

4.3 AREA ANZIANI



4.3.1. 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.

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.

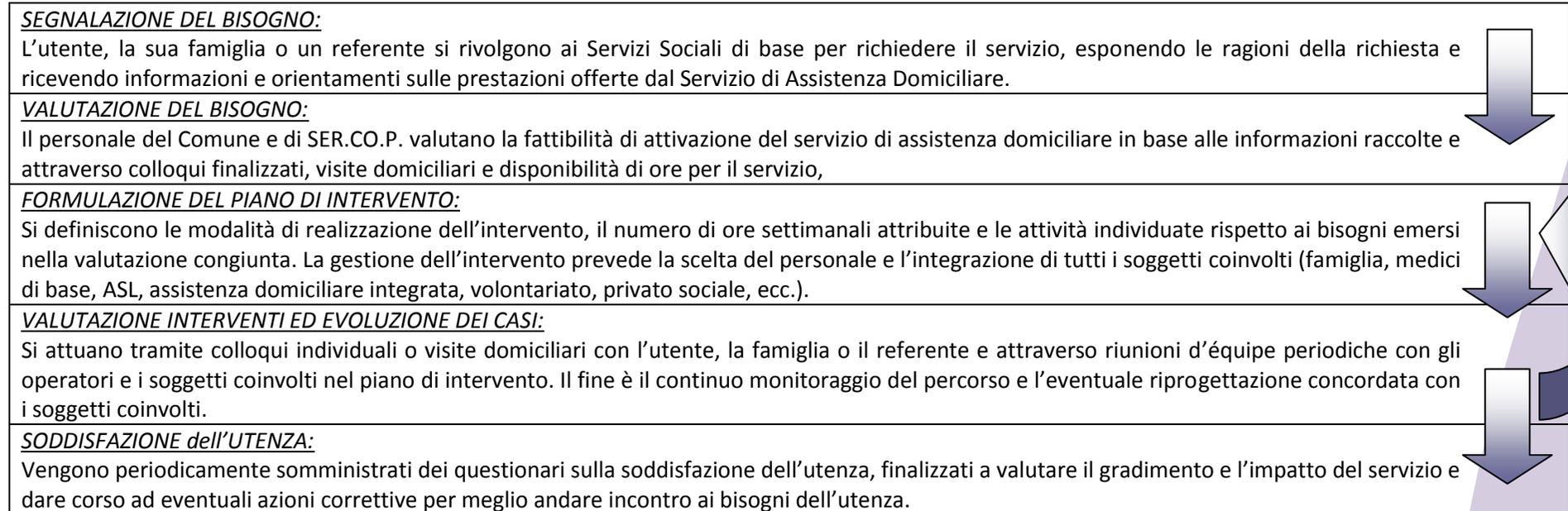
IL PROCESSO DI LAVORO

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



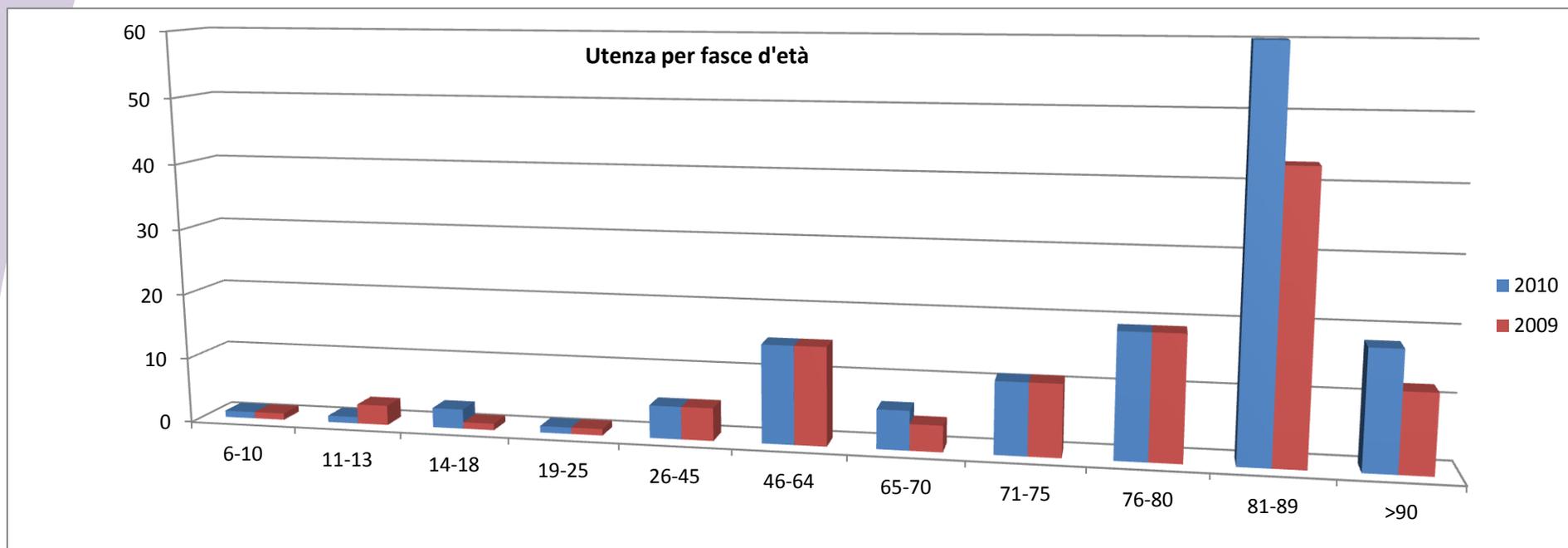
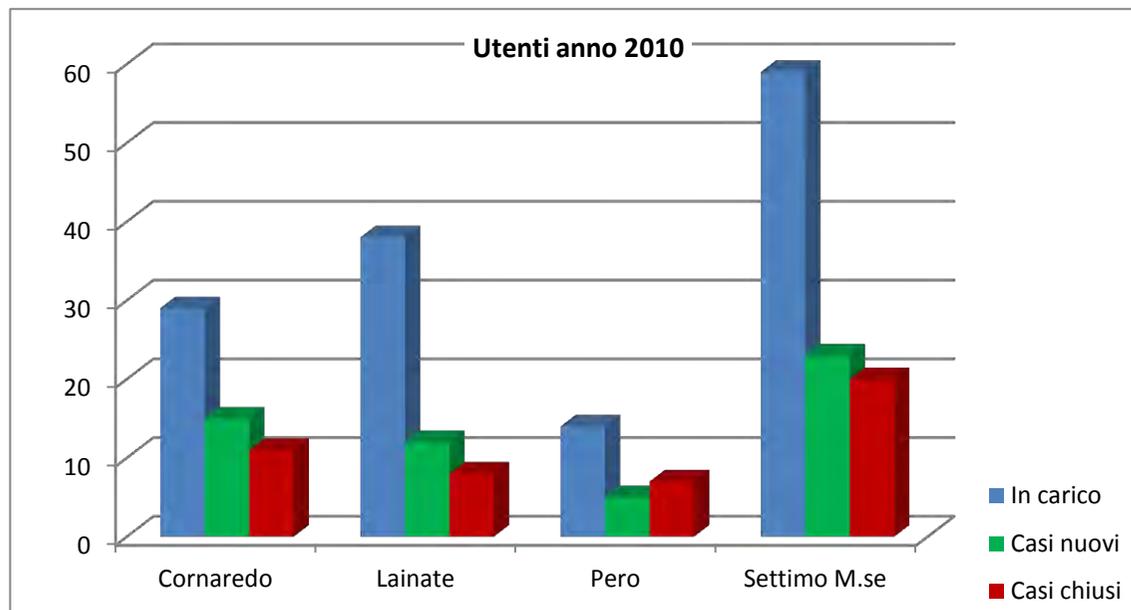
I RISULTATI DEL 2010

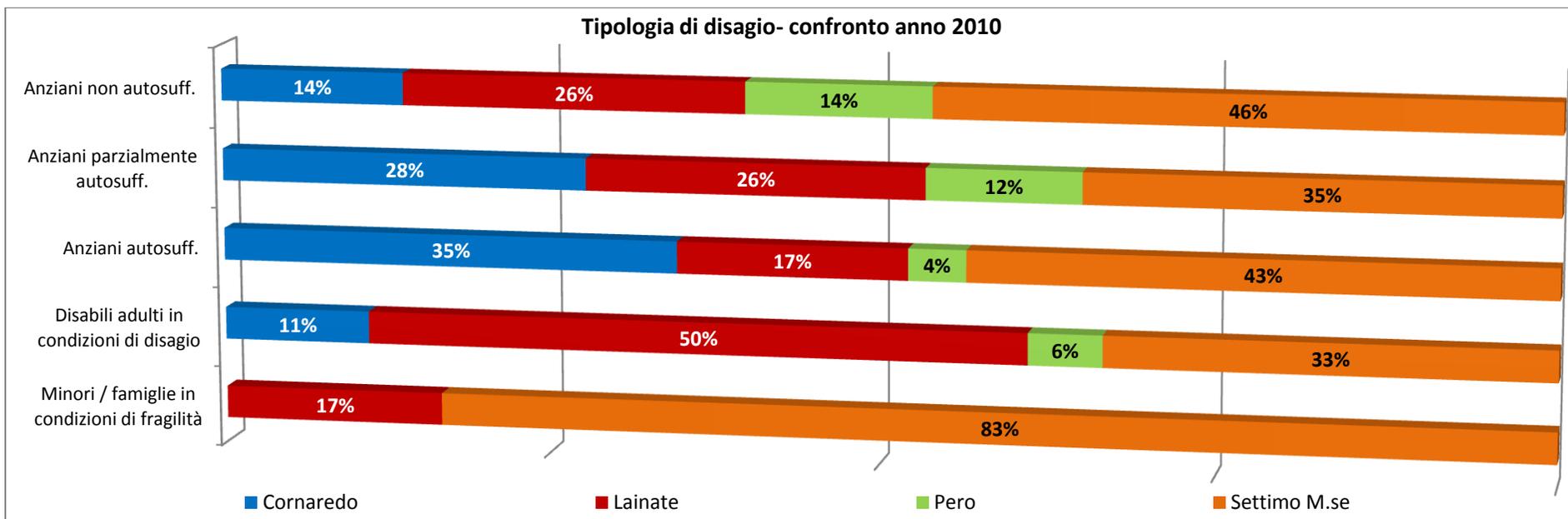
- superamento della frammentarietà del servizio attraverso modalità omogenee di attivazione degli interventi;
- gestione e controllo dei volumi di attività del servizio attraverso report aggiornati;
- costruzione di modalità per favorire l'integrazione operativa per la gestione del servizio e i servizi sociali di base (area anziani e disabili);
- monitoraggio, con valutazioni periodiche, dei progetti di intervento in carico
- indagine presso gli utenti sull'andamento del servizio attraverso la somministrazione del questionario di gradimento;
- incontri regolari con i referenti comunali per verifica in corso sull'andamento del SAD.

L'ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

L' UTENZA

| Utenti del servizio | | | |
|---------------------|------|------|--------------------|
| | 2010 | 2009 | 2008 (sett-dic) |
| In carico | 140 | 115 | 86 |
| Nuove attivazioni | 55 | 40 | - |
| Disattivazioni | 46 | 28 | - |



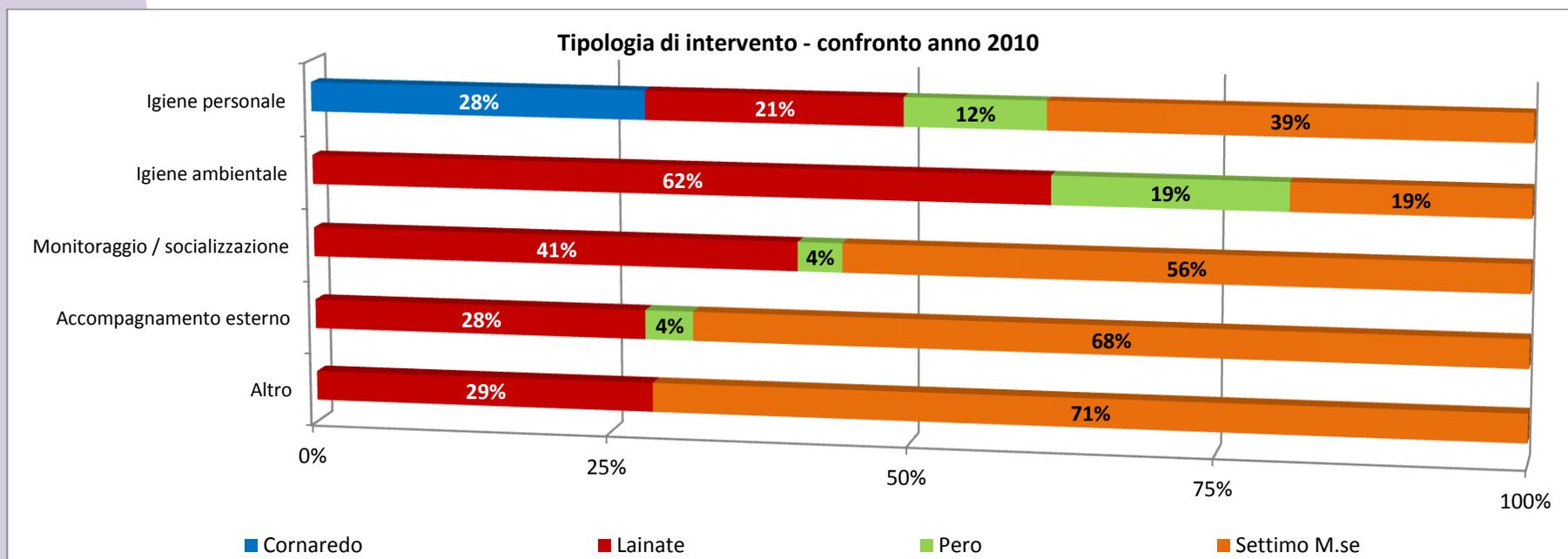


TIPOLOGIA DI PROGETTO

| | Cornaredo | | | Lainate | | | Pero | | | Settimo M.se | | | TOT | | |
|--------------------------------|-----------|------|------|---------|------|------|------|------|------|--------------|------|------|------|------|------|
| | 2010 | 2009 | 2008 | 2010 | 2009 | 2008 | 2010 | 2009 | 2008 | 2010 | 2009 | 2008 | 2010 | 2009 | 2008 |
| Igiene personale | 29 | 25 | 14 | 22 | 21 | 14 | 12 | 9 | 9 | 40 | 26 | 19 | 103 | 81 | 56 |
| Igiene ambientale | 0 | 0 | 0 | 16 | 20 | 18 | 5 | 7 | 3 | 5 | 3 | 1 | 26 | 30 | 22 |
| Monitoraggio / socializzazione | 0 | 0 | 0 | 11 | 5 | 20 | 1 | 1 | 4 | 15 | 14 | 17 | 27 | 20 | 41 |
| Accompagnamento esterno (1) | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 17 | 17 | 10 | 25 | 24 | 10 |
| Altro (2) | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 5 | 4 | 4 | 7 | 4 | 7 |

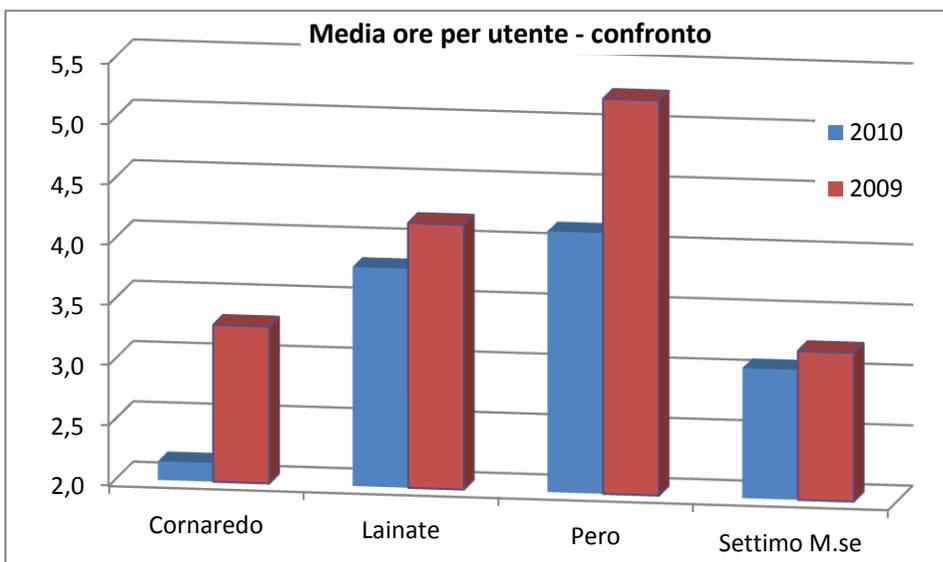
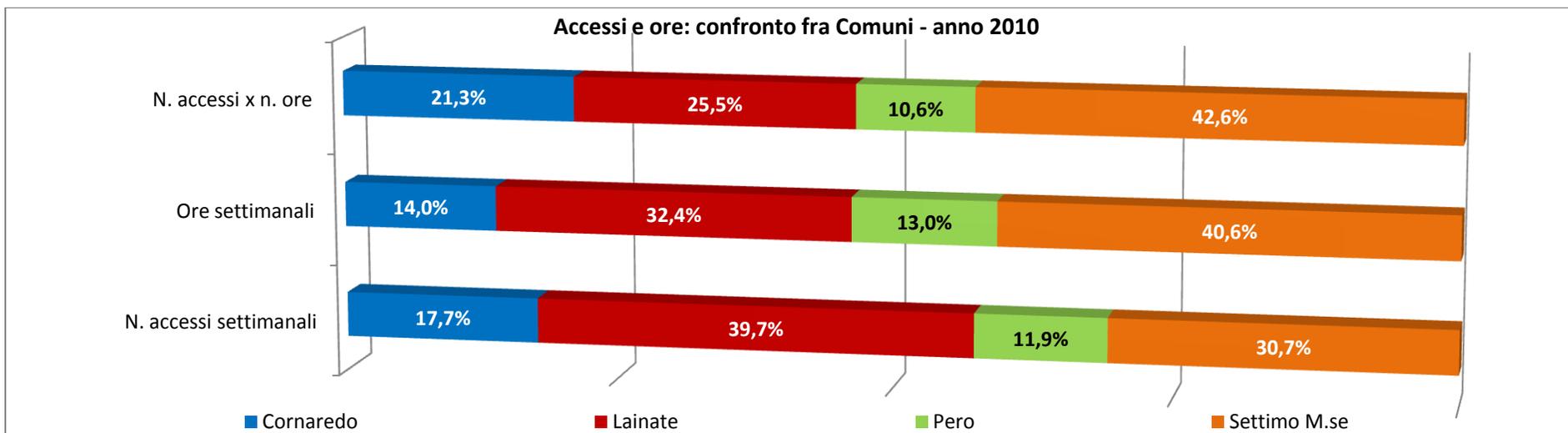
NOTA (1): si intendono gli accompagnamenti a visite, a far la spesa, commissioni ecc

NOTA (2): nel 2008, preparazione e assistenza al pasto



INTENSITÀ DI ASSISTENZA (IN BASE ALLE ORE DA PROGETTO)

| COMUNE | 2010 | | 2009 | | 2008 (SET-DIC) | |
|---------------|---------------------------|-----------------|---------------------------|-----------------|---------------------------|-----------------|
| | n. di accessi settimanali | ore settimanali | n. di accessi settimanali | ore settimanali | n. di accessi settimanali | ore settimanali |
| Cornaredo | 62,5 | 62,5 | 85 | 82,5 | 55 | 55 |
| Lainate | 140 | 145 | 141 | 151 | 117 | 124,5 |
| Pero | 42 | 58,25 | 42 | 58 | 41 | 55,75 |
| Settimo M.se | 108,5 | 181,5 | 87 | 139 | 75 | 166,75 |
| TOTALE | 353 | 447,25 | 355 | 430,5 | 288 | 402 |

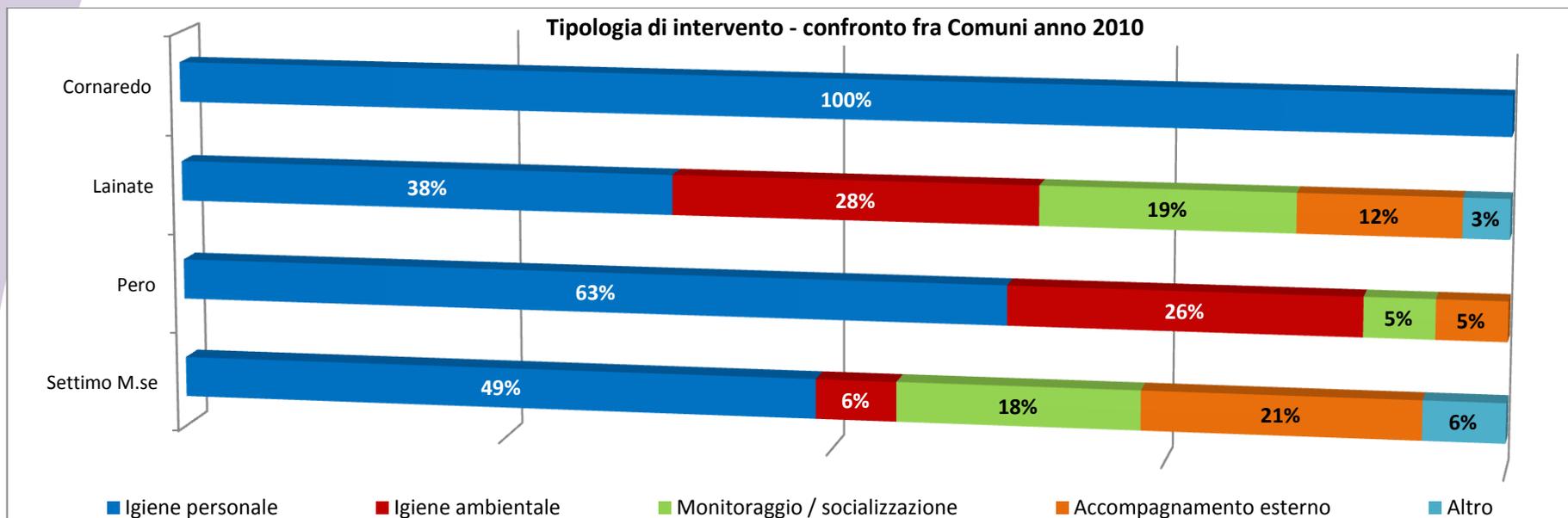
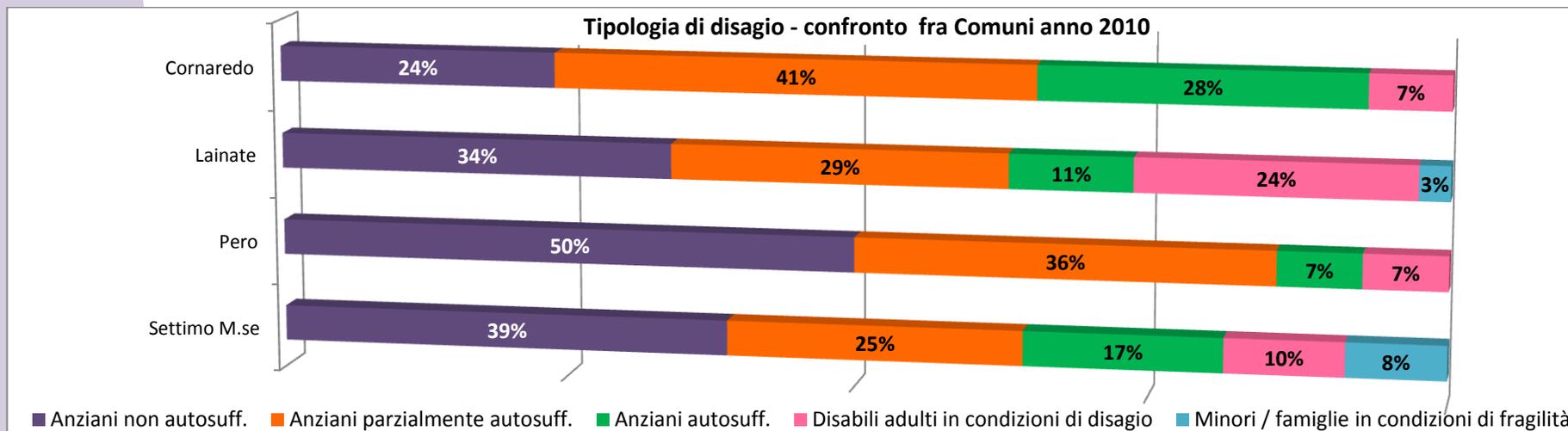


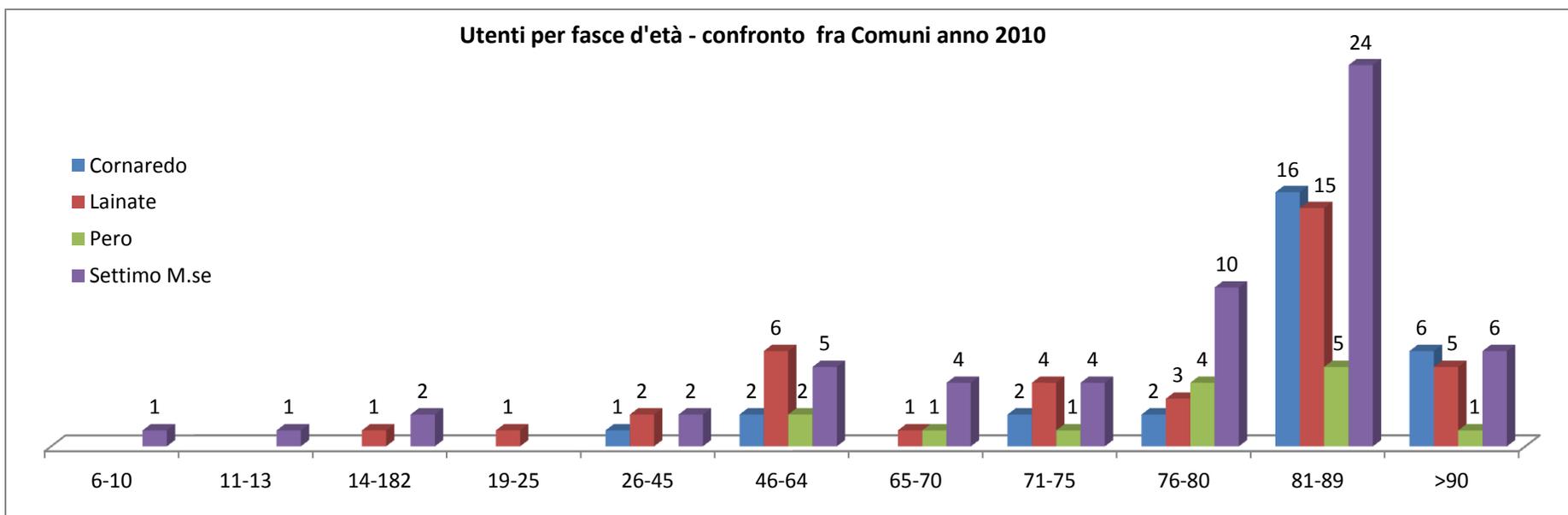
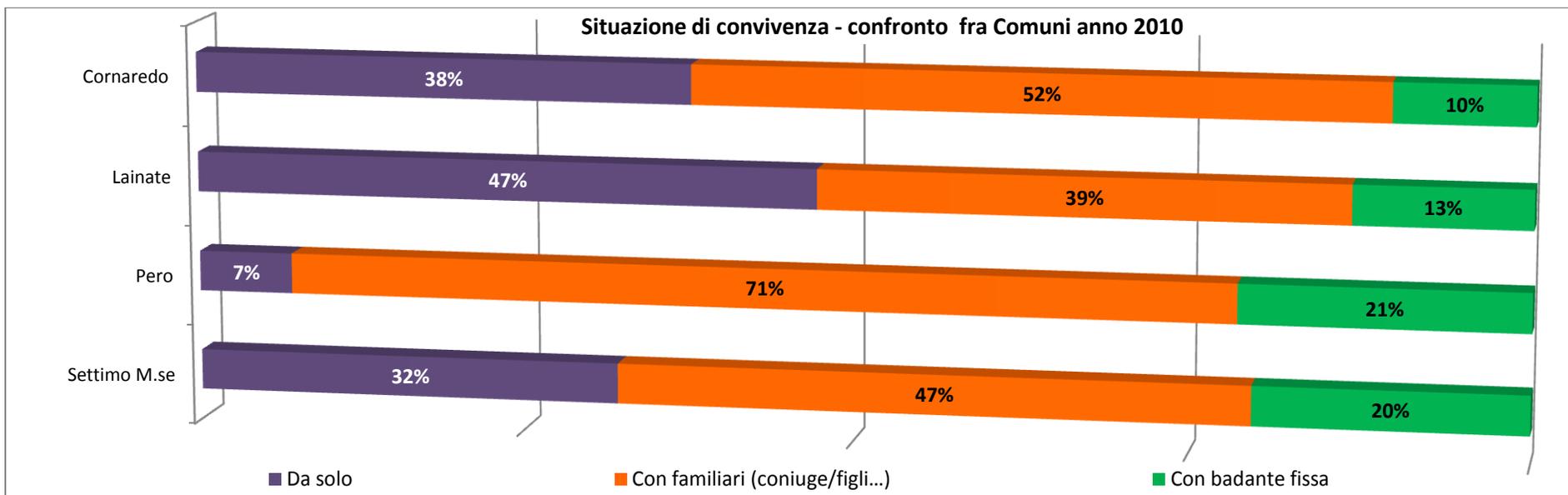
SERVIZIO DISTRIBUZIONE PASTI

| COMUNE | 2010 | | 2009 | | 2008 (sett-dic) |
|------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------------|
| | n. di utenti | di cui invalidi | n. di utenti | di cui invalidi | n. di utenti |
| Cornaredo | 47 | 28 | 40 | 20 | 23 |
| Lainate | 24 | 9 | 23 | 12 | 19 |
| Settimo M.se (1) | 38 | 16 | 39 (1) | 17 | / |
| TOTALE | 109 | 53 | 102 | 49 | 42 |

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

IL CONFRONTO FRA COMUNI





I PRINCIPALI PARTNER

Punto Service - cooperativa sociale a r.l., Caresananblot (VC)

Cooperativa Simone De Beauvoir, Milano

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 inoltre tramite l'affidamento esterno a due cooperative.

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 2010 DEL SERVIZIO

| RICAVI | 2010 | |
|--|-------------------|---------------|
| Contributi Fondo Sociale Regionale | 102.941,37 | 16,1% |
| Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali | / | / |
| Contributi Fondo Non Autosufficienza | 241.279,20 | 37,6% |
| Contributi dai Comuni | 296.963,77 | 46,3% |
| TOTALE | 641.184,34 | 100,0% |

| 2009 | |
|--|--------------------------|
| 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% |
| TOTALE | 637.361,40 100,0% |

| 2008 | |
|--|--------------------------|
| Contributi Fondo Sociale Regionale | 38.325,85 14,9% |
| Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali | 126.493,71 49,1% |
| Contributi Fondo Non Autosufficienza | / / |
| Contributi dai Comuni | 92.676,30 36,0% |
| TOTALE | 257.495,86 100,0% |

| COSTI ESERCIZIO | 2010 | |
|-----------------------------|-------------------|---------------|
| Coordinamento | 33.086,73 | 5,16% |
| Personale SAD | 353.322,6 | 55,1% |
| Voucher | 254.279,20 | 39,65% |
| Logistica e costi esercizio | 495,82 | 0,08% |
| TOTALE | 641.184,34 | 100,0% |

| | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 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% |
| TOTALE | 637.361,40 100,0% |

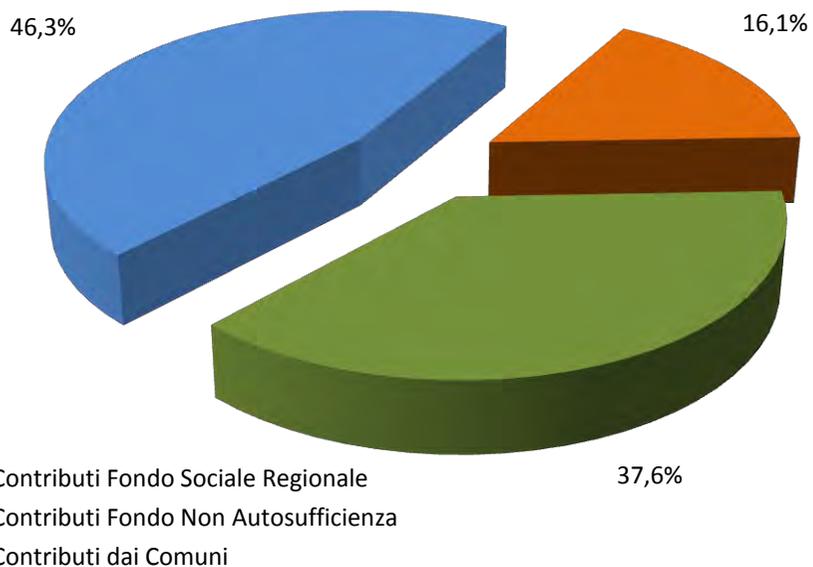
| | |
|-----------------------------|--------------------------|
| Coordinamento | 12.706,95 4,9% |
| Personale SAD | 117.113,72 45,5% |
| Voucher | 126.493,71 49,1% |
| Logistica e costi esercizio | 1.181,48 0,5% |
| TOTALE | 257.495,86 100,0% |

| COSTI PER COMUNE | 2010 | |
|------------------|-------------------|---------------|
| Cornaredo | 40.458,69 | 14,2% |
| Lainate | 81.163,24 | 28,6% |
| Pero | 30.901,04 | 10,9% |
| Settimo M.se | 131.440,81 | 46,3% |
| TOTALE | 283.963,77 | 100,0% |

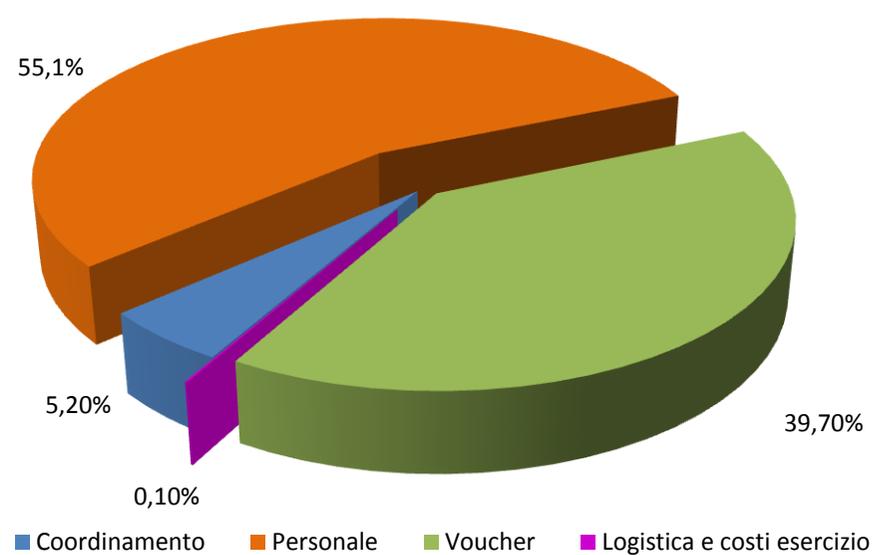
| | |
|---------------|--------------------------|
| Cornaredo | 43.172,12 14,3% |
| Lainate | 87.903,18 29,2% |
| Pero | 33.216,44 11,0% |
| Settimo M.se | 136.770,87 45,4% |
| TOTALE | 301.062,61 100,0% |

| | |
|---------------|-------------------------|
| Cornaredo | 11.460,97 12,4% |
| Lainate | 32.900,09 35,5% |
| Pero | 11.785,34 12,7% |
| Settimo M.se | 36.529,91 39,4% |
| TOTALE | 92.676,30 100,0% |

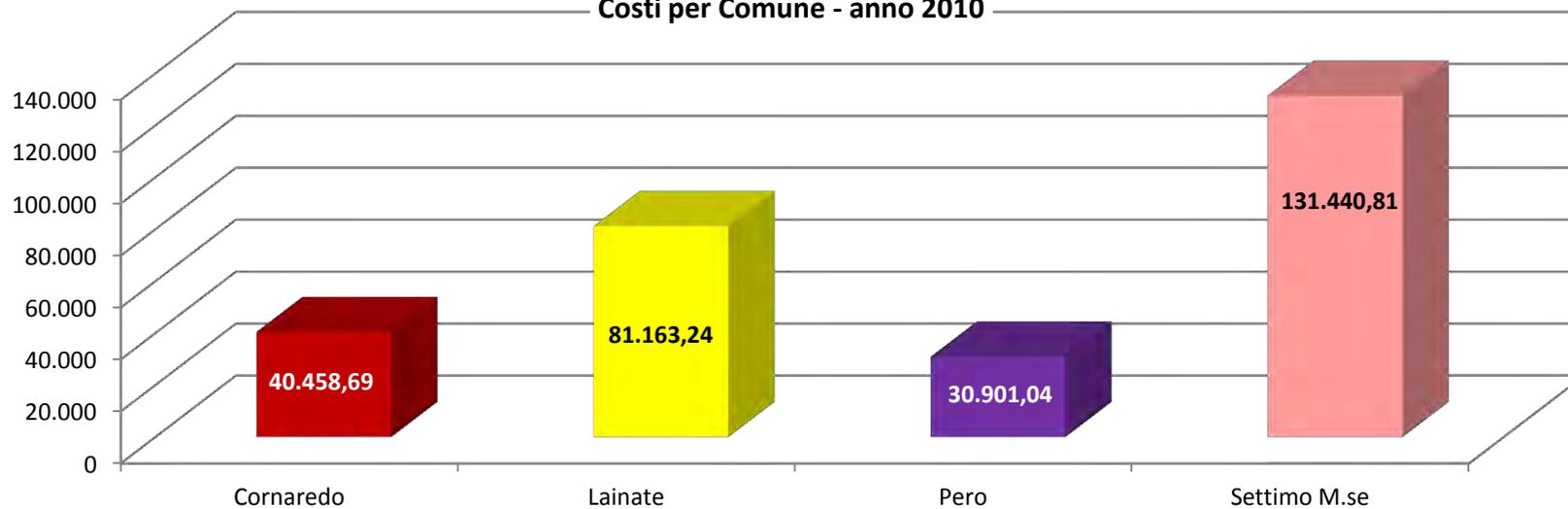
Canali di finanziamento - anno 2010



Costi d'esercizio - anno 2010



Costi per Comune - anno 2010



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 INVIANTI

SERVIZI SOCIALI DI BASE
DEI COMUNI

SERVIZIO PASTI CALDI

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

ENTI CHE PARTECIPANO SU APSETTI SPECIFICI

ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

4.3.2 SPORTELLO ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA

LA MISSION DEL SERVIZIO

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.

Dal 2008 lo sportello assistenza alla famiglia offre alle famiglie del territorio personale di cura e assistenza qualificato per l'anziano, supportando la scelta dell'assistente familiare e aiutandola a regolarizzare la posizione contrattuale della stessa.

| LE ATTIVITÀ TIPICHE | GLI OBIETTIVI |
|---|---|
| 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 delle Assistenti Familiari mediante abbinamento delle rispettive esigenze e bisogni | <ul style="list-style-type: none">• 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 |
| Ricerca e selezione del personale di assistenza di cura | <ul style="list-style-type: none">• 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;• 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 |
| Consulenza sul contratto di lavoro | <ul style="list-style-type: none">• 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 |
| Attività di raccolta delle domande di "buono sociale per la stabilizzazione dei contratti di lavoro delle Assistenti Familiari" | |

L'accesso al servizio è scandito dal susseguirsi di 4 step consecutivi che prevedono:

| | |
|---|---|
| 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 delle famiglie e offerta da parte degli Assistenti Familiari mediante abbinamento dei rispettivi esigenze e bisogni | |

RISULTATI DEL 2010

N. DI DOMANDE PERVENUTE

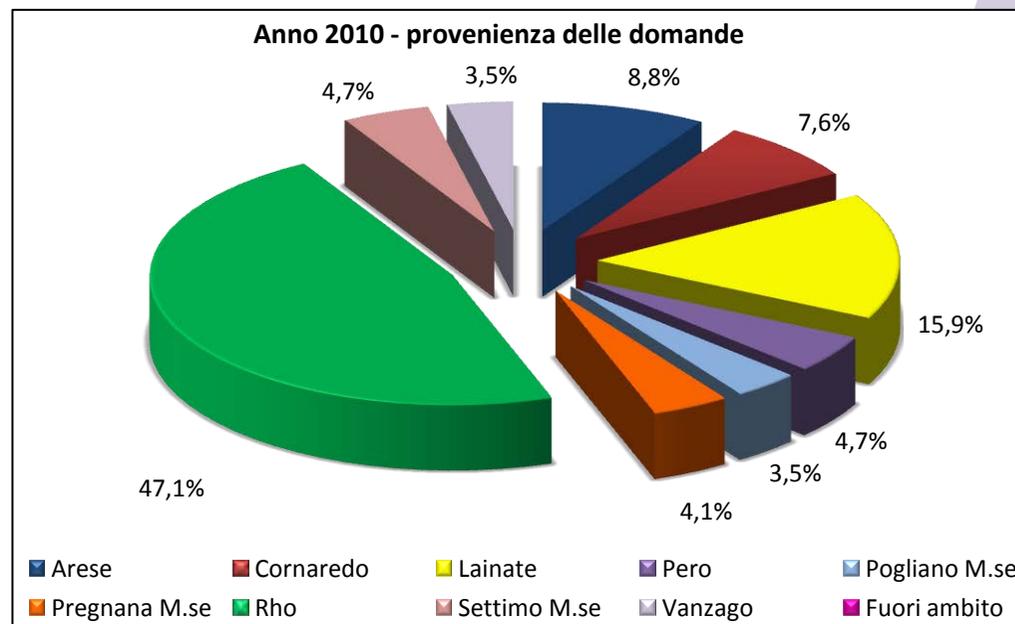
L'anno 2010 ha conosciuto una diversificazione della domanda di lavoro di cura da parte delle famiglie.

Prevalgono decisamente le richieste di badanti "conviventi" (24h) e "a ore".

La richiesta di personale di "sostituzione" indica la necessità di continuità del servizio e una certa fidelizzazione del cliente che per ogni esigenza continua a rivolgersi allo sportello.

Seppur con un minore impatto, lo Sportello ha iniziato a ricevere anche richieste non legate unicamente ai problemi dell'anziano ma che riguardano l'intero nucleo familiare (colf/baby sitter).

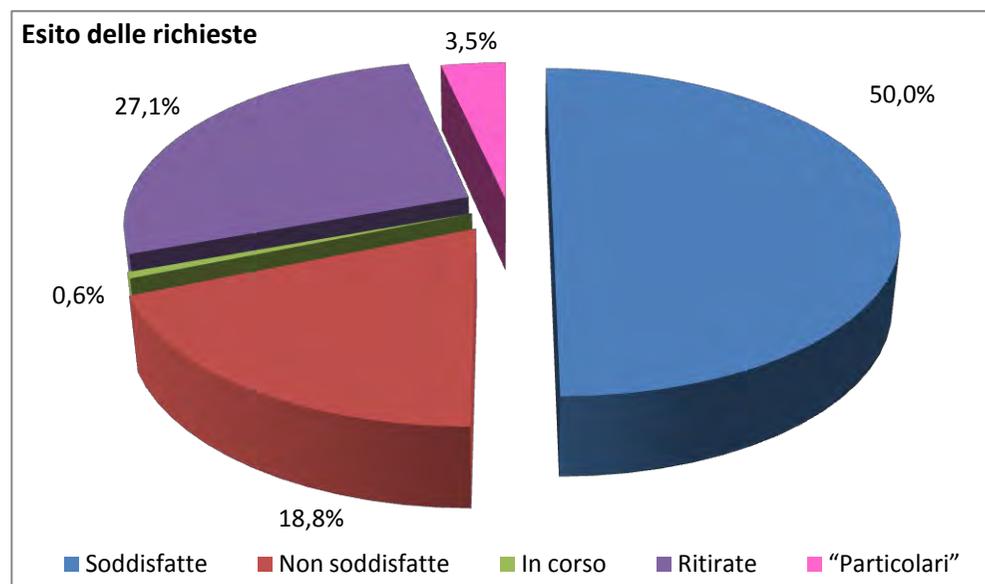
| COMUNE DI RESIDENZA | 2010 | 2009 | 2008 (ott-dic) |
|----------------------------------|------------|------------|-------------------|
| Arese | 15 | 28 | 2 |
| Cornaredo | 13 | 19 | 1 |
| Lainate | 27 | 50 | 9 |
| Pero | 8 | 10 | 2 |
| Pogliano M.se | 6 | 8 | 3 |
| Pregnana M.se | 7 | 3 | 1 |
| Rho | 80 | 99 | 13 |
| Settimo M.se | 8 | 15 | 1 |
| Vanzago | 6 | 8 | 2 |
| Richieste da Comuni fuori ambito | 0 | 1 | 2 |
| TOTALE | 170 | 241 | 36 |



| FIGURA RICHIESTA | n. di RICHIESTE PERVENUTE | | | n. di RICHIESTE SODDISFATTE | | |
|-------------------------------------|---------------------------|------------|-----------|-----------------------------|-----------|-----------|
| | 2010 | 2009 | 2008 | 2010 | 2009 | 2008 |
| Assistenti Familiari "fisse" 24 ore | 79 | 126 | 21 | 34 | 40 | 5 |
| Assistenti Familiari "a ore" | 46 | 84 | 12 | 22 | 31 | 7 |
| Assistenti Familiari "per la notte" | 6 | 5 | - | 4 | 0 | - |
| Colf | 11 | 15 | 2 | 9 | 12 | 2 |
| Baby-sitter | 8 | 11 | 1 | 3 | 5 | 0 |
| Sostituzione | 20 | - | - | 13 | - | - |
| TOTALE | 170 | 241 | 36 | 85 | 88 | 14 |

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

| ESITO delle RICHIESTE anno 2010 | n. |
|---|------------|
| Richieste soddisfatte | 85 |
| Richieste non soddisfatte (trovato da sé) | 32 |
| Richieste in corso | 1 |
| Richieste ritirate | 46 |
| Richieste "particolari" | 6 |
| TOTALE | 170 |



Altri interventi/servizi attivati ad integrazione della "Badante" nel 2010

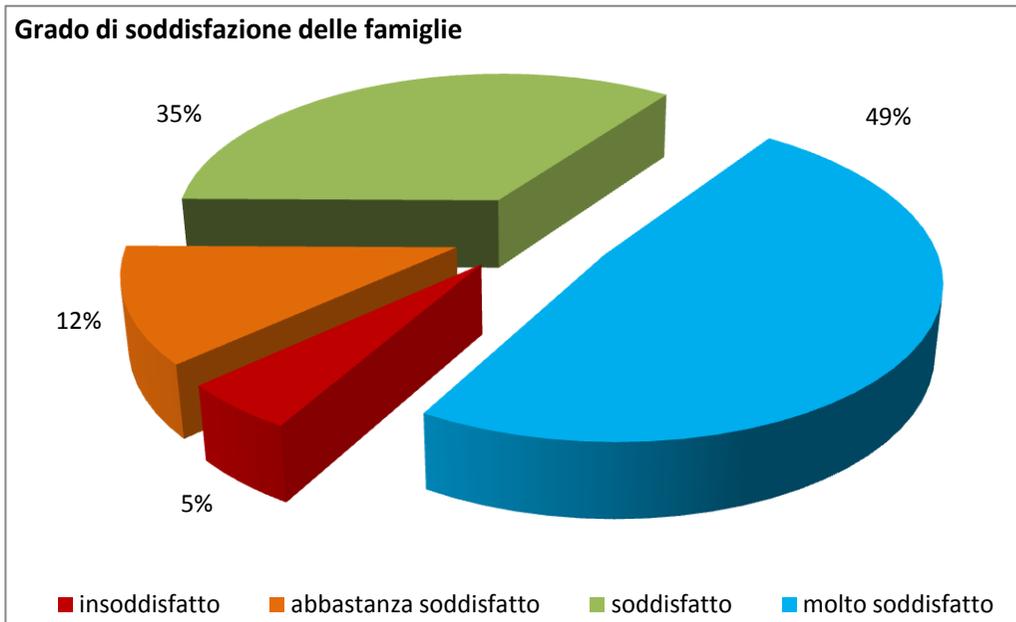
| Tipologia di intervento | n. |
|----------------------------------|-----------|
| Servizi Sociali | 6 |
| Servizio Assistenza Domiciliare | 7 |
| Telesoccorso | 1 |
| Assistenza Domiciliare Integrata | 7 |
| TOTALE | 21 |

MONITORAGGIO FAMIGLIA

L'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza è stata condotta su 87 famiglie (pari al 100% del bisogno soddisfatto)

| GRADO DI SODDISFAZIONE – sportello | 2010 | | 2009 | 2008 |
|------------------------------------|-------------------|-------------|------|------|
| | n. di valutazioni | % | % | % |
| insoddisfatto | 3 | 3,45% | 5% | 20% |
| abbastanza soddisfatto | 3 | 3,45% | 12% | 10% |
| soddisfatto | 3 | 3,45% | 35% | 40% |
| molto soddisfatto | 78 | 89,66% | 49% | 30% |
| TOTALE | 87 | 100% | | |

Come si evince dalla tabella, l'indice di gradimento del servizio da parte delle famiglie è buono sia per quanto riguarda l'attività di accoglienza da parte del personale dello sportello che per il "Personal Caregiver" inviato. Questo dato incoraggiante è supportato da una bassa percentuale di turn over del personale di cura rispetto a servizi simili presenti sul territorio.

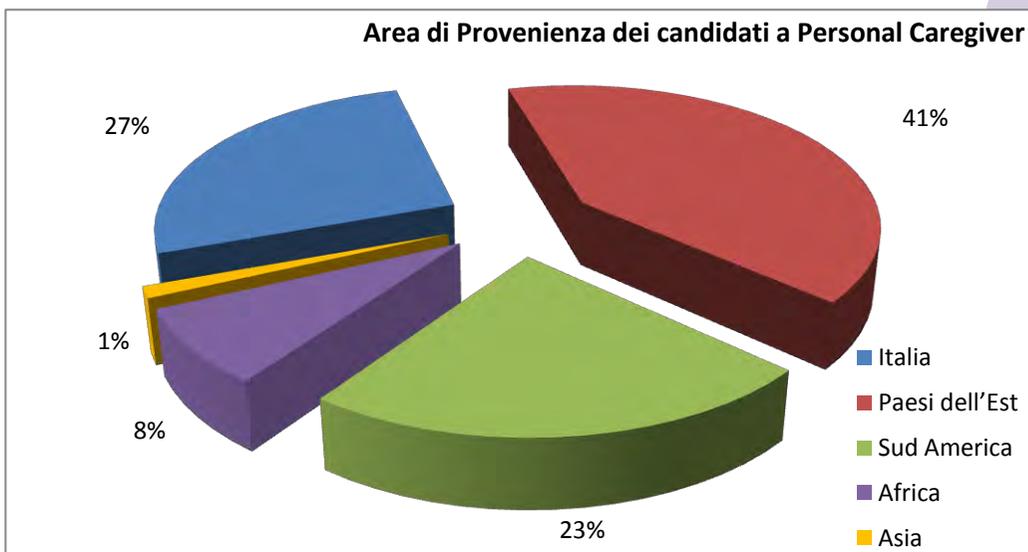


ASSISTENTI FAMILIARI

Gli aspiranti a Personal Caregiver che hanno presentato domanda possono esser caratterizzati per:

a) "macroaree etnico linguistiche" di provenienza del candidato/a

| Paese | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------|------------|------------|-----------|
| Italia | 83 | 90 | 15 |
| Paesi dell'Est | 128 | 107 | 18 |
| Sud America | 73 | 71 | 12 |
| Africa | 26 | 39 | 4 |
| Asia | 4 | 3 | 2 |
| TOTALE | 314 | 310 | 51 |



b) età e sesso dei candidati a Personal caregiver

| FASCIA D'ETÀ | ASPIRANTI | % |
|---------------|------------|-------------|
| < 30 | 66 | 21% |
| 30 - 35 | 35 | 11% |
| 35- 40 | 50 | 16% |
| 40 - 45 | 50 | 16% |
| > 50 | 113 | 36% |
| TOTALE | 314 | 100% |

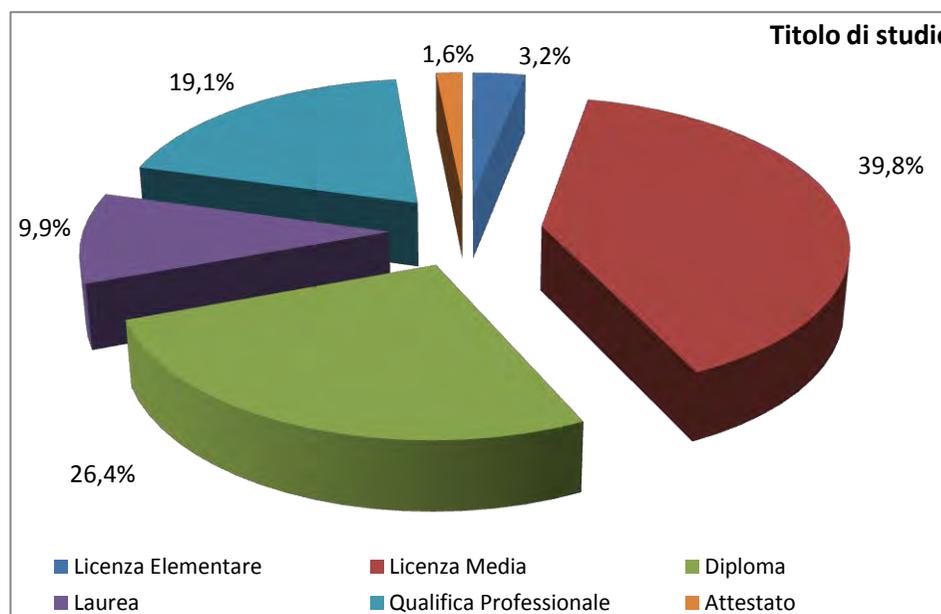
| MASCHI | FEMMINE |
|--------|---------|
| 19 | 295 |

Il personale di cura è caratterizzato da una forte presenza di “badanti” provenienti da paesi dell’Est, a cui seguono, con percentuali analoghe, Italiani e sudamericani. Altre richieste sono spesso legate alla necessità ed urgenza di trovare un lavoro piuttosto che ad un orientamento professionale, che invece caratterizza maggiormente le persone provenienti dall’Italia, dai Paesi dell’Est e dal Sud America.

L’età media del personale di cura è piuttosto elevata rispetto agli standard abituali per altre tipologie di lavori. Circa il 70% ha un’età dai 35 ai 55 anni con una prevalenza importante degli over 50. Assistiamo tuttavia ad una buona percentuale di giovani al di sotto dei 30 anni che vogliono dedicarsi a questo lavoro ed è da questo target che arrivano le maggiori richieste di formazione.

c) titoli di studio e/o requisiti aspiranti Personal Caregiver riconosciuti

| TITOLO | 2010 | | 2009 | 2008 |
|-------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | n. | % | % | % |
| Licenza Elementare | 10 | 3,2% | 1,6% | - |
| Licenza Media | 125 | 39,8% | 42% | 57% |
| Diploma | 83 | 26,4% | 33% | 25% |
| Laurea | 31 | 9,9% | 9,1% | 4% |
| Qualifica Professionale | 60 | 19,1% | 14% | 14% |
| Attestato | 5 | 1,6% | 0,3% | |
| TOTALE | 314 | 100% | 100% | 100% |



Complessivamente rileviamo un buon grado di soddisfazione dell'inserimento in famiglia da parte della badante. Questo elemento per gli operatori dello sportello è rilevante in quanto è garanzia di continuità di lavoro per il personale di cura e contemporaneamente di grande beneficio per la famiglia e la persona da curare.

Un discorso a parte meritano i rapporti di lavoro instaurati grazie all'attività di mediazione dello sportello: tutti gli inserimenti effettuati hanno la caratteristica di lavoro inquadrato regolarmente a tempo determinato o indeterminato. I tempi determinati sono solitamente legati a sostituzioni o a incarichi ad "ore", mentre prevalgono gli indeterminati per i "casi difficili" e per il personale assunto a "24 ore".

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

Dal 6 aprile 2009, è attivo il "BUONO BADANTI", un contributo economico per la stabilizzazione del contratto di lavoro delle Assistenti Familiari che arriva a coprire oltre il 70% circa degli oneri derivanti dalla normativa vigente.

La richiesta per tale contributo è da presentare allo sportello del Servizio, attrezzato per aiutare i richiedenti sia con le informazioni preliminari necessarie sia nell'iter burocratico.

Dal **01/01/2010** al **31/12/2010** risultano

- **363** richieste di informazioni da parte di famiglie del rhodense per l'erogazione del contributo. Va rilevato che la gran parte di queste, però non soddisfa tuttavia i requisiti stabiliti dal bando, sia a livello economico (ISEE superiore al limite fissato) che sostanziale (la persona da assistere non ha invalidità certificate). In alcuni casi la richiesta è stata inoltrata prima dell'assunzione della badante, ipotesi non contemplata dal regolamento;
- **114** informazioni relative ad altri servizi: pratiche sanatoria/cessione badanti, casi sociali (e non) ultra sessantenni che ricercano lavoro inviati dai servizi sociali o che si presentano spontaneamente, informazioni su servizi sociali/erogazione assegno economico, su pratiche INPS, sull'iter e le pratiche necessarie per la dichiarazione di invalidità, su contrattualistica/contributi/versamenti, permessi di soggiorno, trasporti per visite mediche disabili, graduatoria assegno di cura, aiuto nella compilazione documenti vari (es. idoneità alloggiativa), mediazione tra familiari e badante per problematiche contrattuali (retribuzione e orari diversi da quelli concordati inizialmente), richiesta di badanti a costo ridotto o gratis per problemi economici, etc;
- **17** integrazioni a completamento di richieste avanzate nel 2009 (consegna stipula contratto e documenti badante e consegna cedolini versamenti INPS);
- **57** domande (complete) per l'erogazione del "BUONO BADANTI 2010" regolarmente presentate.

I DATI ECONOMICI 2010 DELLO SPORTELLO DI ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA

| RICAVI | 2010 | |
|--|-------------------|---------------|
| Contributi Fondo Sociale Regionale | / | / |
| Contributi da Provincia | 25.000 | 18,7% |
| Contributi Fondo Non Autosufficienza | 108.866,02 | 81,3% |
| Contributi dai Comuni | / | / |
| TOTALE | 133.866,02 | 100,0% |
| COSTI ESERCIZIO | | |
| Convenzione | 41.920,00 | 31,31% |
| costi esercizio | 480,00 | 0,36% |
| Erogazione Buono per Regolarizzazione Assistenti Familiari | 91.466,00 | 68,33% |
| TOTALE | 133.866,02 | 100,0% |

4.3.3 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

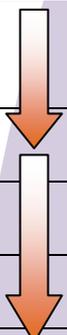
Erogazione di un buono economico mensile del valore massimo di € 260,00.

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

| | |
|---|--|
| <u>APPROVAZIONE DELLE "MODALITÀ DI EROGAZIONE DELL'ASSEGNO DI CURA"</u> 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. |  |
| <u>RACCOLTA DELLE DOMANDE</u> durante il periodo di apertura del bando i servizi sociali dei Comuni provvedono alla raccolta delle domande. | |
| <u>FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA</u> SER.CO.P. provvede a formulare la graduatoria d'ambito. | |
| <u>EROGAZIONE CONTRIBUTO ECONOMICO</u> SER.CO.P. provvede a erogare il contributo ai beneficiari. | |

I RISULTATI DEL 2010

Le richieste idonee presentate nel corso del 2010 sono state 152; il 43,4% dei richiedenti ha regolarmente fruito del buono. Il 25% degli utenti fruitori risultava essere già percettore dell'assegno di cura nell'anno 2009.

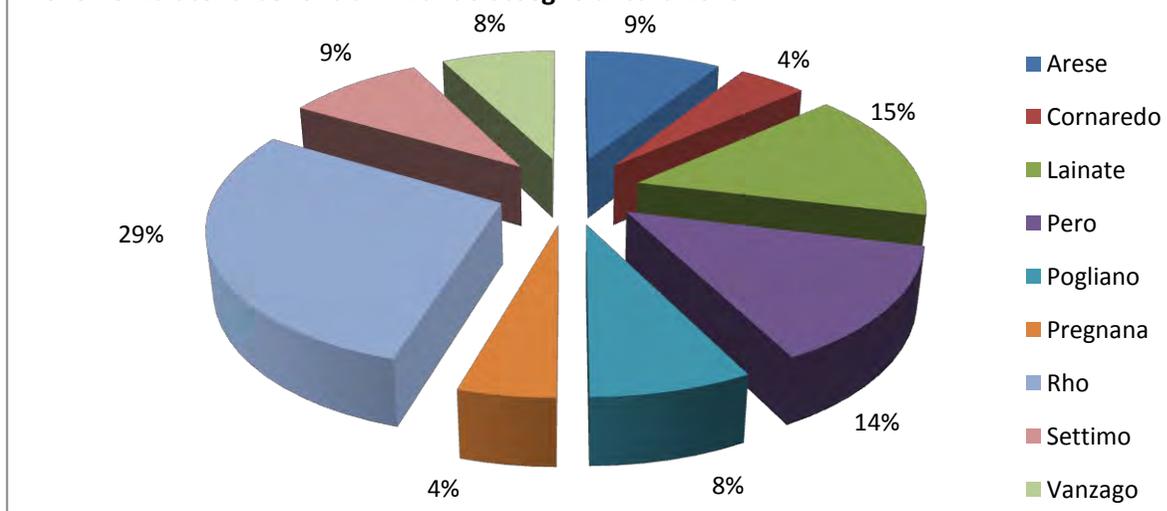
Rispetto all'anno precedente, come è possibile notare dal grafico sottostante, si è verificato un dimezzamento dei percettori del sostegno economico a causa:

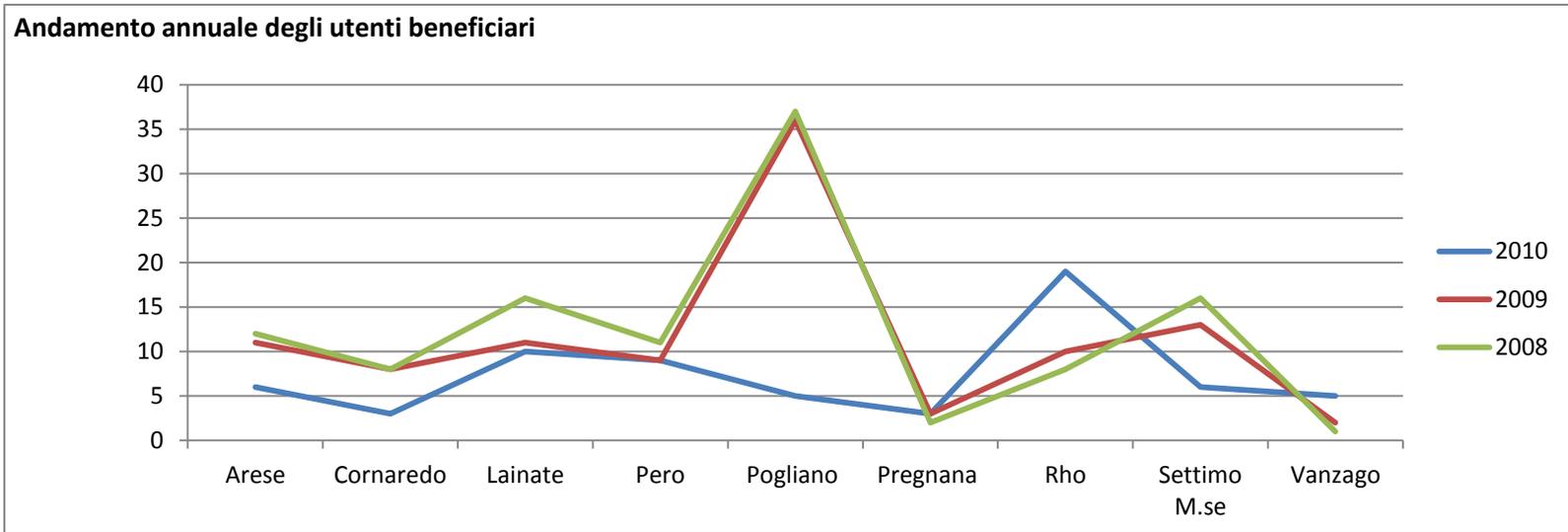
- della contrazione delle risorse economiche disponibili;
- della scelta di erogare un buono di un valore economico maggiore rispetto all'anno precedente per incidere maggiormente e con più efficacia sulle situazioni fragili presenti sul territorio

Inoltre dal mese di ottobre 2010, è stata bloccata la graduatoria di scorrimento della lista d'attesa. Tale scelta è stata determinata dall'incertezza delle risorse per l'anno in corso e dall'impossibilità di un ulteriore finanziamento della misura economica a sostegno del reddito.

| Comune | 2010 |
|---------------|-----------|
| Arese | 6 |
| Cornaredo | 3 |
| Lainate | 10 |
| Pero | 9 |
| Pogliano M.se | 5 |
| Pregnana M.se | 3 |
| Rho | 19 |
| Settimo M.se | 6 |
| Vanzago | 5 |
| TOTALE | 66 |

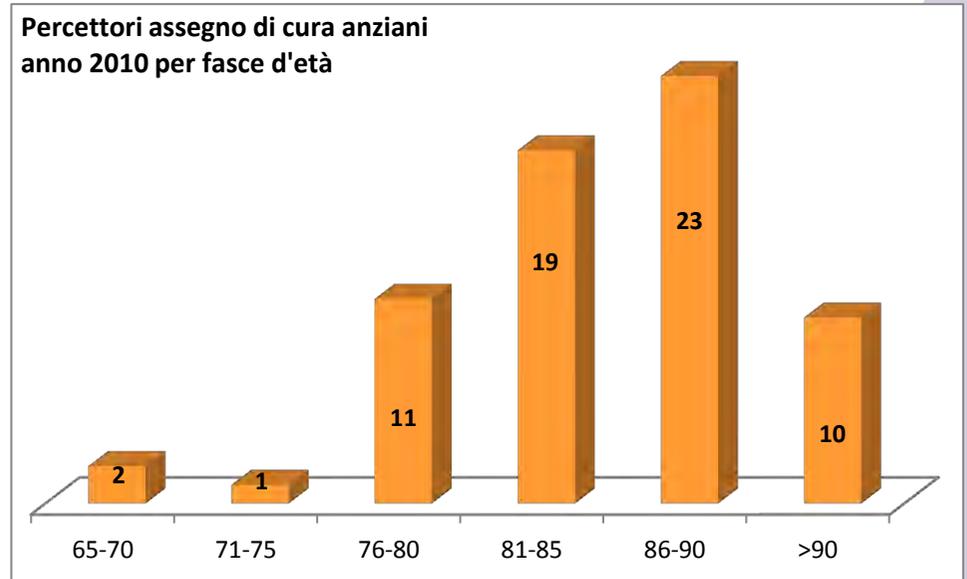
Provenienza utenti beneficiari - Bando assegno di cura 2010





Di seguito è invece riportata la suddivisione per fasce d'età dell'utenza. La maggioranza dei fruitori del buono ha un'età compresa tra gli 81 e i 90 anni.

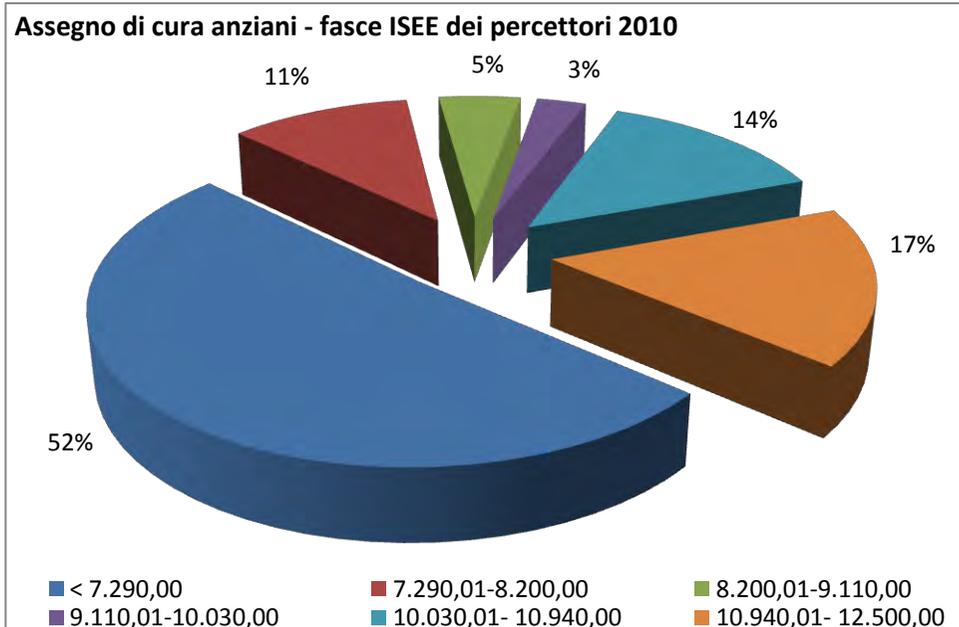
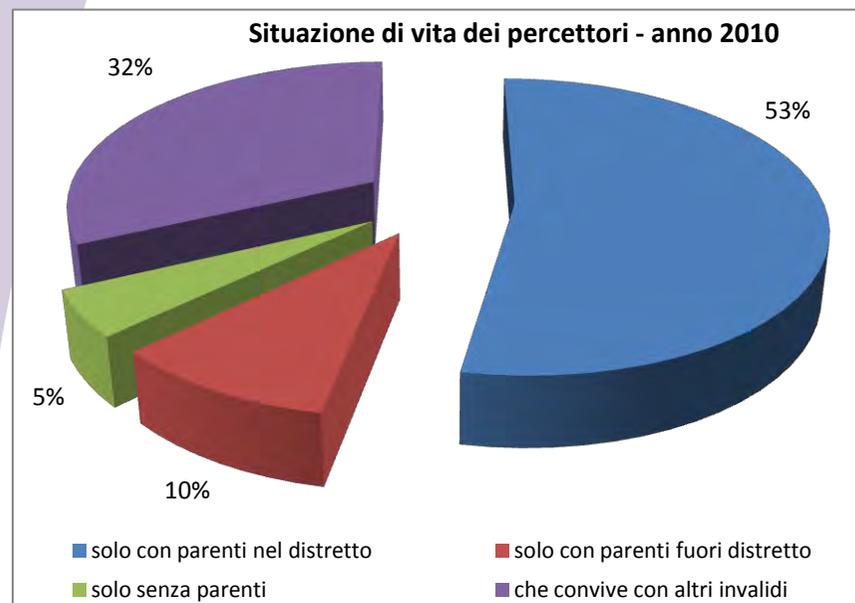
| | 65-70 | 71-75 | 76-80 | 81-85 | 86-90 | >90 | TOT per Comune |
|---------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Arese | | | 2 | 2 | 2 | | 6 |
| Cornaredo | | | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| Lainate | | | | 4 | 3 | 3 | 10 |
| Pero | | 1 | 1 | 3 | 4 | | 9 |
| Pogliano M.se | | | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 |
| Pregnana M.se | | | | 1 | 2 | | 3 |
| Rho | 2 | | 4 | 3 | 5 | 5 | 19 |
| Settimo M.se | | | 1 | 2 | 3 | | 6 |
| Vanzago | | | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| TOTALE | 2 | 1 | 11 | 19 | 23 | 10 | 66 |



Più del 50% dei percettori si trova nella fascia ISEE inferiore ai 7.290,00. Rilevante risulta anche il numero dei percettori compresi nelle fasce ISEE più alte ammesse al bando; nonostante il reddito più elevato, questi ultimi risultano di fatto utenti estremamente fragili e quindi idonei quanto gli altri alla percezione del buono.

| Fasce ISEE in Euro | 2010 | | 2009 | | 2008 | |
|--------------------------|-----------|-------------|------|------|------|------|
| < 7.290,00 | 34 | 52% | 86 | 83% | 91 | 82% |
| da 7.290,01 a 8.200,00 | 7 | 11% | 7 | 7% | 7 | 6% |
| da 8.200,01 a 9.110,00 | 3 | 5% | 6 | 6% | 4 | 4% |
| da 9.110,01 a 10.030,00 | 2 | 3% | 4 | 4% | 6 | 5% |
| da 10.030,01 a 10.940,00 | 9 | 14% | 0 | 0% | 3 | 3% |
| da 10.940,01 a 12.500,00 | 11 | 17% | | | | |
| TOTALE | 66 | 100% | 103 | 100% | 111 | 100% |

Un dato particolarmente rilevante è che solo il 5% dei fruitori non ha nessuna rete di sostegno familiare. Invece il 32% dei percettori dell'assegno di cura convive con un altro invalido, e il 53% può affidarsi ad una rete familiare prossima all'anziano.



L'assegno di cura rivolto sia ad anziani che a disabili è interamente finanziato dal Fondo Non Autosufficienze (FNA).

Da consuntivo analitico di SER.CO.P. 2010, il contributo assegnato per l'assegno di cura è stato complessivamente pari a € 147.0198,00, di cui il 66,67% per gli anziani, pari quindi a circa € 98.065,33.

Da Ottobre 2010 l'Assegno di cura è stato sospeso, bloccando lo scorrimento della graduatoria unica d'Ambito nei casi di rinuncia o decesso dei beneficiari.

4.4 AREA INCLUSIONE SOCIALE



4.4.1 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/iniziative pubbliche;
- da settembre 2010 offre anche un servizio di consulenza legale di secondo livello.

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 e quello 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 2011.

IL PROCESSO DI LAVORO

Lo Sportello Stranieri offre 15 ore settimanali di apertura libera al pubblico, 3 ore settimanali di consulenza telefonica oltre alla normale attività di back office. È possibile accedere anche allo Sportello fissando preventivamente un appuntamento con gli operatori.

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

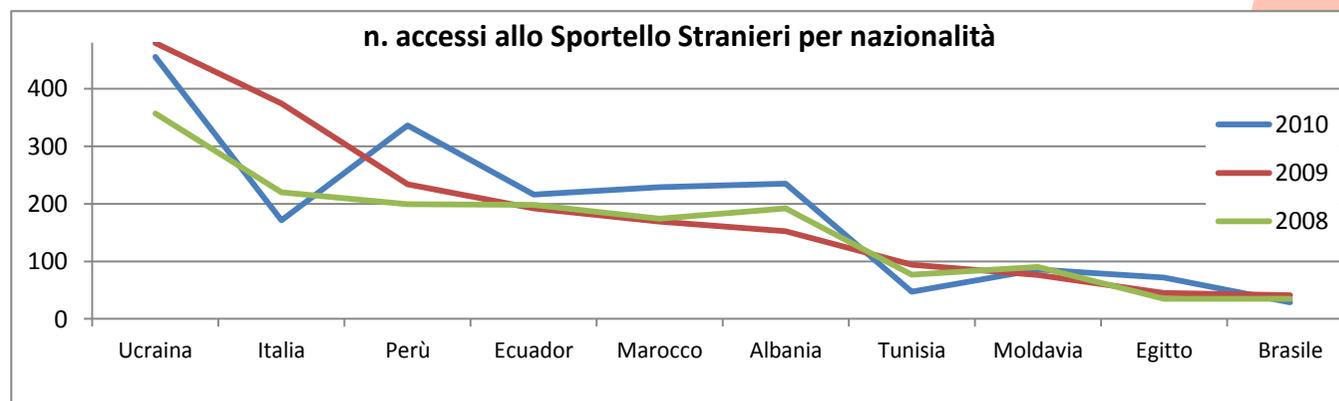
LE ATTIVITÀ E I RISULTATI DEL 2010

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

Nel 2010 il servizio è stato contattato da un numero elevato di persone, di poco superiore al 2009 ma ancora al di sotto del numero di contatti del 2008. Nelle tabella sotto vengono elencati i principali Paesi di origine degli utenti dello sportello e i dati relativi all'età.

| Paese | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | n. accessi | n. accessi | n. accessi |
| Ucraina | 455 | 479 | 357 |
| Italia | 171 | 374 | 220 |
| Perù | 336 | 234 | 199 |
| Ecuador | 216 | 192 | 198 |
| Marocco | 229 | 169 | 174 |
| Albania | 235 | 152 | 192 |
| Tunisia | 47 | 94 | 77 |
| Moldavia | 86 | 76 | 90 |
| Egitto | 72 | 45 | 35 |
| Brasile | 29 | 41 | 35 |
| Altri | 469 | 436 | 1.042 |
| Totale contatti | 2.343 | 2.292 | 2.619 |

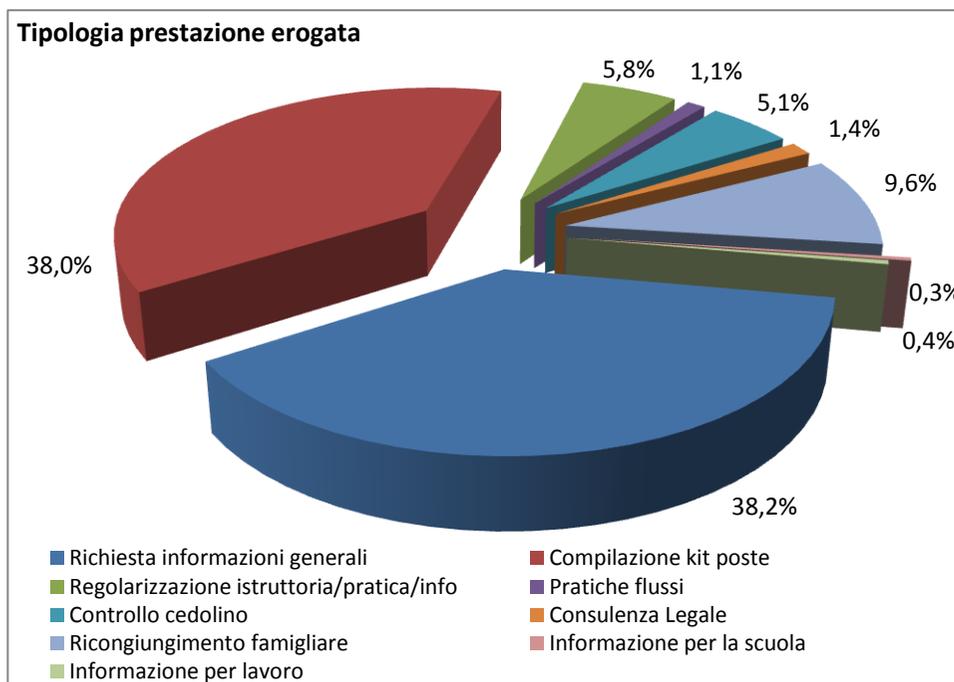
| Età | 2010 | 2009 | 2008 |
|---------------|-----------|-----------|-----------|
| | n. utenti | n. utenti | n. utenti |
| <18 | 47 | 39 | 44 |
| 18-25 | 203 | 120 | 179 |
| 26-35 | 545 | 372 | 434 |
| 36-50 | 700 | 468 | 572 |
| oltre 50 | 227 | 267 | 231 |
| non precisato | 621 | 1.026 | 763 |



Dati sulla tipologia di prestazioni

Come si evince dalla tabella sottostante il maggior numero di contatti avviene per richieste di informazione 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.

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Tipologia prestazione erogata | n. accessi | n. accessi | n. accessi |
| Richiesta informazioni generali | 896 | 766 | 1.029 |
| Compilazione kit poste | 890 | 775 | 846 |
| Regolarizzazione istruttoria/pratica/info | 136 | 315 | / |
| Pratiche flussi | 26 | 69 | / |
| Controllo cedolino | 120 | 161 | 204 |
| Consulenza Legale | 33 | 74 | 76 |
| Ricongiungimento familiare | 224 | 96 | 50 |
| Informazione per la scuola | 8 | 15 | 12 |
| Informazione per lavoro | 10 | 18 | 6 |



LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio può essere:

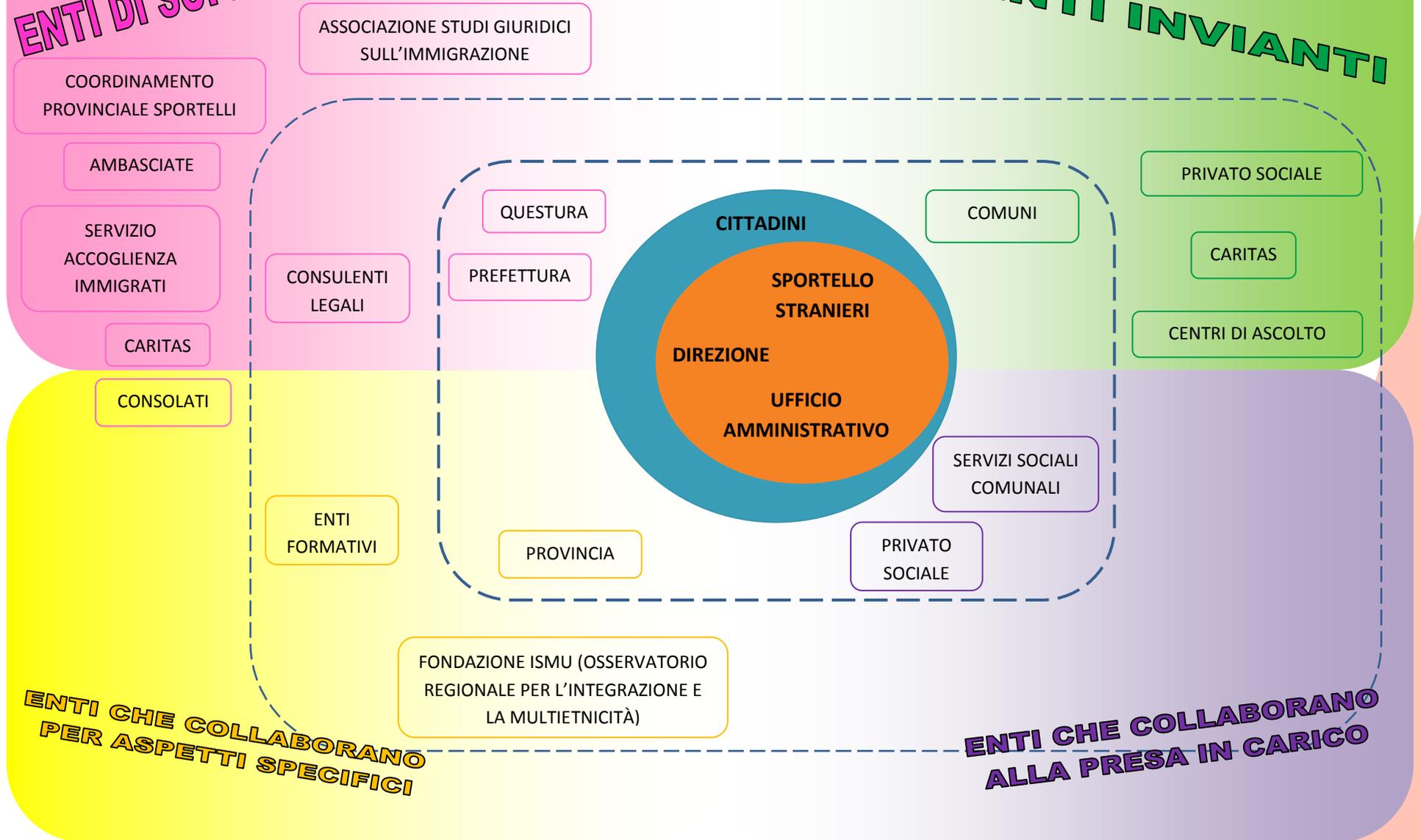
- diretto: l'utente accede direttamente allo Sportello durante l'orario di accesso libero al pubblico;
- su appuntamento: l'utente accede allo Sportello nel giorno e orario indicato dall'operatore di Sportello per lo svolgimento della pratica di rinnovo/rilascio del proprio Permesso di soggiorno.

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



Progetto Grafico: Laura Alessandri – Annamaria Di Bartolo

SER.CO.P. - Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona
www.sercop.it