

INCLUSIONE
SOCIALE



MINORI

BILANCIO SOCIALE ANNO 2010



SERVIZI
SOCIALI



ANZIANI



DISABILI

SER.CO.P è prima di tutto un gruppo di persone che lavorano insieme con entusiasmo, cuore e cervello.

Un sentito ringraziamento a tutti coloro che, quotidianamente contribuiscono con passione e impegno alla realizzazione di questo risultato. Dietro le cifre e le analisi di questo documento ci sono la cura, l'intelligenza e la fatica di ognuno.

*Questo Bilancio Sociale è il frutto di un lavoro partecipato, **rigorosamente autoprodotta**, a cui ha contribuito il gruppo di lavoro di SER.CO.P e alcuni dei principali fornitori.*

Si ringraziano:

Roberta Afker, Simona Anelli, Giuseppe Cangialosi, Barbara Carolo, Giada Chiavelli, Cristina Daverio, Loredana Lanzoni, Giuliana Lombardi, Sara Cavalli, Federico Gaudimundo, Roberta Monti, Francesca Musicco, Gisella Raimondi, Laura Raimondi, Federica Rivolta, Cristina Visentin.

Questo Bilancio Sociale esiste grazie a Laura Alessandri e Annamaria Di Bartolo che hanno curato la redazione del documento, l'impaginazione e l'estenuante lavoro di organizzazione dei dati e delle tabelle; a loro va un ringraziamento particolare.

Il presidente

Primo Mauri

Il Direttore

Guido Ciceri

INDICE

<i>CAPITOLI e PARAGRAFI</i>	<i>PAGINE</i>
INTRODUZIONE	1
PREMESSA METODOLOGICA	2
I PROFILO DEL TERRITORIO	3
1.1 DATI DEMOGRAFICI	3
1.2 LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE	6
II SER.CO.P	10
2.1 IDENTITÀ AZIENDALE	10
2.1.1 STORIA	10
2.1.2 MISSION	12
2.1.3 GOVERNO E ORGANIZZAZIONE	13
III UN ANNO IN SINTESI	19
3.1 ATTIVITÀ	19
3.2 RISORSE PROFESSIONALI	20
3.3 RISORSE ECONOMICHE	23
IV SERVIZI 2010	29
4.1 AREA MINORI E FAMIGLIA	31
4.1.1 SERVIZIO TUTELA MINORI	32
4.1.2 SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO SCUOLA, FAMIGLIA E TERRITORIO	52
4.1.3 CENTRO AFFIDI	67
4.1.4 SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO	73
4.2 AREA DISABILI	79
4.2.1 SERVIZIO TRASPORTO DISABILI	80
4.2.2 SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO	93
4.2.3 CENTRI SOCIO-EDUCATIVI E SERVIZI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA	104
4.2.4 ASSEGNO DI CURA DISABILI	111
4.3 AREA ANZIANI	112
4.3.1 ASSISTENZA DOMICILIARE	112
4.3.2 SPORTELLO ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA	124
4.3.3 ASSEGNO DI CURA ANZIANI	131
4.4 AREA INCLUSIONE SOCIALE	135
4.4.1 SPORTELLO STRANIERI	135

INTRODUZIONE

Questa terza edizione del bilancio sociale di SER.CO.P. si propone di costituire uno strumento di informazione, conoscenza e rendicontazione rispetto al vasto campo delle attività aziendali.

Lo scopo è quello di concretizzare l'impegno di mettere tutti i cittadini e le istituzioni interessate, a partire dai soci, nella condizione di verificare e valutare i modi con cui SER.CO.P. persegue i propri obiettivi e consegue i risultati. Questo documento è quindi un essenziale elemento di conoscenza e trasparenza rivolto alle amministrazioni, agli operatori, ai fornitori, al terzo settore, alle associazioni di tutela, agli utenti dei servizi e, in generale, ai cittadini interessati a conoscere gli andamenti della cosa pubblica, al fine di poter esprimere un giudizio e una valutazione informata rispetto al modo in cui SER.CO.P. interviene e impiega le risorse assegnate.

Riteniamo che, una istituzione al servizio dei cittadini, debba rispondere ad un criterio di responsabilità sociale, e quindi che documenti, renda visibili ed espliciti con semplicità e chiarezza i principi, le caratteristiche salienti e i risultati di una gestione, recuperando anche il senso e il significato di una modalità di operare ed intervenire in campo sociale.

SER.CO.P. si è assunta l'impegno e una tensione costante nella direzione del miglioramento della qualità dei servizi coniugato con la priorità e l'attenzione rispetto alla sostenibilità economica e all'efficienza della spesa, cioè di dimostrare che è possibile rispondere ad una domanda di benessere sociale mediante servizi di qualità mantenendo una forte centratura sul controllo di gestione, sull'efficienza e la sostenibilità economica.

È importante allora raccontare anche contenuti e modalità organizzative dei servizi e rendere trasparente "cosa" e "come" viene fatto, tanto più nel campo della produzione di beni immateriali come i servizi, che si consumano nel momento stesso in cui vengono prodotti; le modalità organizzative dei servizi la loro definizione ed esplicitazione è uno dei primi presidi alla qualità del servizio stesso.

Nel bilancio sociale qui presentato si intende "rendere conto" di queste "intenzioni" e della loro effettiva realizzazione mostrando una serie di dati qualitativi e quantitativi che sono il frutto di un costante lavoro di monitoraggio, rilevazione ed analisi, svolte all'interno dell'organizzazione di SER.CO.P.

Abbiamo deciso di centrare l'attenzione sull'analisi di dettaglio dei servizi perché questo riflette al meglio la nostra vocazione, cioè "produrre servizi", e di conseguenza riteniamo che questo sia il miglior modo di rappresentare come SER.CO.P. produce valore sociale.

Nello stesso tempo ci auguriamo che la mole di dati ed evidenze contenute nel bilancio sociale possano costituire un utile strumento di riflessione, pensiero e analisi a disposizione del decisore politico, un supporto sul quale basare l'orientamento e la definizione delle scelte per gli anni a venire.

Il bilancio sociale rappresenta indubbiamente un importante prodotto, ricco di contenuti e analisi relative ad un anno di lavoro; ma nello stesso tempo disegna anche un processo di lavoro interno all'azienda e che ha coinvolto le parti vitali dell'azienda stessa.

Da un lato quindi uno strumento di documentazione e attestazione di quanto è stato fatto; dall'altro un processo di apprendimento interno all'azienda che, a partire da una riflessione sul "prodotto" e sugli esiti della propria azione, attivi un percorso di miglioramento degli stili di lavoro e delle procedure operative.

Per questa ragione è stata fatta la scelta forte di produzione interna del bilancio sociale (in luogo dell'affidamento ad una ditta specializzata), con il coinvolgimento e la partecipazione di buona parte degli operatori dell'azienda e degli stakeholders più significativi; ciò risponde a due diversi obiettivi:

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

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

PREMESSA METODOLOGICA

Anche in questa seconda edizione del Bilancio Sociale di SER.CO.P. si è avuto un ampio coinvolgimento gli uffici amministrativi e delle unità operative dell'Azienda e dei vari fornitori dei servizi.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio Sociale comprende l'attività di SER.CO.P. nell'anno 2010.

Il documento si articola in tre parti principali:

1. **Il territorio:** presenta una descrizione analitica dei dati demografici e di alcuni indicatori macro rispetto alla spesa sociale dei Comuni del Rhodense, che fanno da inquadramento generale del contesto in cui SER.CO.P. opera.
2. **SER.CO.P.:** presenta le informazioni e i dati relativi all'identità aziendale (storia, mission, governance, le risorse professionali, l'organizzazione e le funzioni attivate programmazione e gestione, le risorse economiche impiegate).
3. **Attività e servizi:** articolazione dei contenuti di ogni servizio gestito (diviso tra Area Minori e Famiglie, Area Disabili, Area Anziani e Area Inclusione).

I. PROFILO DEL TERRITORIO

1.1 DATI DEMOGRAFICI

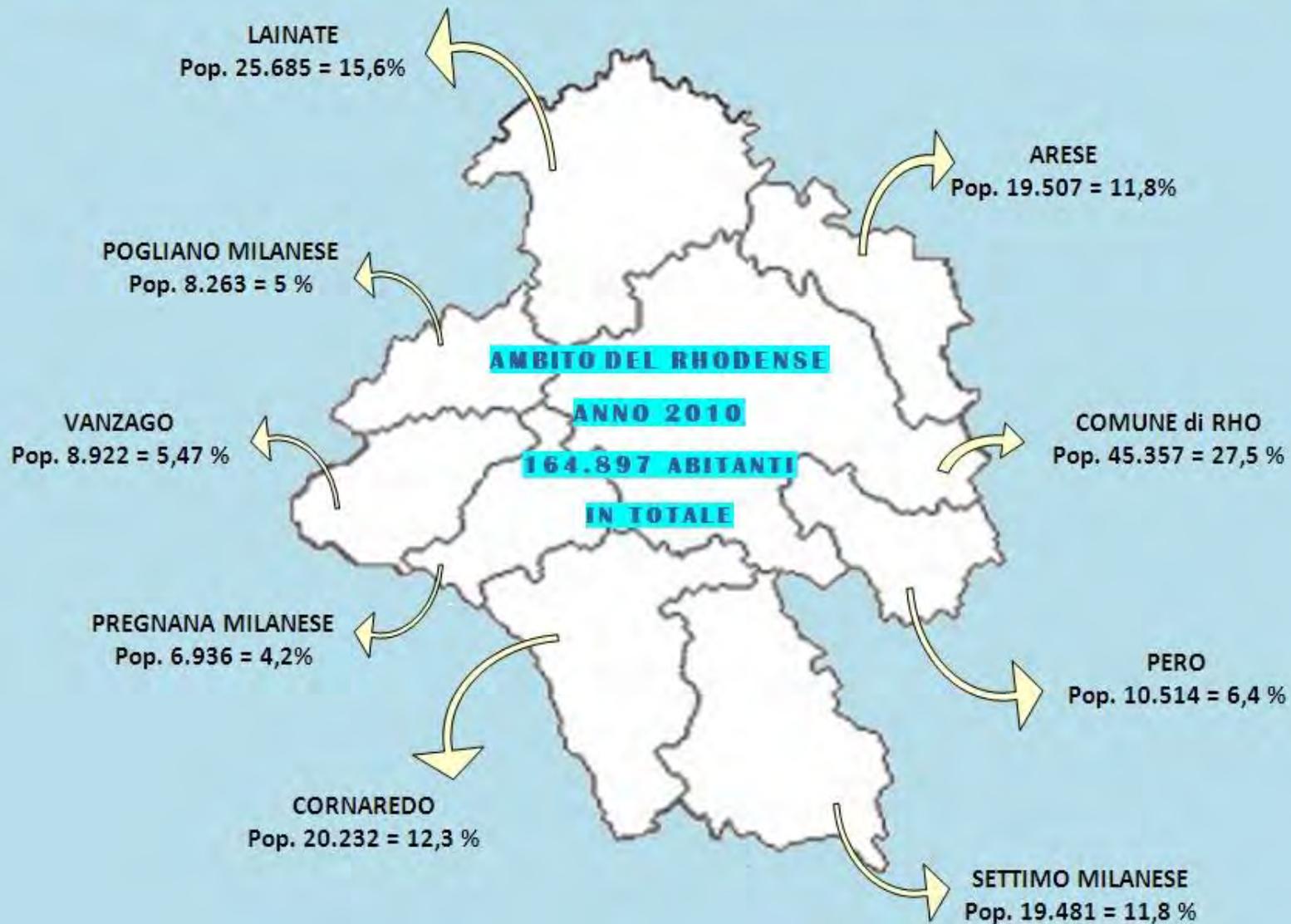
Il territorio si compone di 9 Comuni (Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese e Vanzago) di dimensioni demografiche diverse.

Al 31 dicembre 2010 abitano nell'Ambito territoriale del Rhodense circa 170.000 persone (si veda tabella 1). Rispetto al 2005 si registra una crescita della popolazione pari a circa il 2%, che si distribuisce in modo disomogeneo tra i Comuni; in particolare sono sostenuti i tassi di crescita dei due Comuni più piccoli, Pregnana M.se e Pogliano M.se, che incrementano gli abitanti quasi dell'8%.

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

Il territorio si caratterizza non solo per la presenza di centri differenziati per dimensione e caratteri, ma anche per una differente distribuzione per fasce d'età (si veda la tabella 1).

TERRITORIO DEL RHODENSE: I COMUNI E LA POPOLAZIONE DELL'AMBITO (tab.1)



POPOLAZIONE PER FASCE D'ETÀ - ANNO 2010

	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	Totale
0 - 3	762	771	1051	386	315	290	1812	768	436	6.591
4 - 5	401	403	519	189	159	104	475	402	251	2.903
6 - 10	998	1.040	1.392	225	417	306	1.892	1.029	495	7.794
11 - 13	554	572	744	305	253	195	1.163	594	238	4.618
14 - 18	839	953	1.184	493	407	297	2.021	933	356	7.483
19 - 25	1.158	1.352	1.576	669	578	446	2.713	1.189	487	10.168
26 - 45	5.260	6.099	7.827	3.340	2.383	2.350	11.238	5.891	3.058	47.446
46 - 64	5.363	5.525	6.818	2.872	2.273	1.769	12.964	5.416	2.136	45.136
OVER 65	4.172	3.517	4.574	2.035	1.478	1.179	11.079	3.259	1.465	32.758
TOTALE	19.506	20.232	25.685	10.514	8.263	6.936	45.357	19.481	8.922	164.897

La quota degli anziani ultra sessantacinquenni al 31/12/2010 è pari al 19,86% mentre nel 2005 era pari a 18,03%.

Per quanto riguarda il tasso di natalità i 9 Comuni si collocano intorno alla media provinciale, e sono comunque in leggerissimo calo rispetto al 2005 (- 0,12%). Particolarmente prolifici nell'ultimo anno sono stati i Comuni di Vanzago, Lainate, Settimo Milanese e Arese, dove la quota della prima infanzia (0-3 anni) supera abbondantemente il già relativamente alto valore medio dell'Ambito (3,6% della popolazione). Il primato di Comune giovanissimo anche quest'anno lo mantiene il Comune di Vanzago, con una popolazione di prima infanzia pari al 4,88%. Pero invece è il Comune con la più bassa quota di bambini appartenenti alla fascia prima infanzia (3,9%) seguito da Rho, che invece detiene il primato di anzianità pari (il 24,42% degli abitanti rientra nella fascia over 65).

Ormai da qualche anno il Comune Capofila sembra vivere un fenomeno di invecchiamento tipico dei grandi centri urbani, mentre i Comuni di più piccole dimensioni, con una popolazione leggermente in crescita, si configurano come poli di attrazione anche per nuovi insediamenti, meta di flussi di mobilità geografica che interessano tutto l'hinterland milanese, e che per diverse ragioni spingono individui e famiglie ad insediarsi nei centri della cintura peri-urbana di minori dimensioni.

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

COMPOSIZIONE NUCLEI FAMILIARI - ANNO 2010

	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago
NUMERO FAMIGLIE	8.053	8562	10.582	4657	3.436	2.920	23.286	8312	3.732
FAMIGLIE UNIPERSONALI	2.149	2363	2.633	1468	995	856	8371	2447	1.056
% FAMIGLIE UNIPERSONALI	26,69%	28,19%	24,80%	31,52%	28,95%	29,3%	35,9%	29,44%	28,3%
N. MEDIO MEMBRI NUCLEO FAMILIARE	2,40	2,40	1,32	N.D.	5	2,3	2,2	2,34	2,38

La tabella sopra riportata evidenzia che la dimensione media delle famiglie, cioè il numero medio di componenti, non varia significativamente tra i Comuni.

È rilevante il numero delle famiglie unipersonali che, in termini generali, rappresenta un indicatore di frammentazione e di potenziale rischio di fragilità sociale, facendo pensare a contesti contrassegnati da isolamento e solitudine quantomeno abitativa, quando non relazionale in senso stretto.

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

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

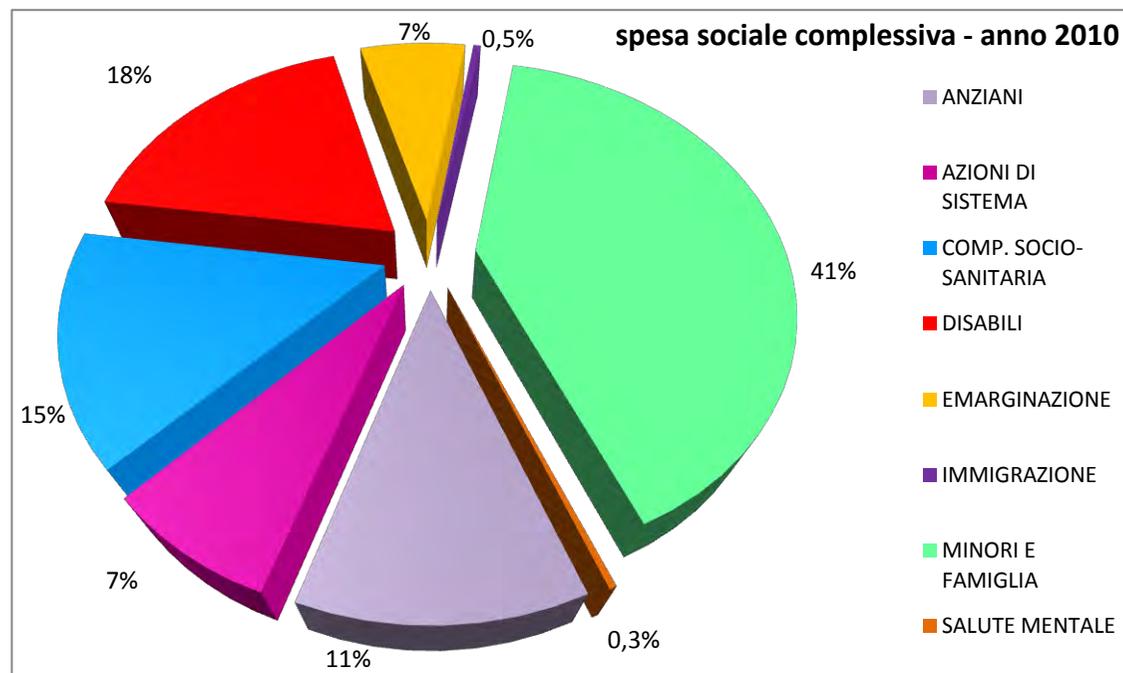
Per ulteriori approfondimenti rispetto all’osservazione delle fasce di bisogno si rimanda al Piano di Zona del Rhodense, nel quale sono contenute diverse significative analisi e approfondimenti in questo senso.

1.2 LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE

La spesa sociale nell’Ambito al 2010 è pari a € 28.988.276,69; nella tabella seguente si evidenzia come il 41% della spesa totale è destinata all’area minori e famiglia, identificando i “servizi territoriali e domiciliari” come la voce d’uscita più consistente per l’azione distrettuale d’Ambito. La seconda voce di spesa più significativa riguarda l’area dei disabili, con una percentuale del 18%, seguita dall’area partecipazione alla spesa socio sanitaria, con un importo di € 4.266.969,00 (15%).

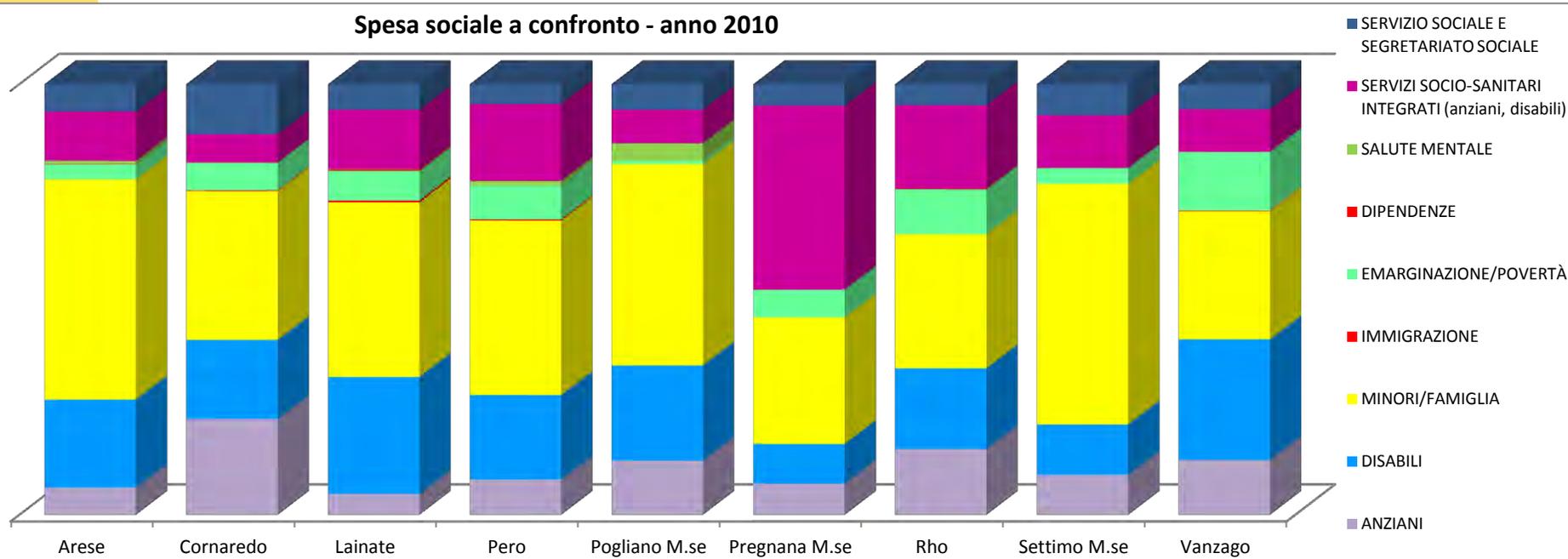
	ANZIANI	AZIONI DI SISTEMA	COMP. SOCIO-SANITARIA	DISABILI	EMARGINAZIONE	IMMIGRAZIONE	MINORI E FAMIGLIA	SALUTE MENTALE	TOTALE 2010
Arese	137.143,00	179.740,00	335.791,00	365.252,50	103.089,00	0,00	1.390.528,00	20.361,00	2.531.904,50
Cornaredo	541.283,00	320.000,00	181.421,00	171.703,28	177.114,00	4.400,00	712.871,00	1.000,00	2.109.792,28
Lainate	39.508,00	217.404,00	505.198,00	453.268,80	252.663,00	15.564,00	1.297.441,00	3.060,00	2.784.106,80
Pero	95.197,00	91.029,00	359.198,00	84.946,34	157.642,00	5.000,00	658.295,00	21.785,00	1.473.092,34
Pogliano M.se	97.174,00	32.000,00	80.006,00	57.759,00	8.000,00	0,00	421.592,00	41.800,00	738.331,00
Pregnana M.se	87.400,00	67.814,00	579.690,00	88.323,88	87.207,00	0,00	384.166,00	0,00	1.294.600,88
SER.CO.P.	826.441,30	556.091,00		3.005.538,59	40.000,00	45.424,00	3.136.759,10		7.610.253,99
Rho	1.218.905,00	355.375,00	1.719.609,00	849.064,00	938.155,00	63.825,00	1.942.160,00	0,00	7.087.093,00
Settimo M.se	177.123,00	235.794,00	431.056,00	125.452,90	129.600,00	0,00	1.752.943,00	0,00	2.851.968,90
Vanzago	68.182,00	44.337,00	75.000,00	135.610,00	103.586,00	1.000,00	79.418,00	0,00	507.133,00
Totali	3.288.356,30	2.099.584,00	4.266.969,00	5.336.919,29	1.997.056,00	135.213,00	11.776.173,10	88.006,00	28.988.276,69

SPESA SOCIALE: DATI PER COMUNE:



Dei 9 Comuni, otto destinano la percentuale più alta della propria spesa sociale agli interventi rivolti ai minori e alla famiglia. Analogamente allo scorso anno, per il 2010 soltanto il Comune di Pregnana Milanese destina più fondi all'area anziani e disabili tramite i servizi socio-sanitari integrati.

Spesa sociale a confronto - anno 2010



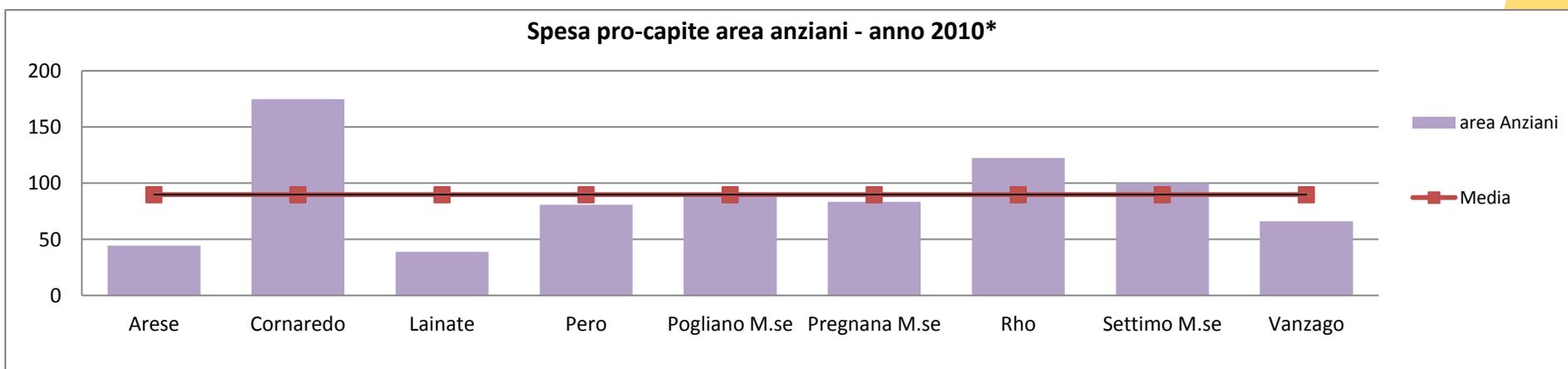
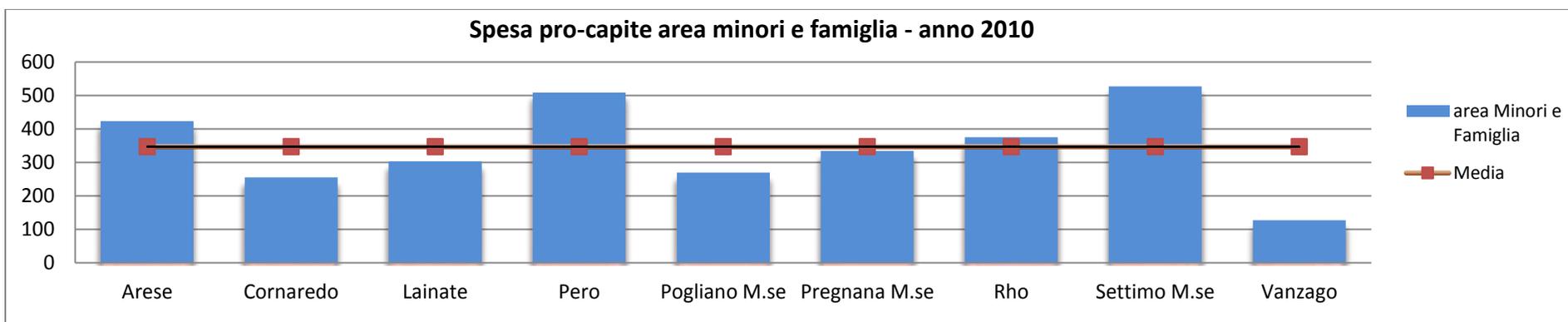
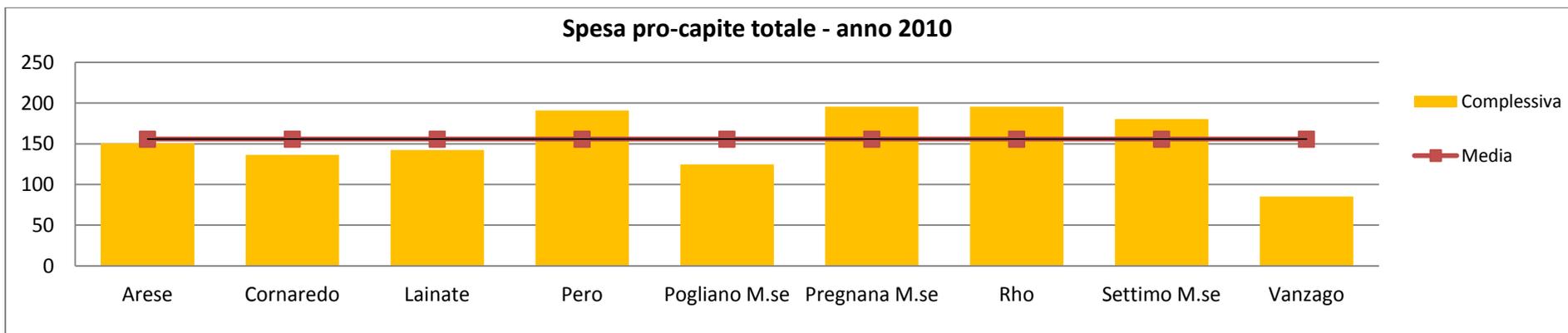
SPESA PRO-CAPITE – CONFRONTO AREA ANZIANI – AREA MINORI E FAMIGLIA

Nel 2010, la media ponderata sulla popolazione di spesa pro-capite per l’area minori e famiglia era di € 347,26.

Per quanto riguarda la spesa pro-capite dell’area anziani, il Comune con il valore più alto (€ 174,77) risulta essere Cornaredo, mentre la media di spesa è situata a € 89,92. La spesa pro-capite totale è misurata sull’utenza popolazione-residente; quella “area minori” sulla popolazione 0-18 anni; l’“area anziani” sulla popolazione ultra sessantacinquenne.

SPESE PRO-CAPITE*	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	Media Pesata 2010
COMPLESSIVA	€ 150,68	€ 136,35	€ 142,42	€ 191,07	€ 124,53	€ 195,65	€ 195,66	€ 180,51	€ 85,16	€ 155,78
AREA MINORI e FAMIGLIA	€ 423,13	€ 255,07	€ 303,27	€ 509,47	€ 269,70	€ 334,72	€ 375,22	€ 527,35	€ 127,44	€ 347,26
AREA ANZIANI	€ 44,35	€ 174,77	€ 38,89	€ 80,80	€ 87,52	€ 83,29	€ 122,39	€ 100,03	€ 66,04	€ 89,68

*media ponderata sulla popolazione comunale di riferimento



* esclusa compartecipazione ai ricoveri RSA

2.1 IDENTITÀ AZIENDALE

2.1.1 STORIA

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

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

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

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

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

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

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

Dal 1 luglio 2008	Servizio Tutela Minori Servizio Affidi Spazio Neutro Voucher per Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili Assegno di cura anziani e disabili Sportello Stranieri Mediazione Familiare Gestione Progetti Leggi di settore Funzioni di supporto amministrativo programmazione zonale (Piano di Zona) Servizio sociale di base (solo per alcuni Comuni) Attività connesse alla programmazione zonale (Piano di Zona, riparto FSR, ...)
Dal 1 settembre 2008	Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa (poi SE.S.E.I.) Servizio Trasporto Disabili Servizio Inserimento Lavorativo Disabili Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili
Dal 15 ottobre 2008	Assistenza alla Famiglia - Sportello Badanti
Dal settembre 2009	Estensione del servizio sociale di base Gestione progetto dialoghiamo (disturbi specifici apprendimento)
Da gennaio 2010	Ulteriore estensione del servizio sociale di base
Da giugno 2010	Gestione del piano prima infanzia e convenzionamento con asili nido privati
Da ottobre 2010	Accreditamento delle unità di offerta CSE / SFA e gestione dei relativi rapporti contrattuali Gestione interventi di prevenzione disturbi specifici di apprendimento Rho

Come si può vedere la storia continua con successivi conferimenti di servizi.

L'obiettivo trasversale è di strutturare un'offerta di servizi di qualità adeguata e centrata sulle esigenze del territorio, sia assumendo la gestione di servizi già esistenti, sia provvedendo alla costituzione di un nuovo modello organizzativo e di intervento specificamente progettato in relazione ai bisogni del territorio (ad esempio il Servizio Tutela Minori, il piano prima infanzia, l'accreditamento dei servizi diurni per disabili).

A partire da novembre 2010 si avvia un percorso, indotto anche da una serie di modificazioni legislative (L. 191/2009, art. 2 c 186/e), finalizzato alla definizione di una modifica statutaria, in coerenza con la reale natura operativa di SER.CO.P., eliminando ogni possibile ambiguità circa la natura sostanziale di azienda speciale ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 267/00; si perviene quindi a una modifica della denominazione da "consorzio" ad "azienda speciale" e la precisazione anche formale della prevalenza sostanziale della forma giuridica dell'Azienda Speciale Consortile ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 267/00 rispetto a quella del Consorzio ai sensi dell'art. 31 del citato decreto.

2.1.2 MISSION

SER.CO.P. è un'azienda speciale consortile costituita dai Comuni di Rho, Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Settimo M.se e Vanzago, ai sensi dell'art. 114 del Decreto Legislativo 267/00.

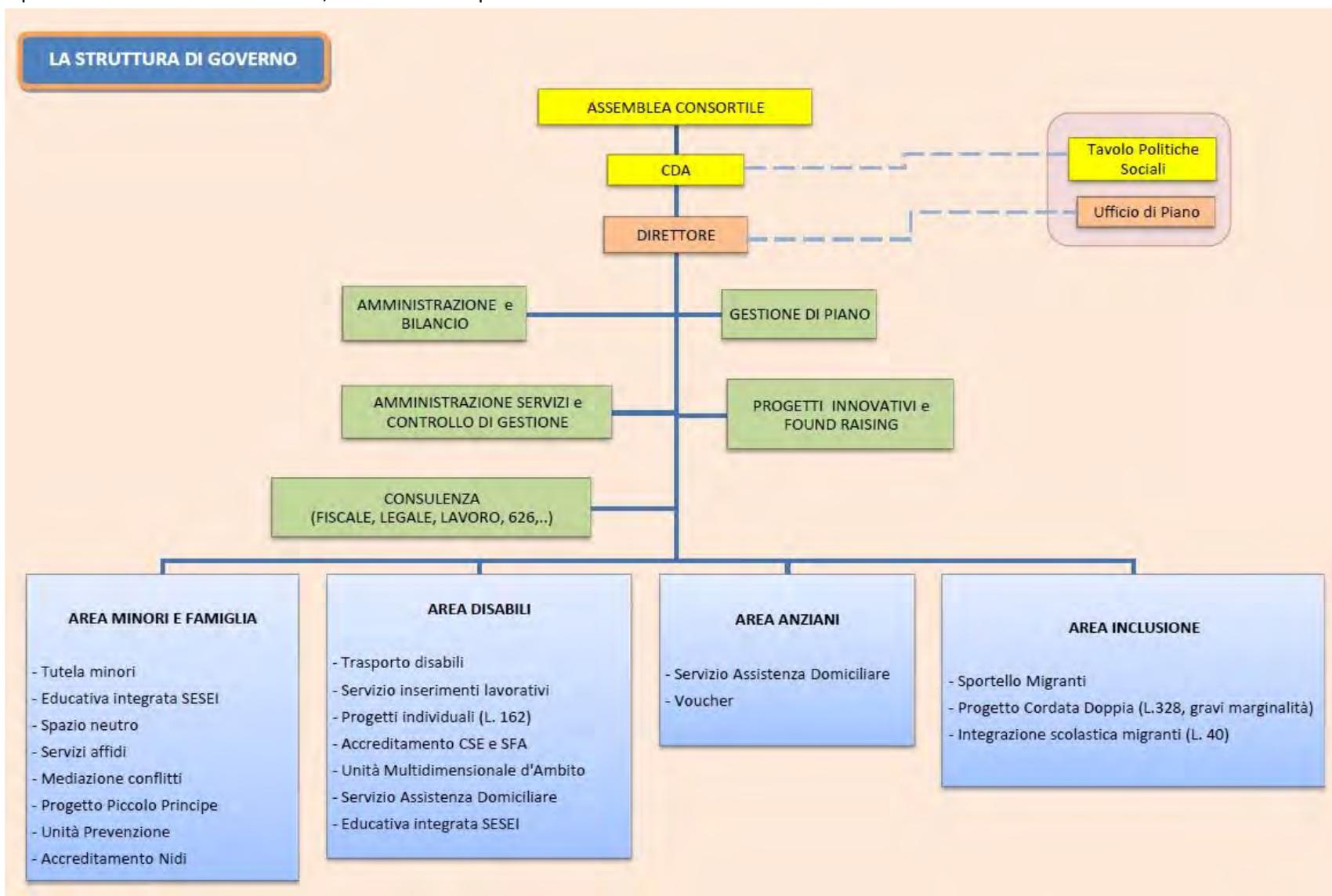
L'Azienda è un ente strumentale dei Comuni per la gestione di servizi sociali che, in ragione della loro complessità organizzativa o necessità di professionalità altamente tecniche, non potrebbero essere gestiti dai Comuni coniugando una efficace risposta ai bisogni dei cittadini con efficienza ed economicità.

FINALITÀ	PRINCIPI
<ol style="list-style-type: none">1. ottimizzazione del rapporto tra costi e benefici degli interventi socio assistenziali, socio educativi e socio sanitari integrati;2. sviluppo d'approcci specialistici integrati, volti a realizzare economie di scala con i connessi miglioramenti nella qualità del servizio erogato;3. centralità della persona nella organizzazione dei servizi che incentivino lo sviluppo degli interventi nei confronti di nuovi bisogni sociali;4. integrazione tra servizi sociali ed altri servizi quali: i servizi educativi, i servizi per le politiche attive del lavoro, la politica abitativa e in generale i servizi volti a favorire lo sviluppo locale;5. integrazione territoriale a livello intercomunale, per evitare duplicazioni, ottimizzare risorse finanziarie ed umane e pervenire ad un'omogenea diffusione dei servizi e delle attività.	<ol style="list-style-type: none">1. centralità e unicità della persona quale cittadino-utente dei servizi;2. valorizzazione delle risorse umane attraverso la crescita delle professionalità e delle competenze;3. leggerezza e flessibilità dell'organizzazione;4. innovazione sia di processo che di prodotto, mediante lo scambio e il confronto;5. capacità di realizzare gli obiettivi ottimizzando le risorse e di fornire risposte appropriate ai bisogni dei cittadini;6. qualificazione della spesa pubblica sociale intesa come costante tensione e ricerca al fine di coniugare risposte di qualità ai bisogni e attenzione alle risorse.

2.1.3 GOVERNO E ORGANIZZAZIONE

2.1.3.1 LA GOVERNANCE

Il sistema di governo è costruito secondo un principio di leggerezza in modo da garantire rapide connessioni tra gli organi decisionali e tecnici ed assicurare rapidità ed efficacia delle decisioni, nel massimo rispetto dei diversi livelli istituzionali.



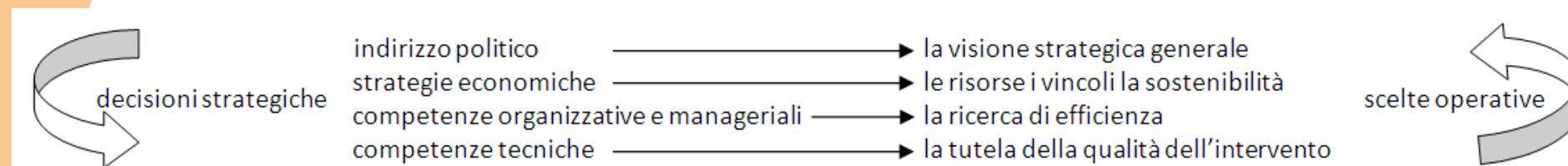
LE DECISIONI

Nell'anno in corso l'attività degli organi di SER.CO.P. è stata la seguente:

Organo	2010		2011	
	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni
Assemblea Soci	5	11	4	11
Consiglio di Amministrazione	12	76	14	88
Direttore		65		72

LA COMPLESSITÀ DEL GOVERNO STRATEGICO DEI SERVIZI – UNA SFIDA

Una fondamentale sfida che SER.CO.P. sta affrontando consiste nel tentativo di armonizzare e trovare una sintesi tra le diverse dimensioni di governo, decisionali e operative che si intrecciano attorno alla gestione dei servizi sociali, spesso senza trovare o individuare una sintesi condivisa. Queste sono rappresentate da:



L'intreccio di queste dimensioni e sfere di decisione e competenza costituiscono spesso un nodo critico per far sì che l'attività di gestione dei servizi e dei singoli casi risponda tanto a logiche di qualità dell'intervento sociale quanto a visioni strategiche e organizzative che tengano conto del vincolo economico.

L'impegno di direzione di SER.CO.P. è proprio trovare una sintesi e un fattivo dialogo tra le 4 dimensioni, che seppur apparentemente in contrasto, possono essere armonizzate attraverso una continua opera di confronto e di conoscenza delle rispettive dinamiche, in modo che le decisioni strategiche e le scelte operative si sviluppino secondo una logica comune e condivisa. L'organizzazione dei servizi rappresenta un grimaldello decisivo di questo processo, finalizzato ad orientare le risorse nel modo più rispondente possibile alle strategie e ai bisogni dei cittadini utenti.

LA PROGRAMMAZIONE ZONALE

SER.CO.P. rappresenta di fatto anche l'organo amministrativo e tecnico della programmazione zonale, che trova tuttavia la sua sede decisionale nell'Assemblea Distrettuale dei Sindaci. L'estrema chiarezza e distinzione tra la funzione programmatoria e quella gestionale ha consentito di trarre il massimo profitto da questa organizzazione che si è dimostrata nel corso del tempo funzionale ed efficiente, garantendo chiarezza dei ruoli e nello stesso tempo tempestività ed efficacia delle decisioni. Nello schema sottostante sono riportate le connessioni funzionali tra gli organi che operano e determinano le scelte operative e strategiche dell'Azienda:

LA PROGRAMMAZIONE ZONALE

PROGRAMMAZIONE

ASSEMBLEA DEI SINDACI

- composta dai Sindaci di tutti i Comuni consorziati e dal Direttore di Distretto ASL
- è l'organo primo di programmazione sociale
- approva il Piano Sociale di Zona e tutti gli atti di programmazione e di ripartizione delle risorse zonali

TAVOLO DELLE POLITICHE SOCIALI

- è composto dagli assessori ai servizi sociali di tutti i Comuni
- è il luogo di confronto e di elaborazione e sintesi dei bisogni e delle istanze provenienti dai Comuni

CONFERENZA DEI RESPONSABILI DI SERVIZIO

- è composto dai responsabili di servizio di tutti i Comuni
- è il luogo di connessione e raccordo tecnico con i Comuni; verifica l'efficacia e la rispondenza dei servizi erogati da SER.CO.P.; collabora all'elaborazione di progetti proposte di nuovi interventi

TAVOLI TECNICI D'AREA

- sono composti dagli operatori di base delle aree anziani, minori e disabili
- svolgono un ruolo consultivo a contenuto tecnico rispetto a progettazioni innovative e gestione di casi complessi
- fornisce indicazioni relative alla lettura dei bisogni del territorio

ASSEMBLEA DEI SOCI

- composta dai Sindaci di tutti i Comuni consorziati
- organo di indirizzo e controllo
- nomina il CDA, approva gli atti fondamentali (budget, bilancio)

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE (CDA)

- è composto da 1 presidente e 4 membri
- è l'organo di gestione del consorzio
- approva tutti gli atti di gestione e amministrazione

DIRETTORE

- è nominato dal CDA
- gestisce le attività del consorzio ed è responsabile per il conseguimento degli obiettivi fissati dall'assemblea e dal CDA

STRUTTURA DI GESTIONE

- è il cuore operativo di SER.CO.P.
- progettazione gestione e realizzazione degli interventi e servizi

GESTIONE

2.1.3.2 ORGANIZZAZIONE E MANAGEMENT

Lo schema organizzativo e operativo interno di SER.CO.P. è rappresentato nella seguente tabella:

LO SCHEMA ORGANIZZATIVO E OPERATIVO

DIREZIONE GENERALE Guido Ciceri			
AMMINISTRAZIONE e BILANCIO Barbara Carolo	AMMINISTRAZIONE SERVIZI e CONTROLLO DI GESTIONE Laura Alessandri Federica Rivolta Annamaria Di Bartolo	SUPPORTO Marco Moroni Laura Alessandri Laura Raimondi Federica Rivolta	PROGRAMMAZIONE Giuseppe Cangialosi Laura Raimondi Annamaria Di Bartolo
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione contabile generale • Rapporti istituti credito • Rapporti enti previdenziali, • Gestione personale e paghe • Segreteria CDA e assemblee soci • Rapporti con i soci 	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo servizi affidati • Sistema informativo dei servizi • Procedure gare • Contratti fornitori • Rapporti con le unità operative 	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi informativi • Privacy • Sicurezza • Protocollo • Inventario • Comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione fondo sociale regionale • Gestione FNPS • Rapporti con Asl, ASO, Regione, Provincia • Leggi di Settore • Elenco enti autorizzati • Altri progetti • Accreditamento servizi • Formazione • Gestione informativa reti servizi • Fund raising
AREE MINORI, DISABILI, ANZIANI, INCLUSIONE, PROGETTI			
Coord. Tutela Minori Francesca Musicco	Coord. SESEI Roberta Monti	Coord. Spazio Neutro Andrea Prandin	Coord. Servizi Affidi Cristina Daverio
	Ref. Servizio Inserimento Lavorativi Laura Alessandri		Ref. Trasporto Disabili Laura Alessandri
Coord. SAD Simona Anelli			

Questo schema è frutto di aggiustamenti che, nel corso dell'anno, sono stati adottati al fine di rendere snella e flessibile l'organizzazione delle attività senza venire meno al compito di trasparenza ed imparzialità che deve caratterizzare un'azienda pubblica.

Per fornire maggiore trasparenza e dettaglio, di seguito sono evidenziati i processi di ogni area di responsabilità e le rispettive principali attività caratteristiche:

DIREZIONE GENERALE

Alla direzione sono affidati dal CDA il coordinamento e la supervisione di tutte le attività di SER.CO.P.; ha la piena responsabilità per il conseguimento degli obiettivi fissati da CDA e assemblea dei soci.

È responsabile della programmazione delle attività dell'Azienda, della formulazione dei piani programma dei budget, della gestione delle risorse economiche e della redazione del bilancio.

È responsabile della costruzione e dell'applicazione del sistema di controllo di gestione, avvalendosi di tutta la struttura operativa di SER.CO.P.; tiene monitorati i volumi di servizi erogati e di costi. Favorisce lo svilupparsi di una cultura aziendale orientata alla costante ricerca della qualità dei servizi e al contestuale controllo delle risorse.

Interviene in modo significativo e diretto nell'area programmazione in relazione alla programmazione delle risorse economiche d'ambito e alla definizione di processi e percorsi innovativi (costruzione Piano Sociale di Zona, accreditamento,...).

Tiene la contabilità analitica e mantiene sotto controllo volumi e costi dei servizi erogati.

È responsabile della gestione globale delle risorse umane.

Collabora con la presidenza nella tenuta dei rapporti con i soci e cura la redazione degli strumenti di comunicazione rispetto ai servizi e del bilancio sociale.

AREA AMMINISTRATIVA

Compito del responsabile è il coordinamento degli aspetti tecnici, amministrativi e contabili; il servizio gestisce la contabilità generale, formula il bilancio, mantiene rapporti con il revisore dei conti, il consulente fiscale, gli istituti di credito e gli enti previdenziali.

Collabora con la direzione generale nel monitoraggio dei costi generali e di struttura e relativi al personale assunto; collabora nella definizione degli strumenti di controllo del budget.

È responsabile della gestione amministrativa del personale, cura i rapporti con i dipendenti, i percorsi di assunzione.

Controlla tutte le procedure per la prevenzione e la sicurezza nonché i rapporti con il medico del lavoro.

Cura i rapporti con i fornitori e gestisce tutti gli approvvigionamenti ad esclusione degli specifici contratti relativi alla gestione dei servizi.

Coordina tutte le funzioni e le attività di supporto alla produzione dei servizi caratteristici.

AMMINISTRAZIONE SERVIZI

Gli operatori preposti istruiscono tutte le pratiche amministrative connesse al funzionamento del singolo servizio. Si relazionano con il personale interno dedicato all'area operativa e con i fornitori in funzione dell'andamento degli interventi.

Propongono soluzioni operative e organizzative al fine di migliorare l'efficacia della gestione.

Collaborano con la direzione generale nel sistema di controllo di gestione servizi e nel monitoraggio dei volumi e dei costi relativi ai servizi amministrati.

PROGRAMMAZIONE PROGETTI E FORMAZIONE

Progettazione relativa a servizi e interventi innovativi.

Ricerca di nuove linee di finanziamento, redazione dei relativi progetti e start up degli interventi da realizzare.

È responsabile del Piano di Zona e dei principali interventi attivati, cura le relazioni sia di carattere tecnico che politico con i Comuni soci rispetto ai medesimi progetti.

È responsabile dei rapporti con il terzo settore, e in particolare delle azioni di consultazione e connessione (Tavolo del terzo settore).
Cura il disegno generale della formazione di SER.CO.P. in collaborazione con i coordinatori dei servizi.

RENDICONTAZIONE E CONTROLLO

È responsabile della definizione di tutti i processi di rendicontazione verso enti esterni connessi all'accesso alle diverse linee di finanziamento.
Garantisce i flussi informativi richiesti dagli Enti di interlocuzione sovraordinati e non in adempimento ai debiti informativi e nel rispetto delle scadenze temporali assegnate.

Mantiene i rapporti con Regione, Provincia e ASL in relazione alla predisposizione dei piani operativi di finanziamento e alla loro erogazione.

Monitora lo stato di avanzamento delle linee di intervento programmate, dei livelli di spesa sostenuti e degli obiettivi raggiunti.

Cura indirizza e accompagna gli enti soci nella formulazione delle rendicontazioni di propria competenza.

Elabora reportistica periodica o ad hoc sulle risorse gestite, sulla spesa sociale dei Comuni dell'Ambito territoriale e sullo stato di attuazione del Piano di Zona.

COMUNICAZIONE

Cura la progettazione la manutenzione e l'aggiornamento del sito internet di SER.CO.P., quale essenziale strumento di comunicazione aziendale.

Ideazione, creazione e divulgazione di tutti gli strumenti informativi e comunicativi relativi ai servizi gestiti.

Cura la redazione del bilancio sociale in collaborazione con la direzione e con i coordinamenti dei servizi.

SISTEMI INFORMATICI

Si occupa della sviluppo e della manutenzione del sistema informatico aziendale; offre supporto a tutte le figure professionali che operano in relazione ad applicativi e gestione dati.

È responsabile della privacy e dei sistemi di protezione e sicurezza dei dati.

COORDINAMENTO TECNICO DEI SERVIZI

Responsabile della gestione tecnica dei servizi del processo di progettazione, del controllo e della valutazione; promuove processi di qualità interna ai servizi in relazione alle disposizioni della direzione.

Traduce nella pratica gli orientamenti del CDA e della direzione fornendo strumenti per rendere operative le politiche di sviluppo aziendale.

Promuove e partecipa alla definizione di nuovi progetti o interventi che riguardano il servizio; interviene e propone innovazioni relative ai processi di lavoro nella logica della continua ricerca di qualità.

È responsabile di tutti gli aspetti metodologici e organizzativi del servizio e supporta la direzione nella funzione di controllo di gestione; è responsabile dell'applicazione delle linee guida relative ai servizi.

Coordina e indirizza le attività delle équipe di lavoro ed è responsabile dell'organizzazione del personale assegnato, definisce i programmi di lavoro, partecipa alle selezioni del personale che sarà assegnato all'unità coordinata. Definisce di concerto con la direzione le scelte di sviluppo del personale del servizio.

È responsabile di tutti i rapporti con le agenzie e i servizi che collaborano nella presa in carico dei casi (vedi diagramma stakeholder).

Segnala ed evidenzia eventuali problemi di gestione dei servizi e propone misure correttive; cura direttamente i rapporti con gli utenti nel caso di problemi o situazioni di particolare delicatezza.

Indaga il bisogno formativo del personale assegnato e propone percorsi di formazione.

III. UN ANNO IN SINTESI

3.1 ATTIVITÀ

Nel corso del 2010 SER.CO.P. può idealmente suddividere le attività svolte distinguendole in:

- erogazione dei servizi conferiti dai Comuni rispetto ai quali sono state poste in essere attività di innovazione e sperimentazione dettagliate nel successivo capitolo IV,
- attività di programmazione, sperimentazione e sviluppo di nuovi servizi collegati al raggiungimento degli obiettivi del Piano Sociale di Zona 2009-2012.

ANNO 2010	
EROGAZIONE DEI SERVIZI (le attività di innovazione e sperimentazione sono dettagliate nel successivo capitolo 4)	ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE-SPERIMENTAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI
AREA MINORI <ol style="list-style-type: none"> 1. Servizio Tutela Minori; 2. Servizio Sostegno Educativo Integrato scuola, famiglia e territorio; 3. Centro Affidi; 4. Progetto Unità Operativa Prevenzione (L.45/98). AREA DISABILI <ol style="list-style-type: none"> 1. Servizio Trasporto Disabili; 2. Servizio Inserimento lavorativo; 3. Attività per l'erogazione Assegno Cura. AREA ANZIANI <ol style="list-style-type: none"> 1. Servizio di Assistenza Domiciliare; 2. Assegno di Cura; 3. Sportello Assistenza alla Famiglia. AREA INCLUSIONE SOCIALE <ol style="list-style-type: none"> 1. Sportello Stranieri; 2. Progetto In Cordata Doppia (L. 328 art.28); 3. Progetto Senza Frontiere (L. 40/98). 	ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE <ol style="list-style-type: none"> 1. Attività di coordinamento con i Distretti di ASL MI1 per la realizzazione di linee operative comuni inter-ambito che possano essere rappresentate in maniera congiunta e più efficace all'ASL; 2. Costruzione di un sistema informativo contenente i dati economici di tutti i servizi comunali a livello dei 78 Comuni della ASIM1. SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI <ol style="list-style-type: none"> 1. Costruzione del processo di programmazione e controllo collegato ai servizi CSE e SFA accreditati; 1. Avvio dell'attività di costruzione dei requisiti di accreditamento per le strutture socio educative rivolte alla prima infanzia; 2. Avvio del gruppo di lavoro per la realizzazione dell'UMA. ATTIVITÀ DI SPERIMENTAZIONE <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizzazione di un documento omogeneo d'Ambito per l'accesso ai servizi diurni di persone anziane e disabili; 2. Avvio dell'attività di programmazione controllo dei CSE e SFA.

3.2 RISORSE PROFESSIONALI

SER.CO.P. è una azienda che produce servizi, ovvero “beni immateriali” che si “consumano” nel momento stesso della loro produzione; ciò significa che buona parte della qualità del servizio dipende dalla capacità e dalla competenza delle persone che lo erogano. Ne discende che la risorsa umana costituisce il capitale basilare e la risorsa principale sulla quale SER.CO.P. ha strategicamente deciso di investire, in una logica di ricerca di costante miglioramento nella produzione e valutazione/controllo dei servizi erogati. È quindi necessario un investimento importante e la consapevolezza che la possibilità di realizzare un effettivo innalzamento della qualità dei servizi dipende in modo cruciale dal capitale umano: sono fondamentali quindi le fasi di selezione del nuovo personale e ancor più quella di formazione del personale in servizio.

LA SELEZIONE

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

- Conferimento del personale dei Comuni soci, soprattutto nella fase di attivazione dell’Azienda;
- Selezioni mediante procedure di evidenza pubblica basate su analisi dei curricula e successivo colloquio; obiettivo della selezione non è la semplice valutazione delle conoscenze dei candidati, bensì l’individuazione della persona “giusta” per il posto da ricoprire. In questo senso assume una importanza rilevante la valutazione delle potenzialità della persona nonché della componente attitudinale che indaga le motivazioni al lavoro e la volontà di aderire al “progetto SER.CO.P.”. Tale modalità, che oltre a costituire un adempimento di legge, è ritenuta la più efficace in termini sostanziali, viene applicata per tutte le categorie professionali e tipologie contrattuali che a diverso titolo collaborano con SER.CO.P.

ANNO 2010	n.
selezioni effettuate	5
Dipendenti assunti	7
liberi professionisti incaricati	15

LA FORMAZIONE

SER.CO.P. individua nella formazione un presidio essenziale per la crescita professionale e motivazionale degli operatori, che come si è detto sono i principali artefici della qualità dei servizi erogati; è necessario quindi un continuo lavoro di “manutenzione” degli operatori che trova nella formazione il principale presidio.

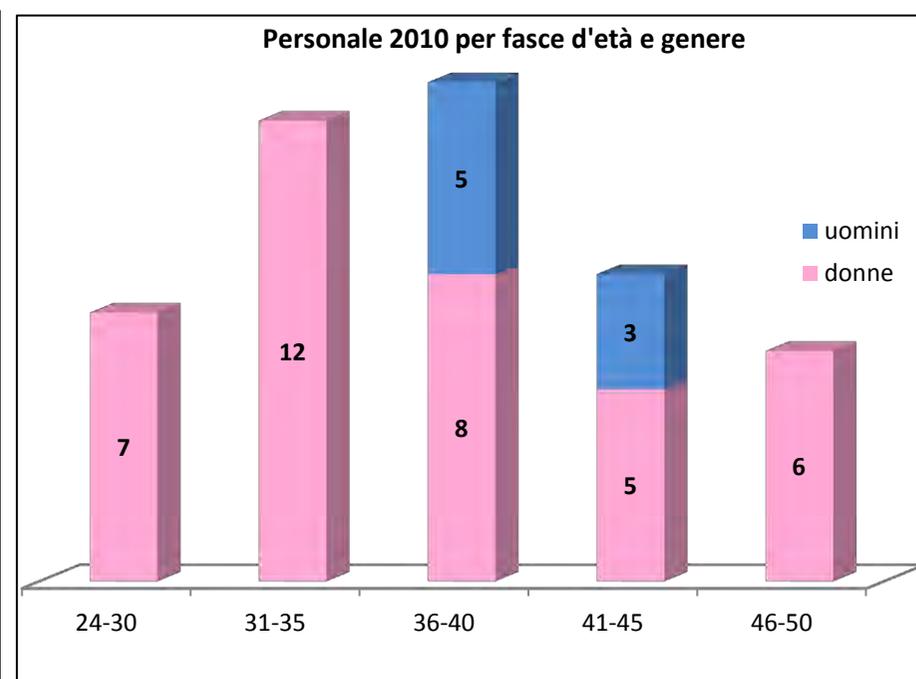
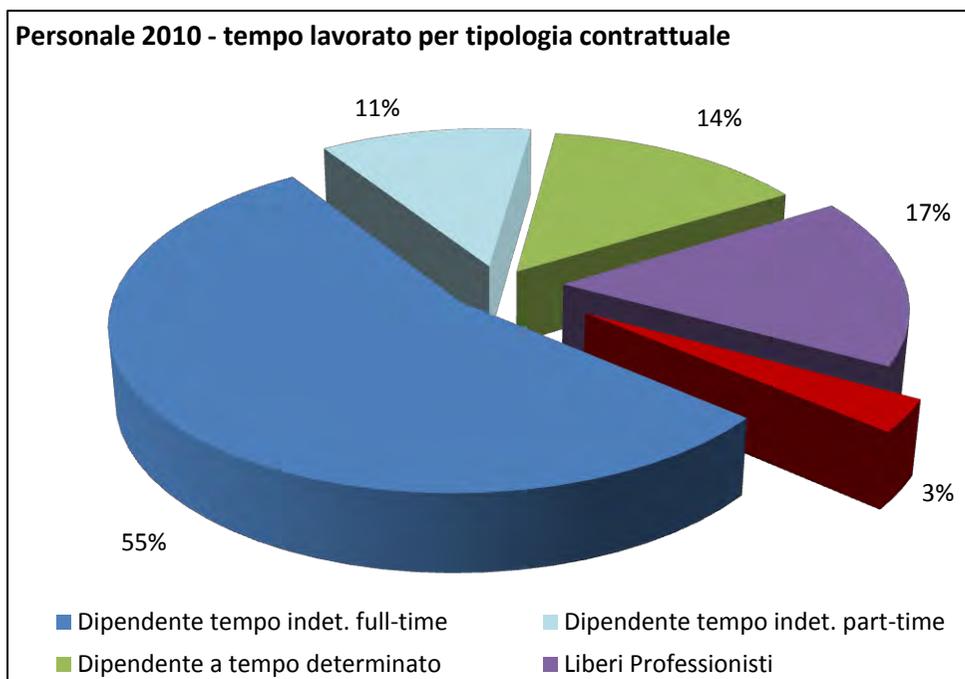
L’impegno formativo nell’anno 2010 si è principalmente concentrato sul servizio tutela minori, che è l’unico direttamente gestito da SER.CO.P. È stato attivato un percorso formativo con lo studio APS di Milano (finanziato in parte con contributo della Provincia di Milano) che ha realizzato un ciclo di formazione continua pari a 30 ore.

Le risorse professionali a disposizione dell’Azienda Speciale nel 2010 sono 47, sei in più rispetto al 2009, suddivisi fra 27 dipendenti, 2 collaboratori e 18 liberi professionisti. Si registra quindi un aumento dei dipendenti di 4 unità, connesse all’affidamento da parte di 3 Comuni della gestione del servizio sociale di base. I liberi professionisti si suddividono principalmente fra psicologi e pedagogisti (61%), educatori professionali (11%) e avvocati (11%), tutti impegnati nell’Area Minori e Famiglia e titolari di incarichi che variano fra un minimo di 6 ore settimanali ed un massimo di 32. Gli altri incarichi riguardano invece funzioni di supporto affidate all’esterno (sicurezza, medico lavoro, CED,)

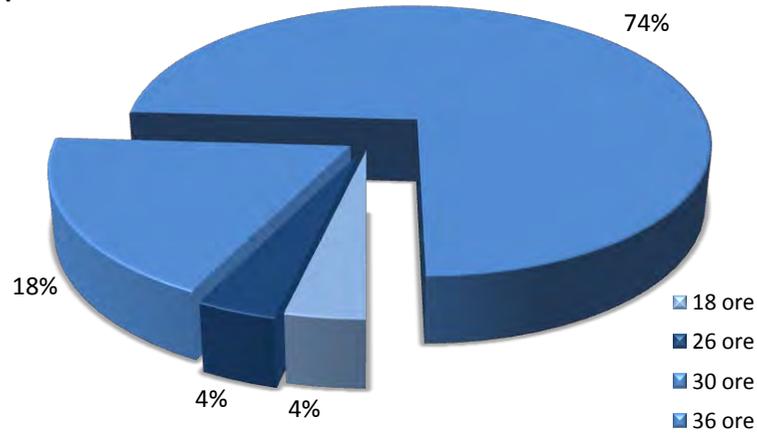
Tipologia di contratto	2010	
	n. personale	di cui full-time
Dipendente a tempo determinato	7	4
Dipendente a tempo indeterminato	20	16
Liberi Professionisti	18	
Collaboratori a progetto	2	
TOTALE	47	

2009	
n. personale	di cui full-time
4	1
19	15
16	
2	
41	

2008
n. personale
1
20
8
2
31

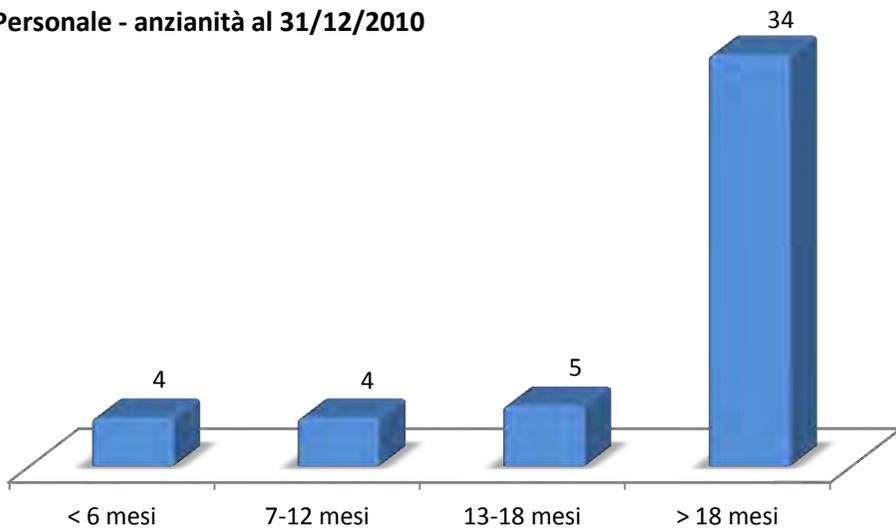


Dipendenti: ore settimanali da contratto

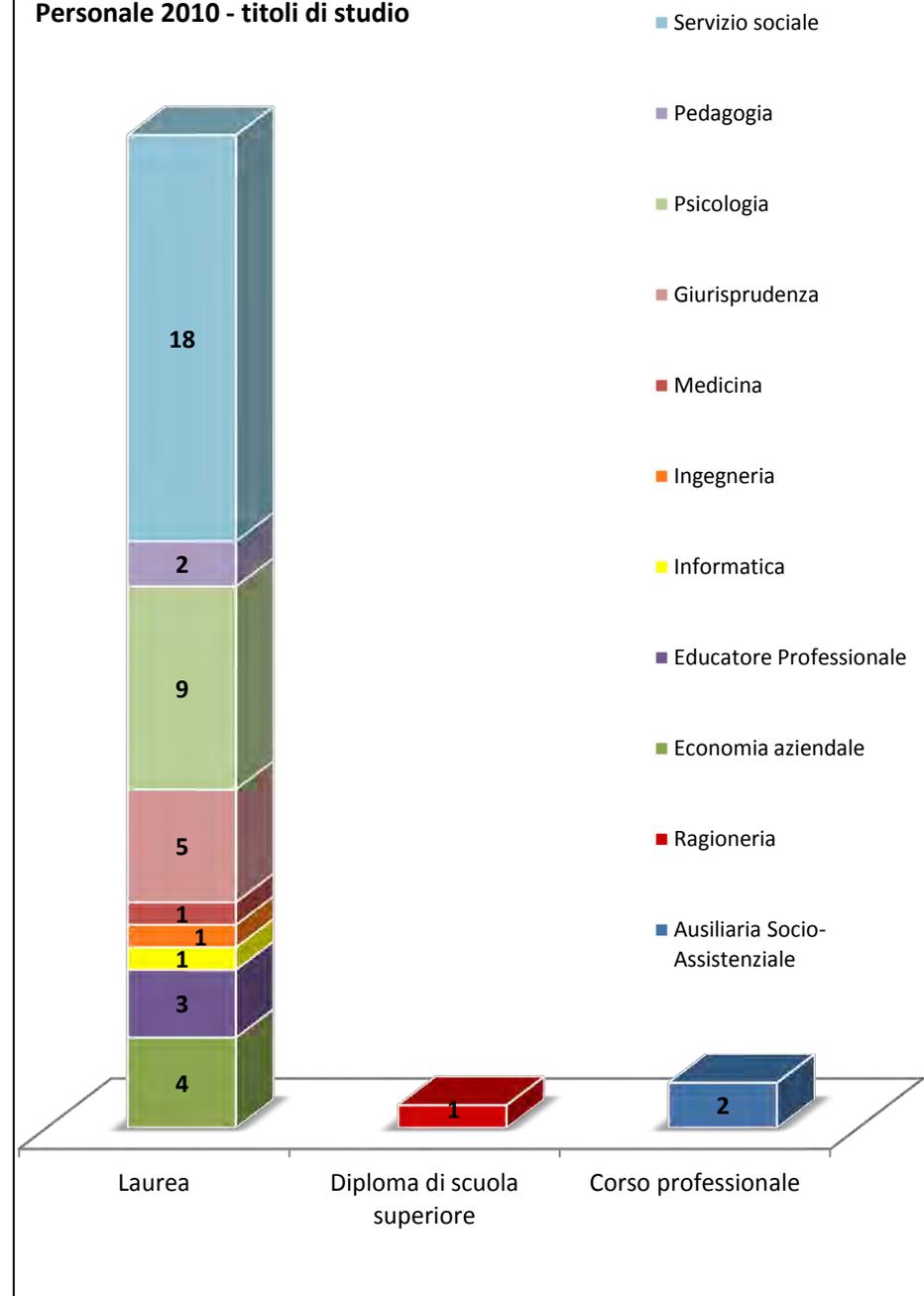


Livello di istruzione	2010	2009	2008
	n. personale	n. personale	n. personale
Corso professionale	2	2	2
Diploma di scuola superiore	1	1	1
Laurea	43	38	28
TOTALE	46	41	31

Personale - anzianità al 31/12/2010



Personale 2010 - titoli di studio



3.3 LE RISORSE ECONOMICHE

Il presente paragrafo, volutamente sintetico, si propone l'obiettivo di fornire uno sguardo di insieme, ricomporre ad unità, cioè a valore economico complessivo della produzione dei servizi SER.CO.P., quanto verrà analizzato nel dettaglio per i singoli servizi.

L'ammontare totale del valore dei servizi gestiti da SER.CO.P. risulta essere per il 2010 pari a € 7.639.388,18 oltre a tutte le attività di programmazione e trasferimento di risorse ai Comuni (Fondo Sociale Regionale, Piano Prima Infanzia,), che non sono ricomprese in tale valore.

I costi di struttura incidono per il 3,70 % sul totale valore della produzione.

3.3.1 RICAVI DI ESERCIZIO

Nel grafico qui sotto viene rappresentata la composizione dei ricavi di SER.CO.P. per l'anno 2010

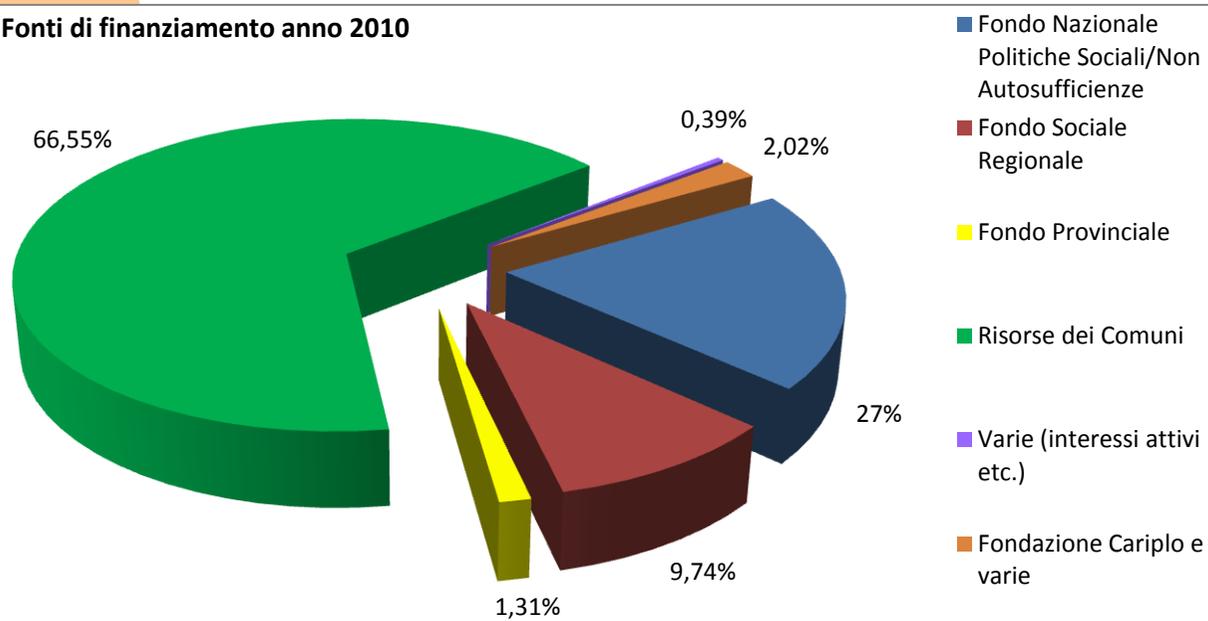
Ricavi d'Esercizio	anno 2010		anno 2009		anno 2008	
	valori	% su ricavi tot.	valori	% su ricavi tot.	Valori	% su ricavi tot.
Fondo Nazionale Politiche Sociali/Non Autosufficienze	1.527.100,81	19,99%	2.002.550,69	27,00%	943.164,86	32,58%
Fondo Sociale Regionale	744.455,48	9,74%	711.274,28	9,59%	340.022,18	11,74%
Fondo Provinciale	100.000,00	1,31%	100.000,00	1,35%	82.500,00	2,85%
Risorse dei Comuni	5.084.472,69	66,55%	4.548.113,64	61,33%	1.511.152,73	52,20%
Varie (interessi attivi, Integrho,....)	29.505,58	0,39%	16.188,29	0,22%	18.208,55	0,63%
Fondazione Cariplo e varie	154.153,61	2,02%	37.798,58	0,51%		0,00%
totale ricavi	7.639.688,18	100,00%	7.415.925,48	100,00%	2.895.048,32	100,00%

Si evidenzia una contrazione rilevante delle risorse derivanti dalla somma Fondo Nazionale Politiche Sociali/Fondo Non Autosufficienza per un ammontare pari a quasi € 500.000,00, che ha comportato una contrazione dei servizi erogati con quelle risorse. Parallelamente cresce in maniera consistente la quota dei Comuni (circa € 500.000).

Va segnalato che la quasi coincidenza tra le due cifre è casuale; infatti nell'anno 2010 non sono state utilizzate risorse provenienti dai Comuni per finanziare minori entrate derivanti dai fondi nazionali e regionali, poiché si è proceduto alla razionalizzazione dei servizi/trasferimenti finanziati con quei fondi (assegno di cura, leggi di settore su tutto). L'incremento dei ricavi derivanti dai Comuni (11,79%) è stato generato da:

- trasferimento di nuovi servizi in precedenza gestiti dai Comuni stessi con utilizzo di risorse proprie (CSE/SFA, servizio sociale di base), per le quali sono state di conseguenza trasferite le risorse già impiegate dai Comuni su queste partite;
- normale dinamica di incremento congiunturale di utenti per servizi finanziati con risorse comunali (integrazione educativa, trasporto disabili)

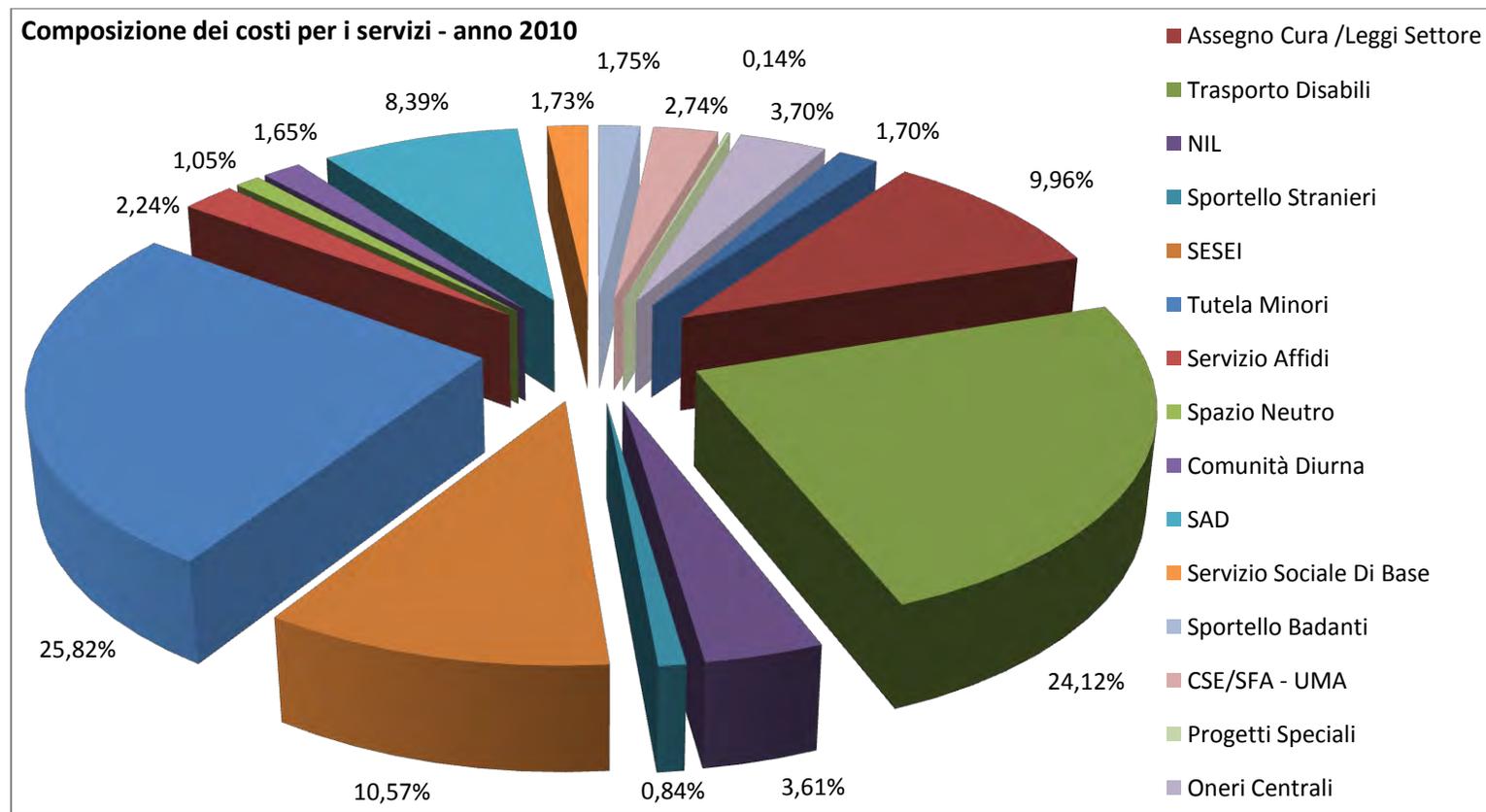
Fonti di finanziamento anno 2010



La presenza delle risorse derivanti da fondazione Cariplo (Progetto Affidi) e da altre diverse fonti regionali di carattere marginale (fondo Intese ASL, Fondo piano prima infanzia) non rappresenta certo una forza in grado di costituire una alternativa agli altri ricavi. La natura dei servizi gestiti da SER.CO.P. (istituzionali e riparativi) non consente infatti di attingere in modo sistematico a fonti di finanziamento alternative, che in genere sono dedicate a progetti innovativi e ad impianti di nuovi servizi.

3.3.2 COSTO DEI SERVIZI

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., in termini di valore della produzione, è centrata su due principali servizi: Tutela Minori, Trasporto Disabili, che assorbono il 50% del valore della produzione; si nota invece una rilevante contrazione, rispetto al 2009, degli strumenti finanziati con Fondo Nazionale (assegno di cura e leggi di settore), pari a quasi il 40% in relazione alla contrazione del suddetto fondo di cui si è accennato sopra.

SERVIZIO	anno 2010		anno 2009		Delta % 09-10
	Valore	% sul totale costi	Valore	% sul totale costi	
Ufficio Di Piano	129.590,53	1,70%	105.510,86	1,42%	22,82%
Assegno Cura /Leggi Settore	761.134,24	9,96%	1.254.641,93	16,92%	-39,33%
Trasporto Disabili	1.842.355,17	24,12%	1.762.707,82	23,77%	4,52%
Nucleo Inserimenti Lavorativi	275.551,35	3,61%	251.001,56	3,38%	9,78%
Sportello Stranieri	63.825,28	0,84%	63.168,00	0,85%	1,04%
Assistenza Domiciliare Educativa	807.800,98	10,57%	676.315,42	9,12%	19,44%
Tutela Minori	1.972.519,57	25,82%	2.003.404,72	27,01%	-1,54%
Servizio Affidi	170.962,20	2,24%	146.053,00	1,97%	17,05%
Spazio Neutro	80.120,70	1,05%	71.596,76	0,97%	11,91%
Comunità Diurna	126.005,10	1,65%	9.843,60	0,13%	1180,07%
Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili	641.184,34	8,39%	637.361,40	8,59%	0,60%
Servizio Sociale Di Base	132.507,51	1,73%	66.524,39	0,90%	99,19%
Sportello Badanti	133.866,02	1,75%	68.028,02	0,92%	96,78%
Centri Socio Educativi/Servizi Formazione Autonomia – Unità Multidimensionale Ambito	209.180,70	2,74%			
Progetti Speciali	10.352,60	0,14%			
Oneri Centrali	282.731,89	3,70%	299.768,00	4,04%	-5,68%
Totale	7.639.688,18	100,00%	7.415.925,48	100,00%	

Il confronto con i dati dell'anno precedente evidenzia che si è ridotto ulteriormente il costo imputabile al servizio tutela minori nonostante la stabilizzazione del servizio e il rilevante incremento del numero di casi: ciò è dovuto alla riduzione dei casi di allontanamento che costituiscono la quota principale del costo del servizio. È invece incrementata l'importanza del servizio trasporto disabili, che ha notevolmente aumentato il numero di utenti e che rappresenta uno dei maggiori punti di attenzione di SER.CO.P.

Cresce in modo rilevante anche l'attività dello sportello badanti in relazione all'erogazione dell'assegno alle famiglie per la regolarizzazione delle posizioni lavorative delle assistenti familiari, nonché il servizio sociale di base in relazione al conferimento della gestione del servizio anche da parte dei Comuni di Arese, Rho e Settimo.

Da sottolineare invece il dato positivo della decisa riduzione percentuale (-5,68%) degli oneri centrali, che nel 2010 rappresentano solo il 3,7% del valore prodotto da SER.CO.P., a testimonianza della volontà e dello sforzo costante teso al contenimento dei costi di struttura.

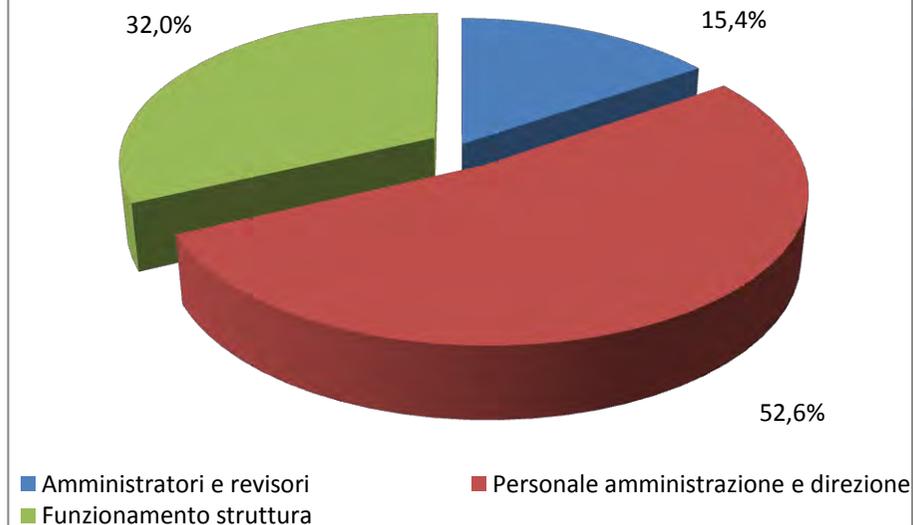
3.3.3 COSTI DI GOVERNO DIREZIONE E STRUTTURA

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 3,7% dei costi generali risulta così composto:

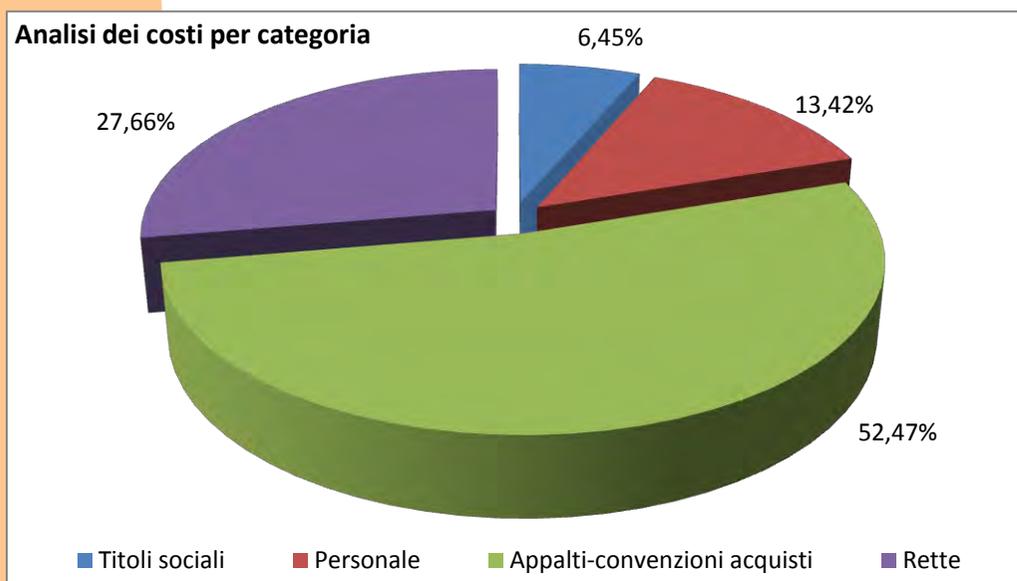
	2010		2009	
amministratori e revisore	43.527,00	15,4%	43.526,35	14,5%
personale amministrazione e direzione	148.606,11	52,6%	154.345,00	51,5%
funzionamento struttura	90.598,77	32,0%	101.896,65	34,0%
TOTALE COSTI GOVERNO DIREZIONE e STRUTTURA	282.731,89	100,0%	299.768,00	100,0%

Costi di governo, direzione e struttura



3.3.3 COSTI PER CATEGORIE DI SPESA

È interessante infine analizzare i costi suddivisi per categorie di spesa, come evidenziato del grafico 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 6,5% da titoli sociali (buoni e voucher) e per quasi il 13,5 % da personale diretto (servizio tutela e costi di supporto).

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.

IV. SERVIZI 2010

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

- Area MINORI E FAMIGLIA;
- Area DISABILI;
- Area ANZIANI;
- Area INCLUSIONE SOCIALE.

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

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

				
Area Minori e Famiglia	Area Disabili	Area Anziani	Area Inclusione Sociale	Servizi Sociali di Base dei Comuni Soci

LAINATE

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

POGLIANO M.SE
(Piazza Avis/Aido 6)
Servizi Sociali di Base

VANZAGO
(via Garibaldi 6)
Servizi Sociali di Base

PREGNANA M.SE
(Piazza della Libertà 1)
Servizi Sociali di Base

CORNAREDO

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

ARESE
(Via Col di Lana 10)

- Tutela Minori: Polo Territoriale di Arese, Lainate e Pogliano M.se
- Servizi Sociali di Base

RHO

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

PERO
(Piazza Marconi 2)
Servizi Sociali di Base

SETTIMO M.SE
(via della Libertà 33)

- Tutela Minori: Polo Territoriale di Cornaredo, Pero e Settimo M.se
- Servizi Sociali di Base



4.1 AREA MINORI e FAMIGLIA



SEDI SERVIZI AREA MINORI E FAMIGLIA



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



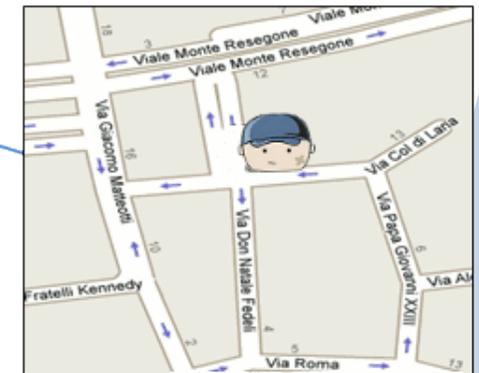
TUTELA MINORI: Polo Territoriale di Pregnana M.se, Rho, Vanzago
via Buon Gesù 17 – RHO



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



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



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



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

4.1.1 SERVIZIO TUTELA MINORI

LA MISSION DEL SERVIZIO

Favorire il benessere del minore, il cui nucleo familiare di origine sia sottoposto a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria in sede civile o penale, o del minore direttamente coinvolto in procedimenti penali, sia attraverso interventi diretti del Servizio sia mediante l'integrazione con altri Servizi del territorio che si occupano del minore.

LE FINALITÀ

- valutare risorse e/o limiti delle famiglie in difficoltà;
- sostenere e supportare il minore e le loro famiglie;
- costruire progetti di aiuto;
- accompagnare gli adulti al recupero delle funzioni genitoriali;
- proteggere i minori da situazioni di pregiudizio;
- tutelare e promuovere i diritti soggettivi dei minori, in particolare quello di crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia o comunque nel contesto che più si avvicina ad una realtà familiare, come previsto dalle vigenti normative.

IL PROCESSO DI LAVORO

LE ATTIVITÀ TIPICHE:

- colloqui di valutazione sociale e/o psicologica sui minori e il loro nucleo familiare su richiesta dell'Autorità Giudiziaria;
- interventi di aiuto e sostegno sociale;
- formulazione di valutazione/diagnosi da inviare all'Autorità Giudiziaria e la predisposizione di progetti;
- interventi di sostegno psicologico ai minori e/o richieste di attivazione di psicoterapie per i minori alla ASL;
- interventi di sostegno educativo domiciliare ai minori e alle famiglie e/o scolastico ai minori;
- colloqui di sostegno e/o monitoraggio con i genitori;
- collaborazione e consulenza con scuole e agenzie del territorio;
- interventi di protezione del minore in situazioni di grave pregiudizio (inserimento del minore in comunità, in affido familiare o in adozione);
- invio presso servizi specializzati di SER.CO.P. e/o del territorio, in base alle esigenze dell'utenza ed alle indicazioni dell'Autorità Giudiziaria, collaborando nella predisposizione dello specifico progetto;
- inserimento ed aggiornamento del database dedicato del Servizio (*Icaro*), anche al fine del mantenimento di un flusso informativo in tempo reale con i Comuni di residenza dei minori.

LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

CONSULENZA ALLA SEGNALAZIONE:

il Servizio Tutela Minori fornisce una consulenza tecnica agli operatori dei servizi pubblici e delle agenzie del territorio (scuole, servizi ASL, Servizi Sociali di base) i quali, a fronte della rilevazione di particolari elementi di problematicità e di possibile disagio per un minore, richiedono al Servizio Tutela Minori un incontro al fine di definire delle modalità di intervento che i servizi pubblici metteranno in atto, relativamente alla:

- raccolta di ulteriori elementi conoscitivi/attivazione di interventi con il consenso della famiglia;
- segnalazione della situazione all'Autorità Giudiziaria competente (Procura della Repubblica c/o Tribunale per i Minorenni e/o presso Tribunale Ordinario).

Gli *attori* coinvolti in questa fase del processo sono: Servizio Tutela Minori, Servizi pubblici e agenzie del territorio (ASL, Servizi Sociali di base, UONPIA, ecc.), i cittadini.

SEGNALAZIONE:

è l'azione mediante la quale un soggetto (Servizi, cittadini, ecc.) è obbligato ad informare, in forma scritta o verbale, l'Autorità Giudiziaria circa la presenza di segnali di preoccupazione inerenti un minore.

Gli *attori* coinvolti sono: Servizi pubblici o privati, Procura presso Tribunale per i Minorenni e/o presso Tribunale Ordinario.

INDAGINE:

svolgimento, su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, di una valutazione sociale e psicologica da parte degli operatori di SER.CO.P. circa la situazione di un minore e del suo nucleo familiare, con l'obiettivo di comprendere la situazione e elaborare un progetto di sostegno, finalizzata ad intervenire in protezione dei minori. A volte può essere contestualmente richiesta dall'Autorità Giudiziaria l'attivazione d'interventi urgenti nei confronti dei minori e dei genitori.

Gli *attori* coinvolti sono: l'Equipe Centrale della Tutela Minori, l'Autorità Giudiziaria (Procura, Tribunale minorile o Ordinario), scuole, altri Servizi pubblici e privati che seguono la situazione, comunità.

NON LUOGO A PROVVEDERE:

dopo aver svolto la valutazione, l'Autorità Giudiziaria emette un decreto, cioè un provvedimento, con il quale può pronunciarsi rispetto alla chiusura del procedimento che era stato aperto con la segnalazione, qualora non siano stati rilevati i presupposti per l'adozione di provvedimenti di tutela per il minore.

Gli *attori* coinvolti sono: Polo Territoriale di riferimento, Tribunale per i Minorenni e/o Tribunale Ordinario, scuole, altri Servizi pubblici e privati che seguono la situazione, comunità.

EMISSIONE PROVVEDIMENTO/PRESA IN CARICO:

La presa in carico avviene mediante l'attivazione di interventi di sostegno, controllo e monitoraggio della situazione. Il Servizio Tutela Minori, in collaborazione con gli altri Servizi e attori coinvolti, aggiorna periodicamente l'Autorità Giudiziaria, e può proporre, qualora necessario, modifiche anche circa gli interventi e il progetto.

I RISULTATI DEL 2010

- Utilizzo del Software gestionale del Servizio Tutela Minori: terminata la fase di studio dello strumento informatico e avvio del caricamento dati relativi ai minori in carico ed agli interventi predisposti dal Servizio. La gestione informatica delle cartelle permette di estrarre facilmente dati relativi sia alla casistica che all'attività del Servizio; ciò consente un costante monitoraggio e rende più semplice l'attività di rendicontazione.
- Collaborazione con i Comuni committenti: oltre al costante confronto, anche a titolo di consulenza, su casi non ancora interessati da provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, lo scambio di informazioni è garantito anche dalla possibilità per i Comuni, attraverso i referenti individuati, di accedere al software gestionale del Servizio Tutela per condividere in tempo reale le fasi della presa in carico.
- Formazione - Incremento del lavoro di rete: in continuità con i risultati conseguiti nel 2008 e 2009 il processo di connessione ed integrazione perseguito da SER.CO.P. si è ulteriormente sviluppato grazie ad un percorso di formazione con lo Studio APS di Milano, che ha coinvolto i principali partners del Servizio Tutela (Comuni, ASL, Azienda Ospedaliera, Terzo Settore) con l'obiettivo di promuovere una modalità di lavoro progettuale integrato che possa migliorare la qualità dei servizi dedicati a minori e famiglie.
- Attività di consulenza: si è registrato un incremento delle richieste di collaborazione/consulenza pervenute al Servizio Tutela da parte dalle agenzie del territorio. È stato inoltre richiesto l'apporto delle competenze specifiche del Servizio da parte dell'Ufficio di Piano per la partecipazione a bandi di finanziamento.
- Buone prassi: sono state definite formalmente e messe a regime procedure comunicative e di collaborazione con avvocati al fine di rendere omogeneo per tutti gli operatori e maggiormente efficace il rapporto con i legali degli utenti.
- Specializzazione operatori: in risposta ad una criticità data dal rilevante incremento di casi di "penale" è stata creata una équipe specializzata e dedicata ai suddetti casi, che ha prodotto un documento relativo alle procedure di lavoro in questo specifico settore, in modo da rendere il lavoro più strutturato ed omogeneo, anche nei confronti del Tribunale per i Minorenni e delle agenzie del territorio coinvolte nella presa in carico da specifici progetti.
- Progetto "Valutare per Innovare": il Servizio Tutela SER.CO.P. è stato scelto dalla Provincia di Milano, insieme ad altri tre Servizi, per collaborare a tale Progetto, che si propone di costruire uno strumento di valutazione della presa in carico che consenta di individuare e mettere in condivisione strategie di miglioramento degli interventi offerti.

L'ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

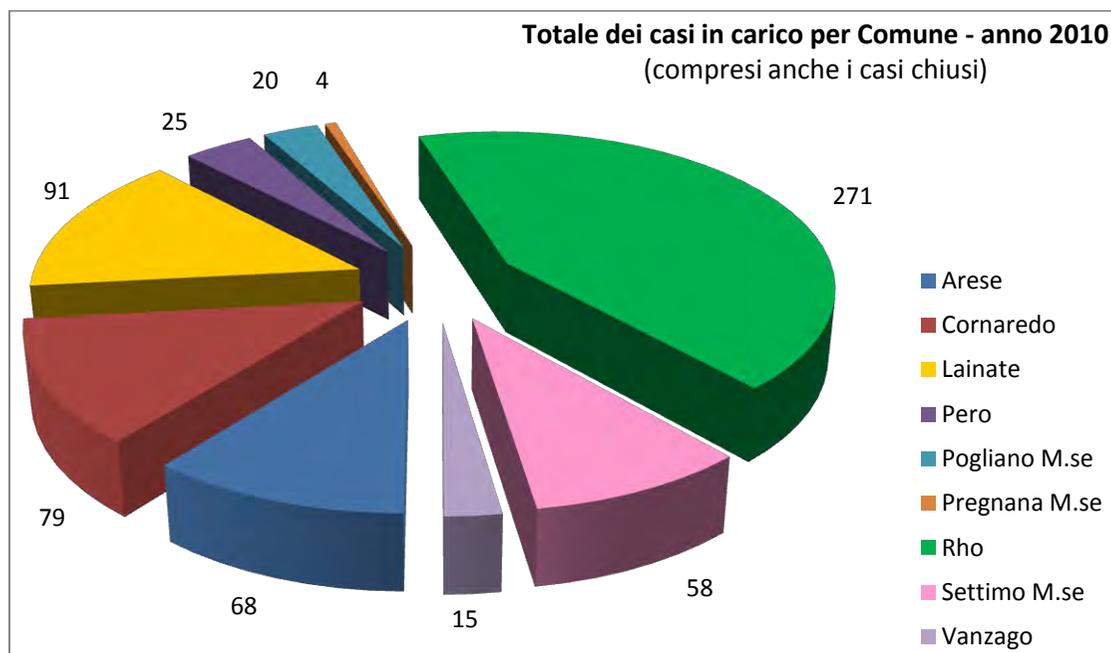
Il servizio Tutela Minori ha avuto in carico nel corso del 2010 una media di 520 minori (media mensile dei casi in carico che tiene conto di entrate e uscite) soggetti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria (contro 476 del 2009); questo dato corrisponde ad un'incidenza del 1,7 % sulla popolazione compresa tra gli 0 ed i 18 anni residente nell'ambito territoriale. I minori in comunità (misurati in giornate/comunità /anno) risultano 45,6 nel corso del 2010, pari al 8,7% dei decreti e allo 0,15% della popolazione in età; è un dato importante poiché conferma e accentua la tendenza registrata nel 2009 alla riduzione e stabilizzazione (a meno di eventi straordinari) del ricorso alla comunità; questa è una indicazione tecnico strategica scelta da SER.CO.P che, per essere attuata, deve essere appoggiata da una équipe di servizio solida, professionale e specializzata, considerato che il mantenimento al domicilio richiede indubbiamente un più elevato carico di lavoro (e di stress) sul servizio. Il ricorso all'affido o al sostegno educativo domiciliare costituiscono gli interventi sostitutivi attuati dal servizio.

Gli interventi di "comunità diurna", attivati a partire dal 2010 (che si propone di essere un ulteriore intervento alternativo rispetto al ricorso alla comunità), hanno avuto un impatto particolarmente importante nell'anno.

I casi in carico al servizio, messi a confronto nel triennio, sono rappresentati nella seguente tabella: si evidenzia un incremento dei casi in carico pari a circa il 15% nel triennio: è un dato importante, che pur non assumendo a indicatore di disagio deve essere analizzato e valutato nelle sue componenti.

UTENTI IN CARICO: MEDIA delle CARTELLE APERTE

	2010	2009	2008
Arese	62,58	50,33	50,67
Cornaredo	66,42	61,75	57,67
Lainate	80,58	69,42	60,00
Pero	25,75	17,33	13,33
Pogliano M.se	19,00	16,50	14,17
Pregnana M.se	3,75	3,00	3,00
Rho	201,33	194,17	192,67
Settimo M.se	46,83	50,75	53,83
Vanzago	13,75	14,25	10,50
TOTALE	520,00	477,50	455,83



Nelle pagine a seguire i dati relativi ai volumi del Servizio sono analizzati in relazione ad una classificazione per tipologia di disagio che ha determinato l'accesso al servizio e, successivamente, in relazione agli interventi posti in essere dal servizio. I dati del 2010 sono poi illustrati attraverso due tipologie di grafici:

- il primo è una rappresentazione grafica dei valori assoluti;
- il secondo evidenzia la differenza del peso relativo delle diverse tipologie di disagio nei 9 Comuni.

TIPOLOGIA DI DISAGIO

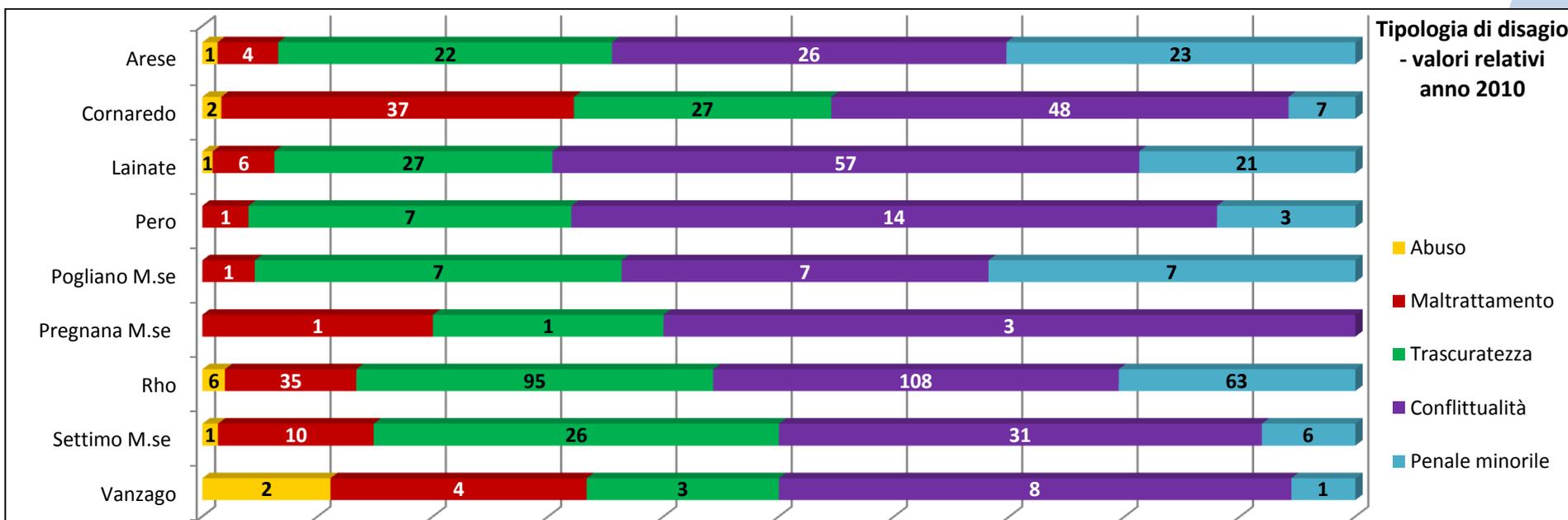
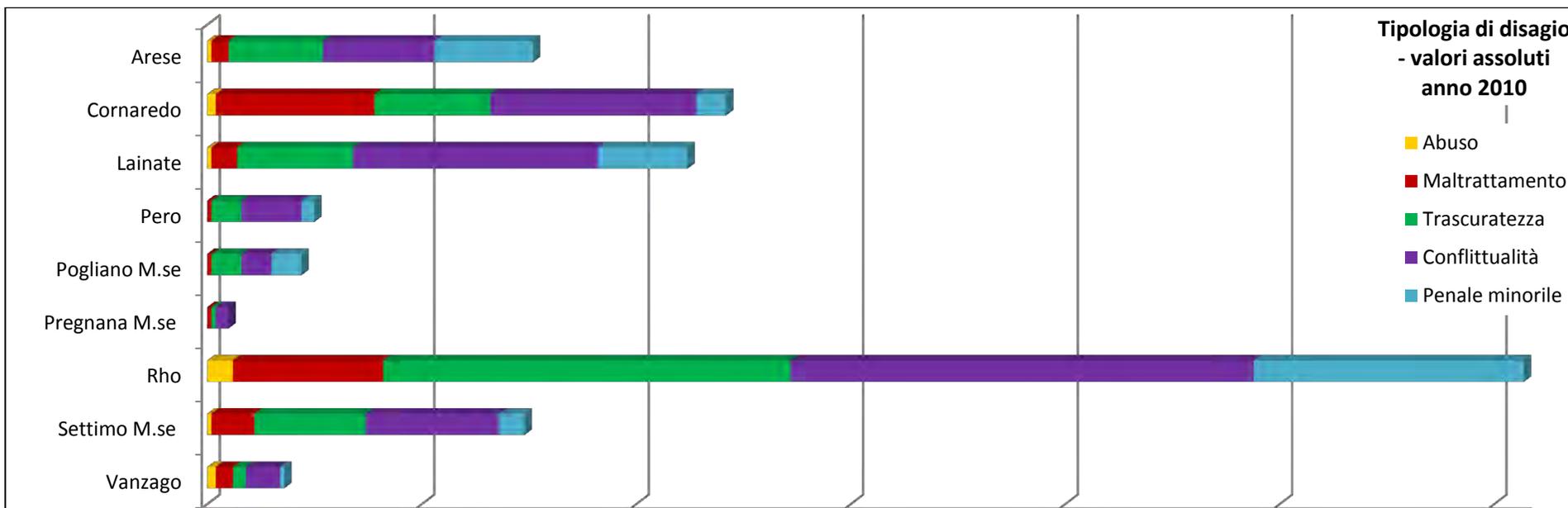
	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			Totale		
	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08
Abuso	1	1	1	2	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	12	10	1	1	1	2	2	2	13	19	17
Maltrattamento	4	5	6	37	4	1	6	11	4	1	3	0	1	0	0	1	1	1	35	35	22	10	7	5	4	4	4	99	70	43
Trascuratezza	22	25	18	27	13	7	27	28	19	7	5	4	7	7	4	1	1	1	95	91	83	26	29	24	3	3	3	215	202	163
Conflittualità	26	21	15	48	46	47	57	44	23	14	9	10	7	11	8	3	2	2	108	85	69	31	28	23	8	11	10	302	257	207
Penale Minorile	23	12	8	7	5	1	21	22	18	3	3	1	7	7	3	0	0	0	63	47	35	6	10	4	1	2	0	131	108	70

NB: 1) per un minore può essere evidenziata più di una tipologia di disagio

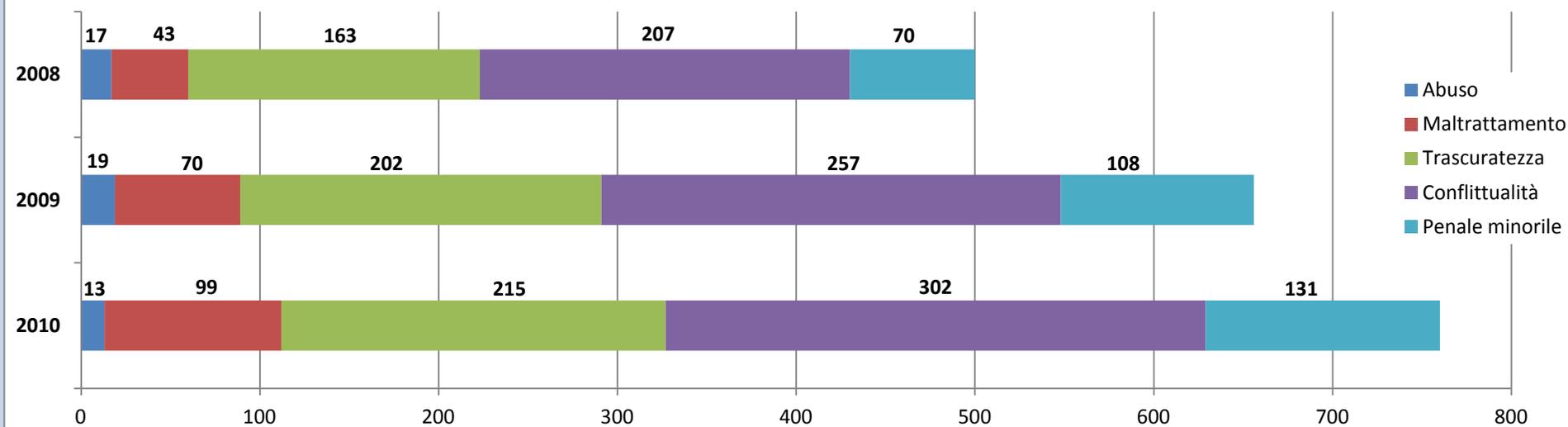
Le evidenze mostrate in tabella e nei grafici seguenti meritano alcune considerazioni rispetto agli andamenti che emergono nel periodo osservato: a dispetto dell'idea generale che la tutela minori si occupi prevalentemente di situazioni di abuso, si evidenzia fortunatamente un dato relativo a tale tipologia assolutamente residuale e in contrazione nel 2010.

Qualche preoccupazione invece è destata dal dato relativo al maltrattamento: nel giro di due anni le situazioni si sono ben più che raddoppiate. L'incremento costante delle situazioni di conflittualità, non fa che confermare un dato più ampio che riguarda l'incremento delle separazioni nelle coppie con figli, che in numerosi casi assumono caratteri tali da render necessaria una segnalazione al Tribunale per i Minorenni. Il dato davvero preoccupante è quello relativo al penale minorile, che raddoppia nel triennio con una forte incidenza nei comuni di Rho e Arese.

È un dato certamente critico e che merita ulteriori analisi e approfondimenti anche in relazione alla tipologia di reati commessi e al fatto che si registra una tendenza e uno spostamento verso trasgressioni commesse sempre più di frequente non da singoli minori, ma in gruppo.



Tipologie di disagio nell'Ambito - confronto fra anni



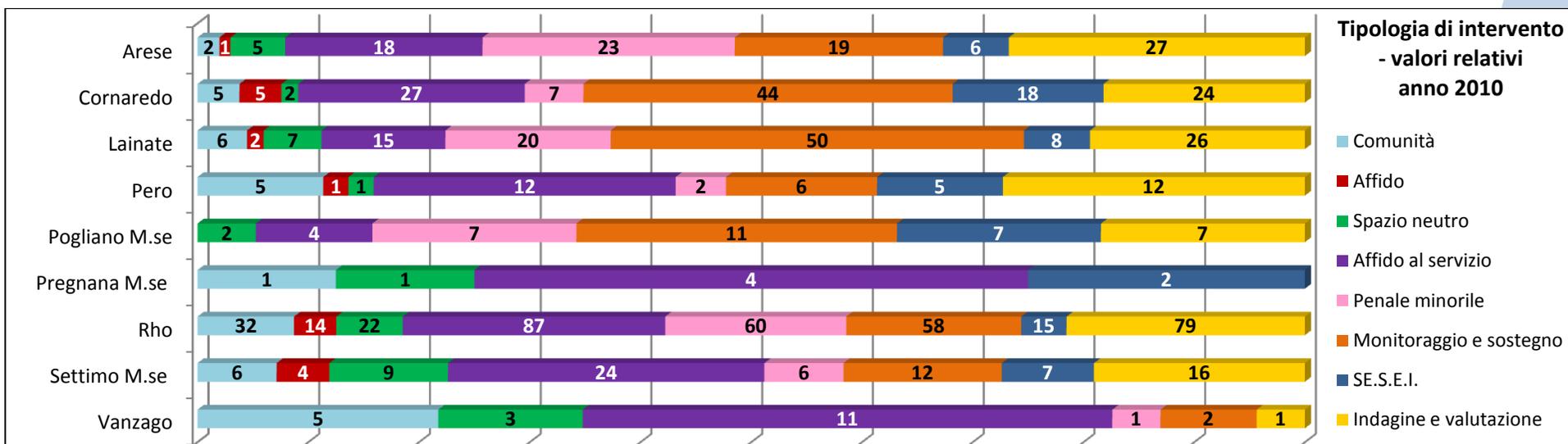
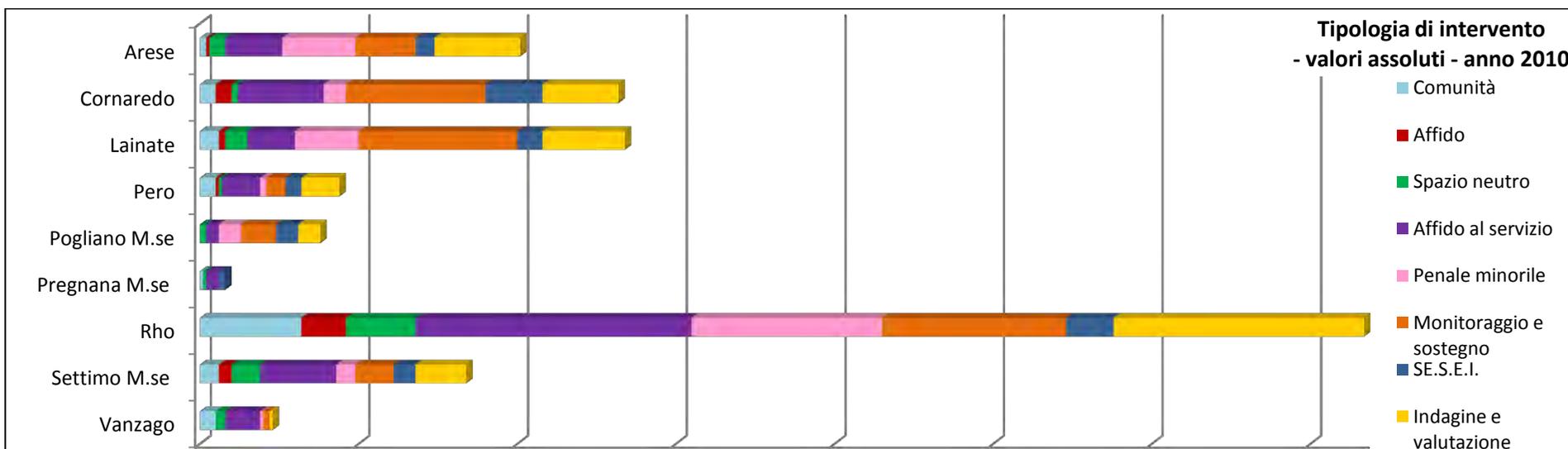
TIPOLOGIA DI INTERVENTO

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			Totale		
	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08
Comunità	2	1	2	5	7	6	6	6	2	5	5	2	0	0	0	1	1	1	32	29	17	6	10	2	5	5	5	62	64	37
Affido	1	2	5	5	5	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14	13	11	4	1	1	0	0	0	27	22	20
Spazio Neutro	5	5	2	2	1	1	7	0	3	1	0	0	2	4	3	1	0	0	22	20	14	9	7	4	3	3	2	52	40	29
Affido al Servizio	18	18	10	27	23	12	15	11	5	12	7	5	4	4	2	4	3	3	87	92	77	24	23	21	11	11	11	202	192	146
Penale Minorile	23	12	8	7	6	1	20	22	18	2	1	1	7	3	2	0	0	0	60	46	31	6	5	4	1	2	0	126	97	65
Monitoraggio e Sostegno	19	20		44	27		50	41		6	5		11	10		0	0		58	42		12	15		2	4		202	164	0
SE.S.E.I.	6	3		18	10		8	7		5	5		7	5		2	0		15	19		7	11		0	6		68	66	0
Indagine e Valutazione	27	3	3	24	13	14	26	23	8	12	9	4	7	5	0	0	0	0	79	63	15	16	16	6	1	2	1	192	134	51
Altro (A)	/	/	18	/	/	24	/	/	28	/	/	3	/	/	9	/	/	0	/	/	35	/	/	21	/	/	0	/	/	138

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

NB: 1) per un minore può essere evidenziata più di una tipologia di intervento

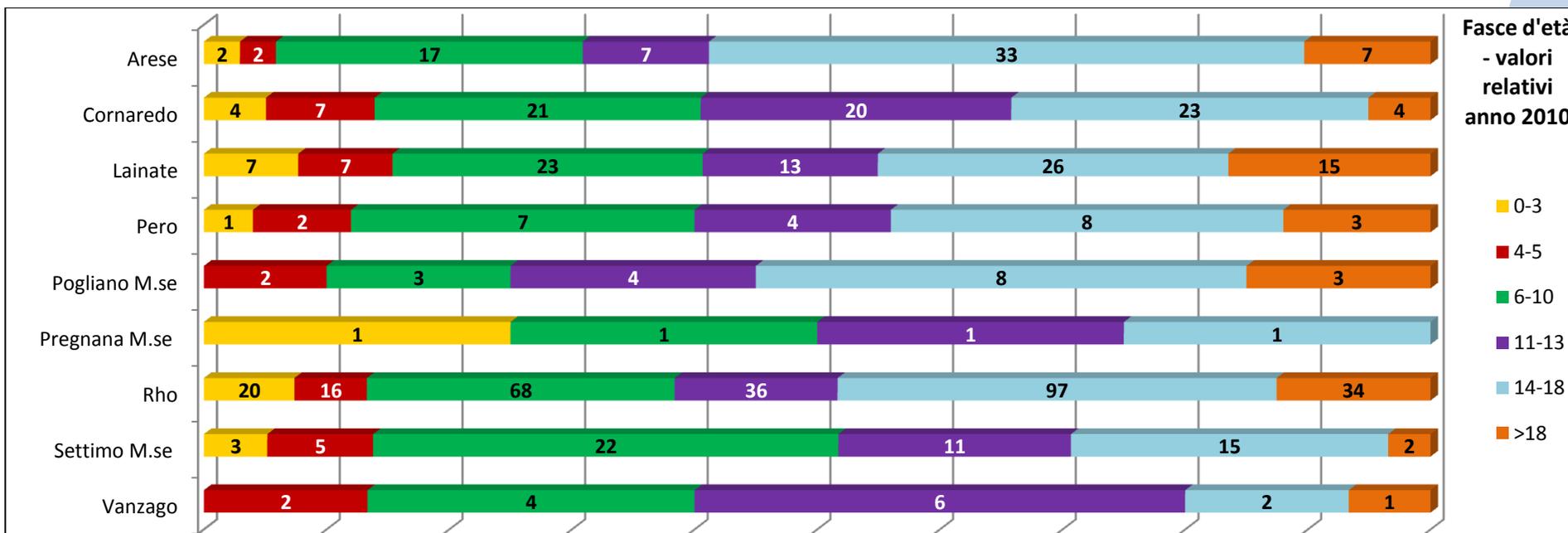
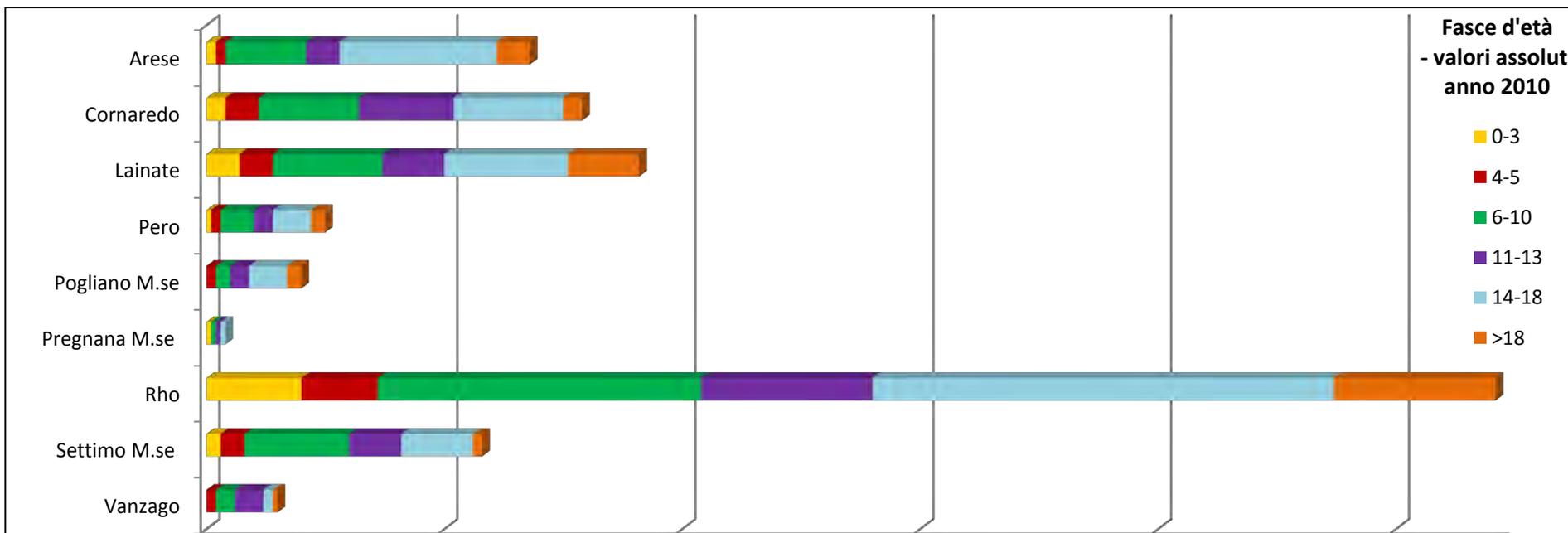
2) 2008: solo da luglio a dicembre



È interessante osservare che nonostante l'incremento del numero dei casi in carico il ricorso alla comunità rimane sostanzialmente su valori stabili; si registra cioè un minore ricorso all'allontanamento del minore dal proprio nucleo familiare nonostante il notevole aumento di casi. Questo è un effetto (che si potrebbe dire "anticiclico") dell'indirizzo strategico di SER.CO.P. che considera il ricorso alla comunità solo come estrema e ultima ratio in situazioni di estrema compromissione, una volta valutate e scartate tutte le possibili soluzioni alternative.

UTENTI IN CARICO: FASCE D'ETÀ

COMUNE	2010						2009						2008 (luglio-dicembre)				
	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	>18	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	>18	0-3	4-5	6-10	11-15	>15
Arese	2	2	17	7	33	7	4	3	12	5	30	5	3	5	9	14	17
Cornaredo	4	7	21	20	23	4	2	7	18	11	22	3	3	11	16	22	10
Lainate	7	7	23	13	26	15	10	4	22	15	23	18	4	6	18	12	25
Pero	1	2	7	4	8	3	1	2	5	4	5	3	0	2	3	5	5
Pogliano M.se	0	2	3	4	8	3	0	3	3	4	12	0	0	3	1	6	5
Pregnana M.se	1	0	1	1	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	2	0	1
Rho	20	16	68	36	97	34	20	19	63	36	87	23	9	15	57	47	71
Settimo M.se	3	5	22	11	15	2	2	8	23	7	25	4	1	7	23	10	18
Vanzago	0	2	4	6	2	1	1	4	2	8	3	1	0	4	0	9	1
TOTALE	38	43	166	102	213	69	40	50	150	90	208	57	20	53	129	125	153



I DATI ECONOMICI 2010 DEL SERVIZIO

RICAVI	2010		2009		2008 (LUG-DIC)	
Contributi Fondo Sociale Regionale	405.107,96	19,3%	361.439,40	18,0%	192.817,13	21,1%
Contributo Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS)	200.000,00	9,5%	200.000,00	9,9%	150.000,00	16,4%
Contributi Comuni	1.482.402,61	70,6%	1.403.444,92	69,7%	571.662,15	62,5%
Contributo FNPS art. 80	/	/	48.364,00	2,4%	/	/
Contributo Prefettura progetto Integrho	11.014,10	0,5%				
TOTALE	2.098.524,67	100%	2.013.248,32	100%	914.479,28	100%
COSTI ESERCIZIO						
Personale	615.173,21	29,3%	597.201,79	29,7%	289.139,44	31,6%
Logistica e costi esercizio	7.230,69	0,3%	4.820,51	0,2%	10.945,89	1,2%
Software per gestione casi	17.820,00	0,8%	11.040,00	0,5%	/	/
Collocamenti in comunità	1.332.295,67	63,5%	1.390.342,42	69,1%	614.393,95	67,2%
Comunità diurna	126.005,10	6,0%	9.843,60	0,5%	/	/
TOTALE	2.098.524,67	100%	2.013.248,32	100%	914.479,28	100%

La crescita del costo totale del servizio è da ascrivere all'entrata a pieno regime nel corso del 2010 degli interventi relativi alla "comunità diurna", che hanno consentito di trattare un rilevante numero di casi senza procedere a collocamenti in comunità.

La voce più importante è data dai costi di collocamento in comunità: a tal proposito va segnalato ancora un trend di riduzione del costo totale che passa da 1.390.000 del 2009 all'attuale 1.340.000; la composizione della spesa e quindi dell'utilizzo di giornate comunità si è distribuita in maniera disomogenea sui Comuni, con discrete economie per i Comuni di Cornaredo e Lainate e un significativo maggior utilizzo a carico del comune di Rho; si ricorda a tale proposito l'estrema imprevedibilità rispetto alla presa in carico di situazioni che necessitano collocamenti in comunità, con conseguente aleatorietà delle previsioni effettuate a molti mesi di distanza.

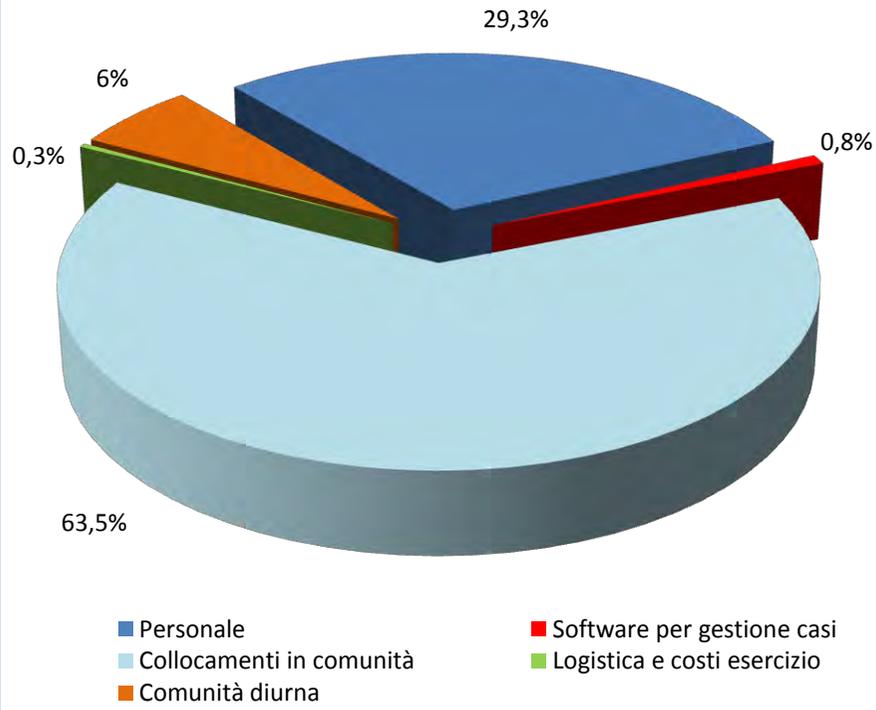
COSTI PER COMUNE

	2010								2009		2008 (LUG-DIC)	
	EQUIPE	%	COLLOCAMENTI	%	COM. DIURNA	%	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%
Arese	53.120,64	12,1%	27.206,41	2,9%	0,00	0,0%	80.327,05	5,4%	67.390,95	4,8%	44.735,79	7,8%
Cornaredo	55.648,19	12,6%	20.641,26	2,2%	51.372,66	40,8%	127.662,11	8,5%	165.330,78	11,8%	78.778,05	13,8%
Lainate	67.519,09	15,3%	81.507,95	8,8%	0,00	0,0%	149.027,04	10,0%	148.613,77	10,6%	57.152,11	10,0%
Pero	22.569,21	5,1%	99.701,19	10,8%	1.967,46	1,6%	124.237,86	8,3%	58.894,48	4,2%	22.681,68	4,0%
Pogliano M.se	16.626,94	3,8%	0,00	0,0%	0,00	0,0%	16.626,94	1,1%	14.513,68	1,0%	4.944,87	0,9%
Pregnana M.se	4.744,40	1,1%	10.070,27	1,1%	0,00	0,0%	14.814,67	1,0%	24.737,86	1,8%	3.334,51	0,6%
Rho	166.322,72	37,8%	517.255,57	55,8%	57.493,65	45,6%	741.071,94	49,6%	658.278,56	46,9%	279.177,38	48,8%
Settimo M.se	40.779,20	9,3%	101.537,21	11,0%	1.224,20	1,0%	143.540,61	9,6%	136.021,50	9,7%	25.701,71	4,5%
Vanzago	12.892,49	2,9%	69.267,85	7,5%	13.947,13	11,1%	96.107,47	6,4%	129.663,34	9,2%	55.156,06	9,6%
TOTALE	440.222,88	100%	927.187,71	100%	126.005,10	100%	1.493.415,69	100%	1.403.444,92	100%	571.662,15	100%

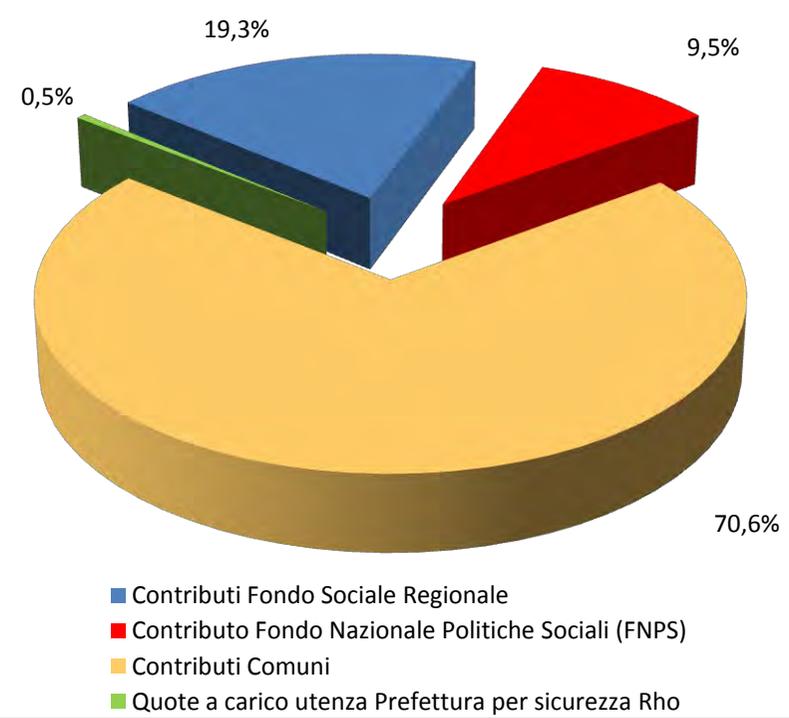
	2010	2009	2008
		EQUIPE	
COSTO MEDIO ANNUO PRO CAPITE	1.231	1.288	1.337
COSTO MEDIO ANNUO PROCAPITE AL NETTO DEI RICAVI	846,5	868	669
		COLLOCAMENTI	
COSTO MEDIO PER GIORNATA UTENTE	80	81	73
QUOTA COMUNE PER GIORNATA UTENTE	55,5	57	50

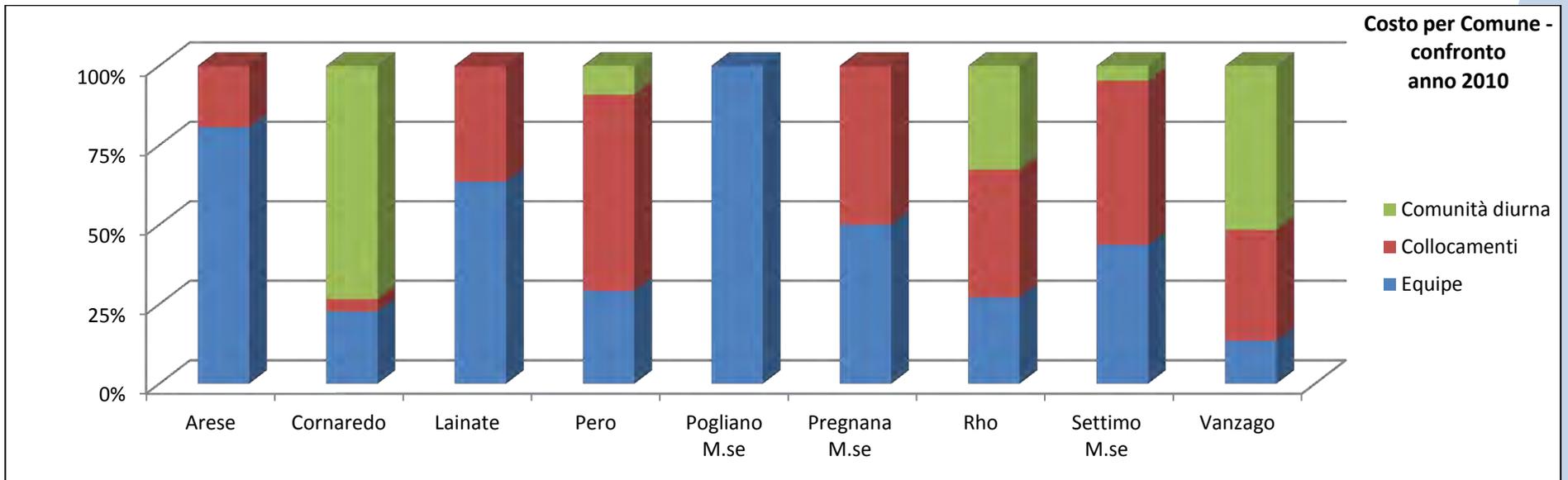
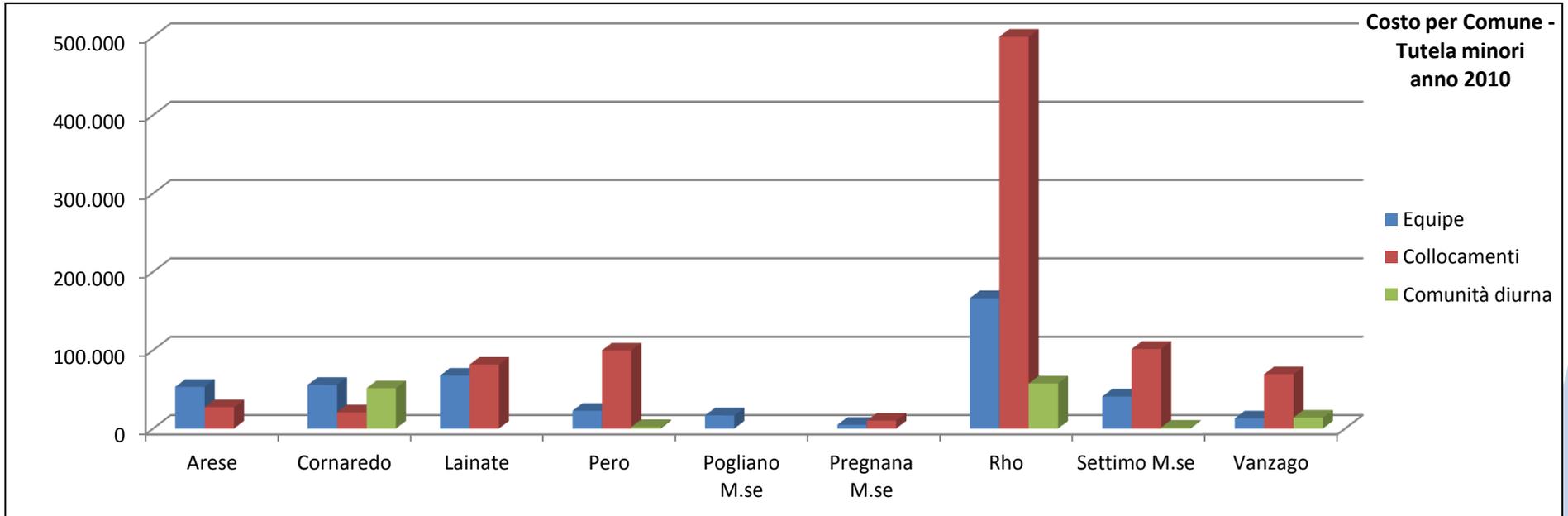
Il significativo decremento del costo équipe per casi in carico (circa 8% dal 2008) è dovuto al fatto che, nonostante il significativo aumento dei casi di cui si è parlato sopra, il servizio ha operato con il medesimo organico degli anni precedenti, dando luogo di fatto ad un sostanziale incremento di efficienza e produttività.

Costi d'esercizio 2010 - Tutela minori



Ricavi d'esercizio 2010 - Tutela minori





I PRINCIPALI PARTNERS

Cooperativa COMIN, Milano – affidataria del Servizio di Spazio Neutro “Arimo”

Cooperativa Età Insieme, Milano – affidataria del Servizio di Centro Diurno “Non solo compiti”

AO G. Salvini, Rho – Servizio di Neuropsichiatria dell’Infanzia e dell’Adolescenza

ASL Milano 1, Rho – Consultori Familiari di Rho e Settimo M.se

Oltre 30 Comunità per minori dislocate principalmente nella Provincia di Milano.

LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al Servizio di Tutela Minori accedono i minori e i loro nuclei familiari residenti nei 9 Comuni del Rhodense per i quali viene emesso un provvedimento dell’Autorità Giudiziaria. In assenza di provvedimento i casi restano in carico ai Servizi Sociali di Base, rispetto ai quali si presta un’attività consulenziale.

L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO:

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

MODALITÀ ORGANIZZATIVA:

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

Il valore aggiunto di SER.CO.P. consiste nel coordinamento tecnico specialistico dedicato al Servizio, nella specializzazione degli operatori nelle diverse fasi previste per gli interventi, nella conseguente elevata capacità progettuale e di presa in carico che permettono anche ai piccoli Comuni di offrire ai propri cittadini prestazioni specialistiche.

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

LEGENDA

■ = PSICOLOGA/O

■ = ASSISTENTE SOCIALE

DIREZIONE (Guido Ciceri)
COORDINAMENTO DEL SERVIZIO (Francesca Musicco)

Servizi Amministrativi
(Federica Rivolta)

Consulenti legali

Supervisione tecnica

EQUIPE PSICOSOCIALE CENTRALE
Rho, via De Amicis 6

Cristina Nicolini Daniele Pesenti	Sabrina Ritorto Cristina Visentin
--------------------------------------	--------------------------------------

POLO TERRITORIALE
di Arese, Lainate e Pogliano M.se
Arese, via Col di Lana 10

Marta Anna Lombardo Serena Riganti	Giuliana Lombardi (2 mesi) Cinzia Testoni (10 mesi) MariaElena Malavenda
---------------------------------------	--

POLO TERRITORIALE
di Pregnana M.se, Rho e Vanzago
Rho, via Buon Gesù 17

Cristina Daverio Lisa Chiara Parmiani	Roberta Afker Laura Casiraghi Katia Costa (9 mesi) Michela Testa (3 mesi)
--	--

POLO TERRITORIALE
di Cornaredo, Pero e Settimo M.se,
Settimo M.se, via Libertà 33

Serena Riganti Marzia Terragni Chiara Nani	Giada Chiavelli Elena Feré
--	-------------------------------

Coordinatrice

Psicologa Dott.ssa Francesca Musicco, 44 anni, contratto di collaborazione, esperienza pluriennale nell'ambito della tutela minori.

EQUIPE PSICOSOCIALE CENTRALE

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

Sede in Via De Amicis 6, Rho

Operatori:

Cristina Visentin (assistente sociale – dipendente), 28 anni, lavora anche presso il Centro Affidi dal 2006.

Sabrina Ritorto (assistente sociale – dipendente), 32 anni, lavora dal 2004 nell'ambito della tutela minori.

Daniele Pesenti (psicologo – libero professionista), 47 anni, lavora nell'ambito dei servizi per minori dal 2001

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

EQUIPE POLO TERRITORIALE DEI COMUNI DI ARESE, LAINATE, POGLIANO M.SE

Sede in Via Col di Lana 10, Arese

Operatori:

MariaElena Malavenda (assistente sociale – dipendente), 35 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2007.

Giuliana Lombardi (assistente sociale – dipendente), 29 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2006.

Cinzia Testoni (assistente sociale – dipendente), 26 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2009.

Marta Anna Lombardo (psicologa – libero professionista), 39 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2002.

Serena Riganti (psicologa – libero professionista), 33 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 2004.

EQUIPE POLO TERRITORIALE DEI COMUNI DI PREGNANA M.SE, RHO, VANZAGO

Sede in Via Buon Gesù 17, Rho.

Operatori:

Laura Casiraghi, (assistente sociale – dipendente), 32 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 2004.

Roberta Afker (assistente sociale – dipendente), 36 anni, lavora da diversi anni nell'ambito della tutela minori.

Katia Costa (assistente sociale – dipendente), 37 anni, lavora da diversi anni nell'ambito della tutela minori.

Michela Testa (assistente sociale – dipendente), 29 anni, lavora dal 2004 nell'ambito della tutela minori.

Cristina Daverio (psicologa – libero professionista), 45 anni , lavora nell'ambito della tutela minori dal 1993 e coordina l'attività del Centro Affidi dal 2004.

Lisa Chiara Parmiani (psicologa – libero professionista), 38 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2003.

EQUIPE POLO TERRITORIALE DEI COMUNI DI CORNAREDO, PERO E SETTIMO M.SE

Sede in Via Libertà 33, Settimo M.se

Operatori:

Giada Chiavelli (assistente sociale – dipendente), 33 anni, lavora nell'ambito dei servizi rivolti a minori dal 2005.

Elena Feré (assistente sociale – dipendente), 34 anni, lavora da diversi anni nell'ambito dei servizi rivolti ai minori.

Chiara Nani (psicologa – libero professionista), 36 anni, lavora presso il Centro Affidi dal 2003.

Serena Riganti (psicologa – libero professionista), 33 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 2004.

Marzia Terragni (psicologa – libero professionista), 35 anni, lavora nell'ambito dei servizi rivolti a minori e famiglie dal 2001

LA MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

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

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

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

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

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

SEZIONE VERDE: SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO

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

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

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

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

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

SEZIONE VIOLA: SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

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

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

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

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

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

SEZIONE ROSA: SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI

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

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

SEZIONE GIALLA: SOGGETTI DI SUPPORTO TECNICO-OPERATIVO

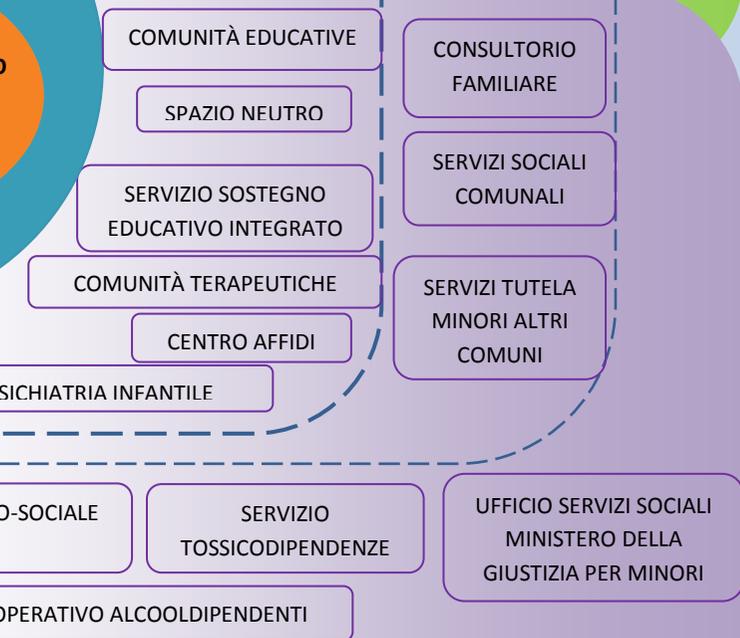
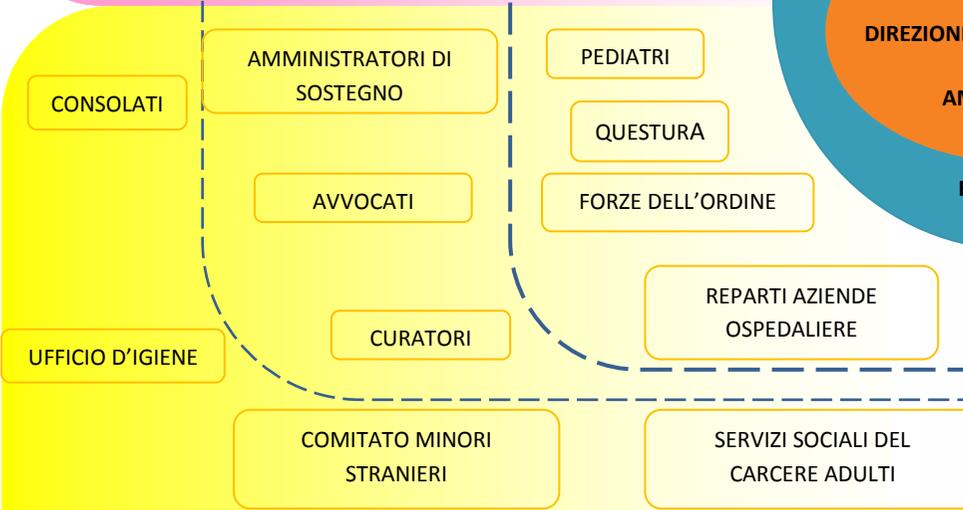
Il Servizio Tutela Minori ha rapporti privilegiati con professionisti e organizzazioni che offrono la loro competenza attraverso una consulenza o attraverso interventi mirati in riferimento ad aspetti riguardanti il minore e la sua famiglia (es. il pediatra fornisce informazioni sullo stato di salute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

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI



SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO



SOGGETTI DI SUPPORTO TECNICO

SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO