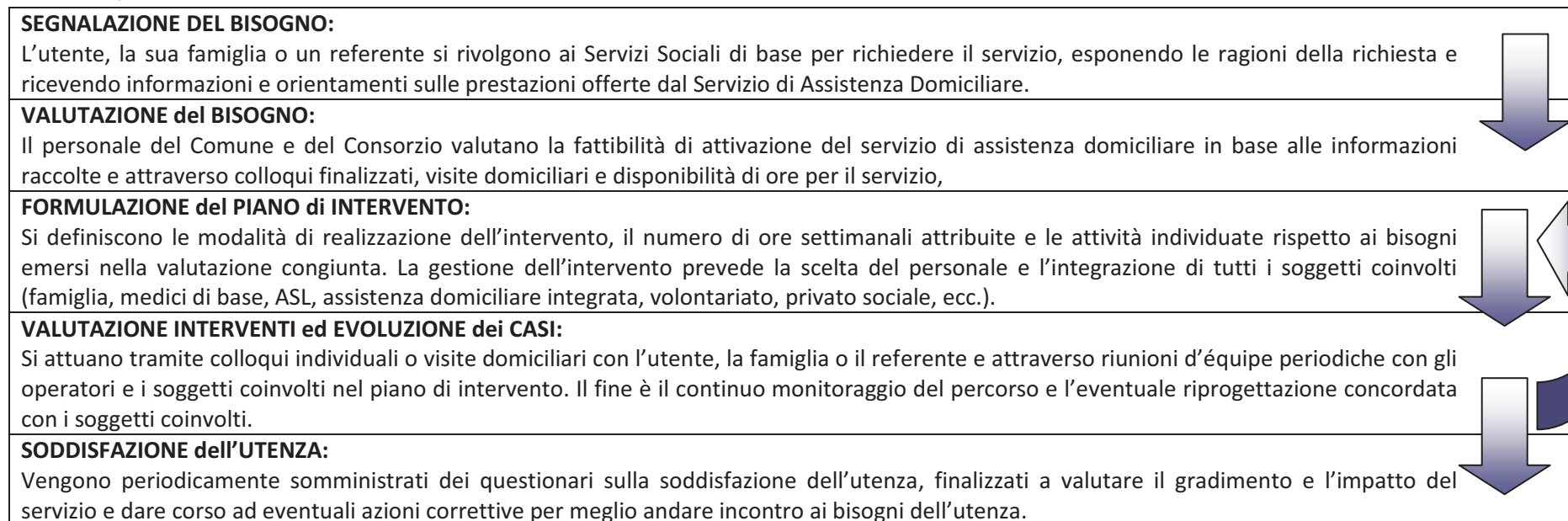
###### **Le attività tipiche**

Si caratterizzano principalmente come interventi al domicilio delle persone e 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.

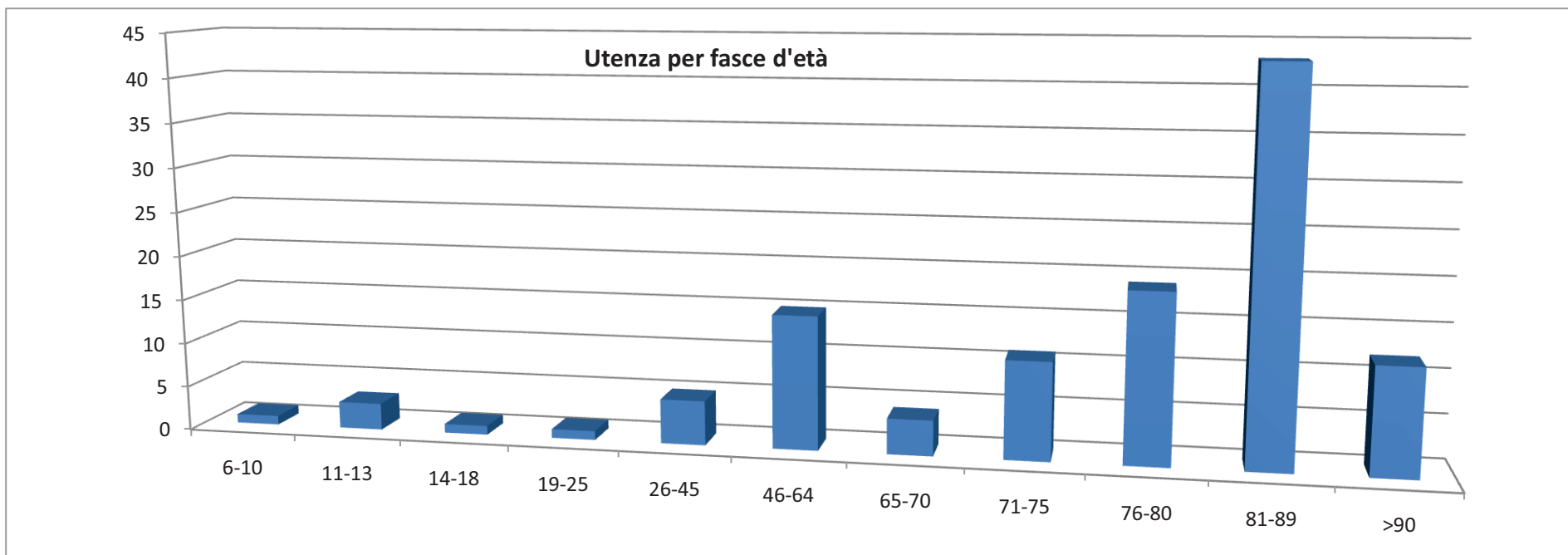
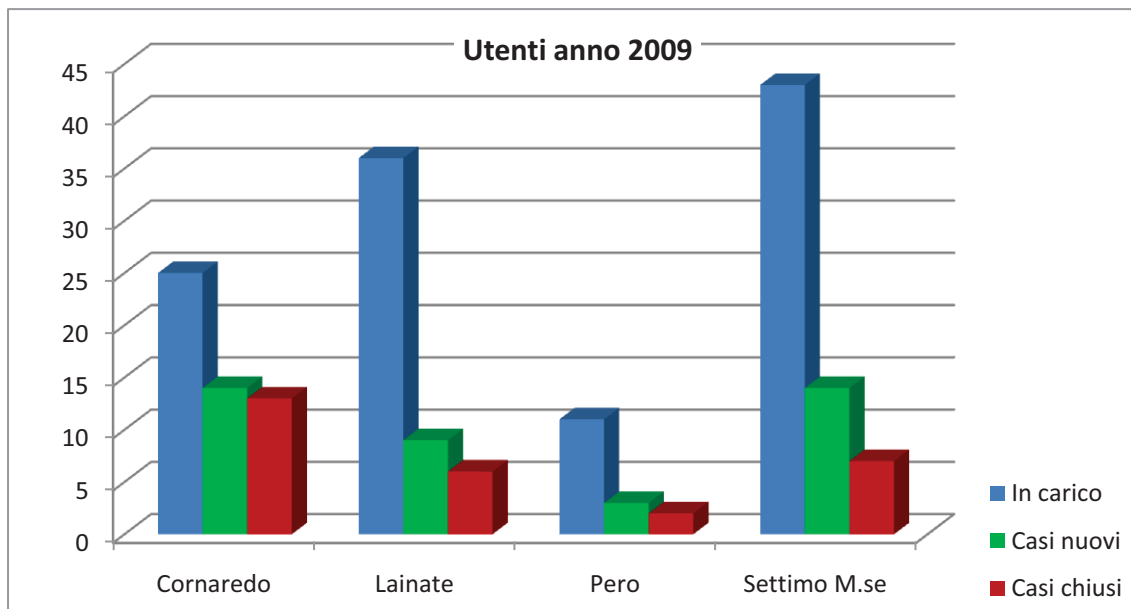
## Le fasi del processo di lavoro



## I RISULTATI DEL 2009

- Elaborazione, stesura e distribuzione della "Carta dei Servizi" ai beneficiari del servizio e ai servizi sociali di base comunali;
- superamento della frammentarietà del servizio attraverso modalità omogenee di attivazione degli interventi;
- gestione e controllo dei volumi di attività del servizio attraverso report aggiornati;
- costruzione di modalità per favorire l'integrazione operativa per la gestione del servizio e i servizi sociali di base (area anziani e disabili);
- monitoraggio, con valutazioni periodiche, dei progetti di intervento in carico;
- incontri regolari con i referenti comunali per verifica in corso sull'andamento del SAD.

Utenti del servizio		
	2009	2008 (sett-dic)
In carico	115	86
Nuove attivazioni	40	-
Disattivazioni	28	-

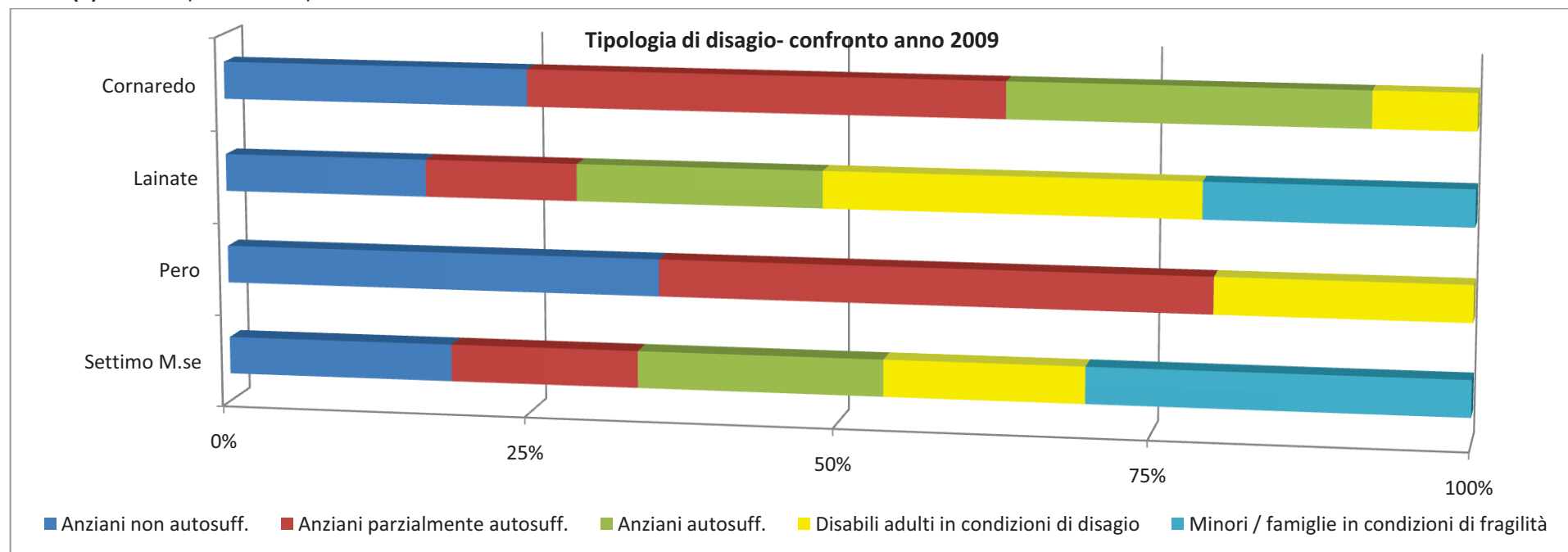


## TIPOLOGIA DI DISAGIO

COMUNE	2009					2008 (settembre-dicembre)				
	Anziani non autosuff. (1)	Anziani parzialmente e autosuff.	Anziani autosuff. (2)	Disabili adulti in condizioni di disagio	Minori / famiglie in condizioni di fragilità	Anziani non autosuff. (1)	Anziani parzialmente e autosuff.	Anziani autosuff. (2)	Disabili adulti in condizioni di disagio	Minori / famiglie in condizioni di fragilità
Cornaredo	7	13	4	1	0	6	7	0	1	0
Lainate	10	9	6	8	3	8	9	2	8	2
Pero	4	6	0	1	0	3	4	1	2	0
Settimo M.se	13	13	7	5	5	6	10	9	4	4
<b>TOTALE</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>6</b>

NOTA (1): necessitano di assistenza continua

NOTA (2): non compromessi dal punto di vista fisico

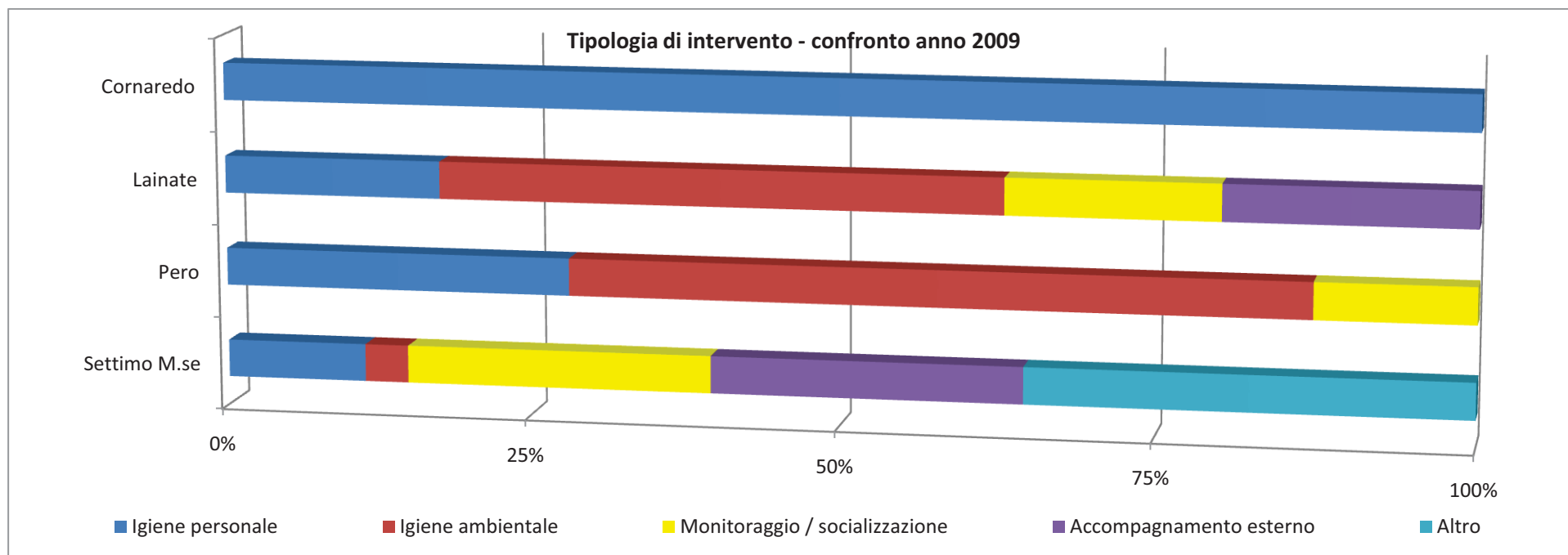


## TIPOLOGIA DI PROGETTO

COMUNE	2009					2008 (settembre-dicembre)				
	Igiene personale	Igiene ambientale	Monitoraggio / socializzazione	Accompagnamento esterno (1)	Altro	Igiene personale	Igiene ambientale	Monitoraggio / socializzazione	Accompagnamento esterno (1)	Pasto (2)
Cornaredo	25	0	0	0	0	14	0	0	0	0
Lainate	21	20	5	7	0	14	18	20	0	1
Pero	9	7	1	0	0	9	3	4	0	2
Settimo M.se	26	3	14	17	4	19	1	17	10	4
<b>TOTALE</b>	<b>81</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>7</b>

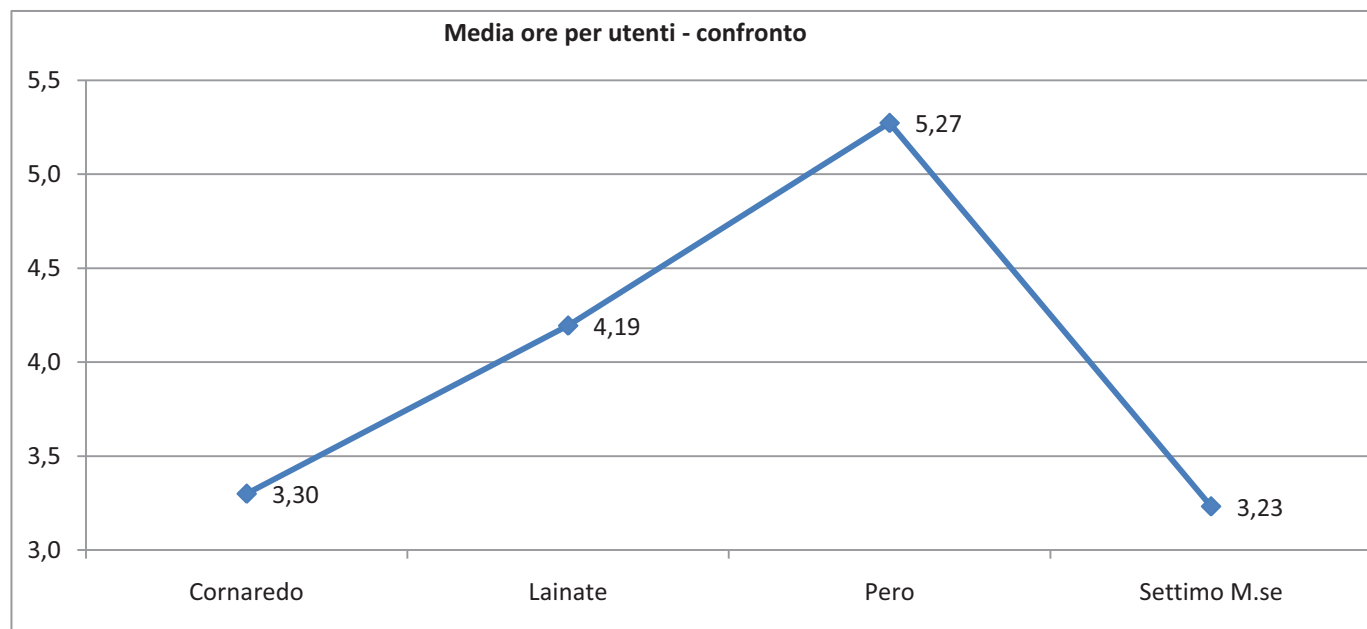
**NOTA (1):** si intendono gli accompagnamenti a visite, a far la spesa, commissioni ecc

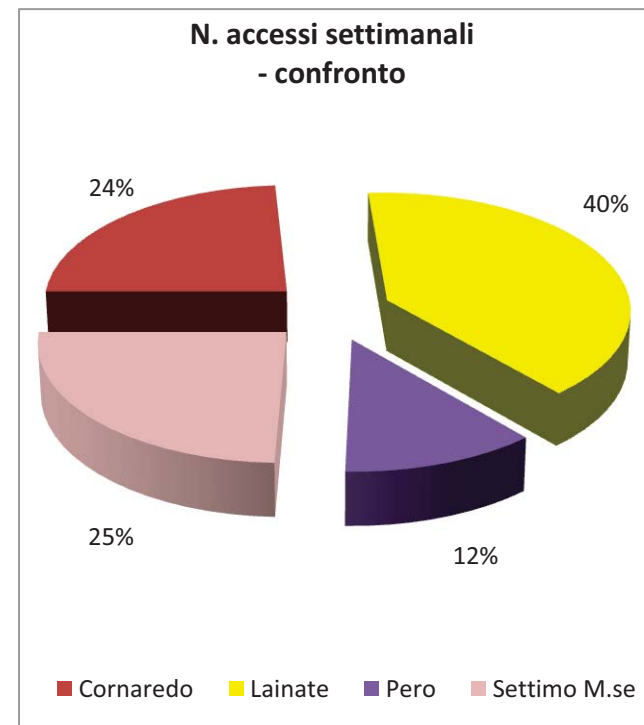
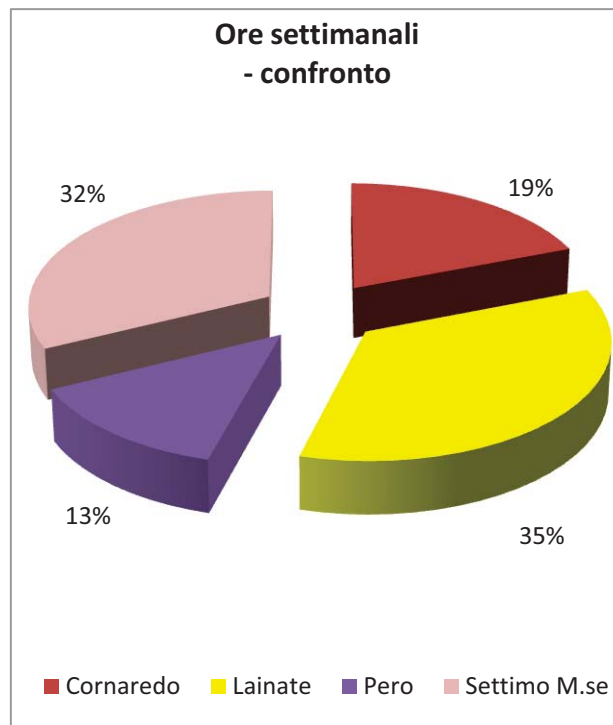
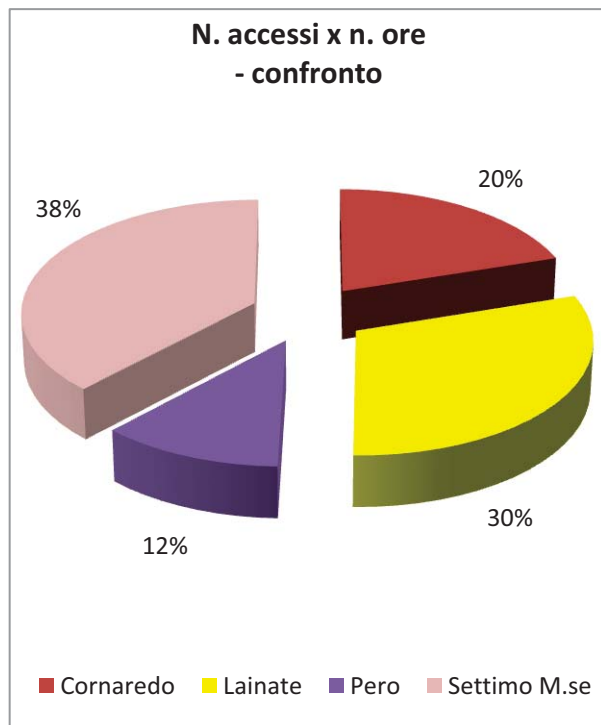
**NOTA (2):** preparazione e assistenza al pasto



**INTENSITÀ DI ASSISTENZA (IN BASE ALLE ORE DA PROGETTO)**

COMUNE	2009		2008 (SET-DIC)	
	n. di accessi settimanali	ore settimanali	n. di accessi settimanali	ore settimanali
Cornaredo	85	82,5	55	55
Lainate	141	151	117	124,5
Pero	42	58	41	55,75
Settimo M.se	87	139	75	166,75
<b>TOTALE</b>	<b>355</b>	<b>430,5</b>	<b>288</b>	<b>402</b>





#### SERVIZIO DISTRIBUZIONE PASTI

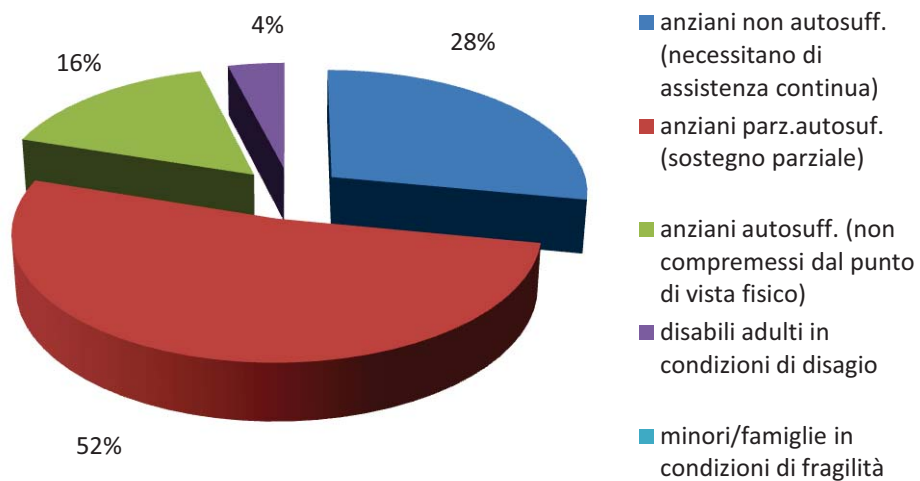
COMUNE	2009		2008 (sett-dic)
	n. di utenti	di cui invalidi	n. di utenti
Cornaredo	40	20	23
Lainate	23	12	19
Settimo M.se (1)	39 (1)	17	/
<b>TOTALE</b>	<b>102</b>	<b>49</b>	<b>42</b>

**NOTA (1):** il servizio di consegna pasti nel Comune di Settimo M.se è attivo da luglio 2009.

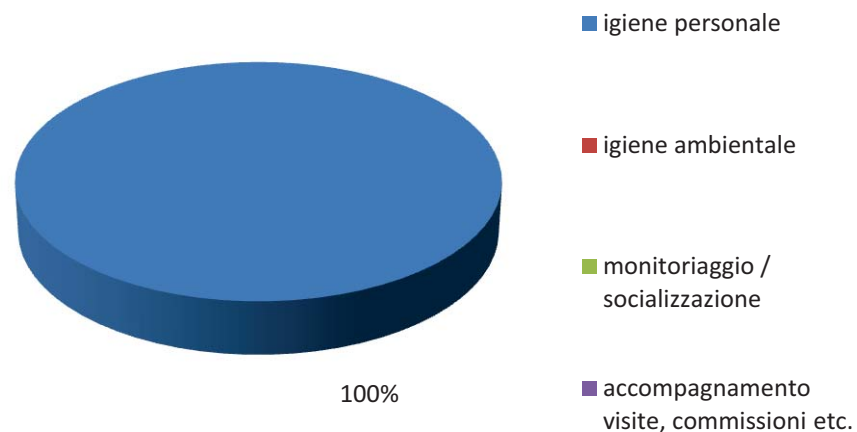


COMUNE DI CORNAREDO

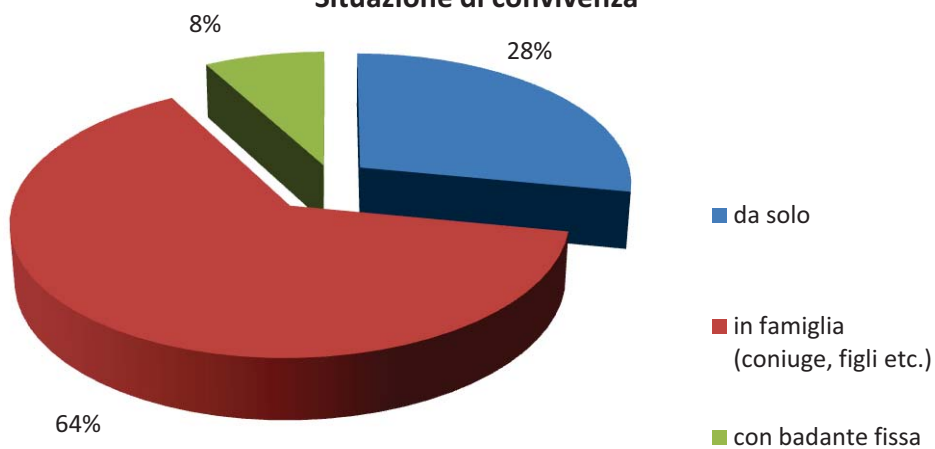
Tipologia di disagio (categorie ingresso)



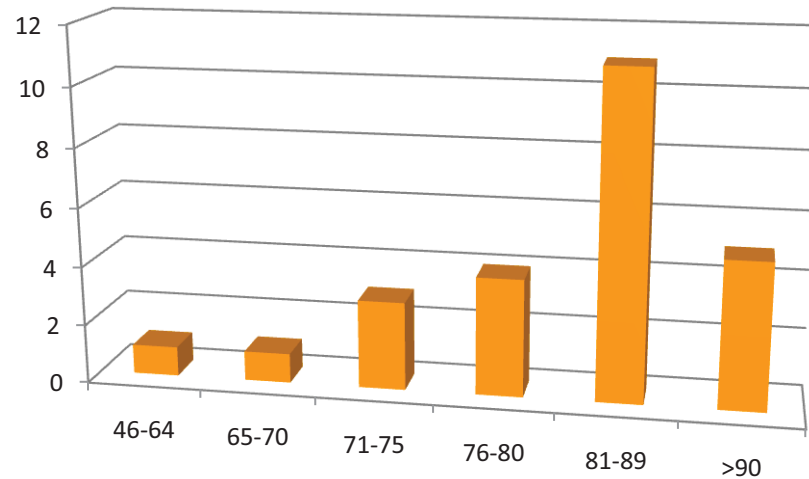
Tipologia di progetto (categorie uscita)



Situazione di convivenza

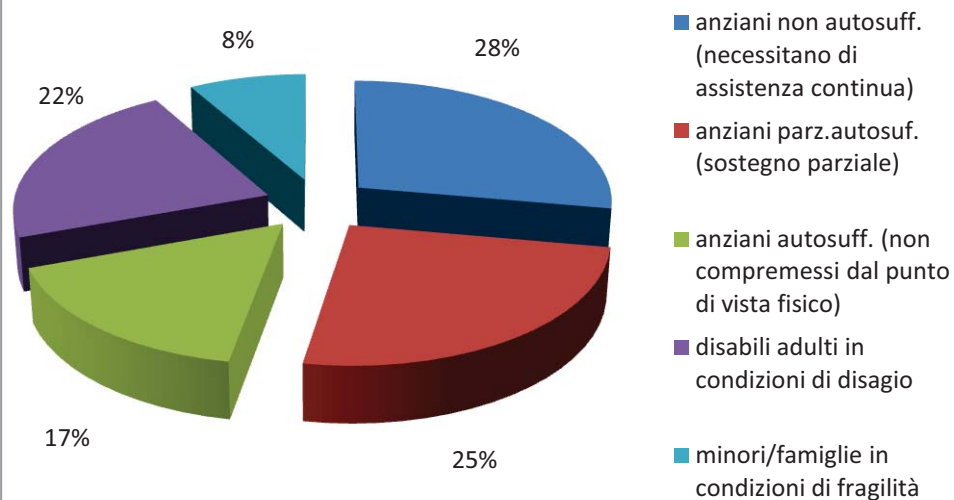


Utenti per fasce d'eta

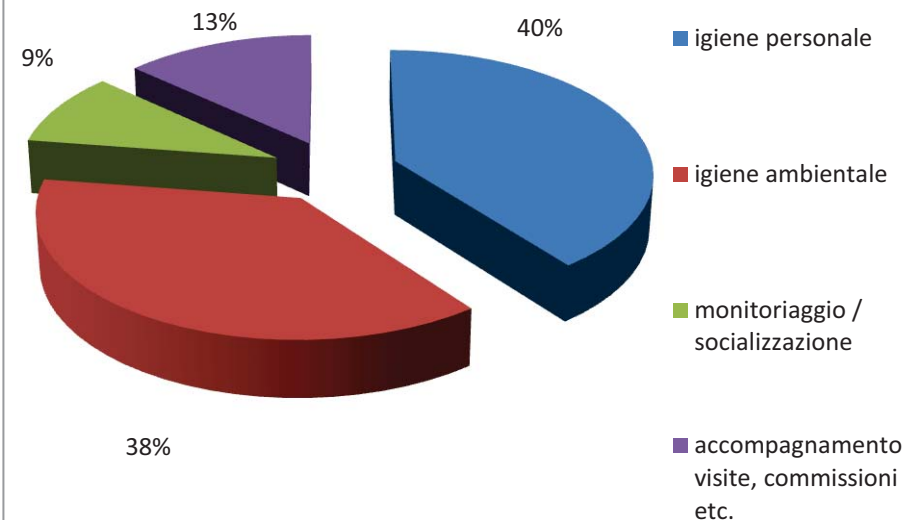


**COMUNE DI LAINATE**

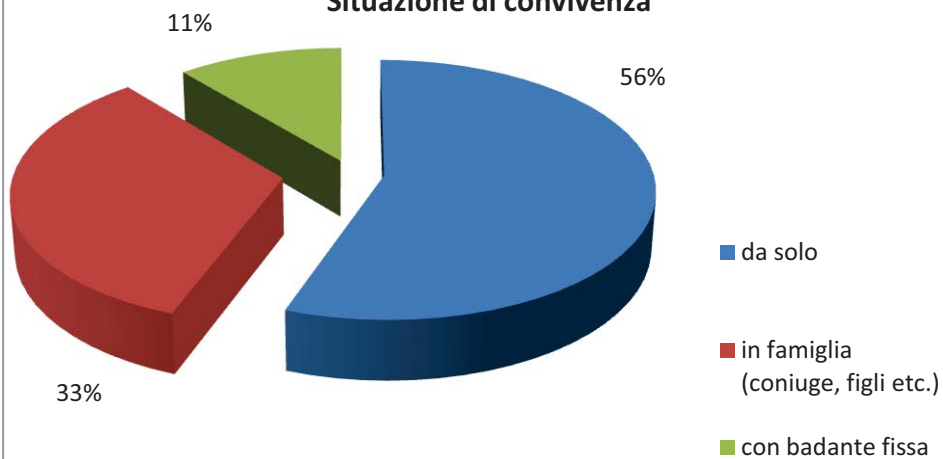
**Tipologia di disagio (categorie ingresso)**



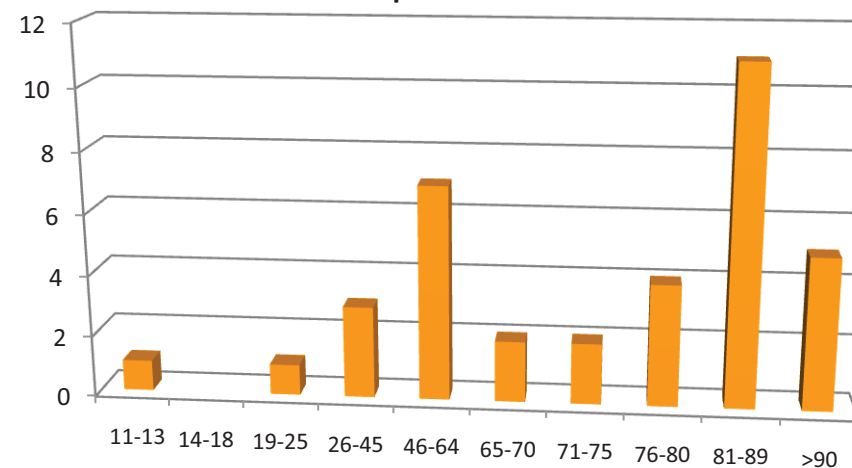
**Tipologia di progetto (categorie uscita)**



**Situazione di convivenza**

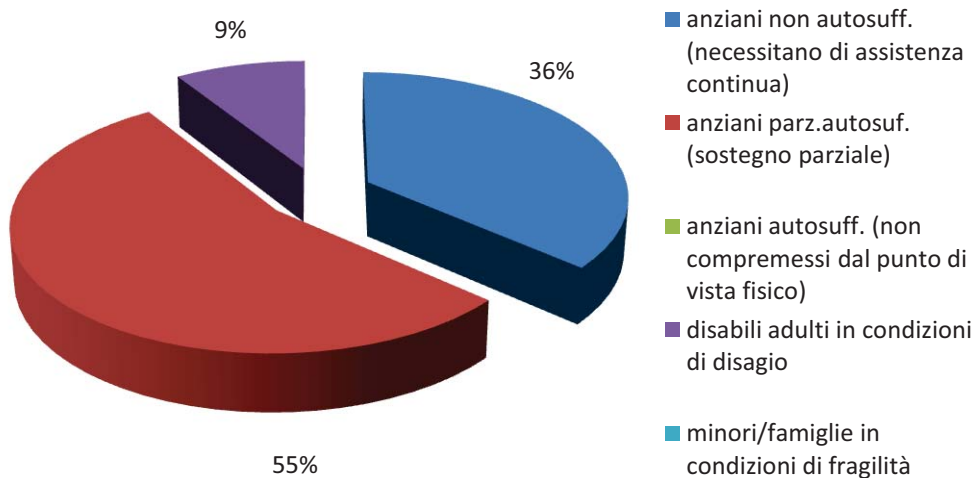


**Utenti per fasce d'eta**

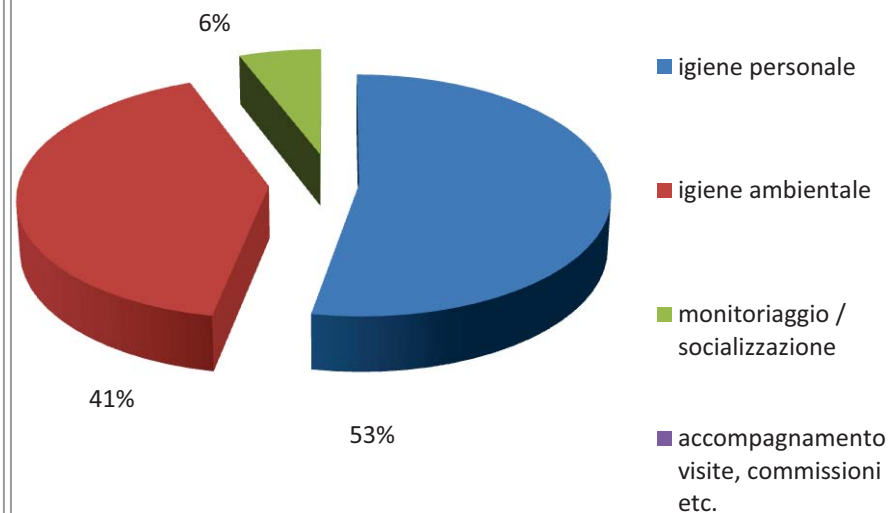


**COMUNE DI PERO**

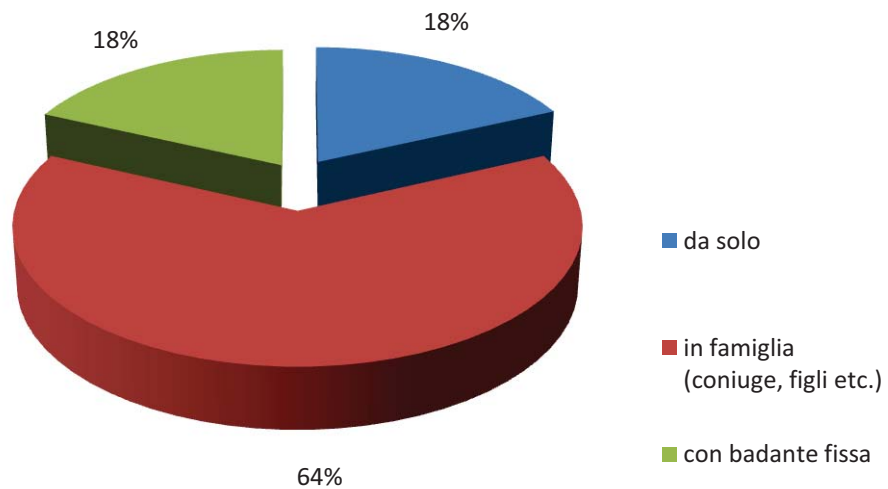
**Tipologia di disagio (categorie ingresso)**



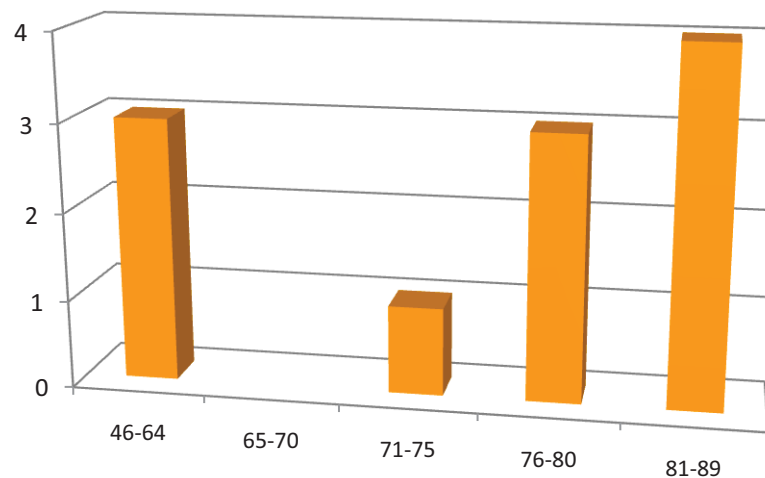
**Tipologia di progetto (categorie uscita)**



**Situazione di convivenza**

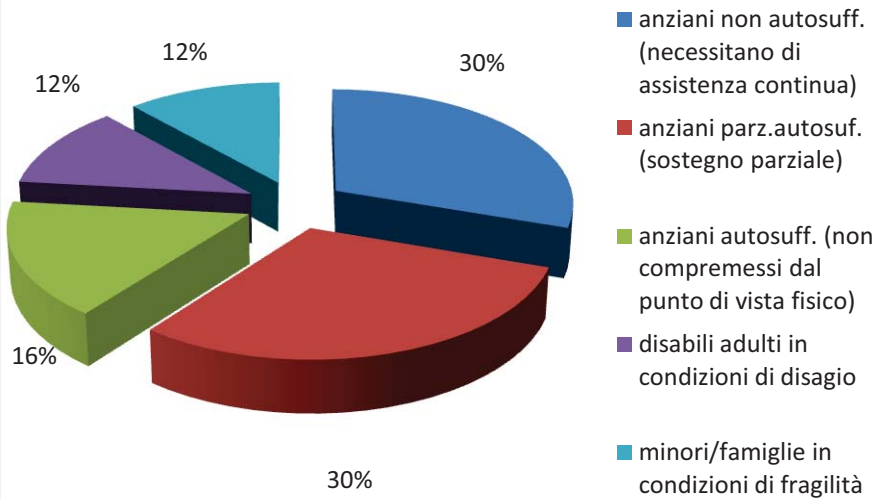


**Utenti per fasce d'eta**

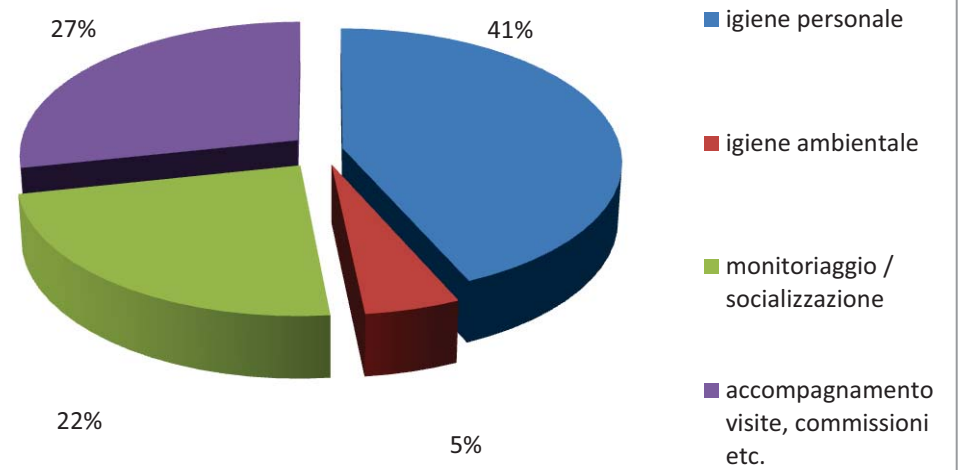


COMUNE DI SETTIMO MILANESE

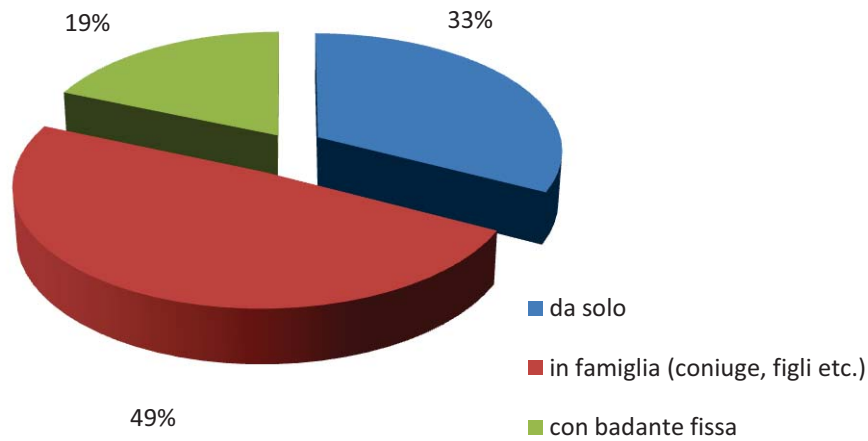
Tipologia di disagio (categorie ingresso)



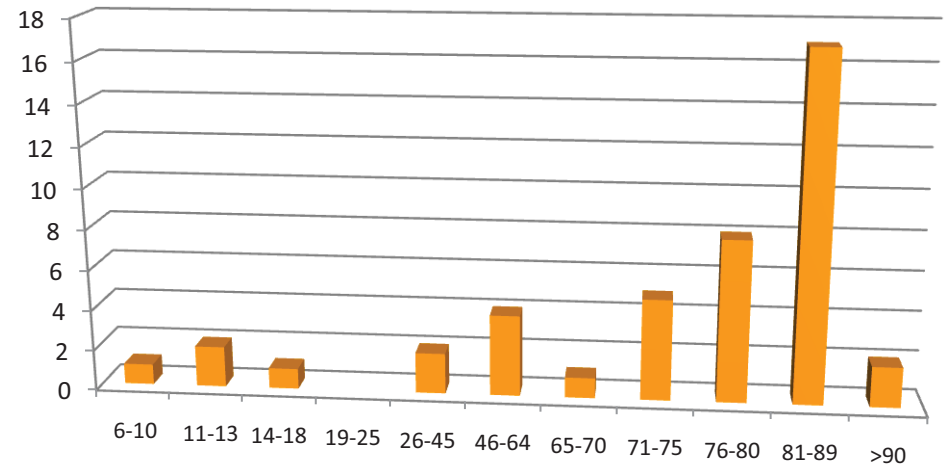
Tipologia di progetto (categorie uscita)



Situazione di convivenza



Utenti per fasce d'eta



### *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.

*I DATI ECONOMICI 2009 DEL SERVIZIO*

<b>RICAVI</b>	<b>2009</b>	
Contributi Fondo Sociale Regionale	113.770,92	17,9%
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	197.527,87	31,0%
Contributi Fondo Non Autosufficienza	25.000,00	3,9%
Contributi dai Comuni	301.062,61	47,2%
<b>TOTALE</b>	<b>637.361,40</b>	<b>100,0%</b>

<b>2008</b>	
	38.325,85 14,9%
	126.493,71 49,1%
	/ /
	92.676,30 36,0%
<b>TOTALE</b>	<b>257.495,86 100,0%</b>

**COSTI ESERCIZIO**

Coordinamento	35.851,56	5,6%
Personale SAD	378.821,33	59,4%
Voucher	222.527,87	34,9%
Logistica e costi esercizio	160,64	0,03%
<b>TOTALE</b>	<b>637.361,40</b>	<b>100,0%</b>

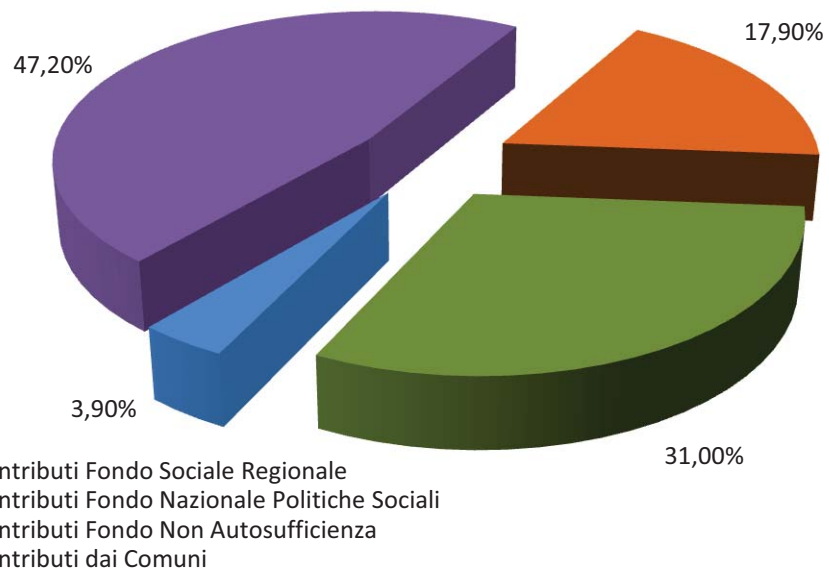
	12.706,95 4,9%
	117.113,72 45,5%
	126.493,71 49,1%
	1.181,48 0,5%
<b>TOTALE</b>	<b>257.495,86 100,0%</b>

**COSTI PER COMUNE**

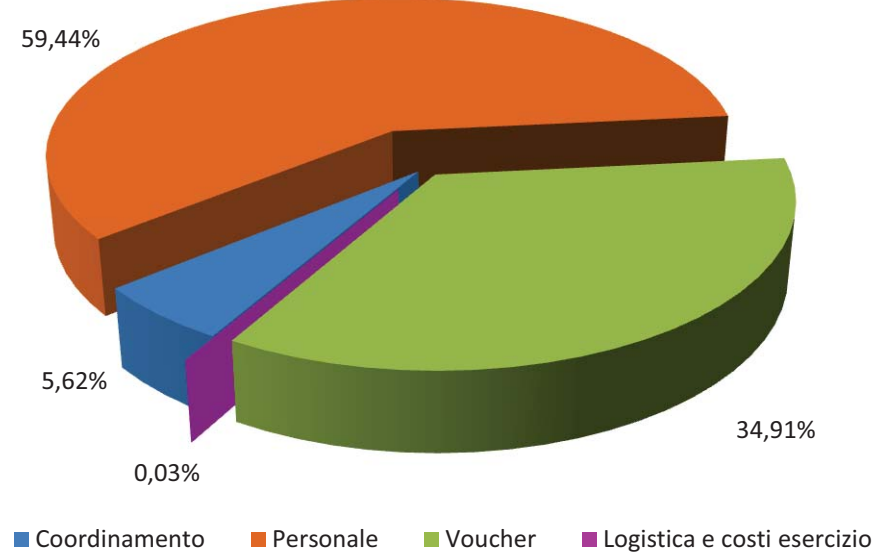
Cornaredo	43.172,12	14,3%
Lainate	87.903,18	29,2%
Pero	33.216,44	11,0%
Settimo M.se	136.770,87	45,4%
<b>TOTALE</b>	<b>301.062,61</b>	<b>100,0%</b>

	11.460,97 12,4%
	32.900,09 35,5%
	11.785,34 12,7%
	36.529,91 39,4%
<b>TOTALE</b>	<b>92.676,30 100,0%</b>

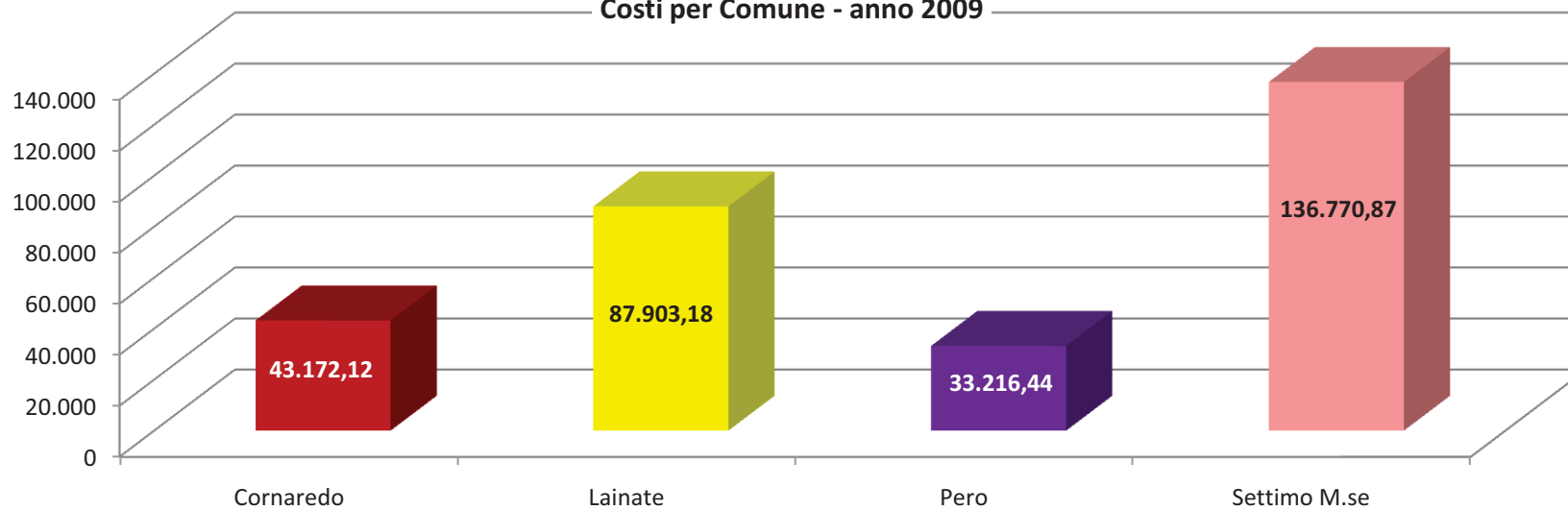
**Canali di finanziamento - anno 2009**



**Costi d'esercizio - anno 2009**



**Costi per Comune - anno 2009**



# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

## ENTI DI SUPPORTO

ASSOCIAZIONI DEL PRIVATO  
SOCIALE E VOLONTARIATO  
(CENTRI CULTURALI)

ENTI DI  
FORMAZIONE

PARROCCHIE

CARITAS

ASSISTENTI  
FAMILIARI

ENTI GESTORI

COORDINAMENTO

DIREZIONE

UFFICIO

AMMINISTRATIVO

## ENTI INVIANTI

SERVIZI SOCIALI DI BASE  
DEI COMUNI

CENTRO PSICO-SOCIALE

ASL  
(ASSISTENZA  
DOMICILIARE  
INTEGRATA)

NEUROPSICHIATRIA  
INFANTILE

SPORTELLO ASSISTENTI  
FAMILIARI (BADANTI)

SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO  
INTEGRATO

MEDICI DI MEDICINA  
GENERALE

SERVIZIO PASTI CALDI

SERVIZI SOCIALI DI  
BASE DEI COMUNI

## ENTI CHE PARTECIPANO SU APSETTI SPECIFICI

## ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO



### **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.

#### *LE ATTIVITÀ*


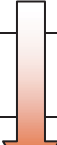


Erogazione di un buono economico mensile del valore massimo di € 260,00.

#### *I DESTINATARI DELL'ASSEGNO*

Cittadini anziani residenti nei Comuni di Arese, Lainate, Cornaredo, Pero, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Rho, Settimo M.se 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*

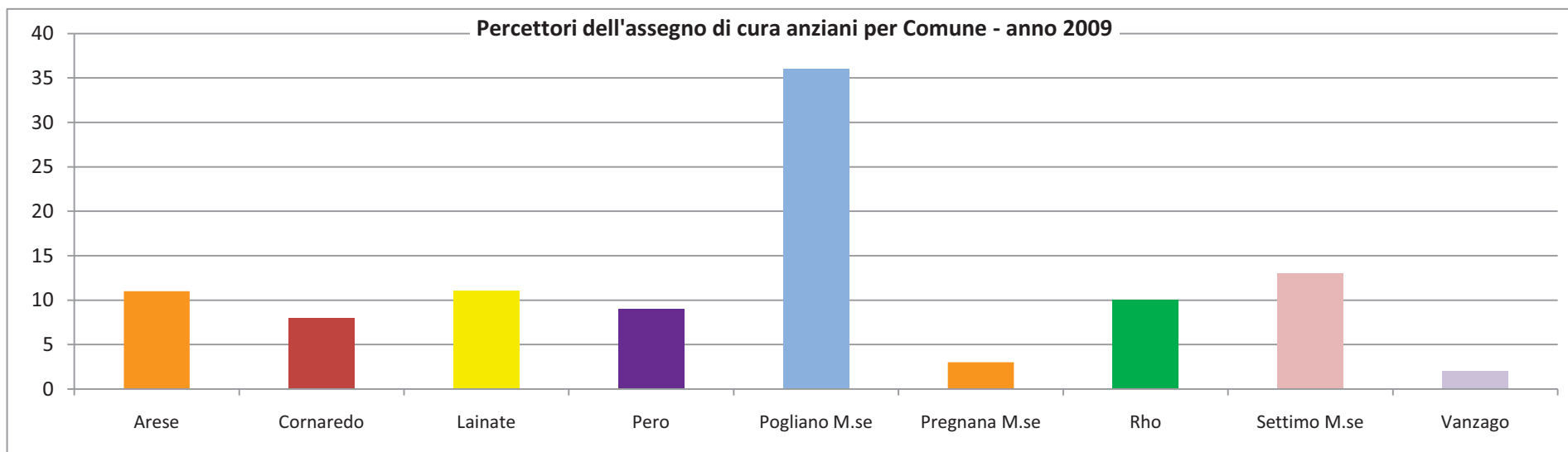
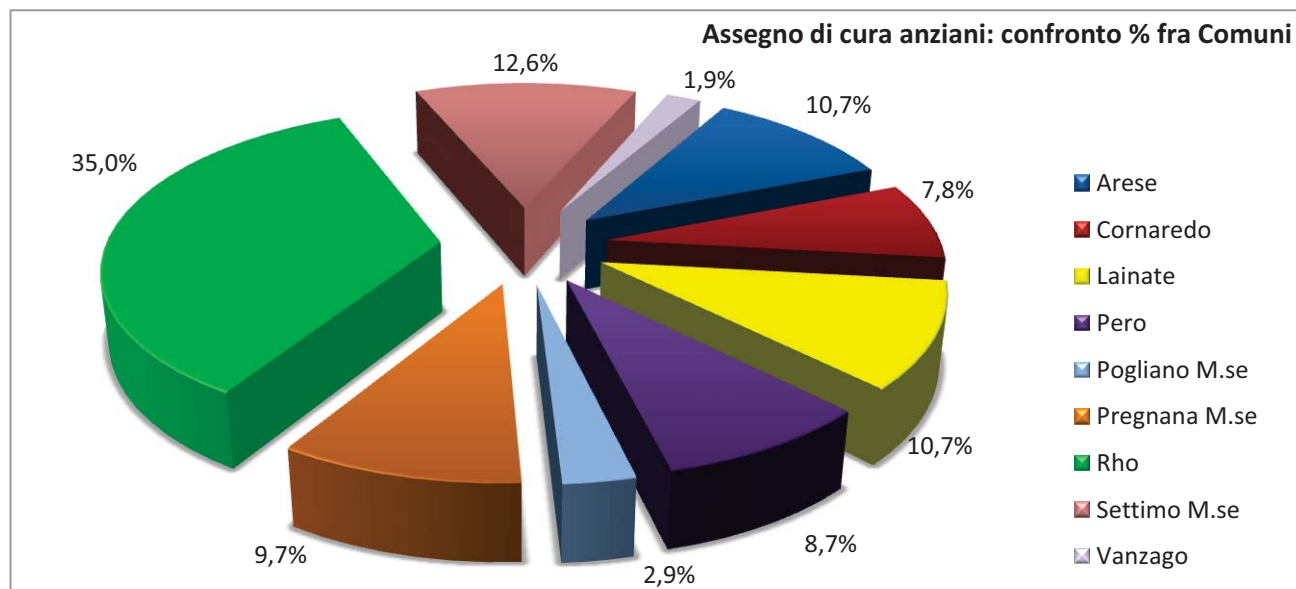
<b>APPROVAZIONE DELLE "MODALITÀ DI EROGAZIONE DELL'ASSEGNO DI CURA"</b> il Tavolo Rhodense delle Politiche Sociali, in qualità di organo di programmazione del Piano Sociale di Zona, approva le modalità di erogazione dell'assegno di cura per anziani e disabili.	
<b>RACCOLTA DELLE DOMANDE</b> durante il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

### LE ATTIVITÀ E I RISULTATI DEL 2009

Nel 2009 hanno percepito l'assegno di cura 103 persone anziane.

N. di percettori suddivisi per Comune di residenza:

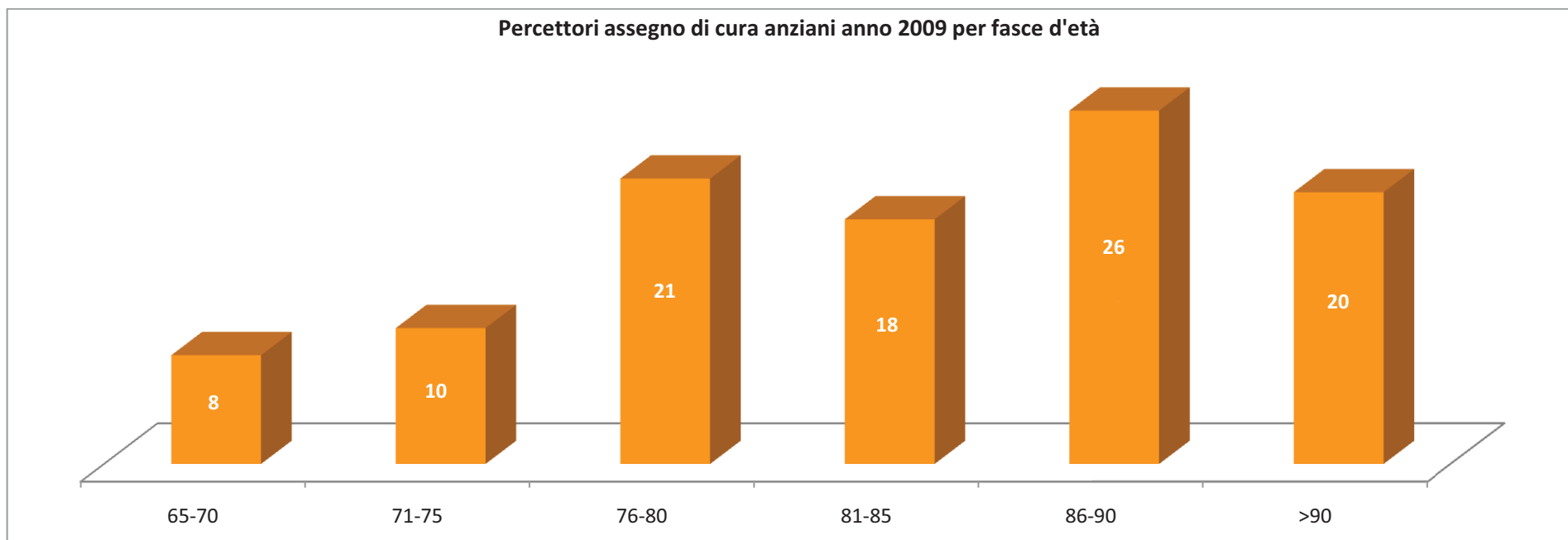
Comune	2009	2008
Arese	11	12
Cornaredo	8	8
Lainate	11	16
Pero	9	11
Pogliano M.se	3	2
Pregnana M.se	10	8
Rho	36	37
Settimo M.se	13	16
Vanzago	2	1
<b>TOTALE</b>	<b>103</b>	<b>111</b>



**Età:** nel 2009 circa il 65% dei percettori erano anziani ultraottantenni (si veda grafico sotto riportato), contro il 71% del 2008.

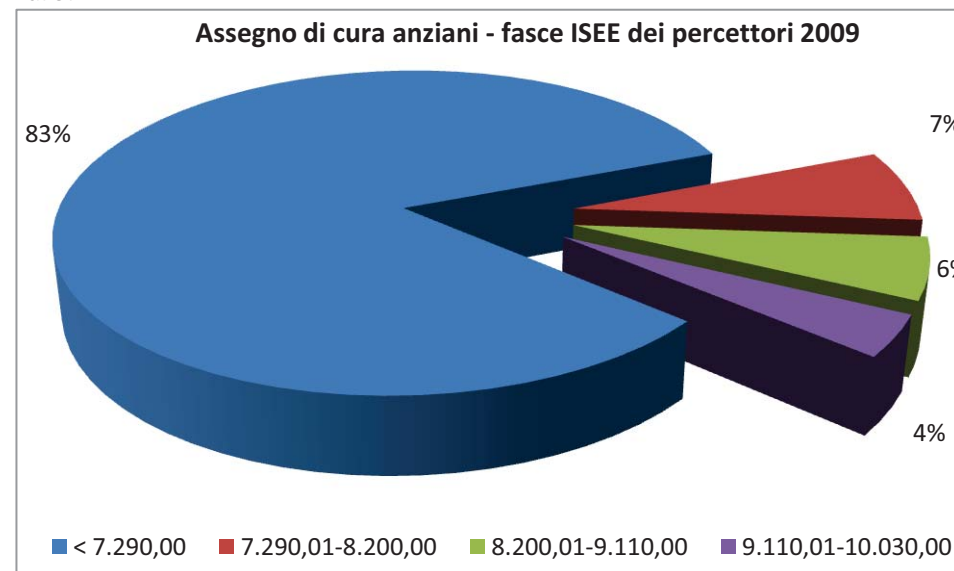
Comune	Fasce d'età – anno 2009					
	65-70	71-75	76-80	81-85	86-90	>90
Arese	0	2	4	0	2	3
Cornaredo	0	1	2	1	3	1
Lainate	0	0	1	2	3	5
Pero	1	0	1	1	4	2
Pogliano M.se	1	0	1	0	1	0
Pregnana M.se	0	2	1	4	3	0
Rho	4	4	7	9	8	4
Settimo M.se	2	1	4	1	1	4
Vanzago	0	0	0	0	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>20</b>

Fasce d'età	2009	2008
65-70	8	4
71-75	10	13
76-80	21	14
81-85	18	25
86-90	26	27
>90	20	28

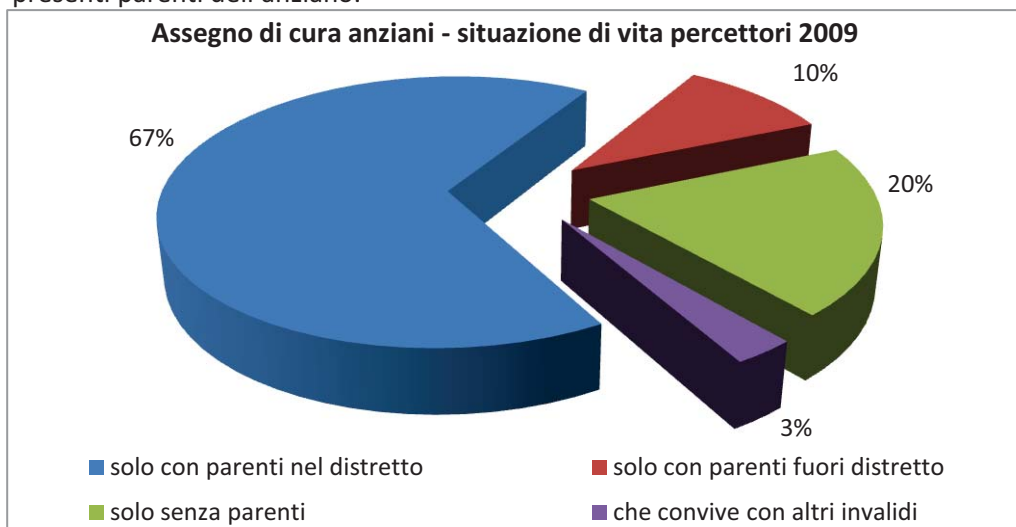


Più dell'80% dei percettori si trova nella fascia ISEE inferiore ai 7.290,00 Euro:

Fasce ISEE in Euro	2009	%	2008	%
< 7.290,00	86	83%	91	82%
da 7.290,01 a 8.200,00	7	7%	7	6%
da 8.200,01 a 9.110,00	6	6%	4	4%
da 9.110,01 a 10.030,00	4	4%	6	5%
da 10.030,01 a 10.940,00	0	0%	3	3%
<b>TOTALE</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>



Un dato particolarmente rilevante è che il 20% dei percettori non ha nessuna rete di sostegno familiare, mentre il 65% vive da solo ma nel distretto sono presenti parenti dell'anziano.



Situazione di vita	2009	2008
Anziano solo con parenti nel distretto	69	70
Anziano solo con parenti fuori distretto	10	9
Anziano solo senza parenti	21	29
Anziano che convive con altri invalidi	3	3
<b>TOTALE</b>	<b>103</b>	<b>111</b>

Rispondere 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;
- favorire la regolarizzazione contrattuale del lavoro.

### *GLI OBIETTIVI*

- contribuire alla “qualificazione” del lavoro di “Assistente Familiare” mediante la selezione e la formazione di operatori qualificati, garantendo nello stesso tempo alle famiglie la qualità degli interventi prestati;
- 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;
- 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.

### *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 Assistenti Familiari 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 sociale per la stabilizzazione dei contratti di lavoro delle Assistenti Familiari”.

### 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 Assistenti Familiari qualificate	
Incontro tra domanda di assistenza da parte della famiglie e offerta da parte degli Assistenti Familiari mediante abbinamento delle rispettive esigenze e bisogni	

### I RISULTATI DEL 2009

#### n. di DOMANDE PERVENUTE

COMUNE DI RESIDENZA	2009	2008 ottobre-dicembre
Arese	28	2
Cornaredo	19	1
Lainate	50	9
Pero	10	2
Pogliano M.se	8	3
Pregnana M.se	3	1
Rho	99	13
Settimo M.se	15	1
Vanzago	8	2
Richieste da Comuni fuori ambito	1	2
<b>TOTALE</b>	<b>241</b>	<b>36</b>

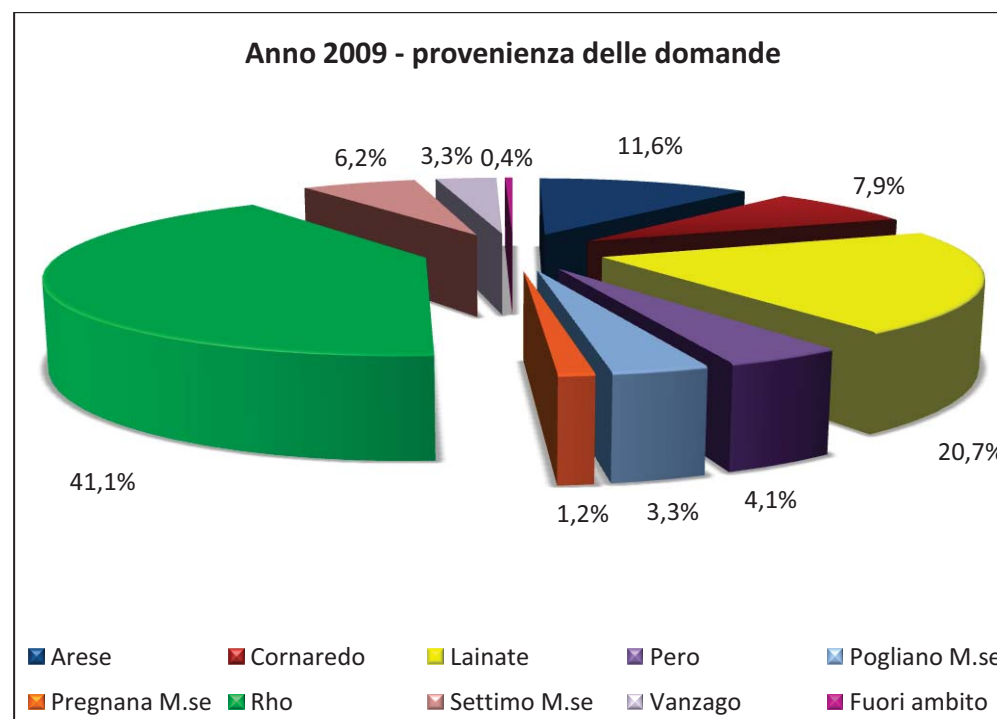
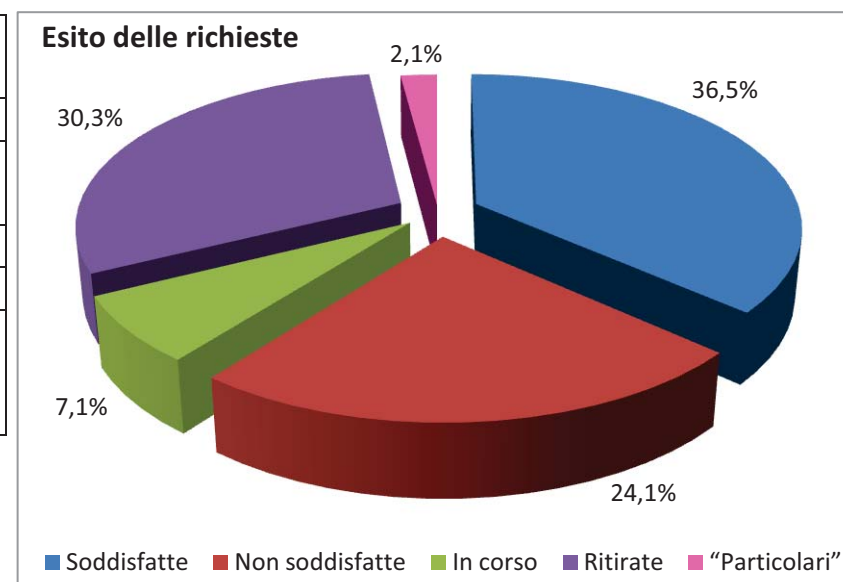


FIGURA RICHIESTA	n. di RICHIESTE PERVENUTE		n. di RICHIESTE SODDISFATTE	
	2009	2008	2009	2008
Assistenti Familiari "fisse" 24 ore	126	21	40	5
Assistenti Familiari "a ore"	84	12	31	7
Assistenti Familiari "per la notte"	5	-	0	-
Colf	15	2	12	2
Baby-sitter	11	1	5	0
<b>TOTALE</b>	<b>241</b>	<b>36</b>	<b>88</b>	<b>14</b>

Di norma la famiglia si attiva sia con lo sportello che con il passaparola.

ESITO delle RICHIESTE – anno 2009	n.	NOTE
Richieste soddisfatte	88	
Richieste non soddisfatte (trovato da sé)	58	il bisogno è stato soddisfatto dalla famiglia in autonomia tramite "tam tam"
Richieste in corso	17	
Richieste ritirate	73	riguardano anziani deceduti e/o inseriti in istituto
Richieste "particolari"	5	la particolarità è data dal fatto che i figli dell'anziano hanno avviato la ricerca di un'assistente Familiare senza l'accordo del genitore
<b>TOTALE</b>	<b>241</b>	

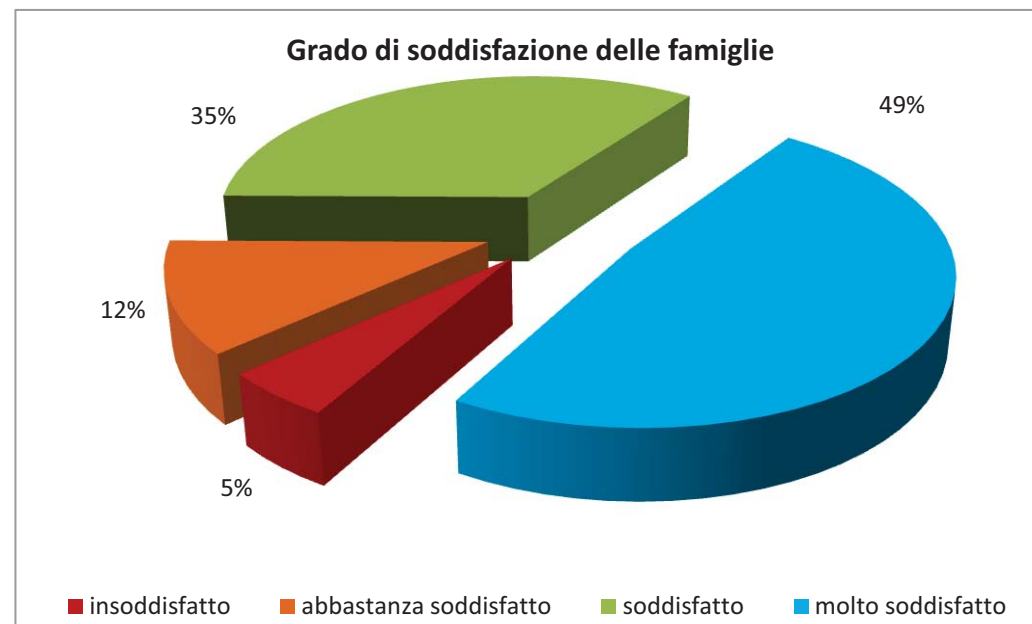


Altri interventi/servizi attivati ad integrazione della Badante nel 2009:

Intervento	n.
Servizi Sociali	35
Servizio Assistenza Domiciliare	10
Telesoccorso	1
Assistenza Domiciliare Integrata	4
<b>TOTALE</b>	<b>50</b>

Monitoraggio Famiglia - grado di soddisfazione: l'indagine è stata condotta su 86 famiglie (pari al 98% del bisogno soddisfatto)

GRADO DI SODDISFAZIONE	2009		2008
	n. di valutazioni	%	%
insoddisfatto	4	5%	20%
abbastanza soddisfatto	10	12%	10%
soddisfatto	30	35%	40%
molto soddisfatto	42	49%	30%
<b>TOTALE</b>	<b>86</b>		



#### PER QUANTO RIGUARDA LE/GLI ASSISTENTI FAMILIARI

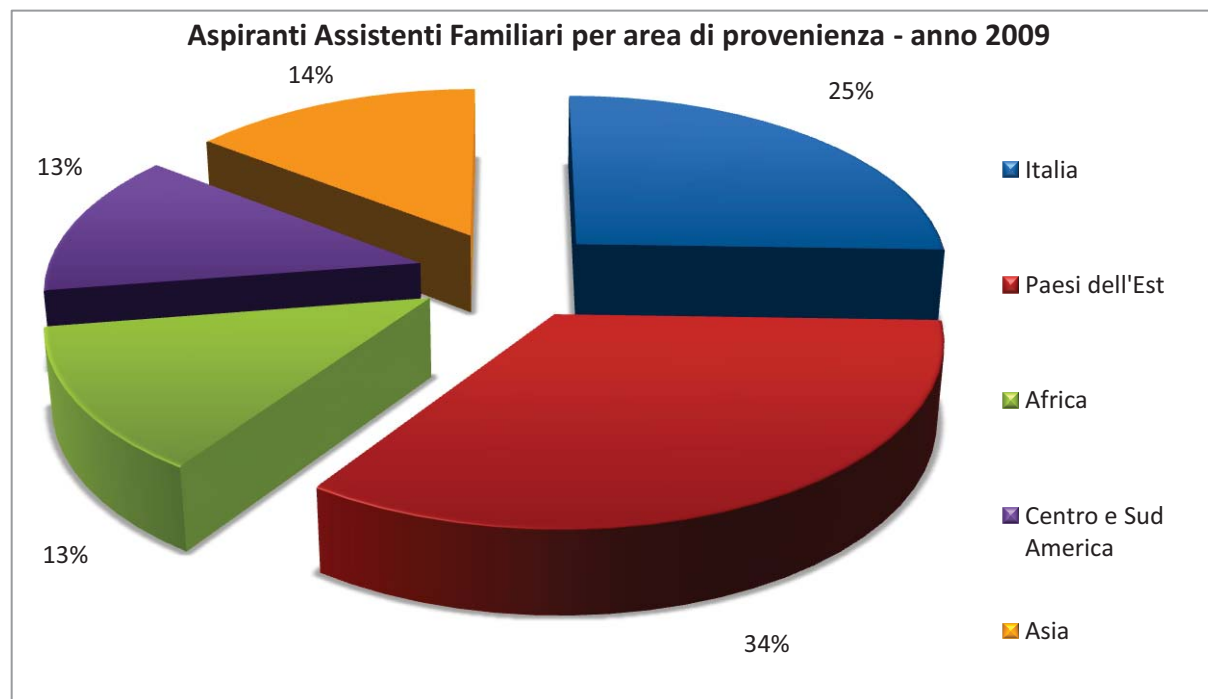
N. di domande di aspiranti Personal Caregiver suddivise per Paese di provenienza del candidato/a

Paese	2009	2008
Italia	90	15
Albania	7	
Argentina	1	
Bangladesh		1
Bolivia	1	
Brasile	2	
Bulgaria	6	4
Burkina Faso	1	
Burundi	1	
Colombia	2	



Congo	5	1
Costa d'Avorio	7	
Cuba	1	
Ecuador	31	5
Egitto	1	
Eritrea	1	
Filippine	1	
Marocco	7	1
Mauritania	1	
Moldavia	13	
Perù	32	6
Polonia	1	
Romania	49	8
Ruanda	1	
Russia		1
San Salvador		1
Senegal	3	2
Sri Lanka	1	
Ucraina	44	6
<b>TOTALE</b>	<b>310</b>	<b>51</b>

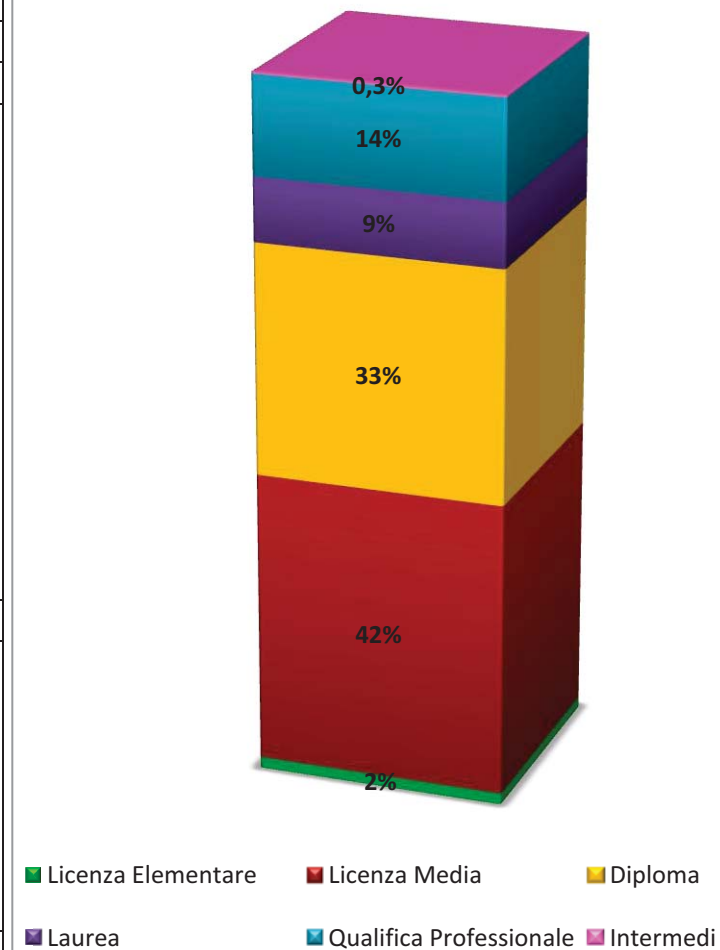
Fascia D'età	% di Aspiranti
< 30	14%
30 - 35	18%
40 - 45	48%
> 50	19%



Riconoscimento dei titoli e/o requisiti degli/Ile aspiranti Personal Caregiver

TITOLO	DETTAGLIO	2009			2008	
		n.	Italiani	%	%	%
Licenza Elementare		5		1,6%	-	
Licenza Media		131		42%	57%	
Diploma		101		33%	25%	
	Segretaria d'azienda	20				
	Ragioneria	18				
	Liceo Classico	9				
	Liceo Scientifico	8				
	Infermiere	7				
	Corrispondente lingue estere	7				
	Informatica	5				
	Perito Meccanico	4				
	Scuole magistrali	4				
	Perito Chimico	3				
	Maestra d'asilo	2				
	Altro	14				
Laurea		28		9,1%	4%	
	Ingegneria	6				
	Economia e Commercio	3				
	Scienze infermieristiche	3				
	Scienze della formazione	3				
	Psicologia	3				
	Lingue	3				
	Altro	7				
Qualifica Professionale		43		14%	14%	
	ASA	5				
	OSS	6				
	INFERMIERA	7				
	Gest. aziendale/contabilità	8				

Titoli aspiranti Assistenti Familiari - anno 2009



	Parrucchiera	5		
	Sarta	4		
	Cuoco	2		
	Panettiere	2		
	Altro	4		
Intermedi		1	0,3%	
<b>TOTALE</b>		<b>309</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### La formazione professionalizzante nel 2009:

A fine gennaio 2009 si è concluso il primo corso per Assistenti Familiari, tenuto presso l'Istituto Clerici di Rho: 10 dei 12 iscritti hanno completato la formazione e conseguito l'attestato.

Successivamente è stato previsto un nuovo corso di formazione specifico, durante il quale sono state avviate 5 aspiranti Badanti, che si è concluso a metà giugno 2009.

In autunno, ha preso il via il primo dei 5 corsi previsti dal progetto denominato "Easy" per la formazione di Assistenti Familiari, con la partecipazione di 6 aspiranti Badanti che hanno conseguito l'attestato a fine ottobre.

Il progetto "Easy", che prevede 2 corsi nel 2009 e 3 nel 2010 è tra i progetti vincitori del Bando 2008.7 della Fondazione Comunitaria del Nord Milano.

In totale quindi nel corso del 2009 sono stati professionalizzati 21 Assistenti Familiari.

Monitoraggio Assistenti Familiari - grado di soddisfazione: l'indagine è stata condotta su 86 Assistenti Familiari

Grado di soddisfazione	n. di valutazioni	%	Tipologia di contratto
2	5	6%	n. 4 impieghi a tempo indeterminato "fisse" 24 ore, n. 1 impiego di breve durata (concluso per il decesso dell'assistito)
3	12	14%	n. 2 impieghi a tempo indeterminato "fisse" 24 ore, n. 7 impieghi a tempo indeterminato "a ore", n. 1 impiego a tempo determinato "fissa" 24 ore, n. 2 impieghi a tempo determinato "a ore"
4	36	42%	n. 10 impieghi a tempo indeterminato "fisse" 24 ore, n. 19 impieghi a tempo indeterminato "a ore", n. 5 impiego a tempo determinato "fissa" 24 ore, n. 2 impieghi a tempo determinato "a ore"

5	33	38%	n. 17 impieghi a tempo indeterminato "fisse" 24 ore, n. 11 impieghi a tempo indeterminato "a ore", n.3 impieghi a tempo determinato "a ore" n. 1 baby-sitter a tempo indeterminato "a ore" n. 1 baby-sitter a tempo determinato "a ore"
<b>TOTALE</b>	<b>86</b>		

#### **Osservazioni sulla retribuzione della "Assistente Familiare":**

La maggioranza delle famiglie (circa il 70%) che contatta lo sportello per la richiesta di Assistente Familiari 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 Assistente Familiare uno stipendio maggiorato del 15% circa, oltre ai contributi (intorno ai €1.000, oltre contributi).

Il restante 30% delle famiglie chiedono Assistenti Familiari 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).

#### *IL BUONO SOCIALE PER LA STABILIZZAZIONE DEI CONTRATTI DI LAVORO DELLE ASSISTENTI FAMILIARI*

Il 1° aprile 2009 è stato attivato nell'ambito un beneficio economico per la stabilizzazione del contratto di lavoro delle Assistenti Familiari che arriva a coprire oltre il 70% circa dei contributi da versare per legge.

La richiesta per il Buono è da presentare presso lo Sportello del Servizio, che fornisce ai cittadini sia informazioni generali che assistenza nell'iter burocratico.

Nel 2009, in 9 mesi, sono state registrate:

- 150 richieste di informazioni l'erogazione del contributo.  
Va rilevato che la gran parte delle famiglie che si è presentata allo Sportello non soddisfa i requisiti economici previsti dal bando in quanto ha un ISEE superiore al limite fissato;
- 19 domande per l'erogazione del "buono sociale per la stabilizzazione dei contratti di lavoro delle Assistenti Familiari" regolarmente presentate.

#### *LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO*

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

Le aspiranti Assistenti Familiari 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**

SERVIZI SOCIALI

FAMIGLIE

SINGOLI INDIVIDUI  
BISOGNOSI DI  
ASSISTENZA



**PARTNER**

SERVIZI SOCIALI

CONSORZIO  
COOPERHO

COOP.  
INTRECCI

SPORTELLO STRANIERI

FONDAZIONE CLERICI

CENTRI D'ASCOLTO  
CARITAS

ASSOCIAZIONI

ORGANIZZAZIONI SINDACALI

CENTRI ASSISTENZA FISCALE

## **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 rispetto al tema degli stranieri che vivono sul nostro territorio.

#### *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 comunali con i propri utenti immigrati, supportando e qualificando le competenze presenti.

#### *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, agli organismi del privato sociale, ai 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, su richiesta, nelle questioni giuridiche più complesse fornendo una consulenza di secondo livello agli operatori. È previsto l'avvio di una collaborazione con l'Associazione "Avvocati per Niente" nel 2010.

### *IL PROCESSO DI LAVORO*

Lo Sportello Stranieri lavora 15 ore settimanali in orario di apertura libera al pubblico, 3 ore settimanali in consulenza telefonica e le restanti ore in back office. È possibile accedere anche allo Sportello fissando preventivamente con gli operatori un appuntamento.

La maggior parte dei casi viene seguita 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.

Relativamente alle 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).

### *I DESTINATARI*

- 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.

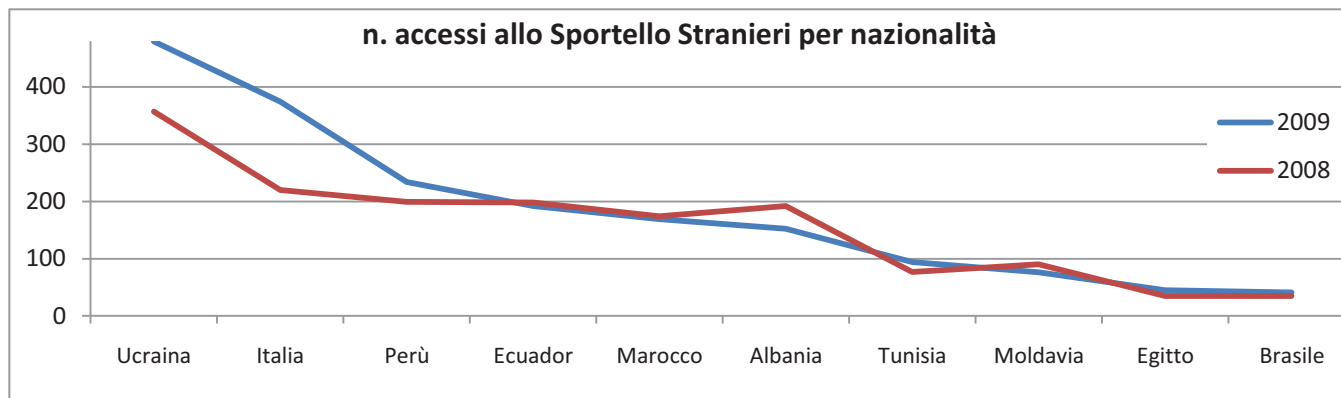
## LE ATTIVITÀ E I RISULTATI DEL 2009

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

Nel 2009 il servizio è stato contattato da un numero elevato di persone. Sebbene i contatti siano stati inferiori rispetto a quelli dell'anno precedente, in totale 2.292 accessi contro i 2.619 del 2008. Nelle tabella sotto vengono elencati i principali Paesi di origine degli utenti dello sportello e i dati relativi all'età.

Paese	2009	2008
	n. accessi	n. accessi
Ucraina	479	357
Italia	374	220
Perù	234	199
Ecuador	192	198
Marocco	169	174
Albania	152	192
Tunisia	94	77
Moldavia	76	90
Egitto	45	35
Brasile	41	35
Altri	436	1.042
<b>Totale contatti</b>	<b>2.292</b>	<b>2.619</b>

Età	2009	2008
	n. utenti	n. utenti
<18	39	44
18-25	120	179
26-35	372	434
36-50	468	572
oltre 50	267	231
non precisato	1.026	763

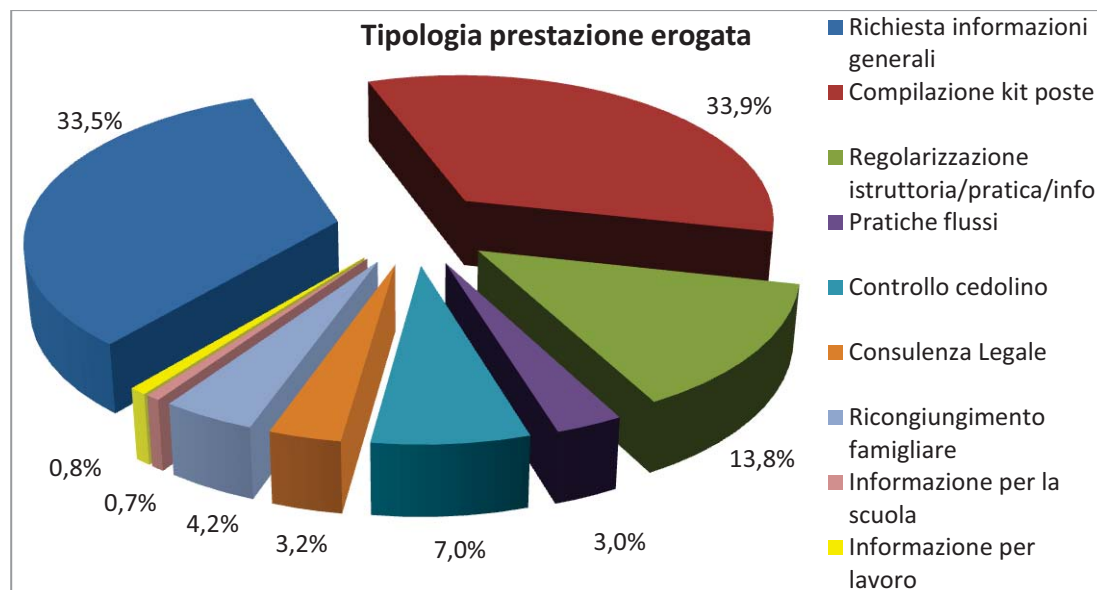




### Dati sulla tipologia di prestazioni

Come si evince dalla tabella sotto che il maggior numero di contatti avviene per richiedere informazioni di carattere generale. Inoltre l'approvazione del decreto flussi ha generato una richiesta di consulenza ai fini della compilazione del kit da consegnare alle poste inferiore rispetto al 2008. Da segnalare l'incremento dei ricongiungimenti familiari, quasi raddoppiati rispetto all'anno precedente.

	2009	2008
Tipologia prestazione erogata	n. accessi	n. accessi
Richiesta informazioni generali	766	1.029
Compilazione kit poste	775	846
Regolarizzazione istruttoria/pratica/info	315	/
Pratiche flussi	69	/
Controllo cedolino	161	204
Consulenza Legale	74	76
Ricongiungimento familiare	96	50
Informazione per la scuola	15	12
Informazione per lavoro	18	6



### LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio può essere:

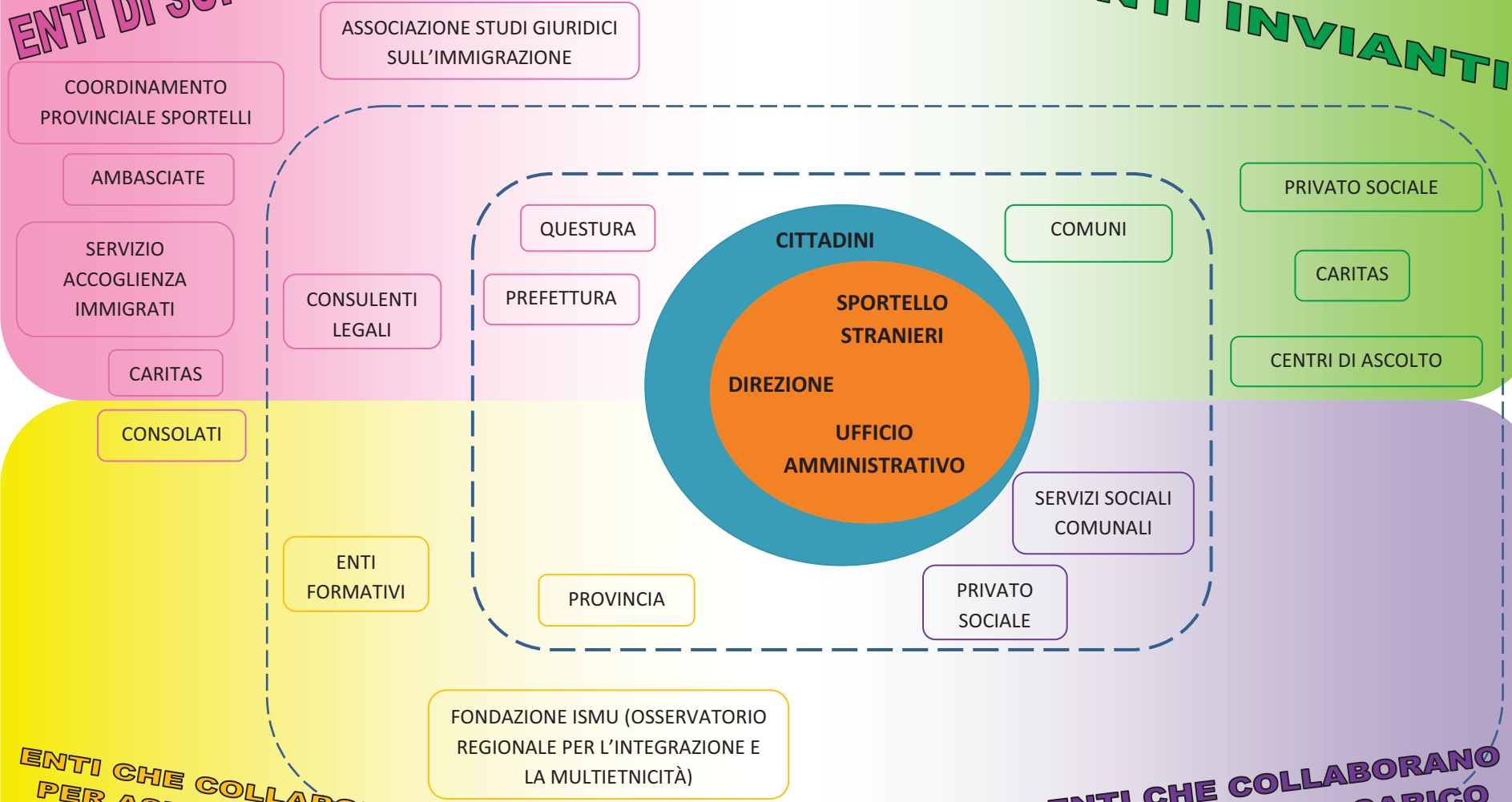
- diretto: l'utente accede direttamente allo Sportello durante l'orario di accesso libero al pubblico;
- su appuntamento: l'utente accede allo Sportello nel giorno e orario indicato dall'operatore di Sportello, per lo svolgimento della pratica di rinnovo/rilascio del proprio Permesso di soggiorno.

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

# PORTATORI DI INTERESSE DELLO SPORTELLO STRANIERI

## ENTI DI SUPPORTO

## ENTI INVIANTI



## ENTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI

## ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

### **3.4.2 PROGETTO CORDATA DOPPIA (L. 328 art. 28)**

#### *LA MISSION*

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.

#### *IL PROCESSO DI LAVORO*

##### **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 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 DEL 2009**

Le attività sviluppate nell'arco dell'anno 2009, riguardano le diverse aree d'intervento del progetto.

#### **Rete dei servizi**

Si è certamente ottenuto un potenziamento della collaborazione con gli enti locali del territorio, pubblici e privati; una collaborazione con i servizi di competenza pubblici e del privato sociale nella progettazione di percorsi individuali mirati; un potenziamento della comunicazione tra più servizi al fine di facilitare una co-progettazione nei percorsi individuali; un consolidamento delle strategie di rete al fine di rendere il lavoro, *strumento per la realizzazione e la verifica di possibili progetti individuali e risorsa utile per rispondere ai bisogni della persona*

Accoglienza: servizio mensa, ambulatorio medico di base.

Il Servizio mensa -somministrazione di un pasto caldo quotidiano- ha raggiunto un Accoglienza media di 35 persone con l'obiettivo non solo di distribuire pasti caldi a persone indigenti, ma anche di:

- creare un aggancio e una relazione presso il servizio mensa con la persona al fine di collaborare con lei nella realizzazione del suo progetto individuale, con la presa in carico dei Servizi pubblici che la sostengono in tale percorso;
- monitorare l'evoluzione dei progetti in atto con altri servizi. Il rapporto quotidiano con l'utente permette di avere uno "spaccato"realistico ed aggiornato indispensabile al lavoro di rete;
- agganciare alcuni soggetti ai Servizi Sociali del luogo di residenza e/o a Servizi Specialistici;
- inserire l'offerta di una nuova tessera personale con validità di otto mesi per garantire un aggancio fidelizzato che porti ad una presa in carico complessiva del soggetto.

La mensa quest'anno ha dovuto ampliare le aperture per il pasto serale al fine di affrontare l' "Emergenza freddo" (Novembre-Marzo).

Servizio di medicina di base e pediatria - assistenza sanitaria a persone che per vari motivi non accedono al Servizio Sanitario Nazionale - ha funzionato tutto l'anno con un affluenza al servizio di 76 nuovi pazienti.

#### **Orientamento: ricerca sistemazione abitativa e lavoro**

Il servizio ha attivato grazie agli invii provenienti dalla mensa un sistema di Informazioni rispetto servizi e agenzie specialistiche presenti sul territorio, ha inviato soggetti presso servizi con cui si collabora abitualmente (sportello lavoro Caritas, Job Caffè Lainate, CentRho) e ha garantito la divulgazione di materiale informativo in merito alle Leggi e/o normative vigenti.

#### **Accompagnamento: servizio docce, accompagnamenti nell'ambito sanitario, giuridico, amministrativo, attivazione segreteria "grave emarginazione"**

La gestione servizio docce riguarda: distribuzione di un kit comprendente biancheria intima e prodotti d'igiene, servizio di lavanderia per gli asciugamani e attiva una schede anagrafiche, tesseramento e colloqui per i nuovi utenti

Anche le docce sono collegate all'accompagnamento presso Servizi Specialistici o strutture di accoglienza, anche in collaborazione con il Servizio Sociale per situazioni singole e in particolare quest'anno ha prodotto una collaborazione con la Farmacia Comunale di Rho con possibilità di segnalazione di situazioni di disagio per la consegna gratuita di farmaci (invio da parte dei medici dell'ambulatorio di medicina di base o degli operatori del progetto).

Quest'anno è stata Attivata una Segreteria "grave emarginazione" in sede alla Cooperativa "Intrecci" con il seguente orario dal lunedì al venerdì h.9.15/11.30 e h.14.00/15.30.

Inoltre è stato attivato uno sportello di aiuto alla compilazione del modulo relativo al Progetto "Alziamo la testa" della Provincia di Milano in aiuto alle famiglie disagiate: 33 domande compilate ed inviate, 30 copie stampate e consegnate, 30 ore di consulenza telefonica (circa 130 persone raggiunte).

Da un punto di vista quantitativo:

ATTIVITÀ	NUMERO UTENTI RAGGIUNTI
"Un posto a Tavola" (servizio mensa)	totale persone beneficiarie del servizio 357
	totale passaggi 1063
	nuovi utenti 195
"Oltre il diritto" (servizio ambulatorio di medicina di base e pediatria)	nuovi utenti 76
"Segreteria grave emarginazione"	richieste di consulenza, accompagnamento, orientamento da parte dei Servizi Sociali 11
	utenti ricevuti per la compilazione del modulo "Alziamo la Testa" 33
"Occupati!"	nessuna attivazione
"DocciAmica"	nuovi utenti 29

LAVORO DI RETE	
Inserimenti in comunità	Lavoro di collaborazione con Servizi Sociali e i Servizi territoriali sulle dipendenze, nella stesura e nella realizzazione di progetti educativi individuali di persone con forte disagio per i quali è stato necessario pensare un percorso di comunità. Inserimenti a cui si è collaborato, a volte anche accompagnando la stessa persona presso la struttura.
Segnalazioni	Si è chiesto in più occasioni l'intervento dell'educatore da parte degli operatori dei Servizi Sociali del territorio ed enti privati (Centri Ascolto Caritas) per accompagnamenti presso Servizi Specialistici (NOA, CPS, Servizi Sociali, Centro Anziani) e la collaborazione durante i colloqui conoscitivi con la persona per un'individuazione del progetto individuale. Si è collaborato con i Servizi Sociali dei Comuni di: Rho, Lainate, Pregnana Milanese, Vanzago, Cornaredo, Nerviano, Parabiago, Gallarate, Settimo Milanese, Garbagnate e i Servizi della Caritas Cittadina di Rho (Centri d'Ascolto).
Collaborazioni	Lavoro di rete con i Servizi Specialistici (NOA, SERT, CPS) di riferimento della persona, al fine di aiutare e seguire il percorso intrapreso dall'interno, anche nel periodo in cui la stessa ha usufruito dei servizi offerti dal progetto in quanto luoghi di monitoraggio.
Equipe	Si è scelto di lavorare in equipe per strutturare maggiormente l'organizzazione del lavoro, al fine di armonizzare meglio le realtà che animano il progetto (professionali e del mondo del volontariato) e gli interventi messi in atto. Riunioni di equipe ogni 14 giorni il venerdì pomeriggio.

### 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

### **3.4.3. PROGETTO SENZA FRONTIERE (L. 40/98)**

#### *LA MISSION*

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'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, i processi e le attività tipiche 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 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. Gli attori che intervengono nel processo sono:

- 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 DEL 2009

Ogni anno un piano operativo stabilisce il volume degli interventi da attuare e i risultati da raggiungere nell'anno.

	2009	2008
<b>Comuni coinvolti</b>	8 (Arese, Cornaredo, Lainate, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Rho, Settimo M.se e Vanzago)	8 (Arese, Cornaredo, Lainate, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Rho, Settimo M.se e Vanzago)
Minori seguiti (1)	118	
Plessi scolastici coinvolti	28	30
Laboratori attivati (gruppi di lavoro)	40	
Ore effettuate: di facilitazione	2.417 <b>(1)</b>	2.417
di mediazione	46	46

**Nota (1):** sono esclusi dalle rilevazioni i laboratori estivi

### LE FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE

	2009
Coordinatore	1
Facilitatori linguistici	9
Mediatori culturali	6
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>

### 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.

## IV. RISORSE ECONOMICHE

Il presente capitolo, volutamente riassuntivo, si propone l'obiettivo di fare una sintesi e ricomporre ad unità, cioè a valore economico complessivo della produzione dei servizi SER.CO.P., quanto analizzato nel dettaglio per i singoli servizi; restituire insomma lo sguardo d'insieme rispetto all'azienda dopo avere analizzato nel dettaglio il valore di ogni servizio.

L'ammontare totale del valore della produzione risulta essere per il 2009 pari a € 7.415.925,48 suddiviso come di seguito evidenziato.

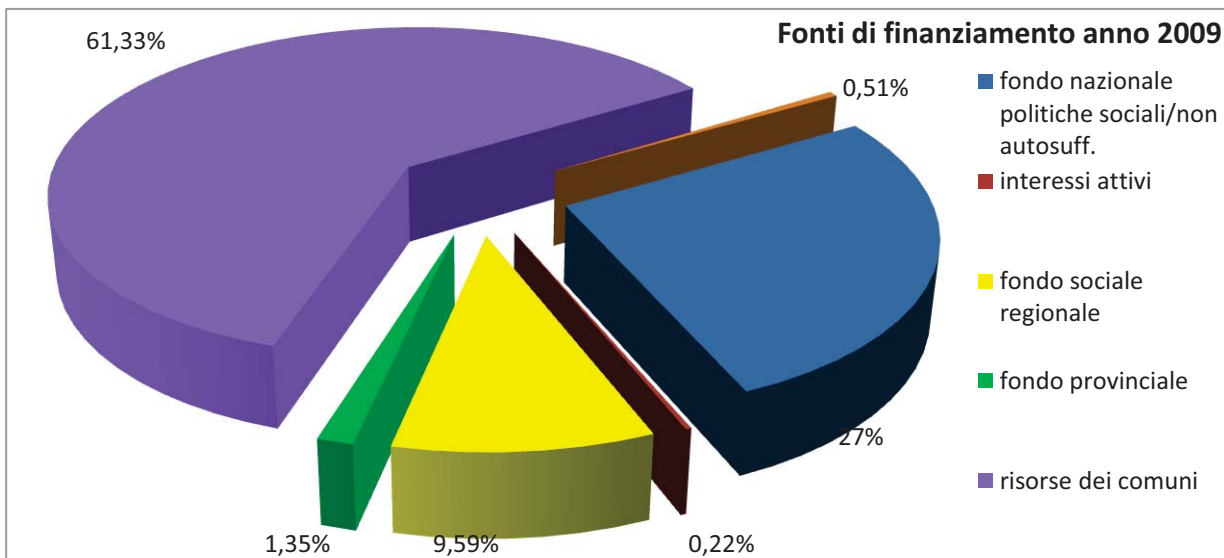
### 1. RICAVI DI ESERCIZIO

Nel grafico qui sotto viene rappresentata la composizione dei ricavi di SER.CO.P. per l'anno 2009

Ricavi d'Esercizio	anno 2009		anno 2008	
	valori	% su totale ricavi	valori	% su totale ricavi
fondo nazionale politiche sociali/non autosufficienze	2.002.550,69	27,00%	943.164,86	32,58%
fondo sociale regionale	711.274,28	9,59%	340.022,18	11,74%
fondo provinciale	100.000,00	1,35%	82.500,00	2,85%
risorse dei comuni	4.548.113,64	61,33%	1.511.152,73	52,20%
Interessi attivi	16.188,29	0,22%	18.208,55	0,63%
fondazione Cariplo	37.798,58	0,51%		0,00%
<b>totale ricavi</b>	<b>7.415.925,48</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.895.048,32</b>	<b>100,00%</b>

Vengono riportati i dati del 2009 a confronto con quelli dell'anno precedente: i valori assoluti dei due anni non sono confrontabili poiché SER.CO.P. ha iniziato ad operare a metà del 2008; risulta tuttavia interessante il confronto percentuale della composizione dei ricavi cioè il peso delle diverse fonti di finanziamento. Tale confronto evidenzia una marcata riduzione del contributo derivante dal fondo nazionale politiche sociali (pari al 5,58%), che è in linea con la tendenza ad una progressiva riduzione del fondo nazionale. La contrazione del fondo sociale regionale è invece dovuta a normali oscillazioni e aggiustamenti nella distribuzione del fondo a livello di ambito e non risulta correlata ad una contrazione della fonte.

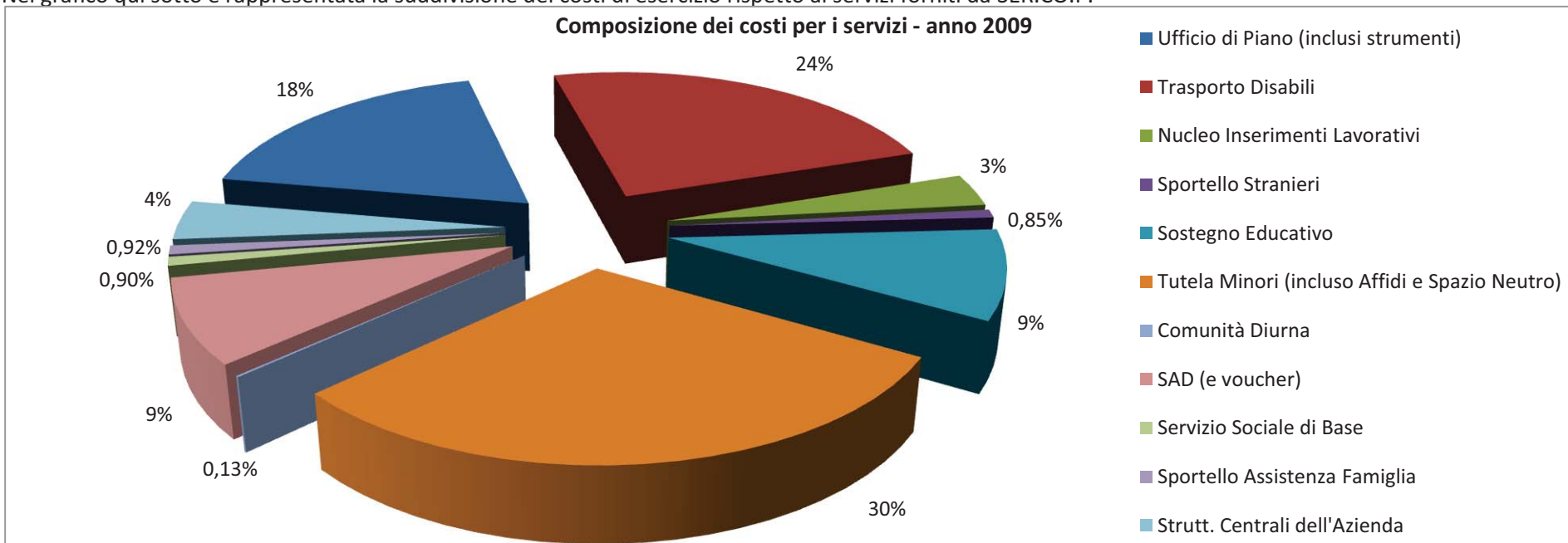
L'esito generale degli andamenti delle diverse risorse esterne ai comuni, tutte in fase di contrazione, denota in sintesi un contributo percentuale a carico dei comuni che si incrementa del 9,13% rispetto all'anno 2008.



La presenza delle risorse derivanti da fondazione Cariplo ascrivibili al “progetto affidi” non rappresenta certo una forza in grado di costituire una alternativa agli altri ricavi, anche se nell’anno 2010 si assisterà ad un incremento di tale fonte.

## 2. COSTI DI ESERCIZIO

Nel grafico qui sotto è rappresentata la suddivisione dei costi di esercizio rispetto ai servizi forniti da SER.CO.P.



Si nota che l'attività di SER.CO.P. è in termini di valore della produzione centrata su tre principali servizi: tutela minori, trasporto disabili e strumenti derivanti da fondo nazionale (ass. cura e leggi settore), che insieme assommano circa il 70% del fatturato.

SERVIZIO	anno 2009		anno 2008		Delta % 08-09
	Valore	% sul totale costi	Valore	% sul totale costi	
Ufficio Di Piano	105.510,86	1,42%	37.334,33	1,29%	0,13%
Assegno Cura /Leggi Settore	1.254.641,93	16,92%	519.825,01	17,96%	-1,04%
Trasporto Disabili	1.762.707,82	23,77%	515.779,98	17,82%	5,95%
Nucleo Inserimenti Lavorativi	251.001,56	3,38%	77.978,19	2,69%	0,69%
Sportello Stranieri	63.168,00	0,85%		0,00%	0,85%
Assistenza Domiciliare Educativa	676.315,42	9,12%	221.390,33	7,65%	1,47%
Tutela Minori	2.003.404,72	27,01%	932.801,28	32,22%	-5,21%
Servizio Affidi	146.053,00	1,97%	67.466,50	2,33%	-0,36%
Spazio Neutro	71.596,76	0,97%	43.517,40	1,50%	-0,54%
Comunità Diurna	9.843,60	0,13%		0,00%	0,13%
Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili	637.361,40	8,59%	257.495,86	8,89%	-0,30%
Servizio Sociale Di Base	66.524,39	0,90%	13.804,89	0,48%	0,42%
Sportello Badanti	68.028,02	0,92%	8.733,34	0,30%	0,62%
Oneri Centrali	299.768,00	4,04%	198.921,21	6,87%	-2,83%
<b>Totale</b>	<b>7.415.925,48</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.895.048,32</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>

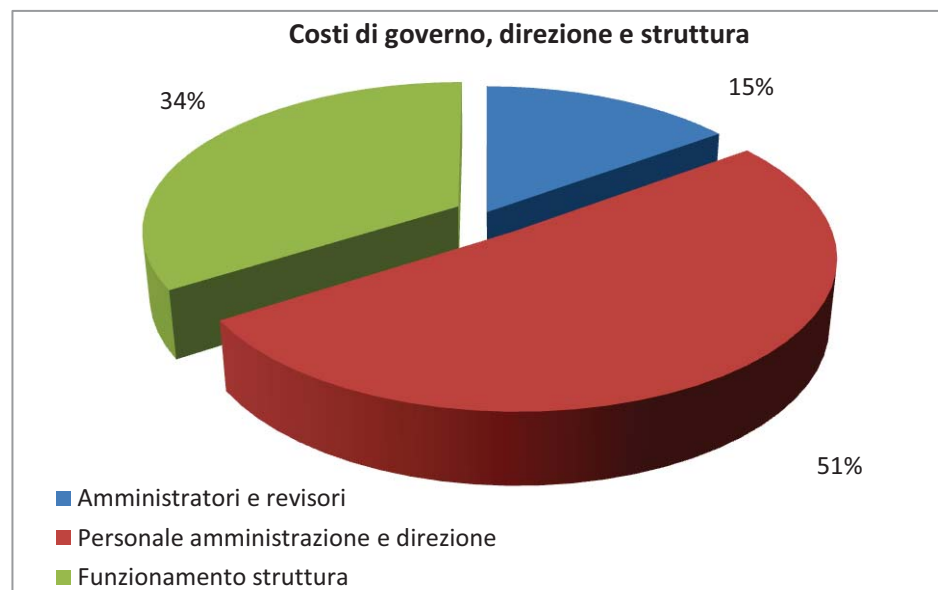
Il confronto con i dati dell'anno precedente evidenzia esaminando esclusivamente le percentuali (in termini assoluti non avrebbe senso dato che SER.CO.P. ha iniziato ad operare solo a metà del 2008) evidenzia che il servizio tutela minori ha ridotto in modo importante la sua incidenza sul totale (-5,21%): ciò è dovuto alla riduzione della quota di allontanamenti che costituiscono la quota principale del costo del servizio. Nello stesso modo è aumentata l'importanza del servizio trasporto disabili, che ha notevolmente incrementato il numero di utenti e che rappresenta uno dei maggiori punti di attenzione di SER.CO.P.

Da sottolineare invece il dato positivo della decisa riduzione percentuale (-2,83%) degli oneri centrali, che nel 2009 rappresentato solo il 4% del valore prodotto da SER.CO.P., a testimonianza della volontà e dello sforzo costante teso al contenimento dei costi di struttura. Questa non è dovuta esclusivamente ad una contrazione dei costi, bensì anche ad un aumento del volume e del valore dei servizi gestiti con la medesima struttura di supporto. Si può quindi ascrivere ad una maggiore produttività ed efficienza della struttura che non ha subito alcun incremento (ad esempio di organico) pur avendo notevolmente incrementato i volumi di servizio gestiti.

### **3. COSTI DI GOVERNO DIREZIONE E STRUTTURA**

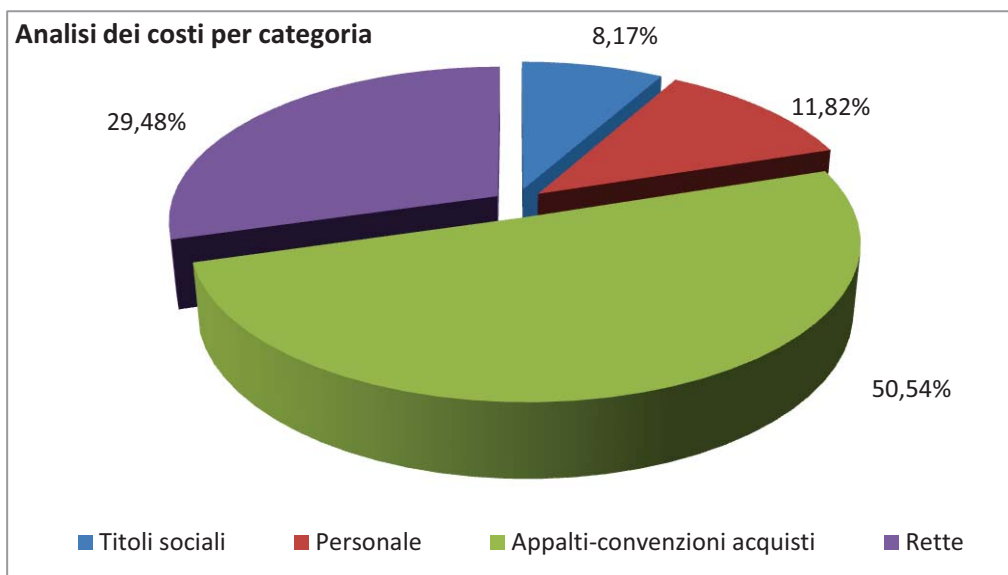
Nel grafico qui sotto sono riportati i costi di governo, del personale di amministrazione e direzione e i costi propriamente di struttura.

Questo al fine di fornire un ulteriore contributo di trasparenza rispetto alle voci che compongono gli oneri centrali: ciò significa che il 4% dei costi generali risulta così composto:



### **4. COSTI PER CATEGORIE DI SPESA**

È interessante infine analizzare i costi suddivisi per categorie di spesa, come evidenziato dalla torta seguente.



Tale composizione mostra una assoluta preponderanza degli interventi esternalizzati, che, tra appalti e affidamenti di servizi, rette e convenzioni supera l'80% del fatturato. La quota restante è rappresentata per circa un 8% da titoli sociali (buoni e voucher) e per quasi il 12 % da personale diretto (servizio tutela e costi di trasporto).

L'analisi di questi dati fornisce una misura della vocazione strategica di SER.CO.P., da cui consegue l'orientamento organizzativo dell'azienda: a fronte della gestione prevalentemente diretta di un servizio strategico come la tutela dei minori, si ha una struttura di personale proprio, estremamente snella, prevalentemente orientata al coordinamento e alla valutazione/controllo dei servizi erogati, alla quale si affianca la vocazione programmatoria (ufficio di piano) e progettuale.