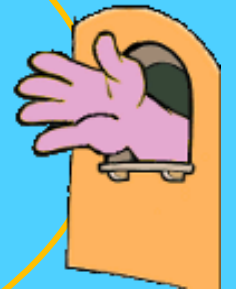


INCLUSIONE  
SOCIALE



MINORI

## BILANCIO SOCIALE ANNO 2011



SERVIZI  
SOCIALI



ANZIANI



DISABILI

*Sercop 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 Sercop e alcuni dei principali partner.*

*Si ringraziano:*

*Roberta Afker, Simona Anelli, Simona Bernacchi, Valeria Bisi, Alessandro Cafieri, Giuseppe Cangialosi, Barbara Carolo, Sara Cavalli, Giada Chiavelli, Cristina Daverio, Giuliana Lombardi, Flavio Manzoli, Rita Medini, Roberta Monti, Francesca Musicco, Andrea Prandin, 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 .....	4
PREMESSA METODOLOGICA .....	5
I PROFILO DEL TERRITORIO .....	6
1.1 DATI DEMOGRAFICI .....	6
1.2 LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE .....	10
II SERCOP .....	15
2.1 IDENTITÀ AZIENDALE .....	15
2.1.1 STORIA .....	15
2.1.2 MISSION .....	17
2.1.3 GOVERNO E ORGANIZZAZIONE .....	17
III UN ANNO IN SINTESI .....	27
3.1 ATTIVITÀ .....	27
3.2 RISORSE PROFESSIONALI .....	28
3.3 RISORSE ECONOMICHE .....	36
IV SERVIZI 2011 .....	45
4.1 AREA MINORI E FAMIGLIA .....	47
4.1.1 SERVIZIO TUTELA MINORI .....	47
4.1.2 SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO SCUOLA, FAMIGLIA E TERRITORIO .....	65
4.1.3 CENTRO AFFIDI .....	80
4.1.4 SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO .....	86
4.1.5 ACCREDITAMENTO ASILI NIDO .....	92
4.2 AREA DISABILI .....	98
4.2.1 SERVIZIO TRASPORTO DISABILI .....	98
4.2.2 SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO .....	110
4.2.3 CENTRI SOCIO-EDUCATIVI E SERVIZI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA .....	121
4.2.4 UNITÀ MULTIDIMENSIONE D'AMBITO .....	130
4.2.5 SERVIZIO di ASSISTENZA alla COMUNICAZIONE per ALUNNI DISABILI SENSORIALI .....	138
4.2.6 ASSEGNO DI CURA DISABILI .....	146

- 4.3 AREA ANZIANI ..... 147
  - 4.3.1 ASSISTENZA DOMICILIARE ..... 147
  - 4.3.2 SPORTELLO ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA ..... 159
  - 4.3.3 ASSEGNO DI CURA ANZIANI ..... 166
- 4.4 AREA INCLUSIONE SOCIALE ..... 170
  - 4.4.1 SPORTELLO STRANIERI ..... 170
  - 4.4.2 EMERGENZA PROFUGHI ..... 175
- 4.5 AREA GIOVANI ..... 177



## **INTRODUZIONE**

La quarta edizione del bilancio sociale di Sercop 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 Sercop 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 Sercop 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**.

Sercop 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: 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 Sercop.

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 Sercop 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 costante attenzione all'impiego delle risorse economiche.

Quanto detto potrebbe essere riassunto nello slogan: "rendersi conto per rendere conto".

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 edizione del Bilancio Sociale di Sercop 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 Sercop nell'anno 2011.

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 Sercop opera.
2. **Sercop:** 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, Area Inclusione Sociale e Area Giovani).

## II. PROFILO DEL TERRITORIO

### **1.1 DATI DEMOGRAFICI**

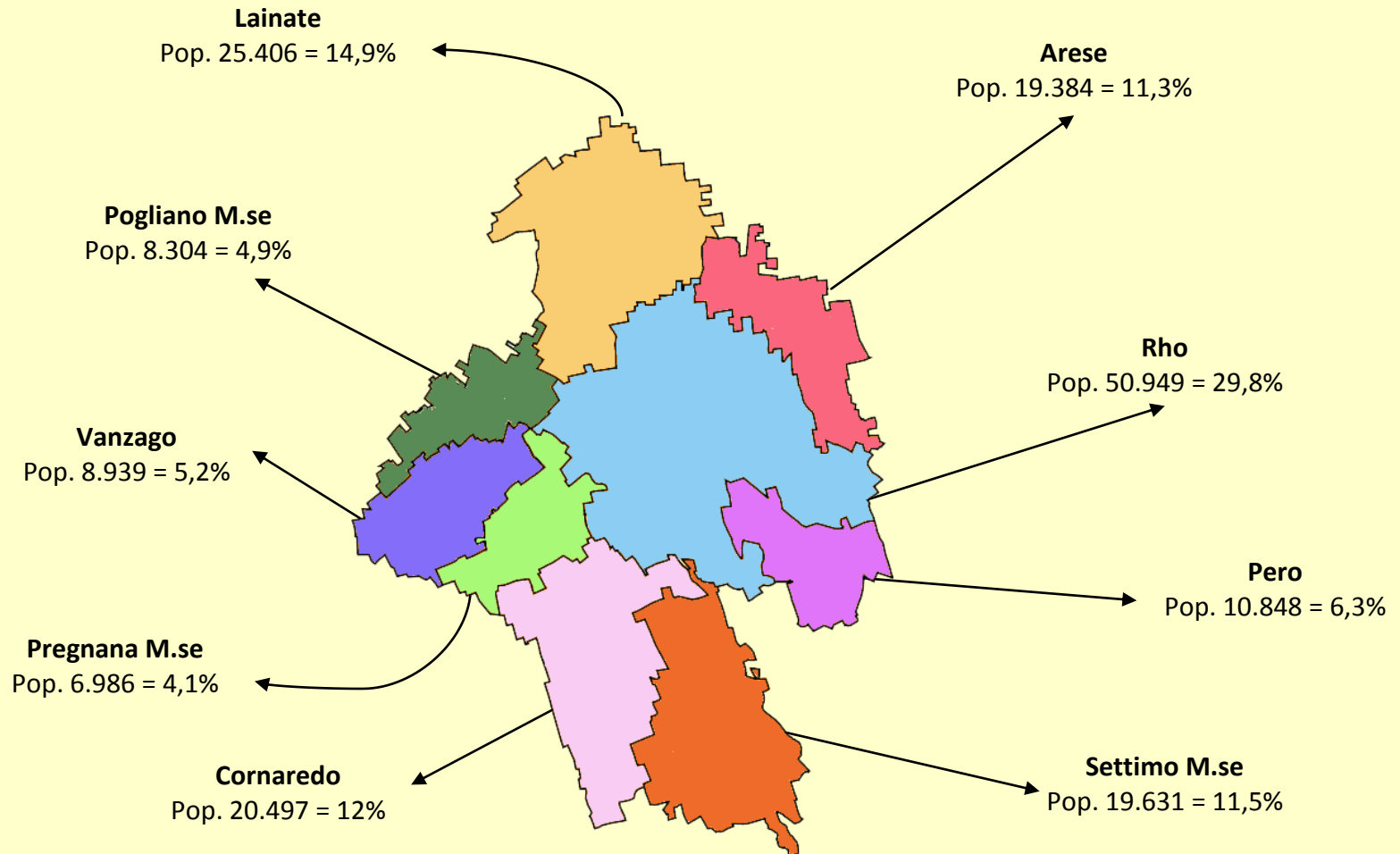
Il territorio si compone di 9 Comuni (Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese e Vanzago) di dimensioni demografiche diverse.

Al 31 dicembre 2011 abitano nell'Ambito territoriale del Rhodense circa 171.000 persone. 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.

**I COMUNI E LA POPOLAZIONE DEL RHODENSE: Pop. Totale 170.944 al 31/12/2011**



**POPOLAZIONE PER FASCE D'ETÀ - ANNO 2011**

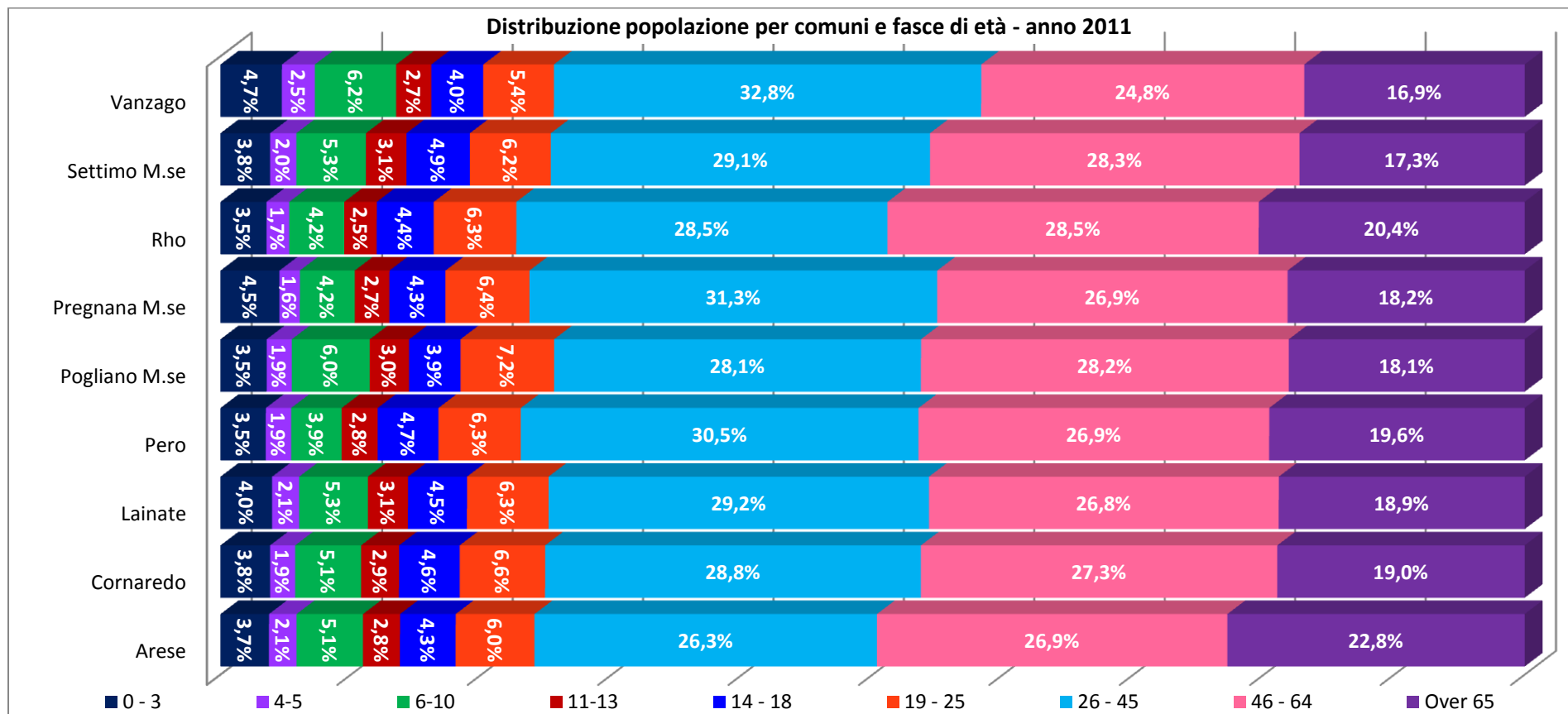
<b>DISTRIBUZIONE POPOLAZIONE PER COMUNI E FASCE DI ETÀ IN VALORI ASSOLUTI – ANNO 2011</b>										
<b>FASCE D'ETÀ</b>	<b>Arese</b>	<b>Cornaredo</b>	<b>Lainate</b>	<b>Pero</b>	<b>Pogliano M.se</b>	<b>Pregnana M.se</b>	<b>Rho</b>	<b>Settimo M.se</b>	<b>Vanzago</b>	<b>TOTALE</b>
<b>0 - 3</b>	721	779	1.006	377	294	316	1.798	747	421	<b>6.459</b>
<b>04 - 5</b>	409	394	527	211	160	109	887	394	226	<b>3.317</b>
<b>06 - 10</b>	988	1.037	1.339	420	496	294	2.148	1.048	557	<b>8.327</b>
<b>11 - 13</b>	550	596	780	299	251	186	1.271	610	241	<b>4.784</b>
<b>14 - 18</b>	827	953	1.150	506	327	300	2.227	955	356	<b>7.601</b>
<b>19 - 25</b>	1.172	1.343	1.588	685	596	450	3.225	1.218	484	<b>10.761</b>
<b>26 - 45</b>	5.089	5.906	7.411	3308	2.336	2.184	14.499	5.707	2.929	<b>49.369</b>
<b>46 - 64</b>	5.209	5.601	6.814	2917	2.342	1.877	14.502	5.562	2.214	<b>47.038</b>
<b>Over 65</b>	4.419	3.888	4.791	2125	1.502	1.270	10.392	3.390	1.511	<b>33.288</b>
<b>TOTALE</b>	<b>19.384</b>	<b>20.497</b>	<b>25.406</b>	<b>10.848</b>	<b>8.304</b>	<b>6.986</b>	<b>50.949</b>	<b>19.631</b>	<b>8.939</b>	<b>170.944</b>

<b>DISTRIBUZIONE POPOLAZIONE PER COMUNI E FASCE DI ETÀ IN PERCENTUALE – ANNO 2011</b>										
<b>FASCE D'ETÀ</b>	<b>Arese</b>	<b>Cornaredo</b>	<b>Lainate</b>	<b>Pero</b>	<b>Pogliano M.se</b>	<b>Pregnana M.se</b>	<b>Rho</b>	<b>Settimo M.se</b>	<b>Vanzago</b>	<b>TOTALE</b>
<b>0 - 3</b>	3,7%	3,8%	4,0%	3,5%	3,5%	4,5%	3,5%	3,8%	4,7%	<b>3,78%</b>
<b>04 - 5</b>	2,1%	1,9%	2,1%	1,9%	1,9%	1,6%	1,7%	2,0%	2,5%	<b>1,94%</b>
<b>06 - 10</b>	5,1%	5,1%	5,3%	3,9%	6,0%	4,2%	4,2%	5,3%	6,2%	<b>4,87%</b>
<b>11 - 13</b>	2,8%	2,9%	3,1%	2,8%	3,0%	2,7%	2,5%	3,1%	2,7%	<b>2,80%</b>
<b>14 - 18</b>	4,3%	4,6%	4,5%	4,7%	3,9%	4,3%	4,4%	4,9%	4,0%	<b>4,45%</b>
<b>19 - 25</b>	6,0%	6,6%	6,3%	6,3%	7,2%	6,4%	6,3%	6,2%	5,4%	<b>6,30%</b>
<b>26 - 45</b>	26,3%	28,8%	29,2%	30,5%	28,1%	31,3%	28,5%	29,1%	32,8%	<b>28,88%</b>
<b>46 - 64</b>	26,9%	27,3%	26,8%	26,9%	28,2%	26,9%	28,5%	28,3%	24,8%	<b>27,52%</b>
<b>Over 65</b>	22,8%	19,0%	18,9%	19,6%	18,1%	18,2%	20,4%	17,3%	16,9%	<b>19,47%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Per quanto riguarda la prima infanzia la media di Ambito pari al 3,7% è omogenea a quella registrata in Lombardia: si registra un dato notevolmente sopra la media nei due Comuni piccoli, Pregnana M.se e Vanzago, intorno al 4,5%.

La quota degli anziani ultra sessantacinquenni al 31/12/2011 è pari al 19,5% stabile rispetto al 2010 ma superiore di oltre un punto percentuale a un quinquennio fa (nel 2005 era pari a 18,03%). Rho ed Arese sono invece i Comuni con la maggior percentuale di anziani, unici che superano il 20% della popolazione residente. Il confronto con il dato medio lombardo di over65 pari al 20% mostra come il Rhodense sia un Ambito di relativamente giovane con Vanzago al 16,9% e diversi altri Comuni intorno al 18%. I Comuni di Rho ed Arese vivono quindi un fenomeno di invecchiamento tipico dei grandi centri urbani mentre i Comuni di più piccole dimensioni si configurano come poli di attrazione anche per nuovi insediamenti in giovani coppie con figli minori.

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 due Comuni (Rho e Arese) con una popolazione anziana al di sopra della media regionale.



## COMPOSIZIONE NUCLEI FAMILIARI - ANNO 2011

NUCLEI FAMILIARI DEL RHODENSE – ANNO 2011										
	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogiano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE
Numero famiglie	8.077	8.520	10.703	4.735	3.310	2.971	22.873	8.216	3.741	<b>73.146</b>
Famiglie unipersonali	2.196	2.345	2.730	1.537	1.172	872	8.213	2.453	1.080	<b>22.598</b>
% famiglie unipersonali	27,19%	27,52%	25,51%	30,23%	35,41%	29,35%	35,91%	29,86%	28,87%	<b>30,23%</b>
N. medio membri nucleo familiare	2,40*	2,00	2,38	2,29	2,50	2,35	2,23	2,00	2,39	<b>2,26</b>

\*Ultimi dati disponibili

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 vulnerabilità sociale, facendo pensare a contesti contrassegnati da una maggiore criticità nelle relazioni di aiuto.

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.

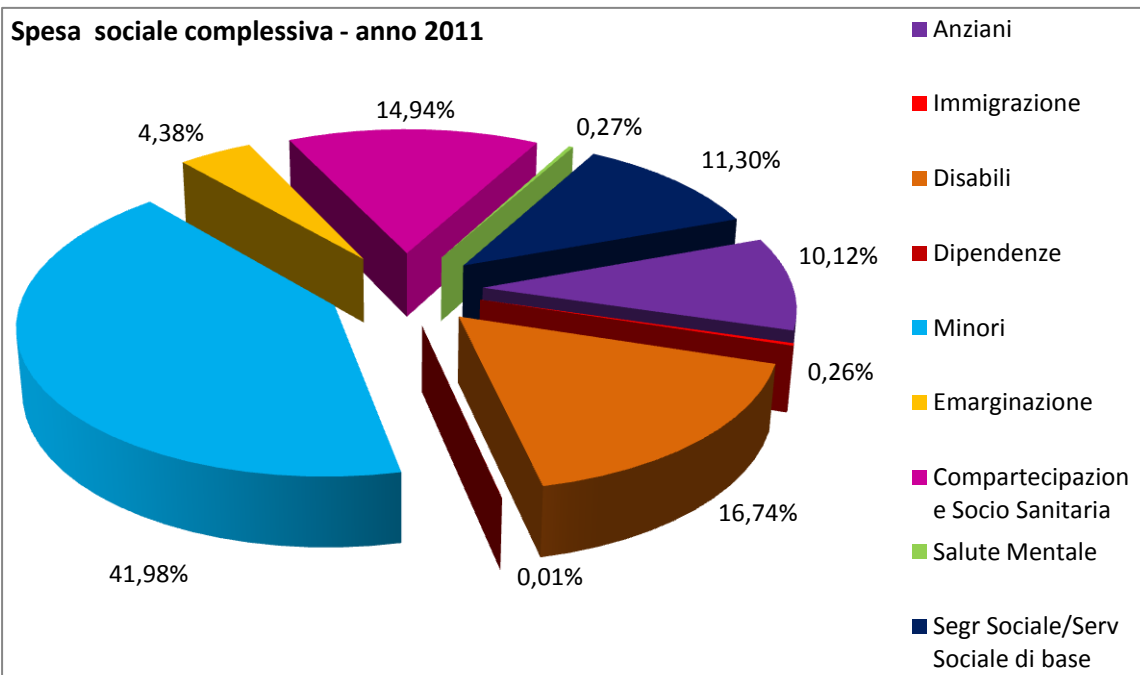
Per ulteriori approfondimenti rispetto all’osservazione delle fasce di bisogno si rimanda al Piano di Zona del Rhodense 2012-2015, nel quale sono contenute diverse significative analisi e approfondimenti in questo senso.

## **1.2 LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE**

La spesa sociale nell’Ambito al 2011 è pari a € 28.955.492,87 con un andamento di lieve incremento ma sostanzialmente stabile rispetto al biennio precedente; nella tabella seguente si evidenzia come il 42% 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 17%, seguita dall’Area Compartecipazione alla Spesa Socio Sanitaria, con un importo di € 4.324.836,00 (15%).

SPESA SOCIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE PER AREE DI INTERVENTO – ANNO 2011										
COMUNE	Anziani	Disabili	Minori	Immigrazione	Emarginazione	Dipendenze	Salute Mentale	Compartecipazione Socio Sanitaria	Segr Sociale/Serv Sociale di base	TOTALE
Arese	158.871,12	599.282,13	1.785.095,69	-	34.927,00	3.205,00	7.300,00	283.725,00	276.415,99	<b>3.148.821,93</b>
Cornaredo	695.246,31	414.799,44	1.322.538,31	13.329,92	166.087,00	1.000,00	-	206.647,00	468.364,28	<b>3.288.012,25</b>
Lainate	88.780,04	871.942,30	1.299.377,71	47.036,43	171.392,00	-	3.620,00	736.667,00	382.662,62	<b>3.601.478,10</b>
Pero	148.451,29	336.834,09	951.086,29	15.147,63	113.099,00	-	10.923,00	359.121,00	187.453,79	<b>2.122.116,11</b>
Pogliano M.se	89.136,83	271.172,53	476.657,38	-	23.940,00	-	37.575,00	97.236,00	109.507,17	<b>1.105.224,91</b>
Pregnana M.se	99.304,80	137.626,29	498.852,61	-	72.682,00	-	-	506.212,00	121.954,85	<b>1.436.632,55</b>
Rho	1.204.201,66	1.568.360,06	3.422.214,60	-	375.719,00	-	18.500,00	1.743.011,00	1.127.019,56	<b>9.459.025,88</b>
Settimo M.se	346.580,40	394.948,97	2.165.766,86	-	214.967,00	-	-	313.969,00	539.179,15	<b>3.975.411,38</b>
Vanzago	99.269,46	253.298,97	232.621,06	-	95.578,00	-	-	78.248,00	59.754,27	818.769,76
<b>TOTALE</b>	<b>2.929.841,91</b>	<b>4.848.264,78</b>	<b>12.154.210,51</b>	<b>75.513,98</b>	<b>1.268.391,00</b>	<b>4.205,00</b>	<b>77.918,00</b>	<b>4.324.836,00</b>	<b>3.272.311,69</b>	<b>28.955.492,87</b>

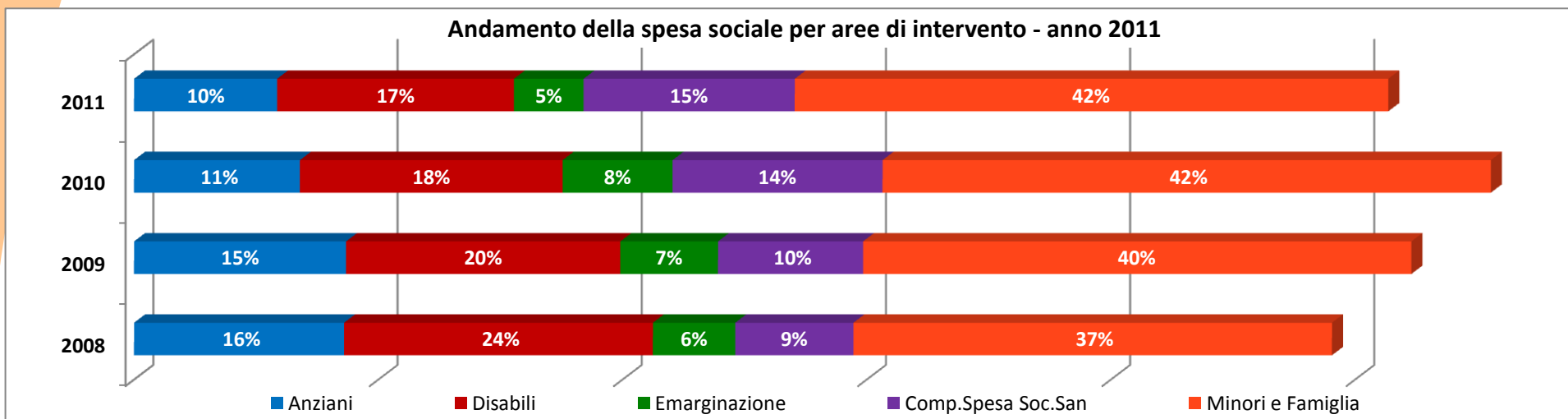
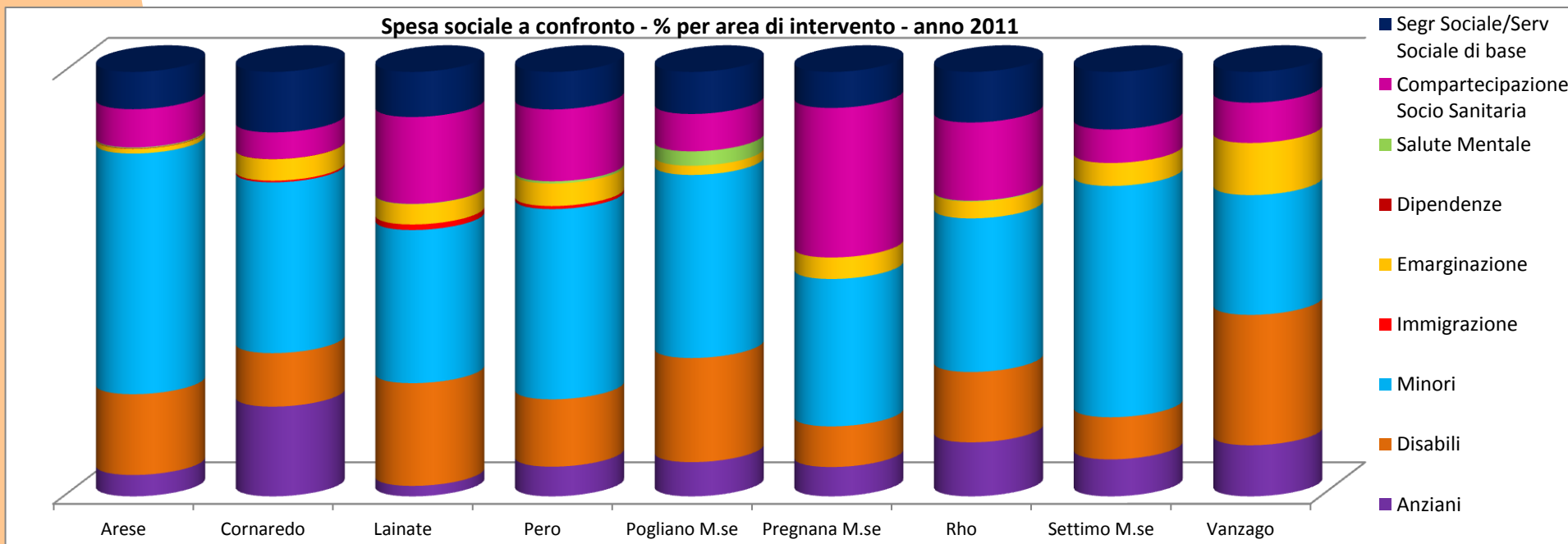
Spesa sociale complessiva - anno 2011



#### 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, questa voce è ovviamente trascinata dalla spesa relativa agli asili nido, che rappresenta comunque la partita di costo più rilevante in capo ai Comuni. Vi è anche da sottolineare che la spesa rivolta ad anziani e disabili è integrata dalla voce “compartecipazione socio-sanitaria” che fa riferimento alla spesa sociale di servizi residenziali e diurni che prevedono una quota di spesa sanitaria rivolta ad anziani (RSA e CDI) e a disabili (RSD e CDD). Analogamente allo scorso anno, per il 2011 soltanto il Comune di Pregnana Milanese destina più fondi all’area anziani e disabili tramite i servizi socio-sanitari integrati.





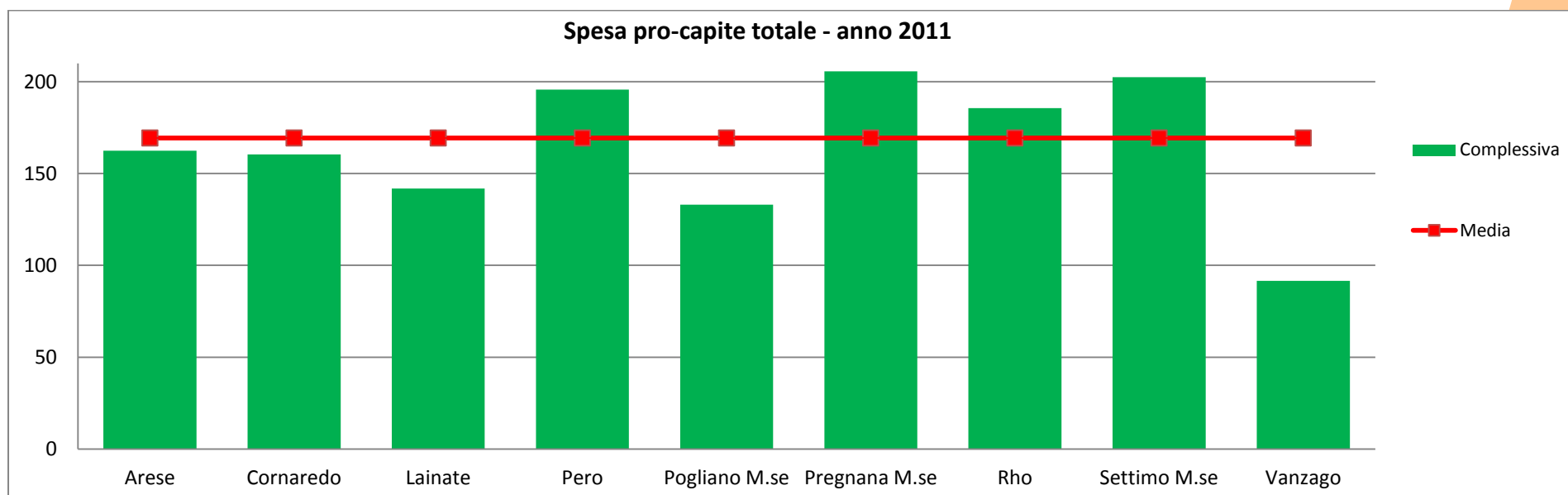
**NB:** nel grafico qui sopra la somma delle percentuali per anno non raggiunge il 100% in quanto l'andamento è rappresentato senza la spesa per "azioni di sistema" e "segretariato sociale". Tale scelta è stata imposta dal cambiamento nel 2011 delle schede di rilevazione regionali che non permetterebbero il confronto.

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

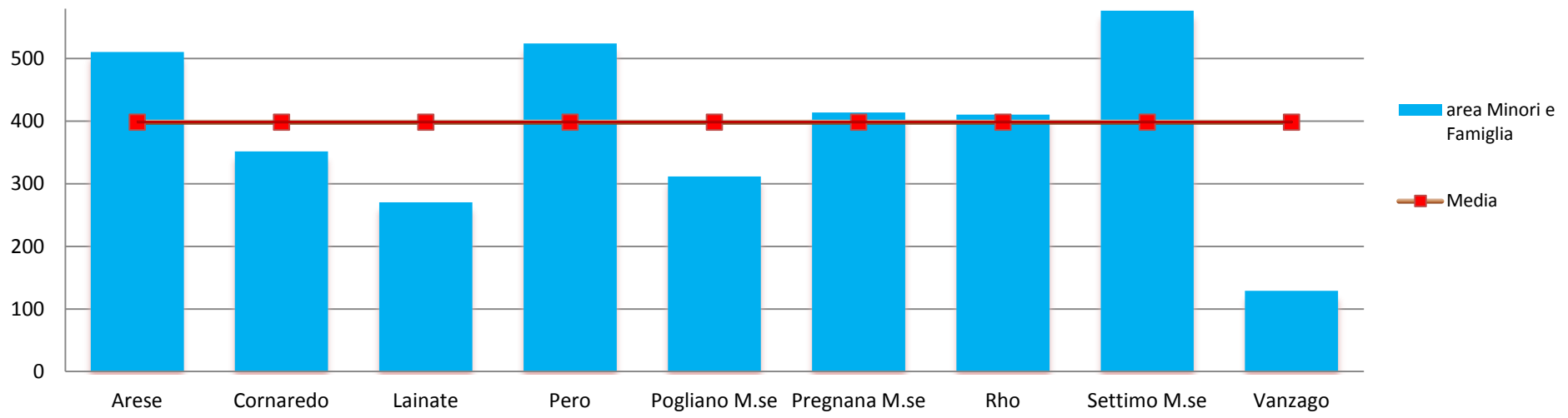
La spesa procapite, lungi dal rappresentare un indicatore assoluto in quanto condizionata da numerose variabili costituisce un importante confronto rispetto alle scelte di politiche sociali. Nel 2011, la media ponderata sulla popolazione di spesa pro-capite per l'Area Minori e Famiglia risulta essere pari a € 398,66. L'aumento di circa 50€ pro-capite con lo scorso anno è principalmente causato dal numero di minori allontanati dal Tribunale per i Minorenni che dunque ha incrementato la spesa. Per quanto riguarda la spesa pro-capite dell'area anziani, il Comune con il valore più alto (€ 178,82) risulta essere anche per quest'anno il Comune di Cornaredo, mentre la spesa media per quest'area d'intervento si aggira intorno agli 88,00 €.

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.

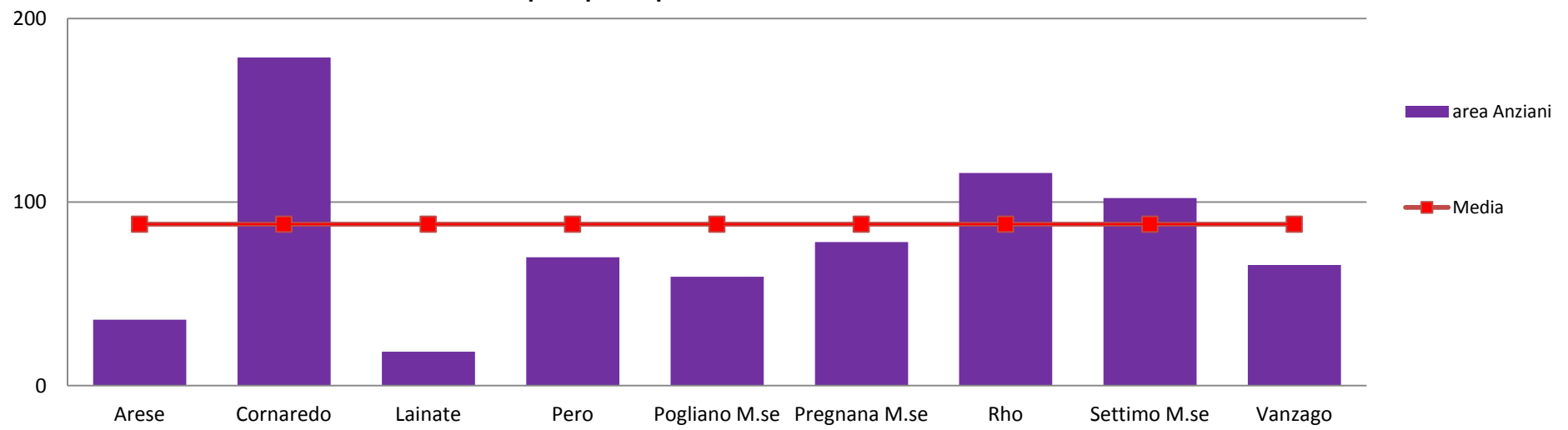
SPESA MEDIA	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	Media Ambito 2011
<b>COMPLESSIVA su POP RESIDENTE</b>	€ 162,44	€ 160,41	€ 141,76	€ 195,62	€ 133,10	€ 205,64	€ 185,66	€ 202,51	€ 91,60	<b>€ 169,39</b>
<b>AREA MINORI e FAMIGLIA su MINORI RESIDENTI</b>	€ 510,76	€ 351,83	€ 270,59	€ 524,59	€ 311,95	€ 413,99	€ 410,78	€ 576,92	€ 129,16	<b>€ 398,66</b>
<b>AREA ANZIANI su ANZIANI RESIDENTI</b>	€ 35,95	€ 178,82	€ 18,53	€ 69,86	€ 59,35	€ 78,19	€ 115,88	€ 102,24	€ 65,70	<b>€ 88,01</b>



**Spesa pro-capite Area Minori e Famiglia - anno 2011**



**Spesa pro-capite Area Anziani - anno 2011\***



\* al netto della compartecipazione socio-sanitaria relativa ai ricoveri RSA e quote CDI

## II. SERCOP

### 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 Sociale 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 Sociale di Zona nel 2003 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, in seguito all'approvazione dello Statuto di Sercop da parte di tutti i Consigli Comunali, il 16 aprile 2007 viene sottoscritta dai Sindaci la convenzione costitutiva di Sercop.

Un dato di estrema importanza è la partecipazione a Sercop 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, Sercop 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:

<b>Dal 1 luglio 2008</b>	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, ...)
<b>Dal 1 settembre 2008</b>	Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa (poi SE.S.E.I.) Servizio Trasporto Disabili Servizio Inserimento Lavorativo Disabili Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili
<b>Dal 15 ottobre 2008</b>	Assistenza alla Famiglia - Sportello Badanti
<b>Dal settembre 2009</b>	Estensione del servizio sociale di base Gestione progetto dialoghiamo (disturbi specifici apprendimento)
<b>Da gennaio 2010</b>	Ulteriore estensione del servizio sociale di base
<b>Da giugno 2010</b>	Gestione del piano prima infanzia e convenzionamento con asili nido privati
<b>Da ottobre 2010</b>	Accreditamento delle unità di offerta CSE / SFA e gestione dei relativi rapporti contrattuali Gestione interventi di prevenzione disturbi specifici di apprendimento Rho
<b>Da maggio 2011</b>	Accreditamento degli asili nido del territorio e gestione dei rapporti contrattuali con i nidi privati
<b>Da giugno 2011</b>	Costituzione dell'organismo di valutazione finalizzato alla vigilanza sui servizi accreditati
<b>Da giugno 2011</b>	Costruzione della "bacheca giovani" che raccoglie progetti connessi alle politiche giovanili da attuarsi sul territorio dei Comuni
<b>Da giugno 2011</b>	Assunzione delle attività di gestione degli interventi relativi ai disabili sensoriali
<b>Da luglio 2011</b>	Gestione degli interventi di accoglienza dei profughi del nord Africa
<b>Da settembre 2011</b>	Conferimento della gestione di tutti i servizi connessi agli interventi assistenziali ed educativi scolastici da parte del Comune di Rho.
<b>Da ottobre 2011</b>	Gestione dei progetti di sostegno pedagogico per le scuole di Rho nell'Ambito della "bacheca giovani"
<b>Da ottobre 2011</b>	Attivazione dell'Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA) servizio di orientamento, accompagnamento e progettazione a favore delle famiglie di persone disabili

Come si vede il 2011 ha segnato una dinamica molto intensa, che si è concretizzata nella seconda metà dell'anno con l'attivazione o il conferimento di un rilevante numero di nuovi 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 costruzione 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 e degli asili nido).

Da ultimo, ma non meno importante il 5 febbraio 2011 è stata approvata dall'assemblea dei soci una modifica statutaria, finalizzata a ristabilire la piena coerenza tra la reale natura operativa di Sercop, e la sua ragione sociale, eliminando ogni possibile ambiguità circa la natura sostanziale di azienda speciale ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 267/00. **Dal 2011 è quindi stata assunta la denominazione di Azienda Speciale Consortile Sercop, stabilendo la 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**

Sercop 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.

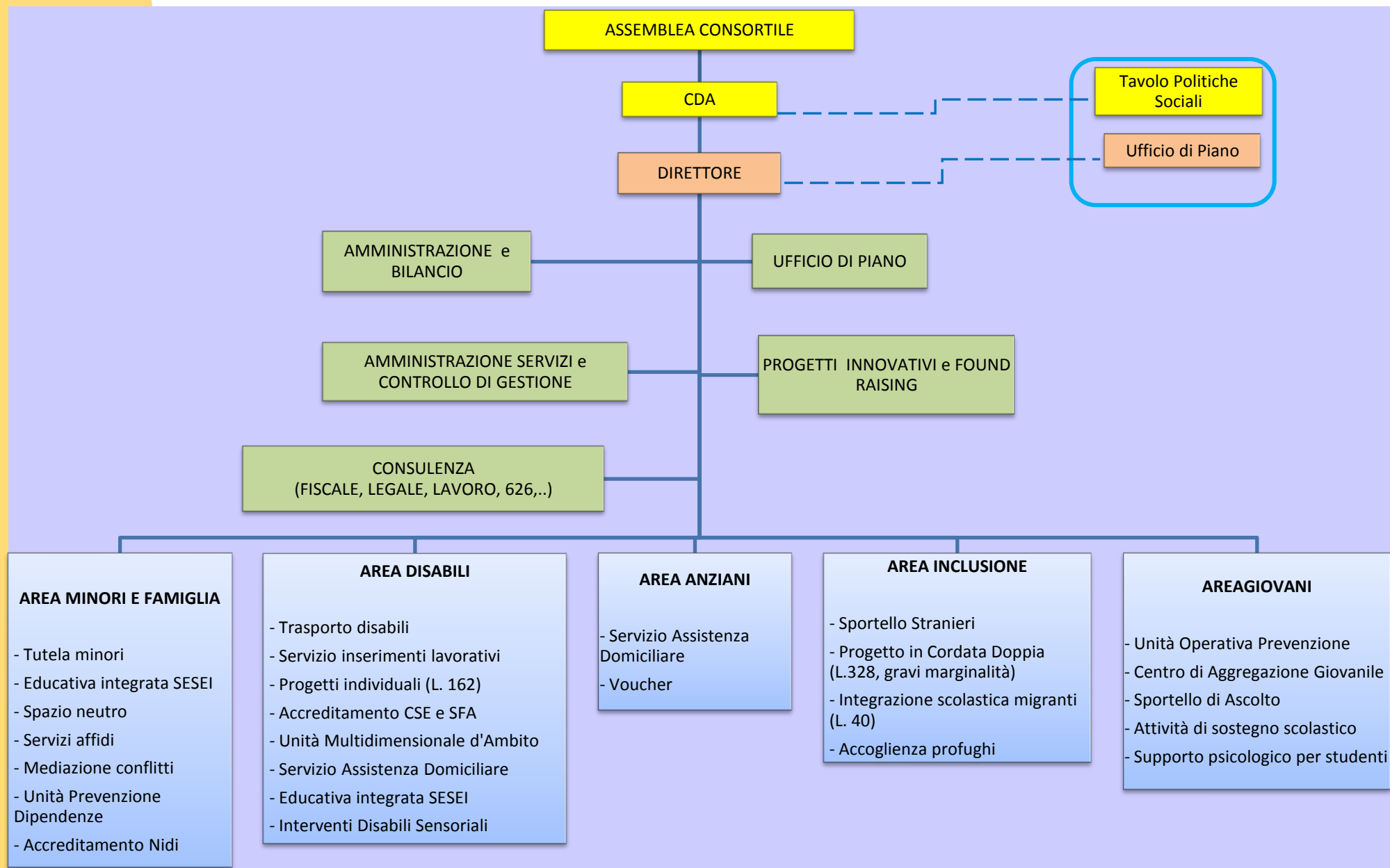
FINALITÀ	PRINCIPI
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ottimizzazione del rapporto tra costi e benefici degli interventi socio assistenziali, socio educativi e socio sanitari integrati;</li> <li>2. sviluppo d'approcci specialistici integrati, volti a realizzare economie di scala con i connessi miglioramenti nella qualità del servizio erogato;</li> <li>3. centralità della persona nella organizzazione dei servizi che incentivino lo sviluppo degli interventi nei confronti di nuovi bisogni sociali;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. centralità e unicità della persona quale cittadino-utente dei servizi;</li> <li>2. valorizzazione delle risorse umane attraverso la crescita delle professionalità e delle competenze;</li> <li>3. leggerezza e flessibilità dell'organizzazione;</li> <li>4. innovazione sia di processo che di prodotto, mediante lo scambio e il confronto;</li> <li>5. capacità di realizzare gli obiettivi ottimizzando le risorse e di fornire risposte appropriate ai bisogni dei cittadini;</li> <li>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.</li> </ol>

### **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.

## LA STRUTTURA DI GOVERNO



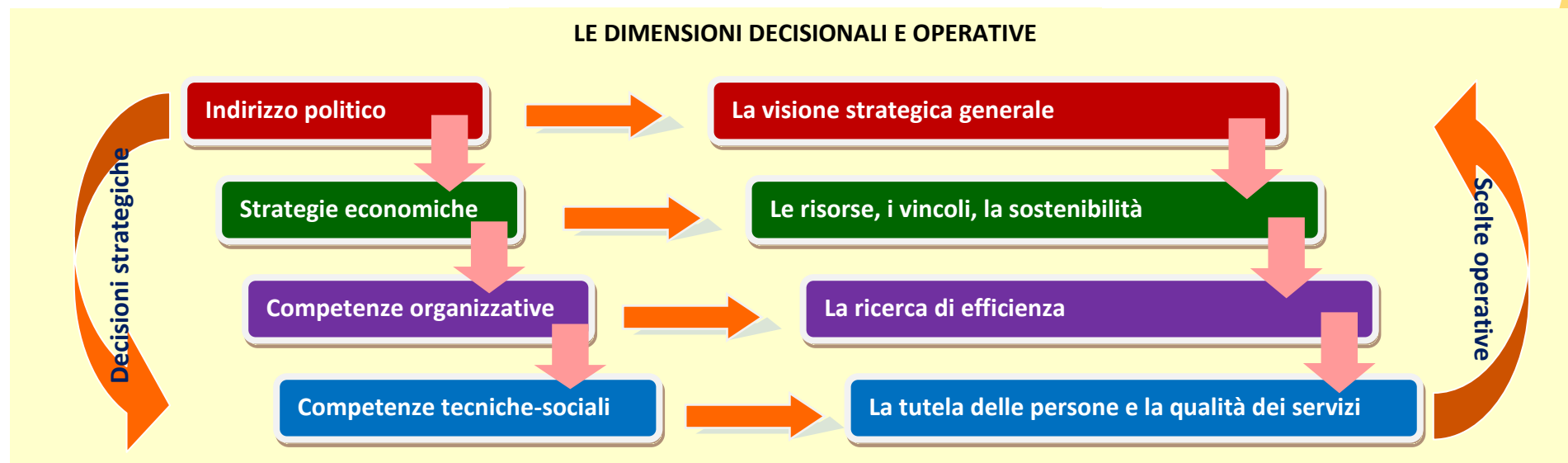
## LE DECISIONI

Nell'anno in corso l'attività degli organi di Sercop è stata la seguente:

Organo	2011		2010		2009	
	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni
Assemblea Soci	7	22	5	11	4	11
Consiglio di Amministrazione	16	103	12	76	14	88
Direttore		75		65		72

## LA COMPLESSITÀ DEL GOVERNO STRATEGICO DEI SERVIZI – UNA SFIDA

Una fondamentale sfida che Sercop 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:



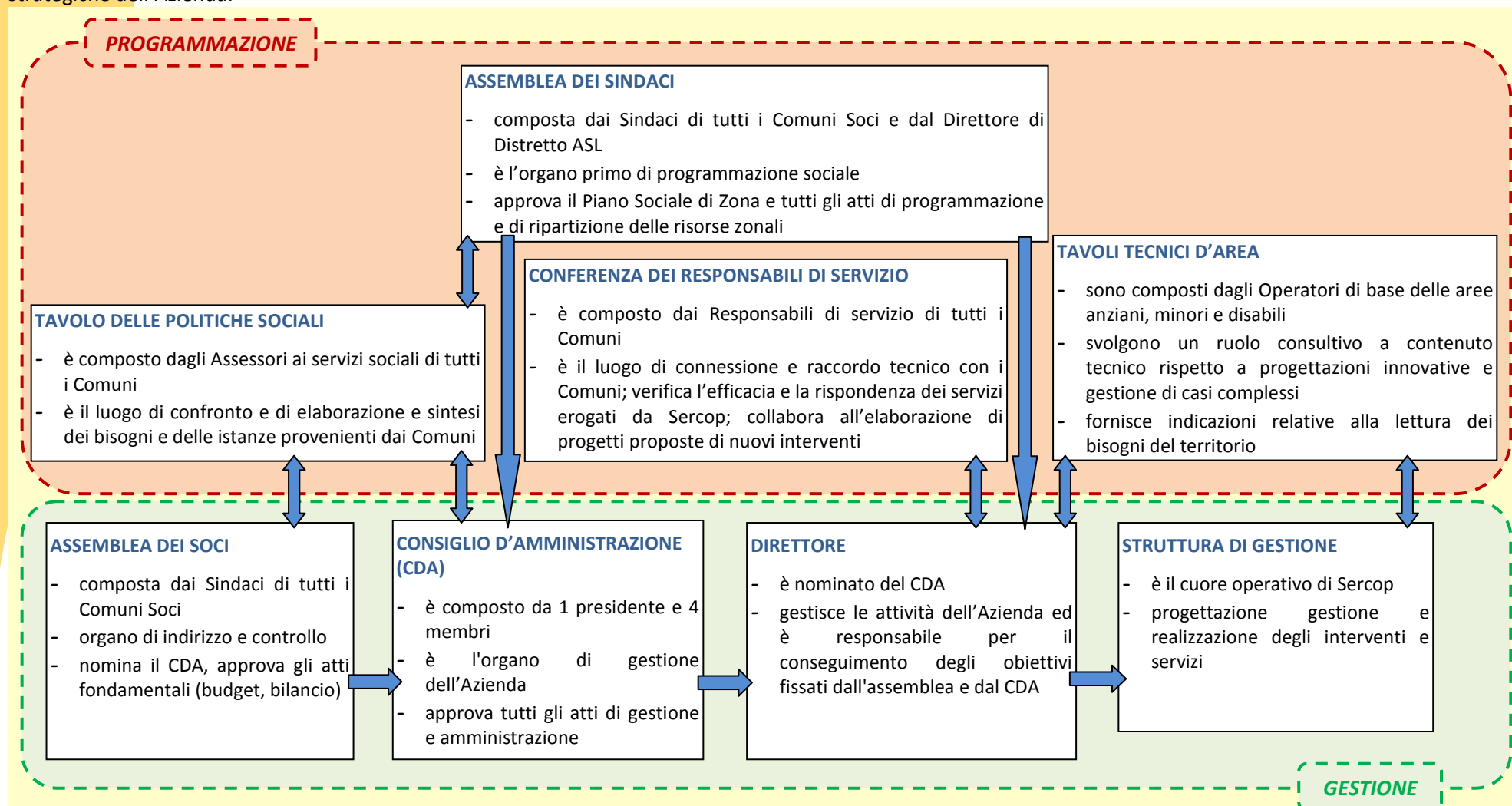
L'intreccio di queste dimensioni e sfere di decisione e competenza costituiscono spesso un nodo critico per far sì che l'attività di gestione dei servizi e dei singoli casi risponda tanto a logiche di qualità dell'intervento sociale quanto a visioni strategiche e organizzative che tengano conto del vincolo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

L'impegno di direzione di Sercop 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

Sercop 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:



### 2.1.3.2 ORGANIZZAZIONE E MANAGEMENT

Lo schema organizzativo e operativo interno di Sercop è rappresentato nella seguente tabella:

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

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 Sercop; 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 Sercop; 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 Sercop 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 Sercop, 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**

- Partecipa alla definizione degli obiettivi strategici del servizio ed è garante del raggiungimento degli stessi.
- È 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.
- Definisce le priorità operative nell'organizzazione del lavoro.
- È responsabile della definizione omogenea per il servizio, di modalità e strumenti di lavoro (definizione di protocolli operativi, modulistica comune, modalità di reporting).
- Traduce nella pratica gli orientamenti del CDA e della direzione fornendo strumenti per rendere operative le politiche di sviluppo aziendale.
- Svolge la funzione di connettore tra le strategie aziendali individuate da CDA e direzione e la loro implementazione in capo agli operatori dei servizi; nello stesso modo, evidenzia e rappresenta agli organi di direzione, gli andamenti e le valutazioni che derivano dai servizi al fine di orientare al meglio scelte e strategie.
- Raccoglie e organizza dati relativi al servizio utili alla definizione e aggiustamento delle strategie dell'ente.
- 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.
- Supporta gli operatori nelle fasi critiche e li sostiene nelle scelte di servizio particolarmente complesse.
- 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).
- È attore principale delle dinamiche di evoluzione del servizio (rispetto alle modificazioni organizzative e legislative) e facilita la comprensione del cambiamento da parte degli operatori; 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.
- Individua i bisogni formativi del servizio.
- Condivide con la direzione la responsabilità del budget assegnato al servizio motivandone gli eventuali scostamenti rispetto alle previsioni.

#### **MODELLO DI GESTIONE DEI SERVIZI - IL COORDINAMENTO**

Fin dalla costituzione Sercop è andata alla ricerca di un modello che consentisse una gestione agile e reattiva dei servizi, garantendo il diretto controllo delle funzioni di progettazione ed indirizzo (sia rispetto ai servizi che ai singoli casi) e di controllo e valutazione sugli esiti.

Si è allora data enfasi al ruolo e funzione del coordinatore tecnico del servizio, quale operatore specializzato che assicura una visione d'insieme e il raccordo e la connessione tra le indicazioni strategiche della direzione e l'attuazione operativa dei servizi.

Ogni servizio è dunque coordinato da una unica figura tecnica specializzata che fa da riferimento per:

- i Comuni committenti (fase di accesso ai servizi)
- gli enti affidatari dei servizi
- gli utenti
- la direzione

Si è quindi attribuito alla figura del coordinatore il ruolo di cerniera tra il servizio e gli altri attori del sistema; nello stesso tempo è responsabile di fare sintesi nei processi decisionali interni al servizio, ovvero di essere il punto di incontro e intreccio tra le scelte tecniche e le decisioni strategiche.

Il modello prevalente che Sercop attua (ad eccezione che per il servizio tutela minori) è quindi quello di gestioni esterne dei servizi, mantenendo in capo a sé intenzionalmente e saldamente le funzioni di indirizzo e controllo attraverso il coordinatore tecnico del servizio. La riteniamo una scelta strategica importante in linea con il voler essere di Sercop quale organizzazione di coordinamento con strutture specializzate.

L'esperienza di questi anni ha mostrato che il coordinamento dei servizi costituisce la pietra angolare sui cui costruire la qualità. Questo è possibile perché al livello di azienda a gestione associata, esiste una dimensione operativa (utenza e fatturato) per la quale risulta conveniente investire su una figura specifica con elevate competenze: se lo facesse un ambito di gestione di 10.000 abitanti o comunque con un bacino di utenza ridotto è evidente che il rapporto costi benefici non sarebbe sostenibile.

Nella tabella seguente è riportato un quadro di sintesi dei servizi gestiti da Secop suddivisi per modalità di gestione:

MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI PER AREE DI INTERVENTO					
	Servizi e interventi SERCOP	GESTIONE DIRETTA	GESTIONE MEDIANTE AFFIDAMENTI ESTERNI	ACCREDITAMENTO	RETTE
<b>MINORI</b>	Tutela minori				
	Comunità minori				
	Comunità diurna				
	Affidi				
	Spazio neutro				
	Sostegno educativo integrato				
	Unità prevenzione giovani				
	Integrazione stranieri scuole				
	Prevenzione DSA				
	Bacheca progetti giovani				
<b>DISABILI</b>	Trasporto disabili				
	Nucleo inserimenti Lavorativi				
	Ass. domiciliare disabili				
	Ass. disabili sensoriali				
	Assegno di cura				
	Progetti grave disabilità				
	Servizio orientamento e progettazione (UMA)				
	Servizi formazione autonomia (SFA)				
	Centro socio educativo (CSE)				

MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI PER AREE DI INTERVENTO - segue					
	Servizi e interventi SERCOP	GESTIONE DIRETTA	GESTIONE MEDIANTE AFFIDAMENTI ESTERNI	ACCREDITAMENTO	RETTE
<b>ANZIANI</b>	Ass. domiciliare anziani				
	Sportello assistenza alla famiglia				
	Assegno di cura				
	Assegno regolarizzazione badante				
<b>INCLUSIONE</b>	Sportello stranieri				
	Interventi di housing sociale				
	Interventi estreme povertà				
	Interventi nomadi / tratta				
	Residenzialità leggera psichiatria				
	Segretariato sociale				
	Servizio sociale professionale				
	Emergenza profughi				
<b>SISTEMA</b>	Progetti speciali da comuni				
	Ufficio di piano				
	Piano prima infanzia				
	Vigilanza servizi accreditati				
	Fund rising				

## III. UN ANNO IN SINTESI

### **3.1 ATTIVITÀ**

Nel corso del 2011 Sercop 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.

#### **EROGAZIONE DEI SERVIZI PER AREE**

**(le attività di innovazione e sperimentazione sono dettagliate nel successivo capitolo 4)**

##### **AREA MINORI**

1. Servizio Tutela Minori
2. Servizio Sostegno Educativo Integrato scuola, famiglia e territorio
3. Centro Affidi
4. Spazio Neutro
5. Progetto Unità Operativa Prevenzione (L.45/98)

##### **AREA DISABILI**

1. Servizio Trasporto Disabili
2. Servizio Inserimento lavorativo
3. Attività per l'erogazione Assegno Cura
4. Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA)
5. Servizi Accreditati CSE e SFA

##### **AREA ANZIANI**

1. Servizio di Assistenza Domiciliare
2. Assegno di Cura
3. Sportello Assistenza alla Famiglia

##### **AREA INCLUSIONE SOCIALE**

1. Sportello Stranieri
2. Progetto In Cordata Doppia (estreme povertà)
3. Progetto Senza Frontiere (L. 40/98): mediazione culturale
4. Servizio Sociale Professionale



## **ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE e SPERIMENTAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI**

### **ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE**

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. Costituzione di un'Area Giovani distrettuale coordinata dall'Ufficio di Piano
3. Apertura del cantiere per la definizione degli obiettivi per la IV Triennalità del Piano Sociale di Zona 2012-2014

### **SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI**

1. Avvio del gruppo di lavoro per la realizzazione di un Ufficio di Protezione Giuridica d'Ambito
2. Avvio del servizio sperimentale di assistenza alla comunicazione ai Disabili Sensoriali
3. Accredimento degli Asili Nido del territorio (pubblici e privati) e gestione dei rapporti contrattuali con gli Asili Nido privati
4. Conferimento della gestione di tutti i servizi connessi agli interventi assistenziali ed educativi scolastici da parte del Comune di Rho
5. Gestione di progetti di sostegno pedagogico nell'ambito della Bacheca Giovani
6. Costituzione di una Commissione di Valutazione per la vigilanza sui servizi accreditati

### **ATTIVITÀ DI SPERIMENTAZIONE**

1. Realizzazione di una bacheca sperimentale (Bacheca Giovani) rivolta ai progetti per adolescenti e pre-adolescenti connessi alle politiche giovanili da attuarsi nei Comuni dell'Ambito
2. Gestione degli interventi di accoglienza per i Profughi inviati dalla Prefettura di Milano sul territorio Rhodense

Questa intensa dinamica rispetto a programmazione e sviluppo di nuovi servizi ha costituito la cifra del lavoro di Sercop nel 2011; insieme ad attività innovative programmate da tempo (Ufficio Protezione Giuridica, accreditamento Asili Nido...) sono stati realizzati una serie di interventi per fronteggiare emergenze diverse che i Comuni hanno dovuto sostenere nel corso dell'anno (trasferimento repentino attività disabili sensoriali, accoglienza profughi). Questo rappresenta un elemento importante del carattere aziendale dato dalla capacità di tempestiva risposta e di attivazione di Sercop, quale macchina organizzativa snella ed efficiente facilmente attivabile in relazione ai mutevoli ed emergenti bisogni e problemi del territorio. È questo un carattere che definisce il valore sociale degli interventi aziendali in stretta connessione con i Comuni.

## **3.2 RISORSE PROFESSIONALI**

Sercop 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 Sercop 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.

## IL PERSONALE

Le risorse professionali a disposizione dell'Azienda Speciale nel 2011 sono 41, suddivisi fra 26 dipendenti, 3 collaboratori e 12 liberi professionisti. Si registra un aumento dei dipendenti di 4 unità, connesse all'affidamento da parte di 3 Comuni della gestione del servizio sociale di base.

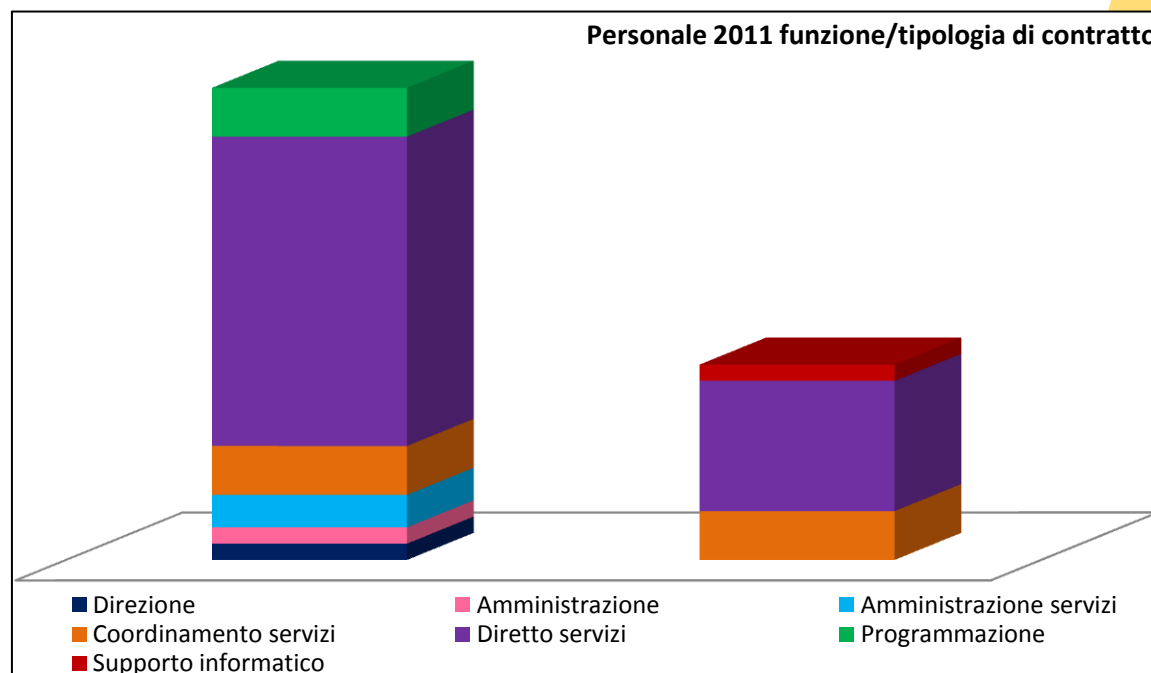
I liberi professionisti si suddividono principalmente fra psicologi (75%), educatori professionali (16,7%), tutti impegnati nell'Area Minori e Famiglia e titolari di incarichi che variano fra un minimo di 6 ore settimanali ed un massimo di 32.

Tipologia di contratto - 2011	n. personale	di cui full-time
Dipendente a tempo determinato	7	4
Dipendente a tempo indeterminato	19	16
Liberi Professionisti	12	
Collaboratori a progetto	3	
<b>TOTALE</b>	<b>41</b>	

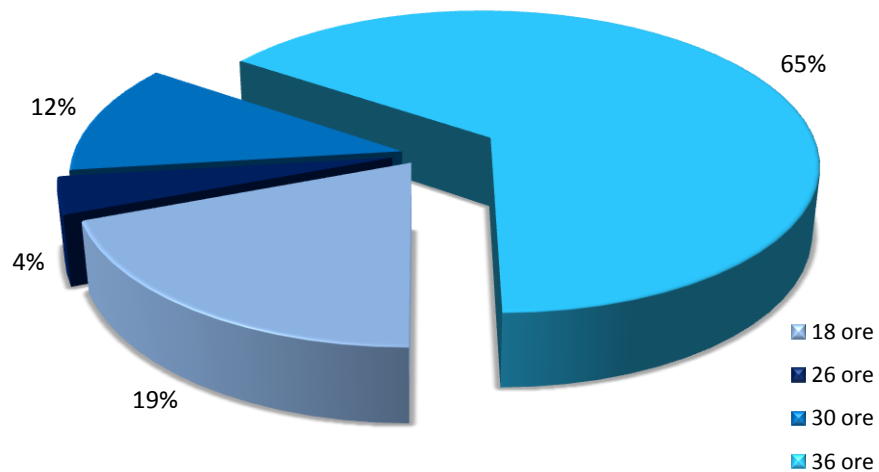
Per quanto detto Sercop ha proseguito nel 2011 nell'investimento strategico sulle persone tendendo ad una struttura aziendale composta prevalentemente di personale assunto a tempo indeterminato, con un ricorso limitato ad altre forme in relazione all'orizzonte temporale dei servizi conferiti. Si ritiene che questa scelta rappresenti una precondizione essenziale nella direzione di produrre servizi di qualità con personale aderente alla missione aziendale, motivato, specializzato rispetto alla propria attività.

Il presidio della qualità di servizi è dato da un modello che vede per ciascun servizio un coordinamento dedicato articolato in una dimensione tecnica (psicologi, assistenti sociali) ed una amministrativa strettamente connessi e sinergici.

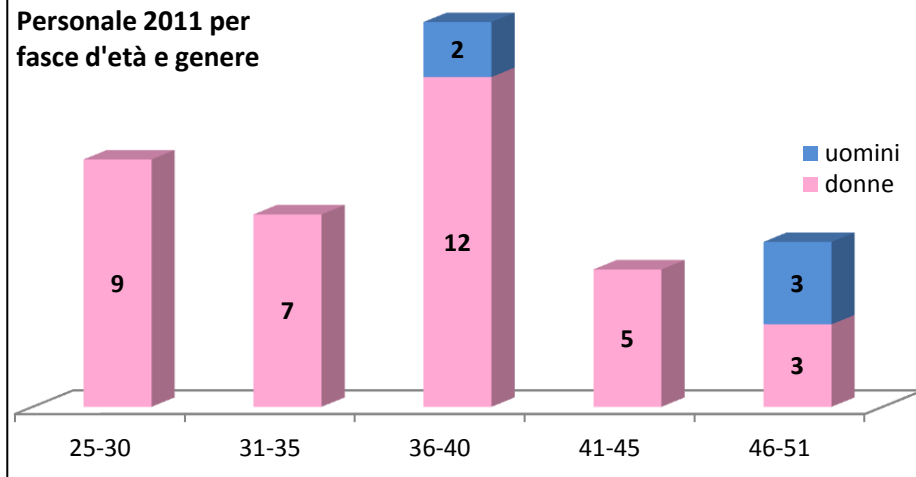
Tipologia di funzione	Dipendente	Libero Profes.
Direzione	1	
Amministrazione	1	
Amministrazione servizi	2	
Coordinamento servizi	3	3
Diretto servizi	19	8
Programmazione	3	
Supporto informatico		1



### Dipendenti: ore settimanali da contratto

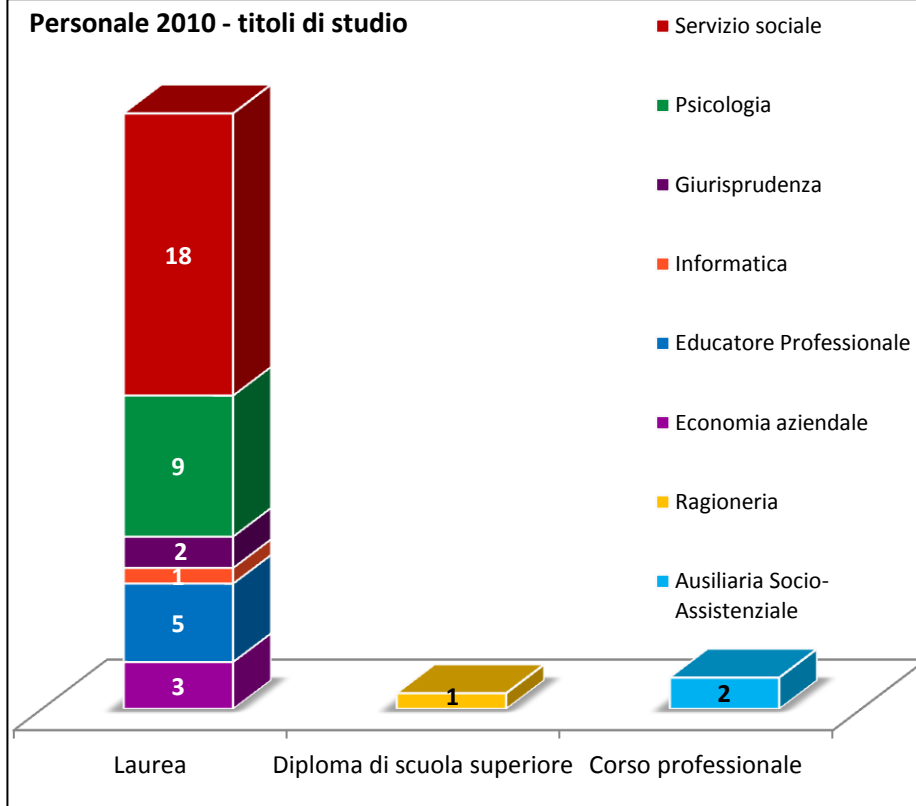


### Personale 2011 per fasce d'età e genere

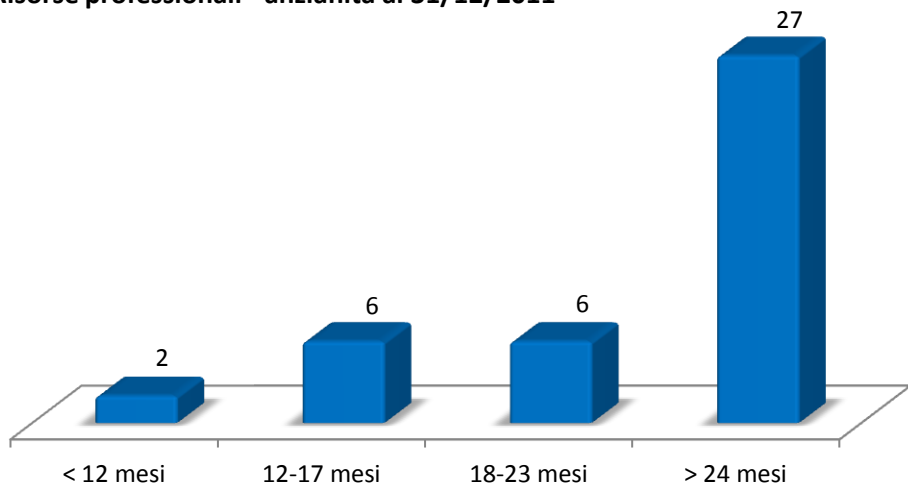


Livello di istruzione	2011
	n. personale
Corso professionale	2
Diploma di scuola superiore	1
Laurea	38
<b>TOTALE</b>	<b>41</b>

### Personale 2010 - titoli di studio



### Risorse professionali - anzianità al 31/12/2011



## LA SELEZIONE

Tutte le risorse in forza a Sercop 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 Sercop.". 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 Sercop.

**Nel 2011 sono state effettuate 7 selezioni di personale che hanno portato alla nuova assunzione di 8 unità.**

## LA FORMAZIONE

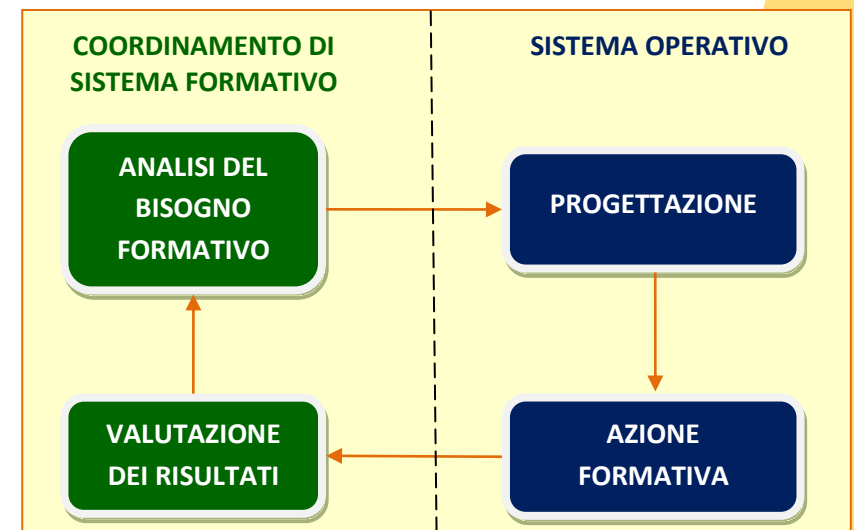
La formazione rappresenta uno strumento fondamentale per lo sviluppo delle competenze e delle professionalità sociali, soprattutto per una azienda orientata e dedicata alla produzione di servizi, la cui qualità dipende in modo essenziale dalle capacità e competenze degli operatori. In particolare si avverte la necessità di rafforzare le reti e la capacità di lavorare insieme tra soggetti nell'ottica della riduzione della frammentazione dei servizi e di una risposta unitaria ai bisogni; o ancora la capacità di costruire nuove alleanze che riescano a definire dei terreni comuni di azione tra soggetti che operano in parallelo su obiettivi e oggetti di lavoro analoghi.

La formazione ricopre dunque un significato e un orientamento strategico, soprattutto con riferimento ai servizi minori che sono gestiti da Sercop con personale proprio. In primo luogo si connota come presidio dei processi di trasmissione del sapere e adeguamento del know how; e in secondo luogo come veicolo di riqualificazione e crescita professionale. A partire da queste considerazioni, la formazione è intesa come processo educativo, con un orizzonte di medio lungo periodo: i tempi dell'apprendimento e del cambiamento, infatti, sono tutt'altro che di breve periodo. Il percorso sotteso dal legame tra apprendimento individuale e cambiamento organizzativo è di tale complessità da rendere vano ogni tentativo di attribuire alla formazione il compito di modificare rapidamente le cose.

L'obiettivo formativo del 2011 come quello dell'anno precedente è rappresentato dalla costruzione e rafforzamento di connessioni e visioni comuni tra i diversi servizi e le diverse istituzioni che intervengono nell'ambito della tutela dei minori.

La condivisione di un orizzonte di senso del proprio intervento e la costruzione di un sapere condiviso è il requisito di base della capacità di lavorare insieme tra servizi e di costruire una sostanziale integrazione degli interventi.

Un percorso formativo non può, di per sé, modificare variegati modelli organizzativi, radicati e spesso antitetici l'uno all'altro, né un certo tipo di cultura del lavoro sociale, ma esso indubbiamente potrà aiutare tutti a rinforzare un'identità di appartenenza collettiva che a sua volta contribuirà alla crescita di un sistema e di un "buon modello" di organizzazione reticolare. In tal senso la formazione deve essere riconosciuta non come una meccanica trasmissione di competenze, bensì come luogo di crescita della propria capacità di pensiero ed azione. Si è proceduto quindi, secondo il modello operativo qui a fianco, all'analisi del bisogno formativo coinvolgendo gli operatori dei



servizi minori.

Nel 2001 è stato realizzato il seguente percorso:

TITOLO	ORE DI FORMAZIONE/MODALITÀ	ENTE FORMATORE	SOGGETTI PARTECIPANTI
Promuovere progettualità integrate per migliorare i servizi dell'Area Minori e Famiglia appartenenti all'ambito del Rhodense	45 ore, suddivise in: • tre incontri plenari con la dr.ssa F. Olivetti Manoukian • laboratori condotti dalla dr.ssa B. Di Tommaso	Studio APS Milano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio tutela minori Sercop</li> <li>• operatori servizi Sercop: SESEI, Spazio Neutro.</li> <li>• Operatori esterni: Comuni, Consultorio ASL, Neuropsichiatria Infantile, Sert, Scuole</li> </ul>

### I PROGETTI DI INCENTIVAZIONE PER I DIPENDENTI

Nel 2011 è stata attuata, in accordo con le organizzazioni sindacali, una politica di incentivazione del personale a fronte di realizzazione di progetti che hanno consentito, a diversi livelli, incrementi di efficienza delle azioni realizzate dall'ente o comunque hanno costituito un incremento di valore sociale dei servizi prodotti; nella tabella seguente sono riportati i progetti programmati e realizzati nel 2011:

PROGETTO	OBIETTIVO	INDICATORI DI RISULTATO
Efficienza servizio assistenza domiciliare (SAD)	Utilizzo quotidiano del mezzo proprio al fine di agevolare l'erogazione del servizio; a parità di altre condizioni questo consente lo svolgimento di un numero maggiore di servizi con l'impiego delle medesime risorse e senza costi aggiuntivi per l'ente ovvero un incremento di efficienza	Utilizzo del mezzo proprio e conseguente incremento degli interventi prestati
Pronto intervento tutela minori	Le disposizioni generali relative al progetto sono contenute nella relativa deliberazione CDA; il progetto prevede l'erogazione di un importo lordo pari a € 68 per ogni dipendente per ogni settimana di intervento prestata secondo le modalità stabilite con la citata delibera	Effettiva disponibilità e fruibilità del servizio di pronto intervento
Informatizzazione cartella e interventi per servizio tutela minori	Provvedere al progressivo inserimento delle cartelle sulla piattaforma informatica adottata; l'obiettivo è la completa informatizzazione delle cartelle degli utenti in carico al servizio entro la fine dell'anno, provvedendo all'inserimento dei dati pregressi al momento in cui la cartella viene movimentata; non dovranno essere inserite nel corso dell'anno le cartelle che per qualsiasi ragione non dovessero essere movimentate nel 2010	Numero di cartelle effettivamente e completamente inserite nell'applicativo
Bilancio sociale	Partecipazione alla redazione del bilancio sociale per le parti di rispettiva competenza	Realizzazione del prodotto bilancio sociale entro la fine dell'anno
Supporto sistema controllo trasporto disabili		Razionalizzazione degli interventi; realizzazione del software intermedio di gestione

Supporto servizio tutela minori		Attuazione del sistema di controllo di gestione relativo al servizio tutela minori
Servizi accessori ASA	Impiego delle operatrici non prevalente per lo svolgimento di servizi di supporto connessi alla funzione amministrativa	
Ottimizzazione ed efficienza servizi (servizio assistenza domiciliare e servizio educativo integrato)		Attuazione del sistema di controllo di gestione relativo al servizio servizio assistenza domiciliare e servizio educativo integrato

### LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Si ritiene che il percorso di valutazione dei servizi rappresenti un momento fondamentale nella ricerca di qualità dell'intervento e in una logica di miglioramento continuo e di continua riflessività rispetto ai modi in cui i servizi vengono prodotti.

Sercop agisce in questo senso in piena continuità con un forte orientamento alla valutazione dei servizi assunta dal Piano di Zona fin dalla sua prima edizione.

In particolare intendiamo la valutazione come una risorsa cruciale per la progettazione degli interventi e soprattutto un'occasione di attribuzione di valore ad azioni spesso intangibili e a forte rischio di invisibilità e dispersione. Si riconoscono pertanto alla valutazione due fondamentali funzioni:

- una funzione di account ovvero di rendiconto, di testimonianza trasparente di quanto realizzato sia nei confronti di eventuali finanziatori che di tutti i portatori di un legittimo interesse nel progetto (chi ha diritto di sapere e chi è utile che sappia);
- una funzione di learn, ovvero di apprendimento intendendo la valutazione come azione riflessiva orientata allo sviluppo della conoscenza e al miglioramento continuo della qualità degli interventi proposti.

L'orientamento valutativo relativo all'apprendimento, oltre che al rendiconto, risulta centrale proprio perché pone interrogativi sulla tenuta e sulla validità delle azioni e, dove necessario, prefigura possibili aggiustamenti e miglioramenti. Quindi si potrebbe dire valutare per migliorare/innovare.

La valutazione dei servizi assume una funzione strategica di conoscenza essenziale per una gestione di servizi di qualità. Progettazione, intervento e valutazione sono percorsi integrati che consentono di assumere una prospettiva più profonda, di chiarire meglio cosa si sta facendo, assumendo un atteggiamento di ricerca e di continua rimessa in discussione delle ipotesi di partenza, senza cristallizzarsi sulle routines e su luoghi comuni.

Il continuo alternarsi del circolo progettazione – intervento – valutazione consente di mettersi in una prospettiva di miglioramento continuo dei servizi (si veda schema a fianco).

Si prende quindi distanza da un approccio che individua la valutazione quale strumento per misurare la coerenza tra le azioni programmate e quelle tradotte in



operatività; non si tratta di una “rendicontazione” ma di un processo che si assume la responsabilità di un giudizio orientato al miglioramento dei servizi.

Il modello valutativo scelto da Sercop tiene insieme i seguenti aspetti:

- espressione di giudizio rispetto alla gestione dei servizi;
- intento di migliorare gli interventi e i servizi;
- obiettivo esplicito di costituire un percorso di apprendimento per gli operatori coinvolti;
- svolta in modo sistematico attraverso un’attività di ricerca realizzata con sistemi rigorosi e codificati;
- comunicabile a terzi in modo esplicito e trasparente;
- processo strettamente integrato con la progettazione dei servizi.

Ciò evidenzia come la valutazione possa rappresentare uno strumento utile anche al ripensamento e alla riprogettazione di servizi maturi e fortemente strutturati nelle routines di lavoro, che necessitano di porsi in una logica di ricerca e ridefinizione di significati in relazione alla propria capacità di risposta e appropriatezza rispetto al bisogno degli utenti.

Tenuto conto di quanto detto, Sercop attua quindi tre livelli di valutazione:

LIVELLO	VALUTATORE	PERIODICITÀ
Servizi gestiti direttamente o in appalto	Valutatore esterno	Due servizi anno, elevata formalizzazione
Servizi accreditati	Equipe interna Sercop	Continua, elevata formalizzazione
Interventi	Coordinatori di servizio	Continua, bassa formalizzazione

Nella tabella seguente sono evidenziati i servizi per i quali è stato avviato il percorso di valutazione nell’anno 2011:

SERVIZIO	STATO	MODALITÀ DI VALUTAZIONE
Servizio educativo integrato	Avviato	Valutatore esterno / IRS Istituto Ricerca Sociale, Milano
Tutela minori	Concluso	Valutatore esterno / Progetto “valutare per innovare” Provincia di Milano
Asili nido accreditati		Valutatore interno/ 13 visite effettuate nell’anno

Nel 2011 è stato effettuato un essenziale investimento in capitale umano, formando risorse interne all’azienda per la costituzione dell’Unità di valutazione dei servizi accreditati, che ha definito un proprio modo operativo, linee guida specifiche per la valutazione asili nido e ha proceduto nell’attività valutativa a partire dal mese di settembre.

## FUND RAISING

Nel 2011 coerentemente con la strategia già delineata si è attivato un notevole impegno per la ricerca di risorse esterne per i servizi.

Tuttavia il fund raising non può essere inteso come una risorsa sostitutiva (o anche lontanamente sussidiaria) alle necessità economiche che sostengono il sistema dei servizi Sercop, considerata la natura pesantemente riparativa di gran parte dei servizi gestiti. Le basi economiche del sistema del welfare riparativo, quello orientato alla risposta dei bisogni più essenziali, sono fundamentalmente poggiate sulle risorse pubbliche, mentre le azioni finanziate dalle fondazioni sono più centrate sulle aree di promozione e sviluppo dei sistemi di comunità, della cultura, della coesione sociale, etc.

La ricerca di risorse esterne diventa quindi un'attività fondamentale per lo sviluppo di un'area di innovazione e sperimentazione di interventi a sostegno dello sviluppo della comunità, ma non può essere certamente intesa come sostegno o significativa integrazione delle risorse destinate ai servizi di pesante riparazione (tipo tutela minore, servizi domiciliari o diurni per anziani e disabili, etc.).

La capacità di produzione in proprio di progetti sociali garantisce al sistema di servizi Rhodense, una possibilità di crescita orientata al miglioramento delle risposte ai problemi espressi dal proprio target di riferimento, nonostante le condizioni di pressione a cui sono sottoposti i servizi.

Con questa logica, da circa tre anni, Sercop ha strutturato all'interno del proprio organigramma aziendale, un Ufficio Progetti (collegato all'Ufficio di Piano) con funzioni connesse all'attività di progettazione sociale, fund raising e supporto ai comuni nella loro eventuale attività di progettazione. Si può quindi affermare che lo sviluppo di un'area interna e strutturata di progettazione sociale e lo sviluppo di azioni di fund raising si muovono nella medesima direzione.

Sono stati finanziati nel 2011 i progetti riportati nella seguente tabella:

<b>NOME PROGETTI</b>	<b>ENTE FINANZIATORE</b>	<b>CAPOFILA / PARTNER</b>
"Una rete di servizi della comunità per affrontare il disagio evolutivo dei minori in famiglia e l'integrazione degli alunni difficili ed in difficoltà nei gruppi classe"	Fondazione Cariplo	Partner, con capofila Comune di Pero
"Sistema integrato di valorizzazione dei beni culturali e delle culture nel nord-ovest Milano"	Fondazione Cariplo	Partner con capofila Polo culturale Groane
"Una rete affidabile"	Fondazione Cariplo	Capofila

È inoltre stata attivata una rete con il terzo settore e gli uffici tecnici dei comuni finalizzata alla definizione di un progetto di housing sociale, da presentare a fondazione Cariplo, che sarà completata nell'anno 2012.



### **3.3 LE RISORSE ECONOMICHE**

Il conto dei servizi propriamente gestiti da Sercop si chiude nel 2011 con un valore pari a circa 8.900.000, oltre a tutte le attività di programmazione e trasferimento di risorse ai Comuni (ad esempio quelle relative al FSR) che non sono ricomprese in tale valore. Il fatturato totale cresce quindi del 16,5 % rispetto al 2010, come si vedrà non tanto in ragione di incrementi di volumi o costi dei servizi erogati, bensì in relazione a nuovi servizi delegati.

Il costo dei servizi erogati ha avuto un andamento in linea con le previsioni, mentre vanno evidenziati i seguenti fatti intervenuti in corso d'anno, che hanno generato l'incremento di fatturato evidenziato:

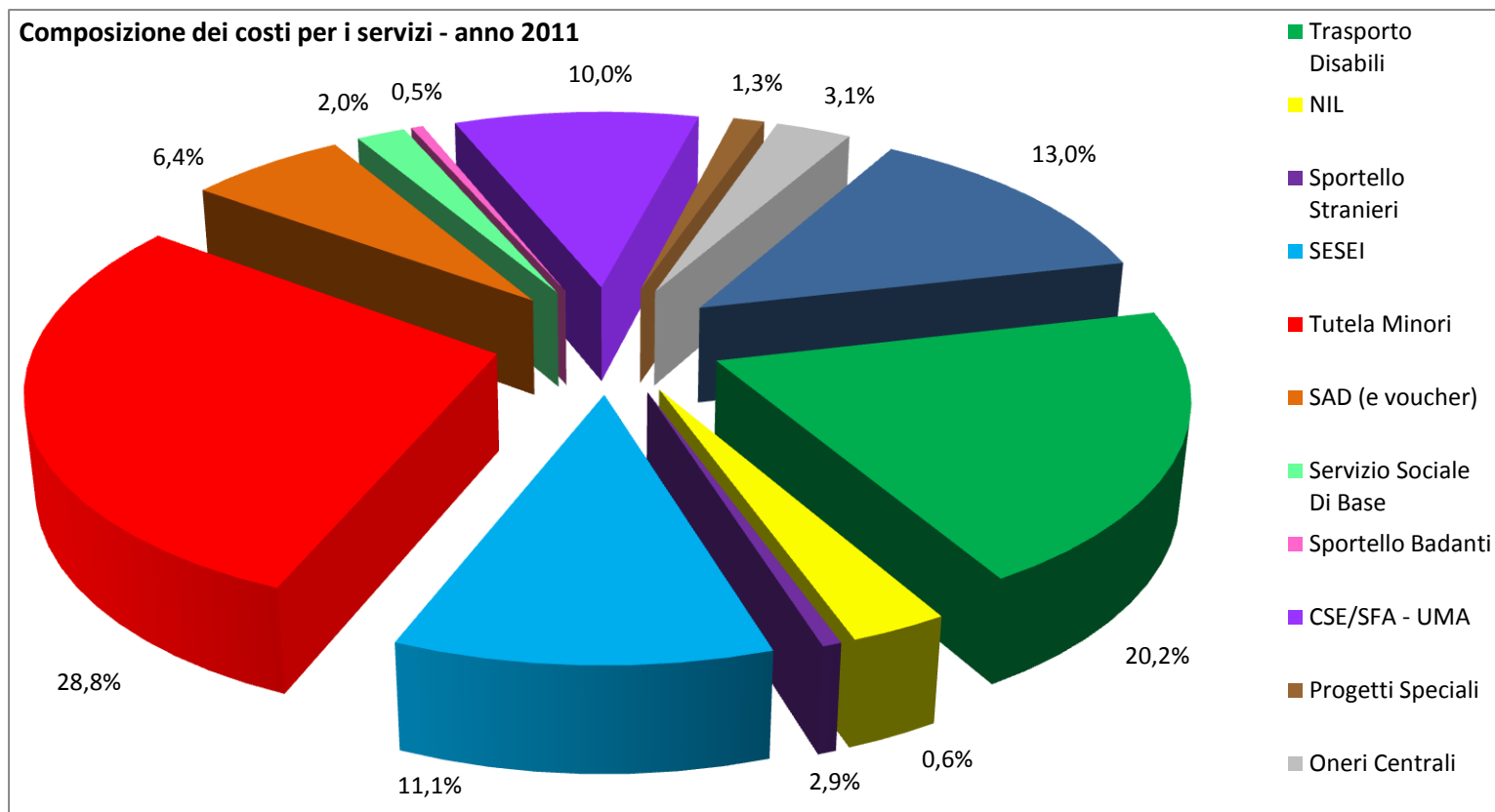
- delega da parte dei Comuni di tutte le attività connesse all'accoglienza dei profughi, per un valore di circa 300.000 euro;
- delega da parte del Comune di Rho degli interventi di assistenza scolastica e domiciliare rivolti a disabili (dal mese di settembre) per un importo di circa 215.000;
- entrata a regime su base annua della gestione dell'accreditamento per servizi diurni disabili che ha comportato un incremento pari a circa 680.000 euro;
- delega da parte del Comune di Rho dei progetti Area Giovani per circa 60.000 euro per il periodo settembre dicembre;
- delega da parte dei Comuni a partire da settembre della gestione degli interventi rivolti a disabili sensoriali per un valore pari a circa 80.000 euro;
- incremento di 1,5 unità del servizio sociale di base delegato dai Comuni per circa 50.000 euro annui;
- incremento significativo dei cosiddetti "progetti speciali" ovvero di interventi richiesti e realizzati ad hoc per un Comune; i progetti speciali attualmente gestiti sono 6 per un ammontare pari a 115.000 euro circa;
- sospensione a partire dal mese di agosto dell'assegnazione di cura per il mantenimento al domicilio di anziani e disabili, che non sarà più attivato in relazione all'azzeramento del Fondo Non Autosufficienze;
- sospensione a partire da inizio anno del buono per la regolarizzazione delle posizioni lavorative delle badanti per la stessa ragione di cui sopra.

Si è operata una ulteriore riduzione dei costi generali che rappresentano il 3,1% del fatturato totale, con una economia di oltre 35.000 euro rispetto alle previsioni iniziali. La costante riduzione dell'impatto dei costi generali è dovuta anche all'incremento del fatturato per servizi, che è cresciuto in modo consistente a parità di organico e risorse destinate; un costante recupero di produttività ed efficienza che si trova ora vicino ad un limite strutturale.

L'andamento dell'utilizzo dei servizi da parte dei Comuni risulta in linea di massima omogeneo con le previsioni del preconsuntivo, senza rilevanti situazioni di maggiore spesa rispetto alle evidenze riportate nel budget di ottobre 2011.

### 3.3.1 COSTO DEI SERVIZI

La composizione dei costi sostenuti da Sercop nel corso dell'anno 2011 è rappresentata nella seguente grafico che analizza in modo specifico l'incidenza di ciascuna linea di produzione rispetto ai costi totali:



Sercop ha assunto la funzione di ente accreditante di CSE e SFA subentrando al precedente sistema di convenzioni gestito direttamente dai Comuni che vede la piena entrata a regime dal 2011 e ammonta a circa il 10% del fatturato.

Come mostra la tabella di confronto dei valori assoluti dei costi dei servizi, non si è di fronte nel 2011 ad incrementi di costi connessi a maggiori volumi di servizi erogati bensì derivanti dai citati nuovi conferimenti di servizi.

Invero i Comuni stessi, i servizi sociali di base, pur con diverse sensibilità hanno posto attenzione alla regolazione degli accessi di utenza ai servizi; quello dell'accesso rimane comunque un punto cardine da mantenere sotto costante attenzione.

Nella tabella seguente è mostrata l'evoluzione del costo dei servizi Sercop nel corso del triennio:

SERVIZIO	anno 2011		anno 2010		anno 2009		Delta % 10-11
	Valore	Valore	Valore	% sul totale costi	Valore	% sul totale costi	
Ufficio Di Piano	146.553,00	1,65%	129.590,53	1,70%	105.510,86	1,42%	13,09%
Assegno cura /Leggi settore	525.612,42	5,91%	761.134,24	9,96%	1.254.641,93	16,92%	-30,94%
Trasporto disabili	1.799.970,01	20,23%	1.842.355,17	24,12%	1.762.707,82	23,77%	-2,30%
Nucleo inserimenti lavorativi	257.509,61	2,89%	275.551,35	3,61%	251.001,56	3,38%	-6,55%
Sportello stranieri	50.587,98	0,57%	63.825,28	0,84%	63.168,00	0,85%	-20,74%
Sostegno educativo	985.739,56	11,08%	807.800,98	10,57%	676.315,42	9,12%	22,03%
Tutela minori	2.566.329,34	28,84%	2.349.607,57	30,76%	2.230.898,08	30,08%	9,22%
Assistenza domiciliare anziani/disabili (e voucher)	572.002,40	6,43%	641.184,34	8,39%	637.361,40	8,59%	-10,79%
Servizio sociale di base	178.495,46	2,01%	132.507,51	1,73%	66.524,39	0,90%	34,71%
Sportello badanti	43.620,00	0,49%	133.866,02	1,75%	68.028,02	0,92%	-67,42%
Centri socio educativi/servizi formazione autonomia – unità multidimensionale ambito	893.958,08	10,05%	209.180,70	2,74%			327,36%
Progetti speciali	114.312,39	1,28%	10.352,60	0,14%			1004,19%
Oneri centrali	275.401,75	3,09%	282.731,89	3,70%	299.768,00	4,04%	-2,59%
Altri interventi temporanei (accoglienza profughi, piano prima infanzia, disabili sensoriali)	488.765,33	5,49%					
<b>TOTALE</b>	<b>8.898.857,33</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.639.688,18</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.415.925,48</b>	<b>100,00%</b>	

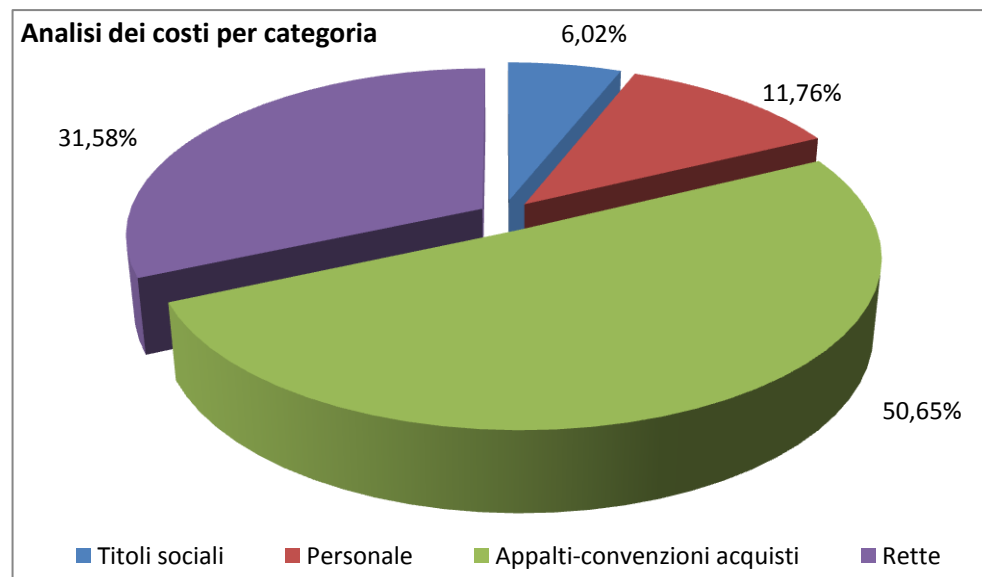
Gli scostamenti rilevanti derivano da:

- Sostegno educativo: incremento delle ore di servizio in relazione al conferimento a partire dal mese di settembre dei servizi scolastici da parte del Comune di Rho; per il resto consistente flessione delle ore erogate rispetto alle previsioni (circa 130.000 di economia);
- Tutela minori: consistente incremento degli allontanamenti di cui si argomenterà nel seguito e attribuzione a Sercop del pagamento delle quote relative al centro adozioni ASL;
- Sportello badanti: riduzione del costo connessa con la sospensione dell'assegno per la regolarizzazione dei lavoratori;
- Servizio sociale di base: nuove deleghe del servizio da parte dei Comuni (Rho, Settimo, Pero);
- Centri socio educativi/servizi formazione autonomia: entrata a pieno regime nel 2011 della delega a Sercop delle funzioni di accreditamento delle strutture, attivata a partire dall'ottobre 2010;
- incremento significativo dei "progetti speciali" ovvero di interventi richiesti e realizzati ad hoc per un singolo Comune, in prevalenza dell'Area Giovani e Minori: i progetti speciali attualmente gestiti sono 6, contro i due del 2010.

I costi unitari dei servizi non hanno subito alcun incremento nel 2011 (sia per quanto attiene al servizio sostegno educativo, che alla tutela minori, che al servizio assistenza domiciliare che alle tariffe di centri socio educativi/servizi formazione autonomia, etc.) ad eccezione del costo medio delle comunità minori;

nello stesso modo si è assistito ad un alleggerimento della pressione della domanda su alcuni servizi (servizio sostegno educativo, servizio trasporto disabili), da cui si evidenzia che anche i volumi di servizio erogato sono sostanzialmente stabili.

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



Tale composizione mostra una assoluta preponderanza degli interventi esternalizzati che tra affidamenti di servizi, rette e convenzioni supera l'80% del fatturato.

La quota restante è rappresentata per circa un 6% da titoli sociali (buoni e voucher) e per circa il 12 % da personale diretto.

Questo da una misura della vocazione strategica di Sercop, da cui consegue l'orientamento organizzativo che assume caratteristiche prevalenti di struttura di progettazione, coordinamento, monitoraggio e valutazione/controllo.

Il confronto dei valori assoluti evidenzia un discreta evoluzione, che, pur non modificando la vocazione di Sercop, va spiegata:

Costi per categorie	2011	2010	2009	Delta % 10-11
Personale dipendente	1.046.708,31	1.025.269,18	876.239,38	2,09%
Appalti / convenzioni / acquisti / prestazioni	4.506.936,24	4.008.321,42	3.747.789,03	12,44%
Rette / contributi	2.809.936,38	2.113.254,38	2.186.165,20	32,97%
Titoli sociali	535.276,46	492.843,20	605.731,87	8,61%
<b>TOTALE</b>	<b>8.898.857,39</b>	<b>7.639.688,18</b>	<b>7.415.925,48</b>	

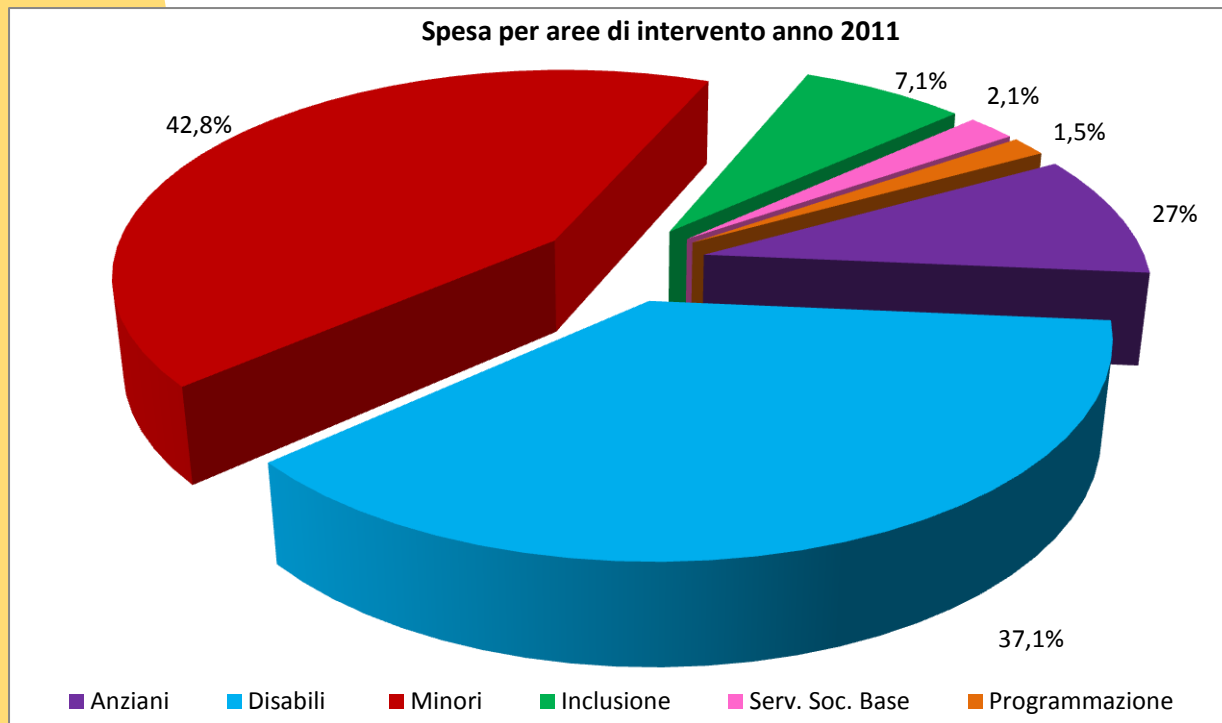
L'incremento del costo del personale dipendente è ascrivibile esclusivamente al servizio sociale di base, mentre si riduce la spesa per il personale della tutela minori in relazione di una minore dinamica delle sostituzioni per maternità.

L'incremento degli appalti è connesso ai nuovi servizi affidati di cui si è detto sopra.

L'incremento delle rette è dovuto fondamentalmente alle comunità minori ma soprattutto alla citato passaggio dell'accreditamento CSE /SFA.

L'incremento dei titoli sociali in controtendenza con la contrazione generale dei suddetti strumenti è connessa con l'accreditamento degli asili nido e la concessione del beneficio a circa 80 famiglie nel Rhodense.

Il grafico seguente mostra la ripartizione degli interventi Sercop per alle aree di intervento, che evidenzia l'assoluta prevalenza degli interventi dell'Azienda nelle Aree Minori e Disabili:



### **3.3.2 PERSONALE E SPESE DI SUPPORTO**

È importante evidenziare, in questa analisi, il ridottissimo impatto delle spese di supporto rispetto al valore totale dei servizi gestiti da Sercop, che ha migliorato sia il dato di previsione che il rapporto a consuntivo 2010: il 2011 chiude ad una quota pari al 3,1%.

Questo risultato, segna la costante attenzione di Sercop al contenimento della spesa ed è da ascrivere alle scelte strategiche centrate su qualità e conseguente elevata efficienza delle risorse umane impiegate, che consentono il funzionamento di una macchina amministrativa snella, pur mantenendo una rilevante capacità fornire supporto informativo e di monitoraggio continuo dei servizi gestiti.

La riduzione dei costi generali si misura sia in termini assoluti che come impatto percentuale sul fatturato totale: in quest'ultimo caso è dovuta anche all'incremento del fatturato per servizi, che è cresciuto in modo consistente a parità di organico e risorse destinate.

Per quanto riguarda la spesa per il personale il 2011 non registra significative variazioni eccezion fatta per l'incremento significativo del personale destinato al servizio sociale di base in relazione a nuovi conferimenti da parte dei Comuni.

Personale dipendente per servizio	2011	2010	2009	Delta % 10-11
Ufficio Di Piano	129.146,42	129.590,53	96.757,72	-0,34%
Trasporto Disabili	21.898,00	23.538,00	22.341,15	-6,97%
Nucleo Inserimenti Lavorativi	9.385,26	10.088,00	9.574,78	-6,97%
Sostegno Educativo	97.288,42	68.239,28	66.295,65	42,57%
Tutela Minori	325.306,23	347.168,20	319.204,53	-6,30%
Servizio Affidi	35.591,61	37.209,28	25.757,00	-4,35%
Assistenza Domiciliare Anziani E Disabili	73.055,29	88.378,96	87.816,73	-17,34%
Servizio Sociale Di Base	178.145,46	131.487,51	66.434,39	35,48%
Uma	9.671,14	3.676,30		163,07%
Oneri Centrali	167.220,48	185.893,11	191.632,21	-10,04%
<b>Totale</b>	<b>1.046.708,31</b>	<b>1.025.269,18</b>	<b>885.814,16</b>	<b>2,09%</b>

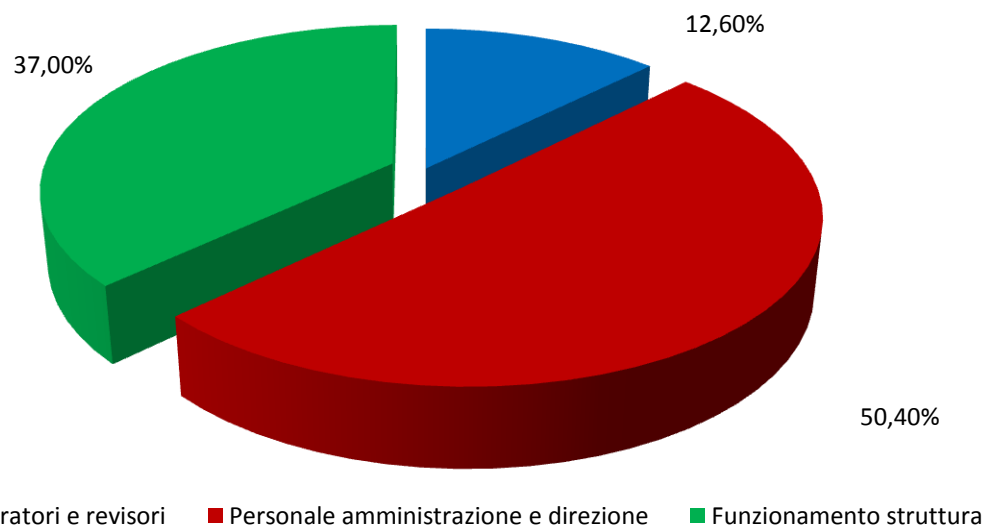
### **3.3.3 COSTI DI GOVERNO DIREZIONE E STRUTTURA**

Nell'analisi dei costi per servizio si evidenzia che i costi per struttura di Sercop ammontano a circa 275.000 € pari al 3,09 % del valore totale del fatturato aziendale. Ad ulteriore specifica si evidenzia qui la composizione di tali costi.

	2011		2010		2009	
amministratori e revisore	34.678,77	12,6%	43.527,00	15,4%	43.526,35	14,5%
personale amministrazione e direzione	138.781,71	50,4%	148.606,11	52,6%	154.345,00	51,5%
funzionamento struttura	101.941,27	37,0%	90.598,77	32,0%	101.896,65	34,0%
<b>TOTALE COSTI GOVERNO DIREZIONE e STRUTTURA</b>	<b>275.401,75</b>	<b>100,0%</b>	<b>282.731,89</b>	<b>100,0%</b>	<b>299.768,00</b>	<b>100,0%</b>

Tali evidenze non necessitano di particolari commenti. Rappresentano solo un ulteriore contributo di trasparenza rispetto alle voci relative ai costi per oneri centrali che assorbono una quota assolutamente trascurabile delle risorse assegnate ai servizi. È uno dei principali valori, oltre a quelli propriamente tecnici e di qualità dei servizi, che Sercop porta avanti: produrre servizi di elevata qualità con un impatto di costi di struttura, di mantenimento della macchina aziendale minimi. Ciò a dire chela strategia di fondo è l'utilizzo delle risorse per erogazione di servizi e non per il mantenimento della macchina. Si ritiene che questo fatto rappresenti uno dei principali valori sociali di Sercop: essere una struttura dal costo contenutissimo che impiega gran parte delle risorse per la produzione di servizi.

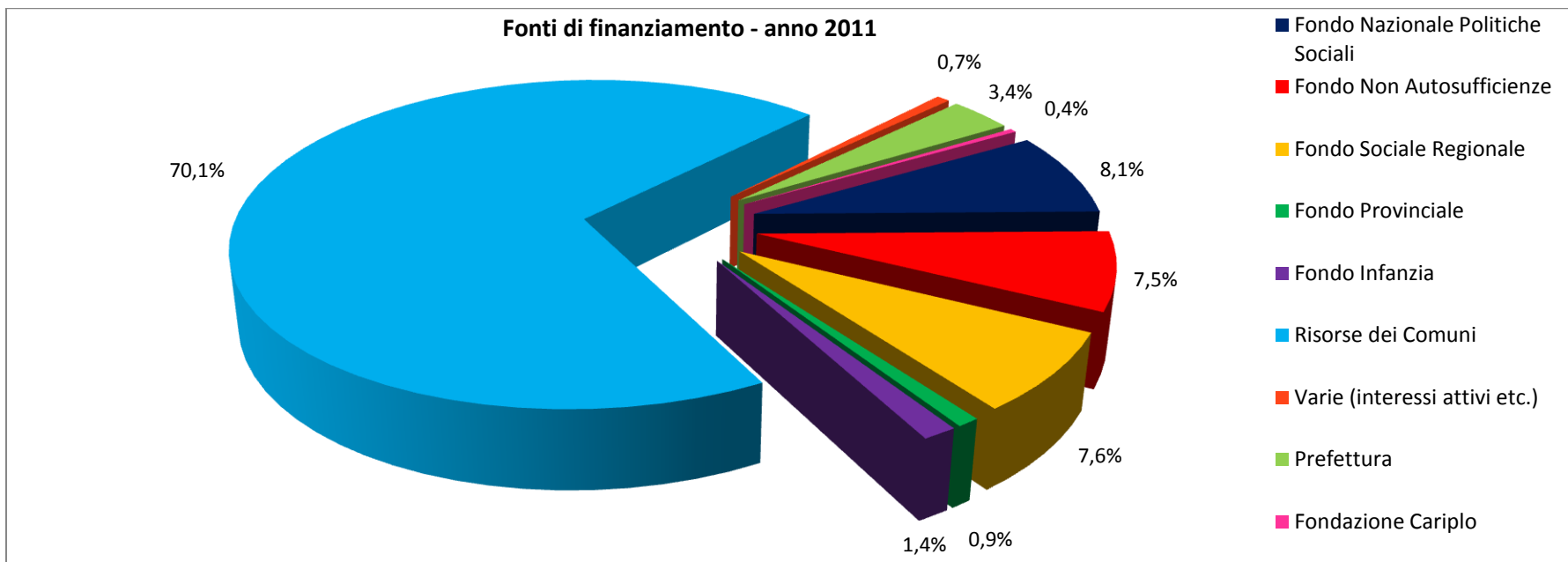
### Costi di governo, direzione e struttura



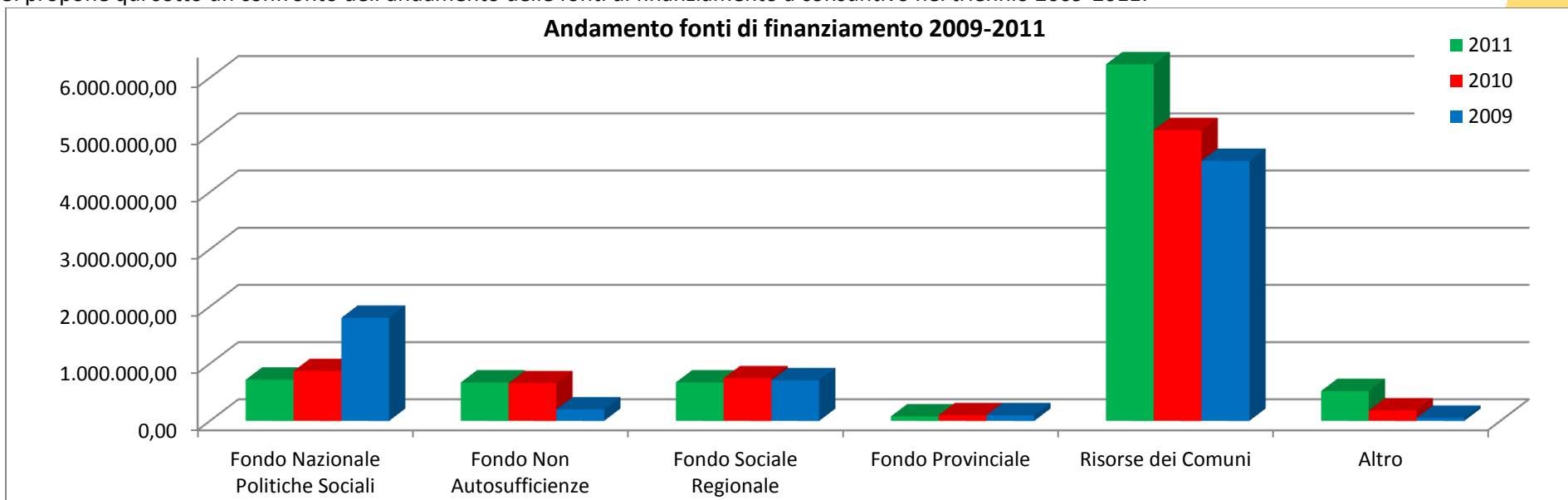
### 3.3.2 LE FONTI DI FINANZIAMENTO

Nel grafico sotto viene esaminata la composizione delle fonti di finanziamento di Sercop per l'anno 2011.

Confronto Fonti di Finanziamento	anno 2011		anno 2010		anno 2009	
	valori	% su ricavi tot.	valori	% su ricavi tot.	Valori	% su ricavi tot.
Fondo Nazionale Politiche Sociali/Non Autosufficienze	1.391.163,94	15,63%	1.527.100,81	19,99%	2.002.550,69	27,00%
Fondo Sociale Regionale	672.318,00	7,56%	744.455,48	9,74%	711.274,28	9,59%
Fondo Provinciale	79.149,65	0,89%	100.000,00	1,31%	100.000,00	1,35%
Fondo Infanzia	120.825,78	1,36%				
Risorse dei Comuni	6.234.614,61	70,06%	5.084.472,69	66,55%	4.548.113,64	61,33%
Varie (interessi attivi, Integrho,....)	64.566,88	0,73%	29.505,58	0,39%	16.188,29	0,22%
Prefettura	302.910,00	3,40%				
Fondazione Cariplo	33.308,53	0,37%	154.153,61	2,02%	37.798,58	0,51%
<b>totale ricavi</b>	<b>8.898.857,39</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.639.688,18</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.415.925,48</b>	<b>100,00%</b>



Si propone qui sotto un confronto dell'andamento delle fonti di finanziamento a consuntivo nel triennio 2009-2011:



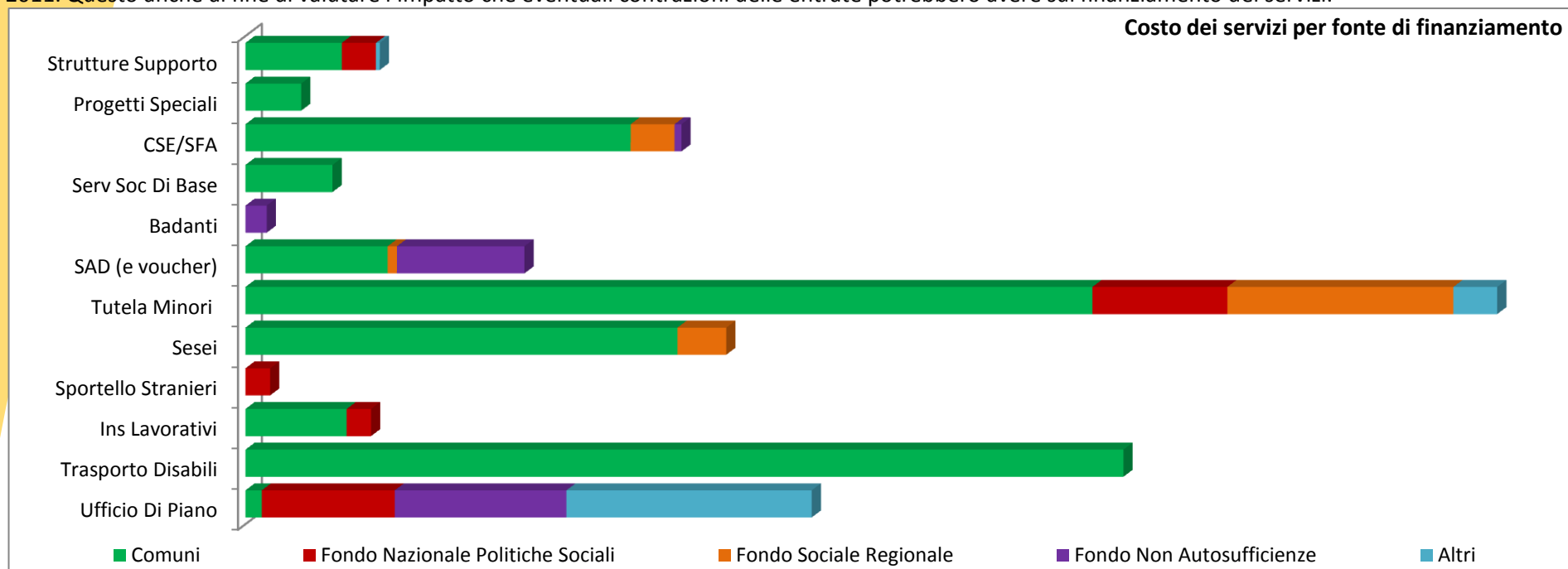


Si nota la costante contrazione del Fondo Nazionale Politiche Sociali, peraltro compensata da un aumento consistente del Fondo per la Non Autosufficienza; il confronto con il 2010 registra comunque una riduzione di circa 140.000 nell'utilizzo ascrivibile alla citata sospensione dell'assegno di cura anziani e disabili e del buono regolarizzazione badanti.

Il finanziamento del Fondo Provinciale (che finanziava i servizi affidi, badanti e spazio neutro) è invece stato sospeso nell'anno 2011: il finanziamento evidenziato è relativo al trasferimento degli interventi relativi ai disabili sensoriali a partire da settembre 2011.

Cresce in maniera consistente la quota dei Comuni (circa € 1.150.000) ma non in relazione ad un aumento del costo unitario dei servizi o dei volumi, bensì in relazione ai citati nuovi conferimenti di servizi (assistenza scolastica Rho, CSE/SFA, progetti speciali, servizio sociale di base). Va segnalato che nell'anno 2011 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).

Da ultimo è interessante analizzare, in un quadro sintetico come le fonti di finanziamento del sistema Sercop si sono distribuite sui diversi servizi al termine del 2011. Questo anche al fine di valutare l'impatto che eventuali contrazioni delle entrate potrebbero avere sul finanziamento dei servizi.








Nel 2011 non si sono registrate criticità di carattere finanziario che hanno condotto ad indebitamento anche se i flussi di cassa sono stati meno regolari che nei precedenti anni, sia in ragione di ritardati pagamenti delle fatture da parte dei Comuni, sia in relazione al mancato trasferimento delle quote assegnate di FNPS e FNA da parte dell'ASL (per un totale di circa 1.440.000 euro). La situazione quindi, pur non potendo definirsi critica, ha registrato alcuni momenti di tensione mai evidenziati in passato; ciò è evidenziato dalla pur ridotta quota di proventi finanziari.

## IV. SERVIZI 2011

Le attività e i servizi gestiti da Sercop 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.

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

## LE SEDI NEL TERRITORIO PER I SERVIZI ALLA PERSONA DI SERCOP

### LAINATE

via Lamarmora 7

- Sportello Assistenza alla Famiglia (accesso per le "badanti")
- Servizio Inserimenti Lavorativi

### POGLIANO M.SE

piazza Avis/Aido 6

- Servizi Sociali di Base

### CORNAREDO

via Cascina Croce 226

- Centro Affidi Ambito del Rhodense
- Servizio Spazio Neutro

### ARESE

via Col di Lana 10

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

### RHO

via Meda 24

- Tutela Minori: Polo Equipe Psicosociale Centrale
- Tutela Minori: Polo Territoriale di Pregnana M.se, Rho e Vanzago
- Servizio Educativo Integrato

via Beatrice d'Este 28

- Servizio Trasporto Disabili
- Servizio Assistenza Domiciliare
- Ufficio di Piano

via Cividale 2 (ang. via Gorizia)

- Unità Multidimensionale d'Ambito
- Ufficio Protezione Giuridica
- Servizio Inserimenti Lavorativi

piazza San Vittore 22

- Sportello Assistenza alla Famiglia via Meda 20
- Sportello Stranieri via De Amicis 10
- Servizi Sociali di Base

### PERO

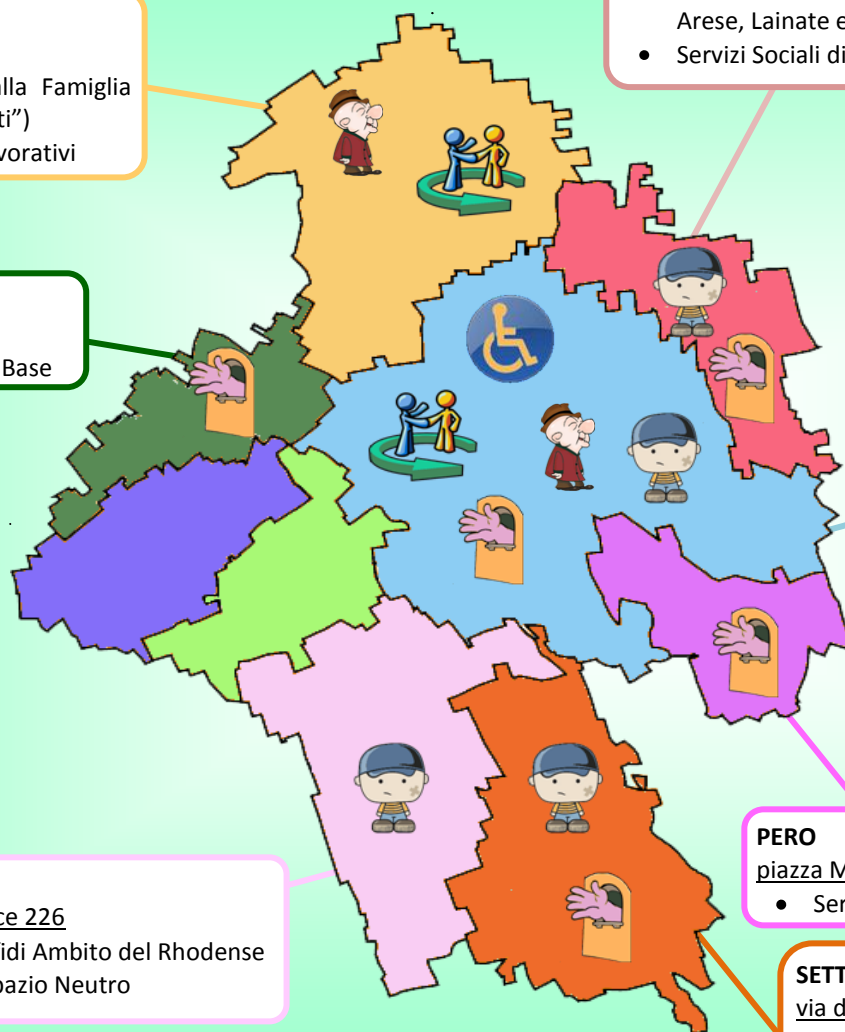
piazza Marconi 2

- 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**



### **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.

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

- sostenere e supportare il minore e le loro famiglie;
- 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 vigente normativa.

#### **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 Sercop 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 Sercop 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.

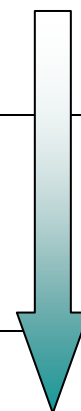
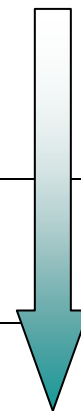
### NON LUOGO A PROVVEDERE:

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.

### EMMISSIONE 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.

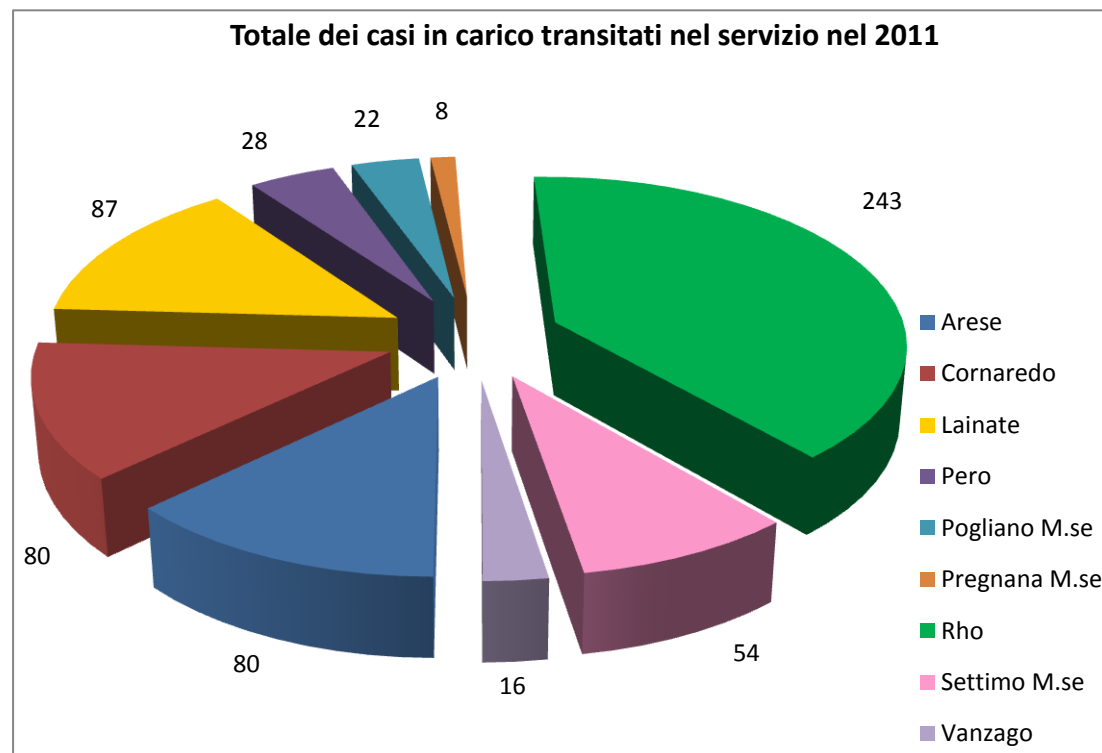


### L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Il servizio tutela minori ha avuto in carico nel corso del 2010 una media di 510 minori (media mensile dei casi in carico che tiene conto di entrate e uscite) soggetti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria (contro 520 del 2010); questo dato corrisponde ad un'incidenza del 1,67 % sulla popolazione compresa tra gli 0 ed i 18 anni residente nell'Ambito territoriale. I minori in comunità (misurati in giornate/comunità/anno) risultano 48,22 nel corso del 2011, pari al 9,4% dei decreti e allo 0,15% della popolazione in età.

#### UTENTI IN CARICO: MEDIA delle CARTELLE APERTE

	2011	2010	2009	2008
Arese	62,17	62,58	50,33	50,67
Cornaredo	65,25	66,42	61,75	57,67
Lainate	81,08	80,58	69,42	60,00
Pero	24,58	25,75	17,33	13,33
Pogliano M.se	20,25	19,00	16,50	14,17
Pregnana M.se	5,67	3,75	3,00	3,00
Rho	189,58	201,33	194,17	192,67
Settimo M.se	48,33	46,83	50,75	53,83
Vanzago	13,67	13,75	14,25	10,50
<b>TOTALE</b>	<b>510,58</b>	<b>520,00</b>	<b>477,50</b>	<b>455,83</b>



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 2011 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.

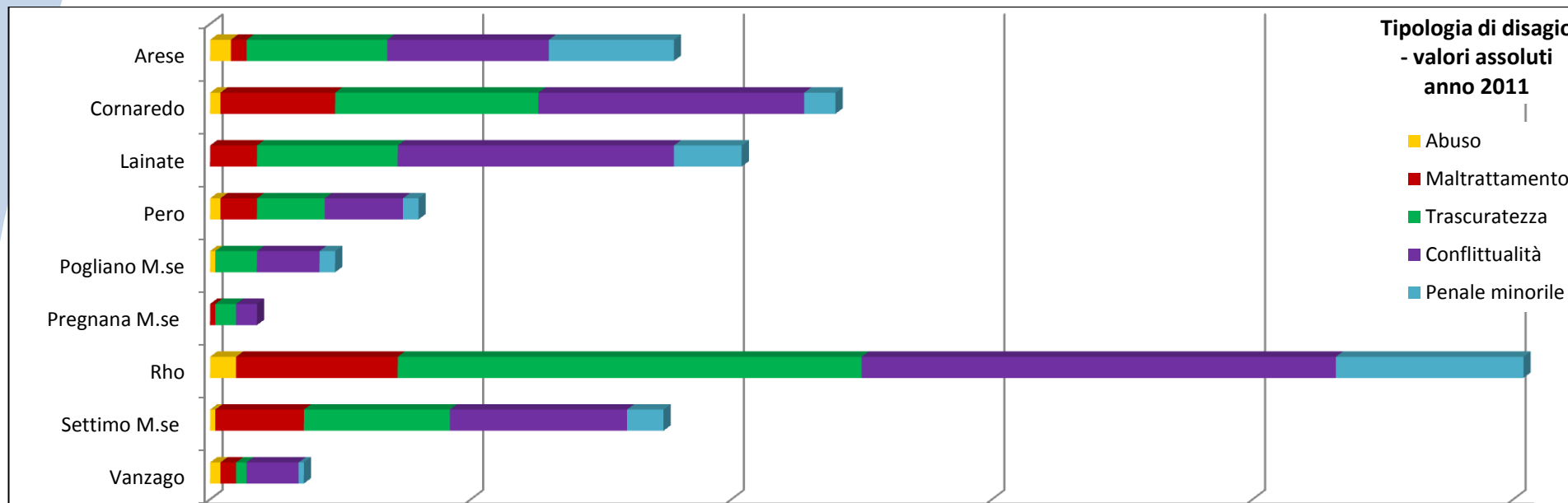
## TIPOLOGIA DI DISAGIO

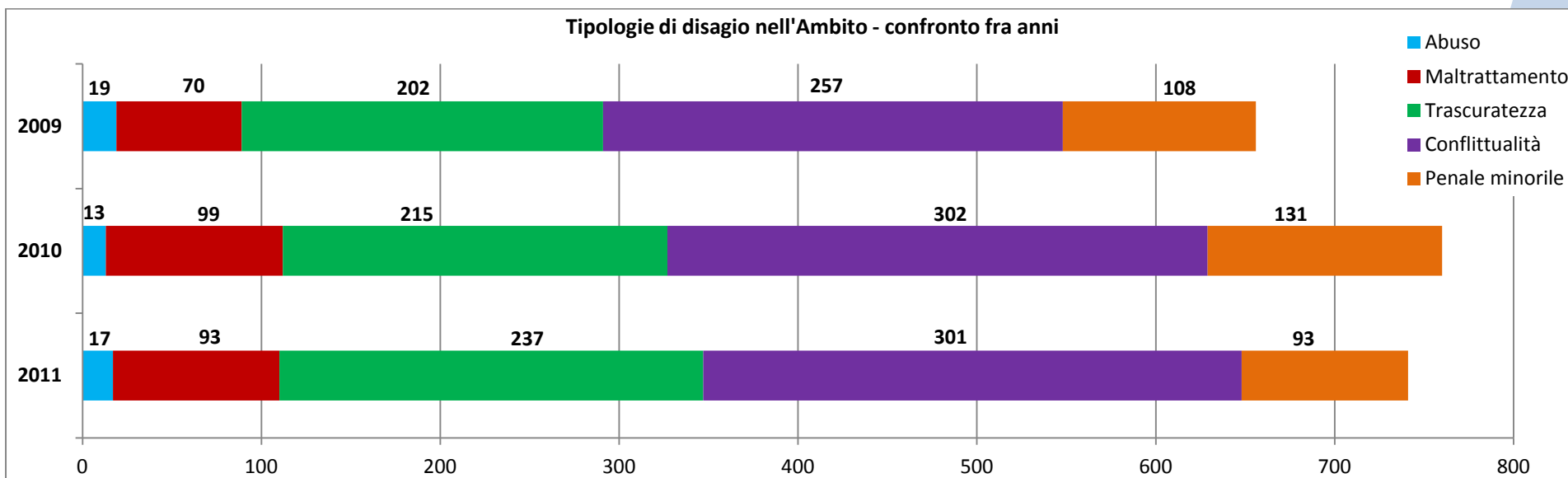
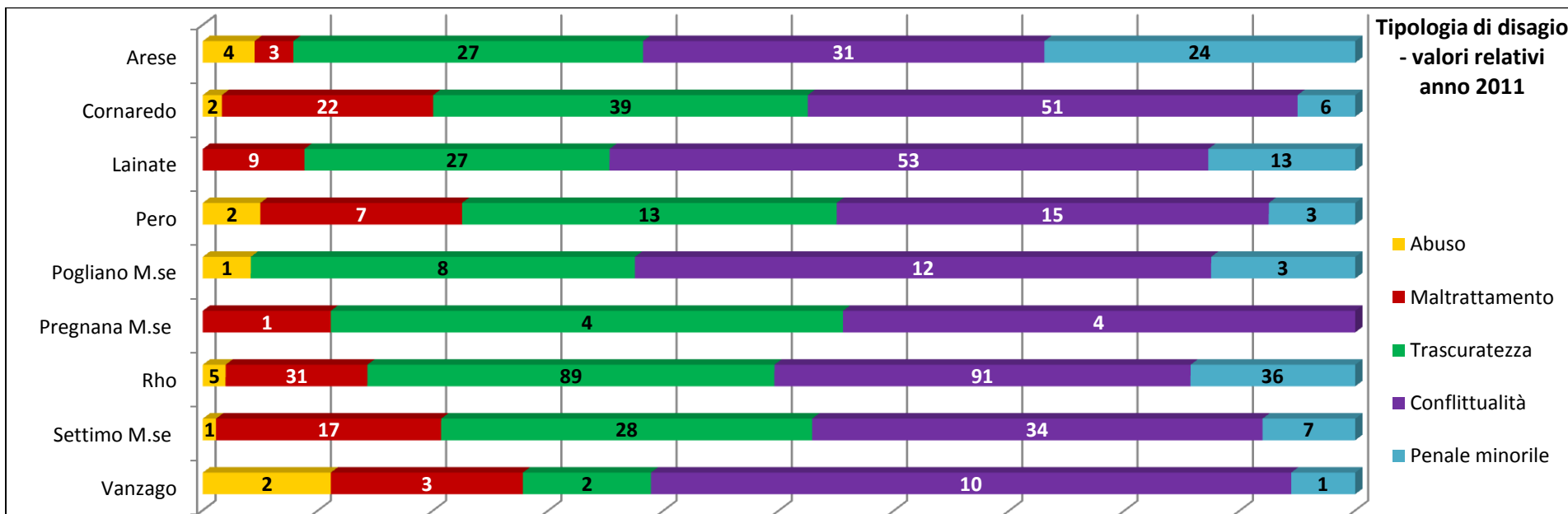
	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			Totale		
	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09
<b>Abuso</b>	4	1	1	2	2	2	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	5	6	12	1	1	1	2	2	2	<b>17</b>	13	19
<b>Maltrattamento</b>	3	4	5	22	37	4	9	6	11	7	1	3	0	1	0	1	1	1	31	35	35	17	10	7	3	4	4	<b>93</b>	99	70
<b>Trascuratezza</b>	27	22	25	39	27	13	27	27	28	13	7	5	8	7	7	4	1	1	89	95	91	28	26	29	2	3	3	<b>237</b>	215	202
<b>Conflittualità</b>	31	26	21	51	48	46	53	57	44	15	14	9	12	7	11	4	3	2	91	108	85	34	31	28	10	8	11	<b>301</b>	302	257
<b>Penale Minorile</b>	24	23	12	6	7	5	13	21	22	3	3	3	3	7	7	0	0	0	36	63	47	7	6	10	1	1	2	<b>93</b>	131	108

NB: 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.

Nel 2011 non si registrano fatti salienti che consentano considerazioni rispetto a evoluzioni del bisogno. Si confermano di massima gli andamenti del 2010: si interrompe, per fortuna, la marcata tendenza alla crescita di tutte le tipologie di disagio registrata lo scorso anno. Anzi, si ha un consistente arretramento dei casi di penale minorile in relazione ad un intenso lavoro dell'èquipe verso la chiusura dei casi.



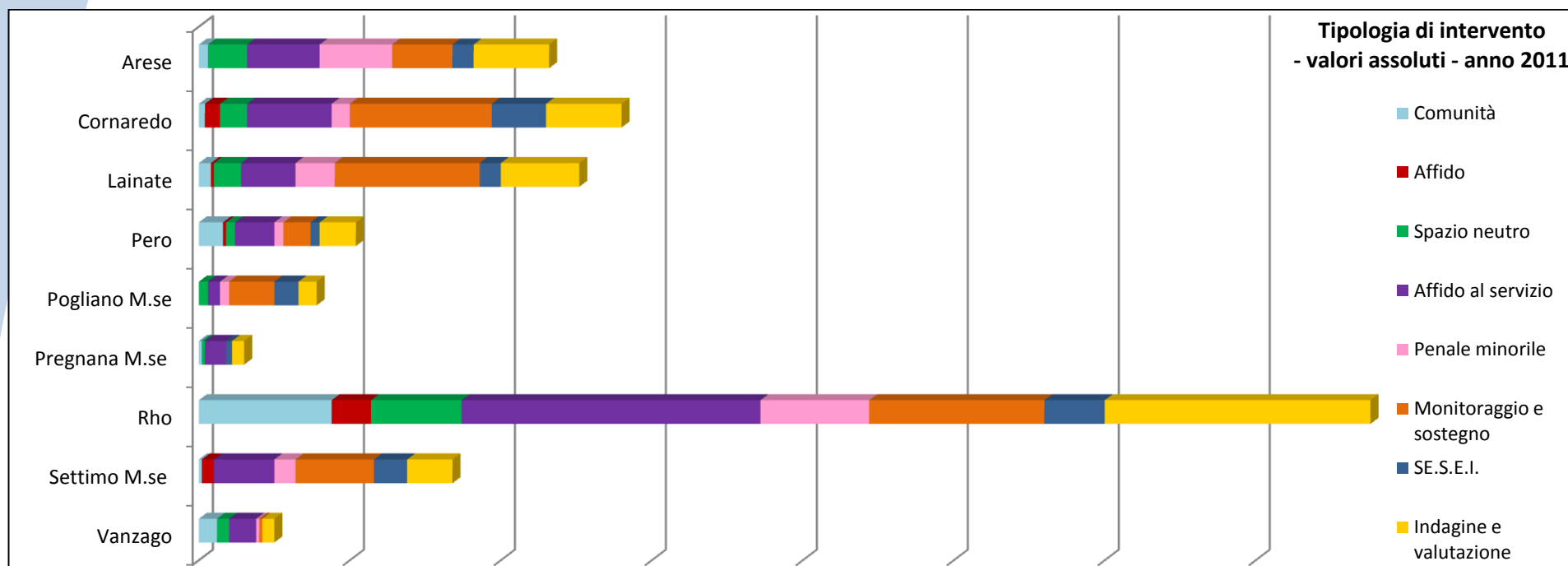


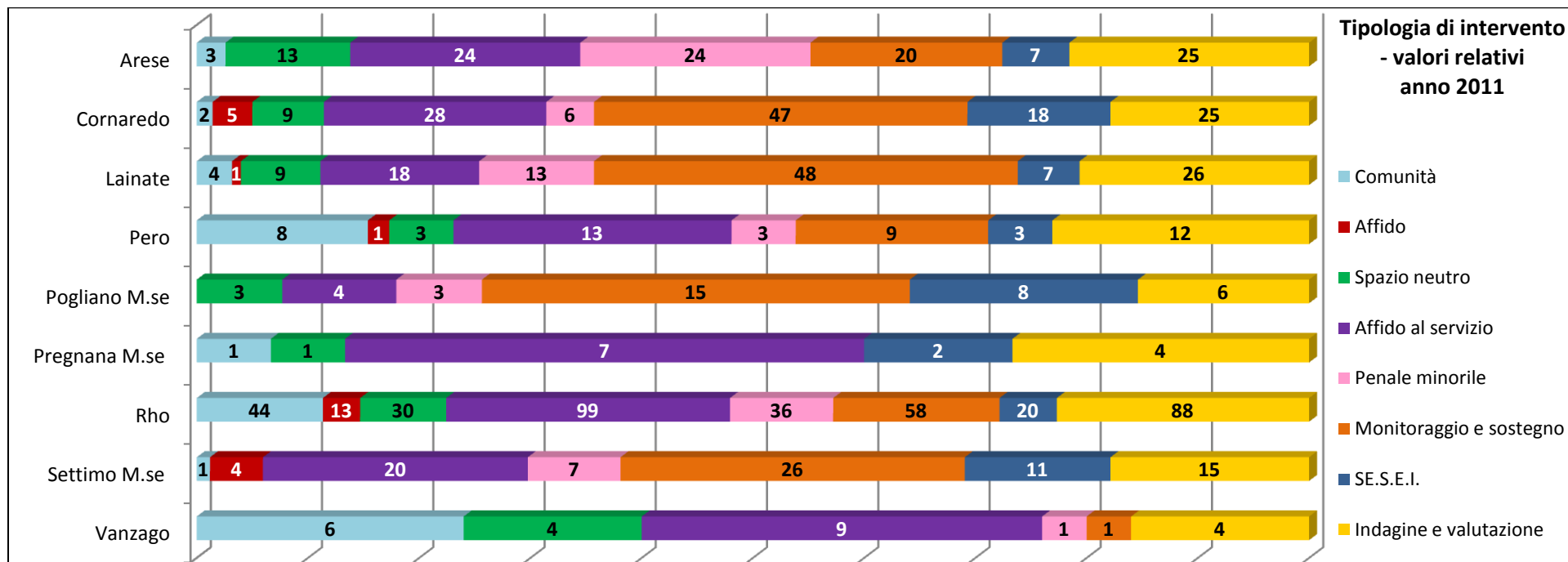


## TIPOLOGIA DI INTERVENTO

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			Totale		
	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09
Comunità	3	2	1	2	5	7	4	6	6	8	5	5	0	0	0	1	1	1	44	32	29	1	6	10	6	5	5	<b>69</b>	62	64
Affido	0	1	2	5	5	5	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	13	14	13	4	4	1	0	0	0	<b>24</b>	27	22
Spazio Neutro	13	5	5	9	2	1	9	7	0	3	1	0	3	2	4	1	1	0	30	22	20	0	9	7	4	3	3	<b>72</b>	52	40
Affido al Servizio	24	18	18	28	27	23	18	15	11	13	12	7	4	4	4	7	4	3	99	87	92	20	24	23	9	11	11	<b>222</b>	202	192
Penale Minorile	24	23	12	6	7	6	13	20	22	3	2	1	3	7	3	0	0	0	36	60	46	7	6	5	1	1	2	<b>93</b>	126	97
Monitoraggio e Sostegno	20	19	20	47	44	27	48	50	41	9	6	5	15	11	10	0	0	0	58	58	42	26	12	15	1	2	4	<b>224</b>	202	164
SE.S.E.I.	7	6	3	18	18	10	7	8	7	3	5	5	8	7	5	2	2	0	20	15	19	11	7	11	0	0	6	<b>76</b>	68	66
Indagine e Valutazione	25	27	3	25	24	13	26	26	23	12	12	9	6	7	5	4	0	0	88	79	63	15	16	16	4	1	2	<b>205</b>	192	134

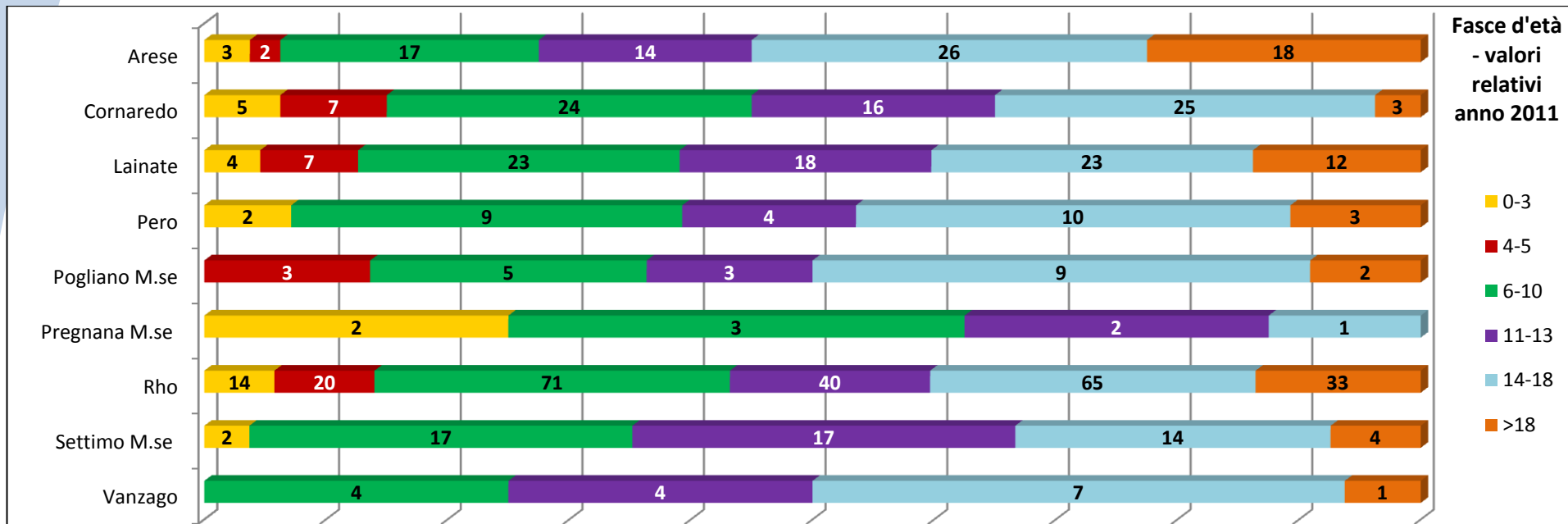
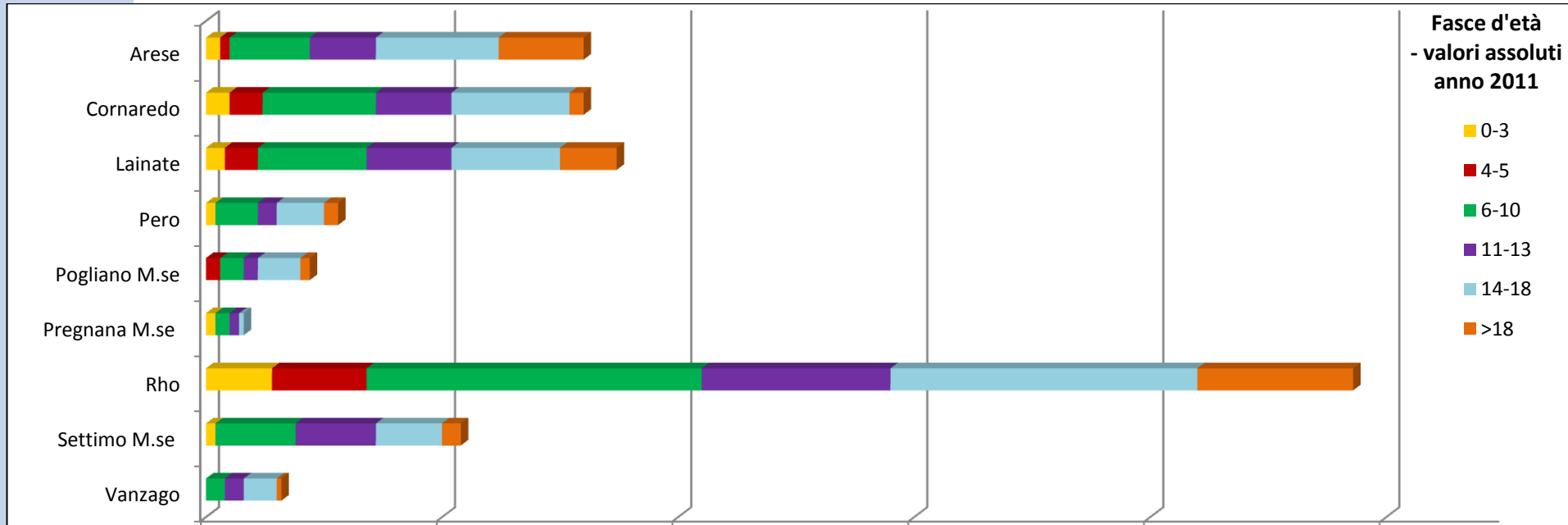
NB: per un minore può essere evidenziata più di una tipologia di intervento.





### UTENTI IN CARICO: FASCE D'ETÀ

COMUNE	2011						2010						2009					
	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	11-13	14-18	>18
Arese	3	2	17	14	26	18	2	2	17	7	33	7	4	3	12	5	30	5
Cornaredo	5	7	24	16	25	3	4	7	21	20	23	4	2	7	18	11	22	3
Lainate	4	7	23	18	23	12	7	7	23	13	26	15	10	4	22	15	23	18
Pero	2	0	9	4	10	3	1	2	7	4	8	3	1	2	5	4	5	3
Pogliano M.se	0	3	5	3	9	2	0	2	3	4	8	3	0	3	3	4	12	0
Pregnana M.se	2	0	3	2	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	2	0	1	0
Rho	14	20	71	40	65	33	20	16	68	36	97	34	20	19	63	36	87	23
Settimo M.se	2	0	17	17	14	4	3	5	22	11	15	2	2	8	23	7	25	4
Vanzago	0	0	4	4	7	1	0	2	4	6	2	1	1	4	2	8	3	1
<b>TOTALE</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>173</b>	<b>118</b>	<b>180</b>	<b>76</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	<b>166</b>	<b>102</b>	<b>213</b>	<b>69</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>150</b>	<b>90</b>	<b>208</b>	<b>57</b>



## ***I RISULTATI DEL 2011***

- Utilizzo del software gestionale del servizio tutela minori: completato il caricamento dei dati, è ormai consolidato l'utilizzo quotidiano della cartella informatizzata, sia per il caricamento dei dati relativi alle nuove prese in carico, sia per l'attività di rendicontazione. L'informatizzazione delle cartelle permette di gestire più razionalmente l'archivio dati relativi alla casistica ed all'attività svolta dal servizio tutela. Avvio dell'attività di consultazione da parte degli operatori abilitati nei Comuni.
- Collaborazione con i Comuni committenti: la condivisione del lavoro con i Comuni è agevolata dalla possibilità di questi ultimi di accedere al software gestionale del servizio tutela; si sta quindi promuovendo la consultazione della cartella informatizzata sensibilizzando gli operatori comunali al suo utilizzo. Continua la consulenza alla committenza, mirata nello specifico alla prevenzione ed al contenimento dei casi di emergenza ed allontanamento dei minori.
- Formazione - Incremento del lavoro di rete: visti i positivi risultati, soprattutto in termini di creazione e rafforzamento della rete tra agenzie coinvolte nell'Area Minori e Famiglia, è stata data continuità al percorso di formazione con lo Studio APS di Milano, che ha coinvolto i principali partners del servizio tutela (Comuni, ASL, Azienda Ospedaliera, Terzo Settore), sempre con l'obiettivo di promuovere una modalità di lavoro progettuale integrato che possa migliorare la qualità dei servizi dedicati.
- Attività di consulenza: continuano ad aumentare le richieste di collaborazione/consulenza pervenute al servizio tutela da parte dalle agenzie del territorio, soprattutto dai Consultori Familiari.
- Collaborazione con Avvocati: in seguito alla definizione di procedure omogenee di comunicazione e collaborazione con avvocati al fine di rendere maggiormente efficace il rapporto con i legali degli utenti, si è registrato un aumento delle richieste di incontro da parte degli Avvocati, che sono stati positivamente coinvolti nel processo di presa in carico dei minori.
- Collaborazione con Forze dell'Ordine: si sono registrate richieste sempre più frequenti da parte della Polizia Giudiziaria di avvalersi di professionisti di Sercop in qualità di ausiliari in audizioni protette. Tale tendenza attesta la percezione del servizio tutela quale organismo esperto, con un riconoscimento espresso della professionalità del servizio da parte delle Forze dell'Ordine.
- Progetto "Valutare per Innovare": il servizio tutela ha collaborato al 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. Lo strumento è stato predisposto, la sperimentazione dello stesso è stata avviata e conclusa. Questa prima fase progettuale si è conclusa con l'analisi e la restituzione dei risultati raccolti.

## I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO

RICAVI	2011		2010		2009	
Contributi Fondo Sociale Regionale	399.658,44	17,4%	405.107,96	19,3%	361.439,40	18,0%
Contributo Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS)	150.000,00	6,5%	200.000,00	9,5%	200.000,00	9,9%
Contributi Comuni associati	1.683.056,44	73,2%	1.482.402,61	70,6%	1.403.444,92	69,7%
Contributi Comuni non associati (1)	12.842,08	0,6%				
Contributo FNPS art. 80		%			48.364,00	2,4%
Contributo Prefettura progetto Integrho	52.942,13	2,3%	11.014,10	0,5%		
<b>TOTALE</b>	<b>2.298.499,09</b>	<b>100%</b>	<b>2.098.524,67</b>	<b>100%</b>	<b>2.013.248,32</b>	<b>100%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>						
Personale	590.107,11	25,7%	615.173,21	29,3%	597.201,79	29,7%
Logistica e costi esercizio	8.937,36	0,4%	7.230,69	0,3%	4.820,51	0,2%
Software per gestione casi	6.050,00	0,3%	17.820,00	0,8%	11.040,00	0,5%
Collocamenti in comunità	1.579.682,47	68,7%	1.332.295,67	63,5%	1.390.342,42	69,1%
Comunità diurna	113.722,15	4,9%	126.005,10	6,0%	9.843,60	0,5%
<b>TOTALE</b>	<b>2.298.499,09</b>	<b>100%</b>	<b>2.098.524,67</b>	<b>100%</b>	<b>2.013.248,32</b>	<b>100%</b>

NOTA: (1) = si tratta delle quote comunità minori genitori non residenti.

La crescita del costo totale del servizio è dovuta ad una inversione di tendenza, nella necessità di ricorsi alla comunità, che vede un incremento di costo rispetto all'anno precedente di oltre 240.000 euro. Tale evidenza non è dovuta ad un mutamento delle strategie di servizio bensì all'accesso di numerosi casi di minori non accompagnati. Si ricorda a tale proposito l'estrema imprevedibilità rispetto alla presa in carico di situazioni che necessitano collocamenti in comunità, che dipende da diverse variabili non completamente controllabili dal servizio.

## COSTI PER COMUNE

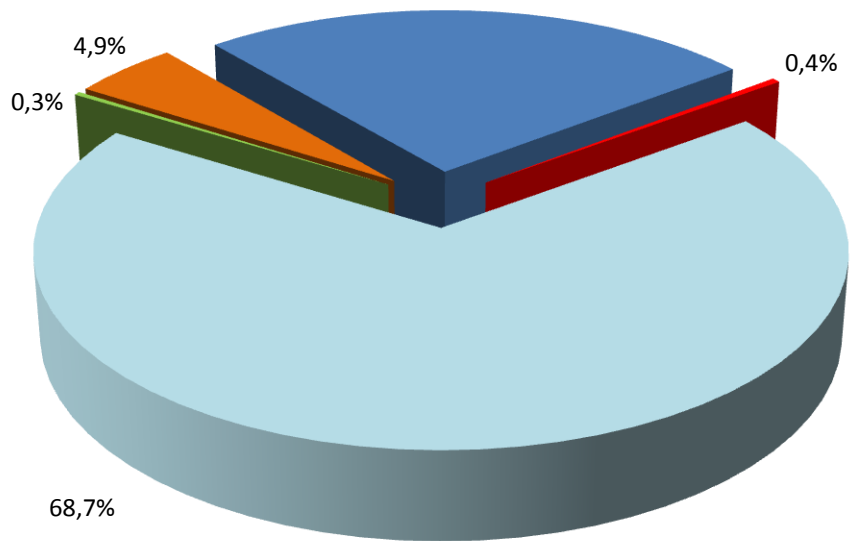
	2011								2010		2009	
	EQUIPE	%	COLLOCAMENTI	%	COM. DIURNA	%	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%
Arese	54.905,90	12,1%	35.854,15	2,9%	6.365,05	5,6%	97.125,10	5,4%	80.327,05	5,4%	67.390,95	4,8%
Cornaredo	57.588,32	12,7%	36.384,34	2,9%	41.160,63	36,2%	135.133,29	7,5%	127.662,11	8,5%	165.330,78	11,8%
Lainate	71.694,33	15,8%	85.824,63	6,9%			157.518,96	8,7%	149.027,04	10,0%	148.613,77	10,6%
Pero	22.909,79	5,0%	190.934,95	15,4%			213.844,74	11,8%	124.237,86	8,3%	58.894,48	4,2%
Pogliano M.se	18.236,42	4,0%	861,56	0,1%			19.097,98	1,1%	16.626,94	1,1%	14.513,68	1,0%
Pregnana M.se	6.657,49	1,5%	12.724,58	1,0%			19.382,07	1,1%	14.814,67	1,0%	24.737,86	1,8%
Rho	165.831,67	36,4%	700.183,18	56,5%	47.843,93	42,1%	913.858,78	50,6%	741.071,94	49,6%	658.278,56	46,9%
Settimo M.se	43.673,17	9,6%	83.372,50	6,7%	2.492,98	2,2%	129.538,65	7,2%	143.540,61	9,6%	136.021,50	9,7%
Vanzago	13.597,37	3,0%	92.717,11	7,5%	15.859,57	13,9%	122.174,05	6,8%	96.107,47	6,4%	129.663,34	9,2%
<b>TOTALE</b>	<b>455.094,47</b>	<b>100%</b>	<b>1.238.857,00</b>	<b>100%</b>	<b>113.722,15</b>	<b>100%</b>	<b>1.807.673,62</b>	<b>100%</b>	<b>1.493.415,69</b>	<b>100%</b>	<b>1.403.444,92</b>	<b>100%</b>

	2011	2010	2009
<b>EQUIPE</b>			
COSTO MEDIO ANNUO PRO CAPITE	1.184,14	1.231	1.288
COSTO MEDIO ANNUO PROCAPITE AL NETTO DEI RICAVI	890,60	846,5	868
<b>COLLOCAMENTI</b>			
COSTO MEDIO PER GIORNATA UTENTE	89,74	80	81
QUOTA COMUNE PER GIORNATA UTENTE	66,31	55,5	57

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 2011 - Tutela minori

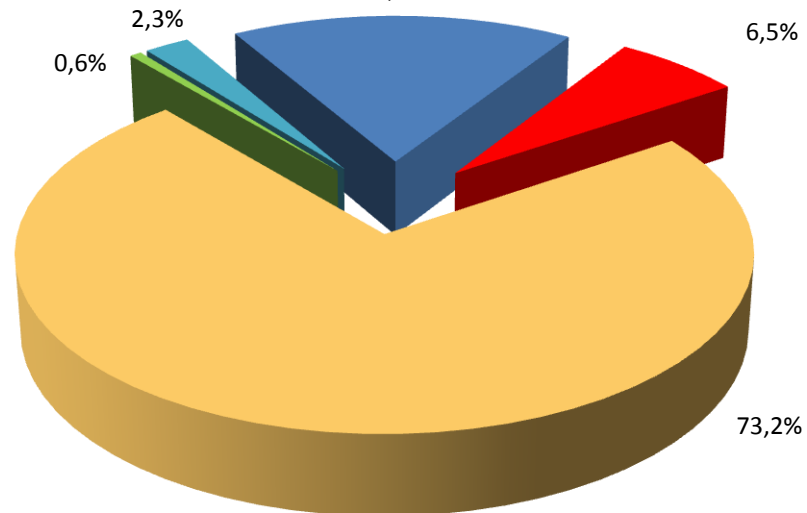
25,7%



- Personale
- Collocamenti in comunità
- Comunità diurna
- Logistica e costi esercizio
- Software per gestione casi

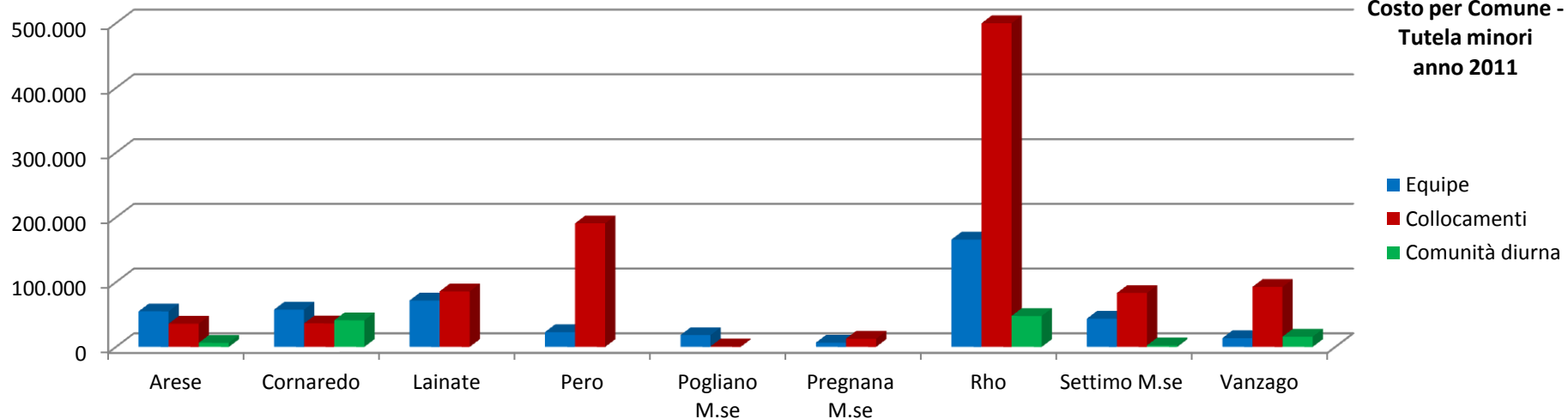
### Ricavi d'esercizio 2011 - Tutela minori

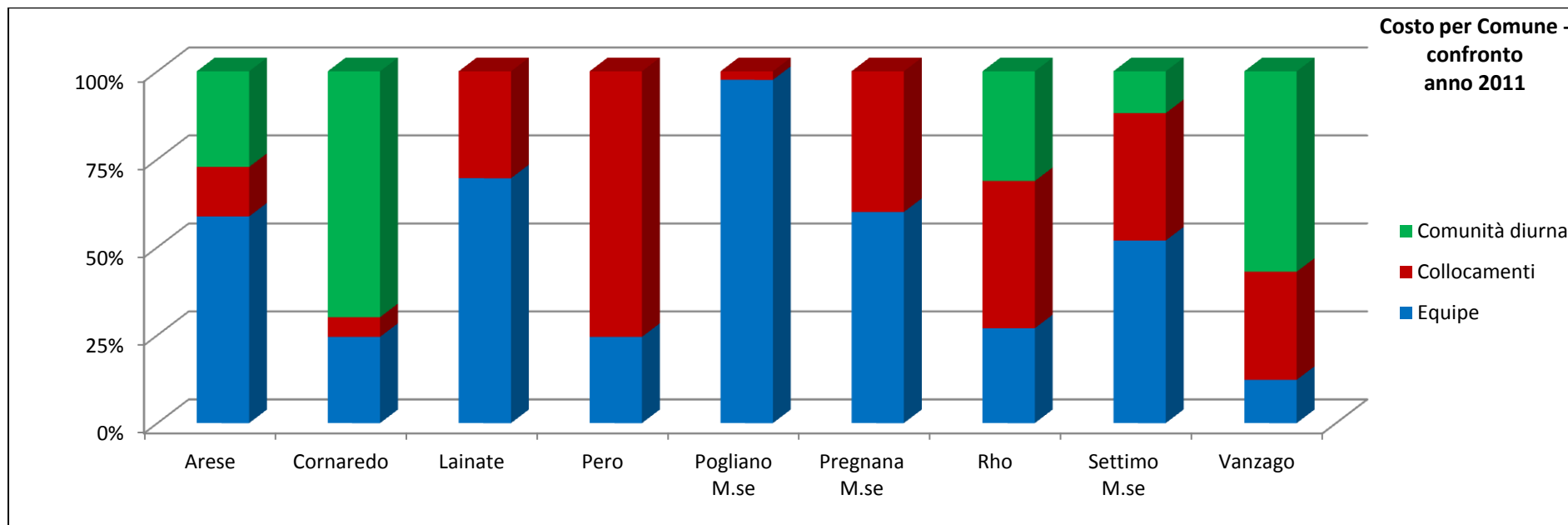
17,4%



- Contributi Fondo Sociale Regionale
- Contributo Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS)
- Contributi Comuni associati
- Contributi Comuni non associati
- Quote a carico utenza Prefettura per sicurezza Rho

### Costo per Comune - Tutela minori anno 2011





### ***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.

### ***MODALITÀ DI GESTIONE e 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).

Il coordinamento tecnico è affidato a una psicologa incaricata.



## MODALITÀ ORGANIZZATIVA:

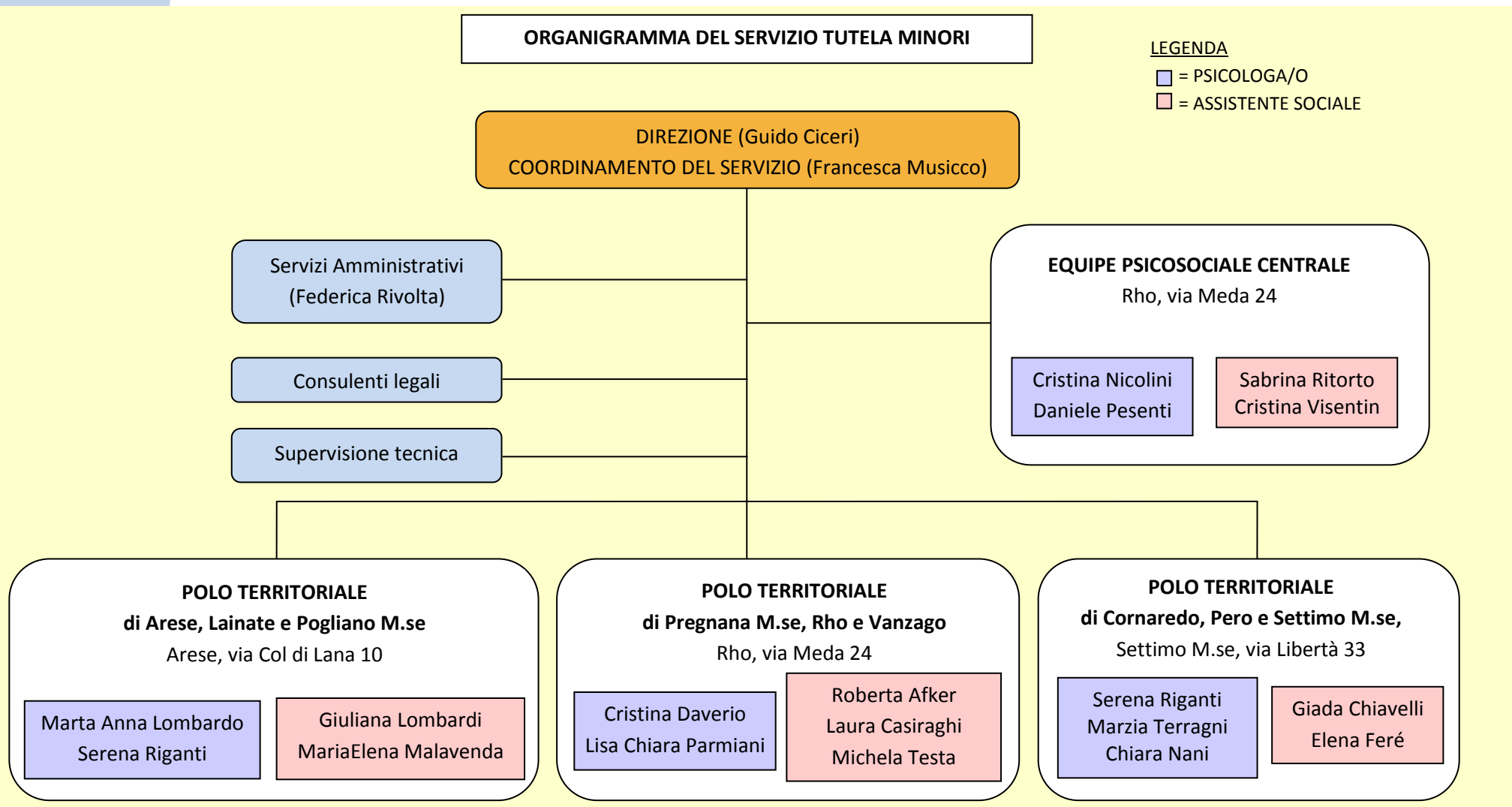
Il servizio è organizzato attraverso una équipe centrale valutativa e tre poli dislocati sul territorio (Arese, Rho e Settimo M.se) deputati alla vera e propria presa in carico delle situazioni. Il valore aggiunto di Sercop consiste nel coordinamento tecnico specialistico dedicato al servizio, nella 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



**Coordinatrice**

Psicologa Dott.ssa Francesca Musicco, 45 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 Meda, 24 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.

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 Meda, 24 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.

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

Cristina Daverio (psicologa – libero professionista), 46 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), 37 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), 36 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 Sercop entra in relazione operativa.

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

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 Sercop 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 Sercop 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 Sercop 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 Sercop 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



#### **4.1.2 SERVIZIO di SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO SCUOLA, FAMIGLIA e TERRITORIO**

##### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

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

##### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

Sostegno educativo ai minori e alle famiglie, attraverso interventi volti a sostenere il minore nelle situazioni di fragilità o di temporanea difficoltà, al fine di prevenire condizioni di possibile rischio o pregiudizio e di promuovere un processo di cambiamento. Opera in tre ambiti ben distinti:

- previo mandato del Tribunale per i Minorenni;
- sostegno scolastico a minori e disabili;
- in sede di prevenzione primaria e secondaria.

##### **IL PROCESSO DI LAVORO**

###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

### SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:

Il servizio sociale comunale, i servizi territoriali ed il servizio tutela minori provvedono a segnalare la situazione di difficoltà del minore e della sua famiglia e ad ipotizzare l'attivazione dell'intervento educativo.

### VALUTAZIONE DEL BISOGNO:

A seguito dell'approfondimento della richiesta con gli operatori che hanno in carico il minore, il personale di Sercop, in collaborazione con il personale comunale, valuta la fattibilità di attivazione del servizio di sostegno educativo.

### DEFINIZIONE DEL PROGETTO DI SOSTEGNO EDUCATIVO:

In tale fase si definiscono gli obiettivi educativi generali, la frequenza, le modalità e la durata degli interventi nonché la figura educativa professionale che seguirà il caso. Al fine di garantire l'avvio dell'intervento si definisce un incontro con la famiglia e con il minore per la condivisione del progetto e la presentazione dell'educatore.

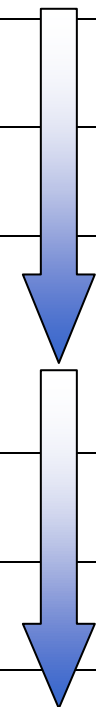
Impegno di Sercop è l'attivazione della più ampia rete possibile rispetto agli enti ed agli operatori potenzialmente coinvolti sul caso (Comuni, Scuole, Neuropsichiatria Infantile) al fine di garantire gli obiettivi da raggiungere e potenziando la specificità di ciascun soggetto coinvolto.

### VERIFICA E MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO:

Sono previsti colloqui individuali con la famiglia del minore e verifiche periodiche di rete con tutti gli operatori coinvolti nel progetto educativo per valutare l'andamento e l'evoluzione del caso, al fine di una eventuale riprogettazione.

### CONCLUSIONE DEL PROGETTO:

Nel momento in cui si ritengono raggiunti gli obiettivi concordati nel progetto educativo, in accordo con tutti i soggetti coinvolti nel caso, si procede alla formalizzazione della conclusione del progetto.



## MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è gestito mediante affidamento esterno (gara europea) ad un' ATI con capofila COMIN Coop. Soc. Il coordinamento tecnico del servizio è interno a Sercop ed è affidato a due figure:

- una assistente sociale a tempo pieno;
- una pedagoga a tempo parziale.

## FATTI SALIENTI

L'evidenza più importante dell'anno 2011 è indubbiamente il conferimento a Sercop di tutti i servizi di educativa scolastica in precedenza gestiti direttamente dal Comune di Rho a partire da settembre. Questo passaggio ha costituito un impegno consistente perché l'ammontare degli interventi su base annua raggiunge circa 35.000 ore.

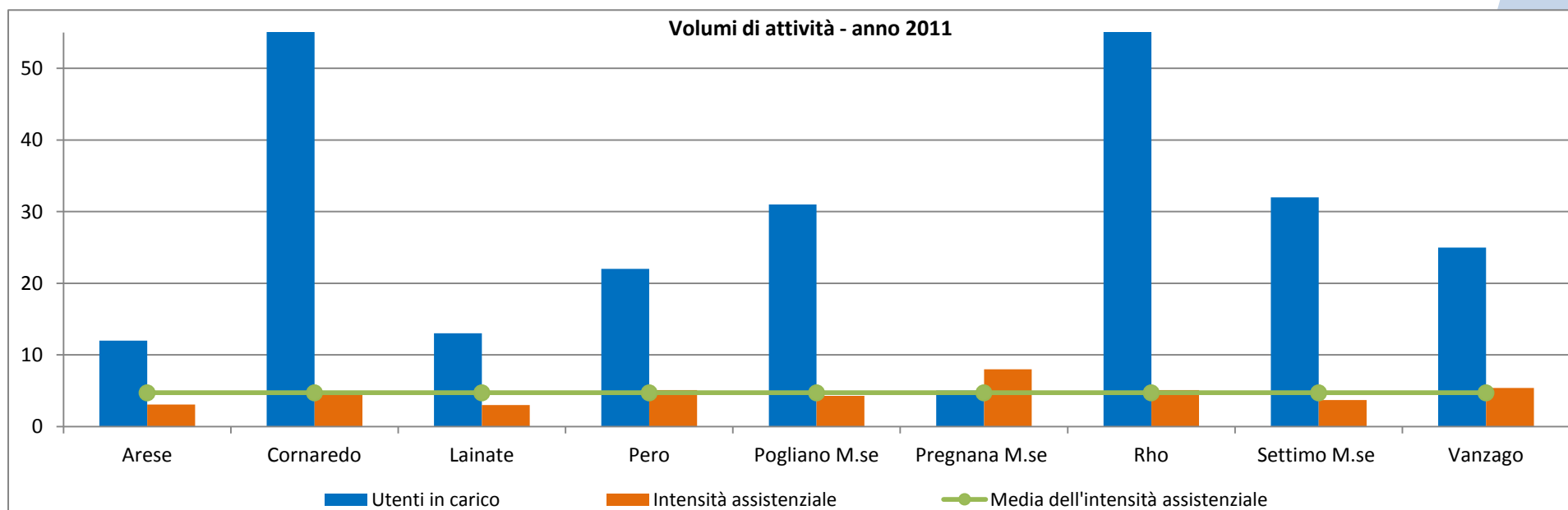
È stato condotto un percorso di avvio del servizio che ha comportato una stretta connessione con le dirigenze scolastiche e che ha portato alla gestione di una trasformazione del servizio ampiamente condivisa e centrata in maniera essenziale su una logica di progettazione individualizzata in stretta integrazione con le scuole. L'importante incremento dei casi del Comune di Rho è quindi ascrivibile a tale fatto e non ad un incremento di disagio.

## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

### UTENTI IN CARICO: NUMERO DI CASI E DI ORE

COMUNE	2011		2010		2009	
	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h x utente)	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h x utente)	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h x utente)
Arese	12	3,08	13	3,08	5	6,4
Cornaredo	62	4,9	53	5,7	46	6,3
Lainate	13	3,0	11	3,8	19	3,2
Pero	22	5,1	22	6,2	25	5,8
Pogliano M.se	31	4,3	28	5,4	22	6,5
Pregnana M.se	5	8,0	4	6,0	2	10,0
Rho (1)	120	5,1	23	4,5	19	4,8
Settimo M.se	32	3,7	33	4,2	33	4,1
Vanzago	25	5,4	26	7,2	43	6,1
<b>TOTALE</b>	<b>322</b>		<b>213</b>		<b>214</b>	
<b>MEDIA SERCOP</b>		<b>4,72</b>		<b>5,18</b>		<b>5,92</b>

Nota: (1) delega dei servizi educativi scolastici da settembre 2011

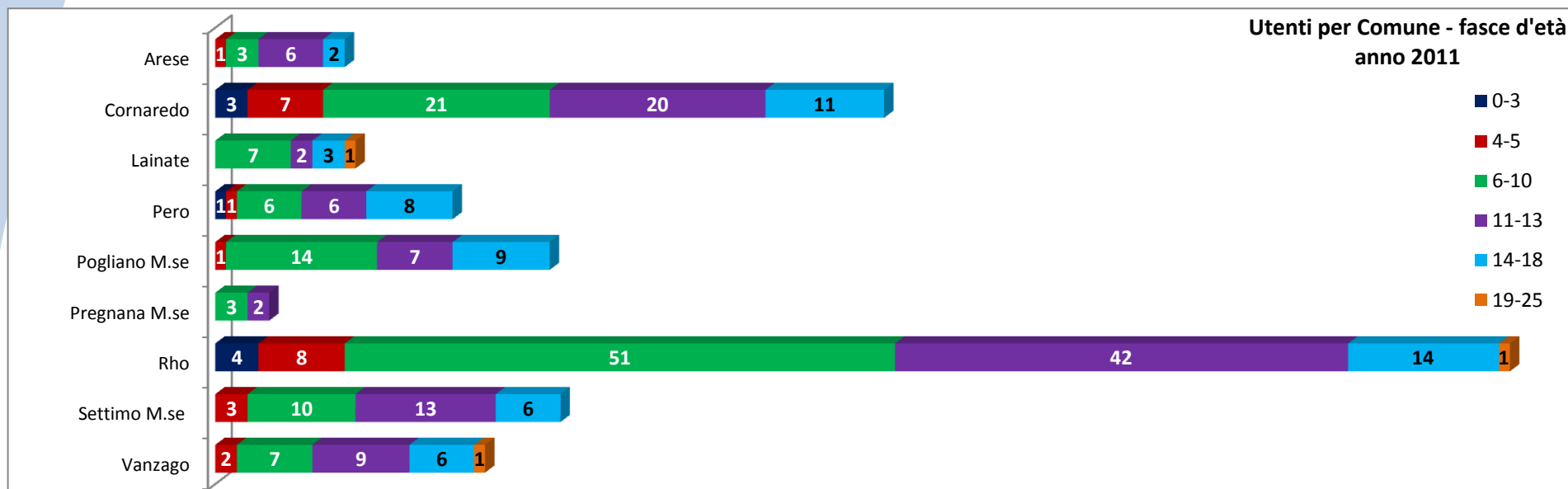




## UTENTI IN CARICO: FASCE D'ETÀ

COMUNE	2011						2010					
	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni
Arese	0	1	3	6	2	0	0	1	4	6	2	0
Cornaredo	3	7	21	20	11	0	2	4	16	19	12	0
Lainate	0	0	7	2	3	1	0	0	5	4	1	1
Pero	1	1	6	6	8	0	0	1	7	9	5	0
Pogliano M.se	0	1	14	7	9	0	0	2	13	7	6	0
Pregnana M.se	0	0	3	2	0	0	0	0	2	2	0	0
Rho (1)	4	8	51	42	14	1	2	0	8	7	5	1
Settimo M.se	0	3	10	13	6	0	0	2	10	10	9	2
Vanzago	0	2	7	9	6	1	0	1	12	5	8	0
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>122</b>	<b>107</b>	<b>59</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>77</b>	<b>69</b>	<b>48</b>	<b>4</b>

Nota: (1) delega dei servizi educativi scolastici da settembre 2011



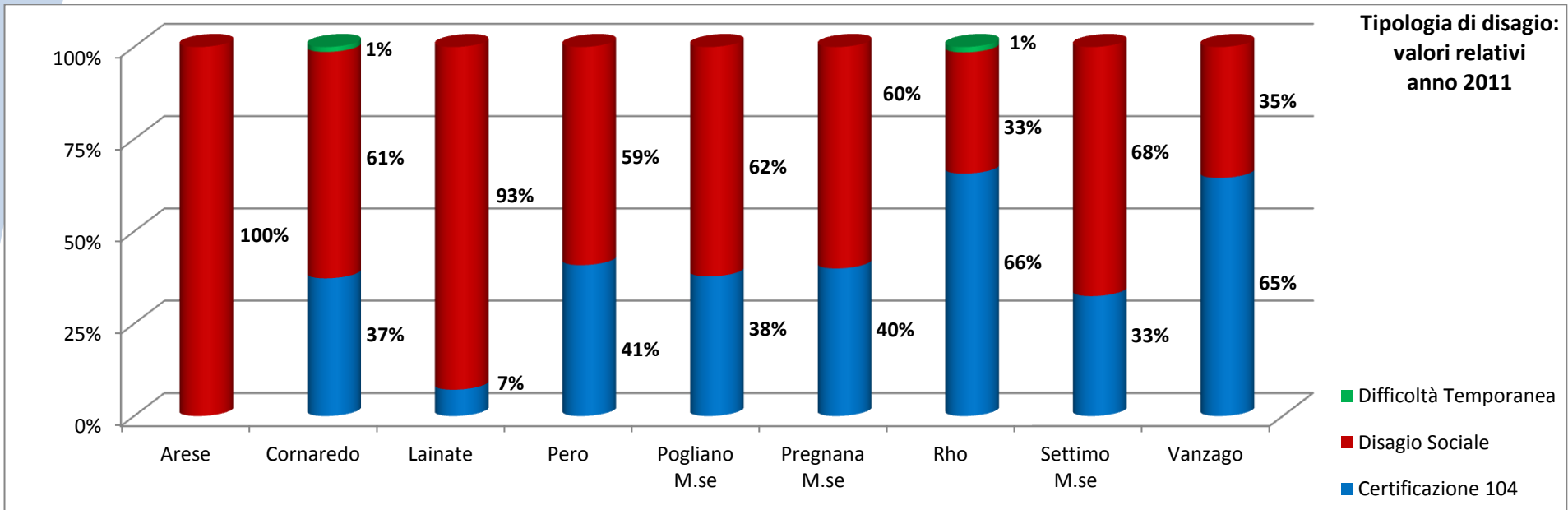
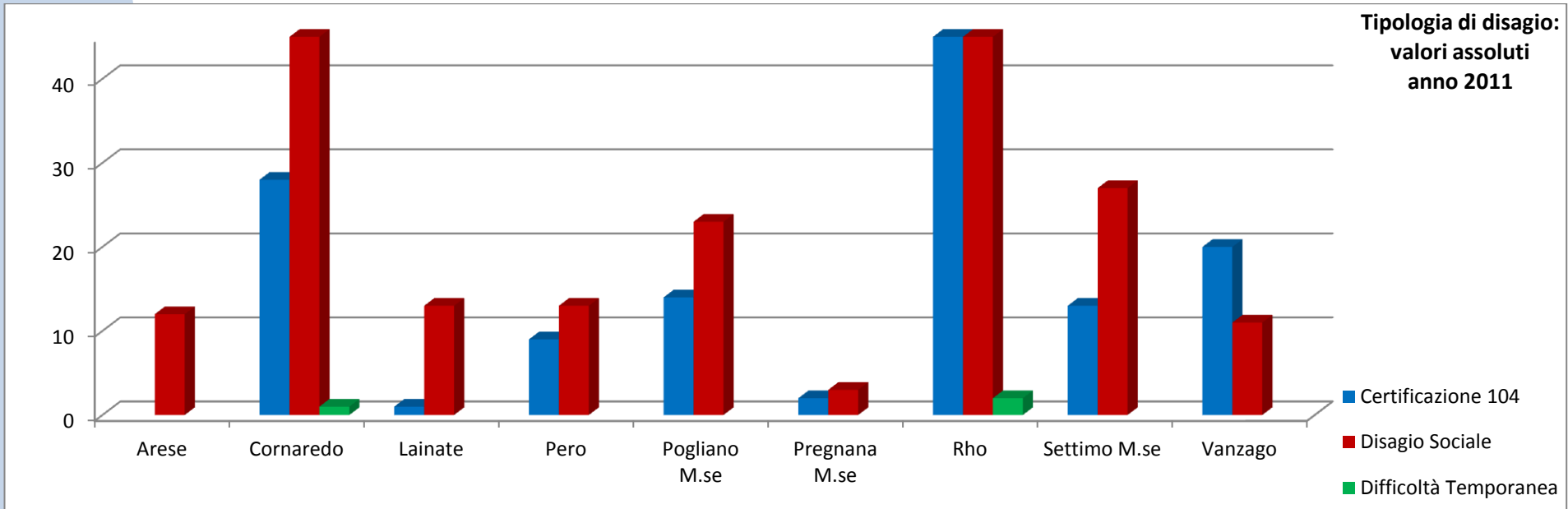
Nelle pagine a seguire i dati relativi al servizio sono riportati in una tabella che mette a confronto, per ogni Comune e tipologia, i valori assoluti nei 3 anni di attività. I dati del 2011 sono poi illustrati attraverso due tipologie di grafici:

- il primo è una rappresentazione grafica dei valori assoluti
- il secondo, relativizza gli stessi valori, ovvero rappresenta i dati percentualizzati e confrontati, evidenziando quindi la differenza del peso relativo delle diverse tipologie di disagio nei 9 Comuni.

#### UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI DISAGIO

COMUNE	2011			2010			2009		
	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA
Arese	0	12	0	0	13	1	0	5	2
Cornaredo	28	46	1	23	42	1	23	34	2
Lainate	1	13	0	0	11	0	0	19	0
Pero	9	13	0	12	12	2	15	13	2
Pogliano M.se	14	23	0	16	17	0	13	13	2
Pregnana M.se	2	3	0	0	4	0	0	2	0
Rho (1)	90	45	2	0	23	4	0	18	5
Settimo M.se	13	27	0	13	27	5	13	27	7
Vanzago	20	11	0	13	18	0	16	32	3
<b>TOTALE</b>	<b>177</b>	<b>193</b>	<b>3</b>	<b>77</b>	<b>167</b>	<b>13</b>	<b>80</b>	<b>163</b>	<b>23</b>

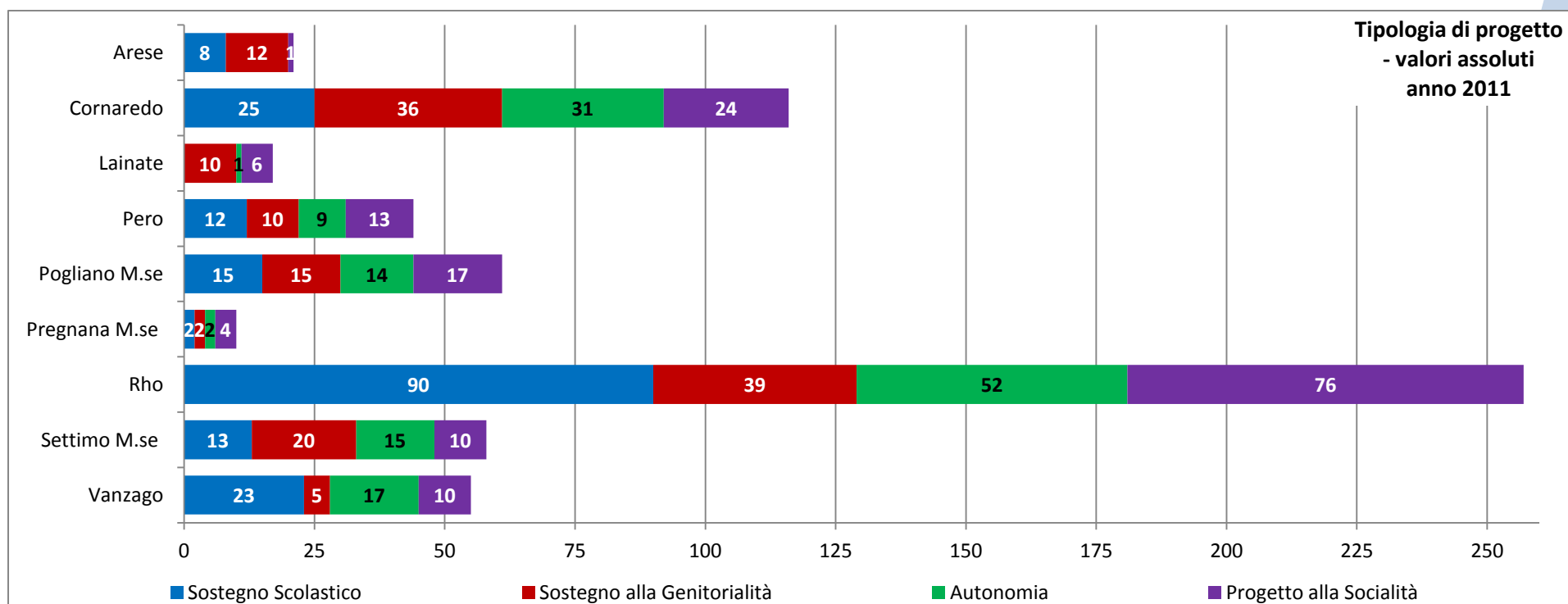
Nota: (1) delega dei servizi educativi scolastici da settembre 2011

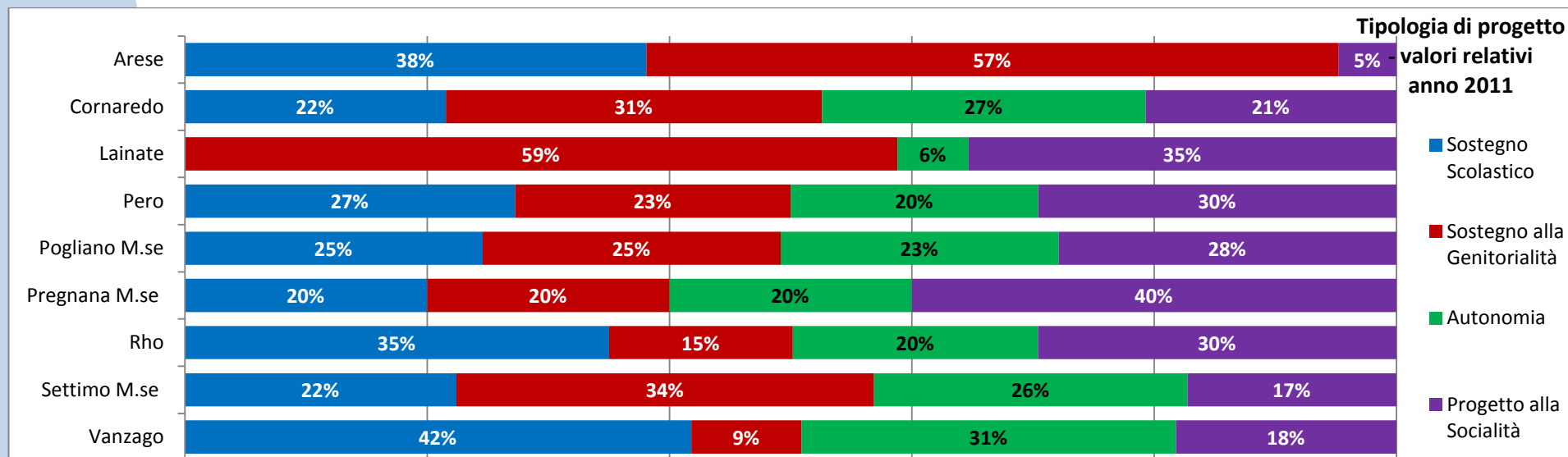


## UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho (2)			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE		
	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09
<b>Sostegno Scolastico</b>	8	6	0	25	25	27	0	0	0	12	17	20	15	19	16	2	2	2	90	0	0	13	14	13	23	24	33	<b>376</b>	107	111
<b>Sostegno alla Genitorialità</b>	12	12	4	36	32	26	10	8	11	10	9	8	15	14	10	2	2	0	39	19	15	20	22	22	5	6	14	<b>298</b>	124	110
<b>Autonomia</b>	0	1	0	31	22	19	1	1	0	9	5	5	14	5	0	2	0	0	52	2	3	15	13	9	17	10	11	<b>282</b>	59	47
<b>Progetto alla Socialità (1)</b>	1	5	5	24	25	17	6	7	12	13	13	11	17	15	12	4	2	0	76	8	6	10	12	16	10	12	15	<b>322</b>	99	94

Nota (1) interventi a domicilio per favorire la socializzazione;  
 (2) delega dei servizi educativi scolastici da settembre 2011



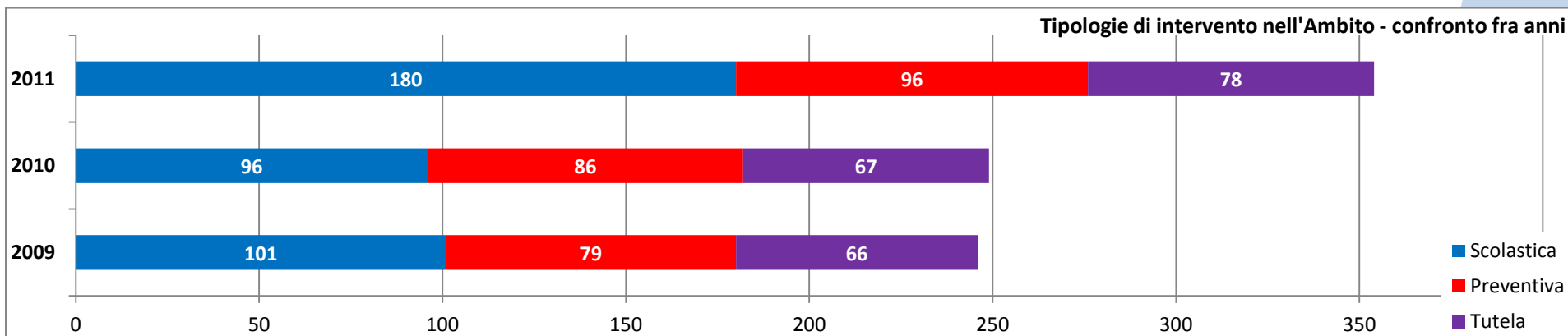
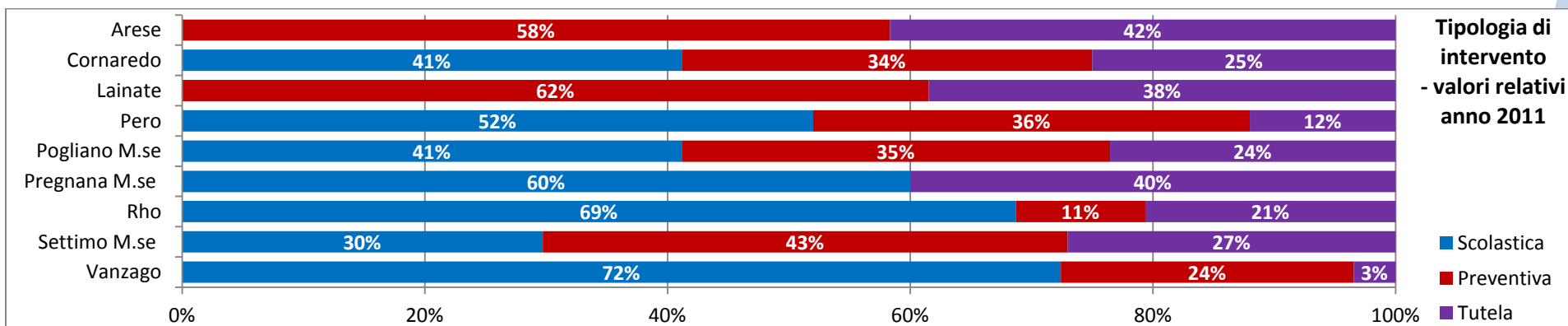
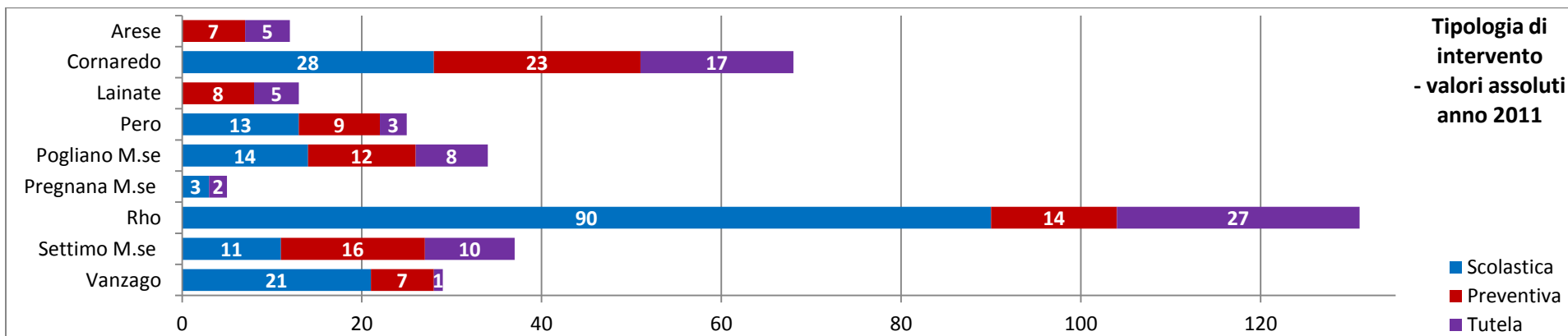


#### UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI INTERVENTO

COMUNE	2011			2010			2009		
	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela
Arese	0	7	5	0	7	6	0	2	3
Cornaredo	28	23	17	27	25	14	27	23	10
Lainate	0	8	5	0	8	3	0	12	7
Pero	13	9	3	17	9	3	18	7	5
Pogliano M.se	14	12	8	17	8	7	16	3	5
Pregnana M.se	3	0	2	2	0	2	2	0	0
Rho (1)	90	14	27	0	0	23	0	0	19
Settimo M.se	11	16	10	11	20	8	9	17	11
Vanzago	21	7	1	22	9	1	29	15	6
<b>TOTALE</b>	<b>180</b>	<b>96</b>	<b>78</b>	<b>96</b>	<b>86</b>	<b>67</b>	<b>101</b>	<b>79</b>	<b>66</b>

**NB:** per un utente può essere attivato più di un intervento.

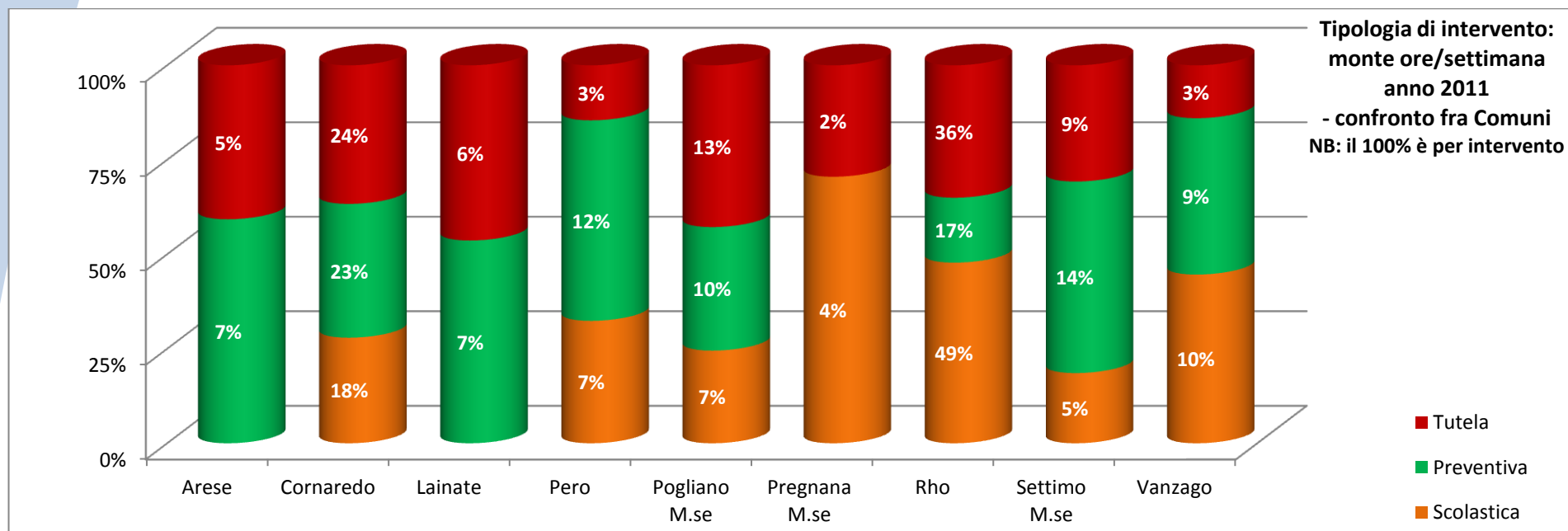
Nota: (1) delega dei servizi educativi scolastici da settembre 2011.



## UTENTI IN CARICO: MONTE ORE SETTIMANALI PER TIPOLOGIA INTERVENTO

COMUNE	2011			2010			2009		
	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela
Arese	0	24	13	0	22	18	0	20	12
Cornaredo	172	73,5	60	161	88,5	53	173	79	40
Lainate	0	23,5	16	0	28	14	0	44	16
Pero	67	37	8	90	37	10	97	31	16
Pogliano M.se	69	31	32	102	19	30	112	8	22
Pregnana M.se	36	0	4	20	0	4	20	0	0
Rho (1)	462	56	90	0	0	102,5	0	0	92
Settimo M.se	50	46	22	48	61	29	43	62,5	31
Vanzago	96	30	8	142	37	8	180	62	22
<b>TOTALE</b>	<b>952</b>	<b>321</b>	<b>253</b>	<b>563</b>	<b>292,5</b>	<b>268,5</b>	<b>625</b>	<b>306,5</b>	<b>251</b>

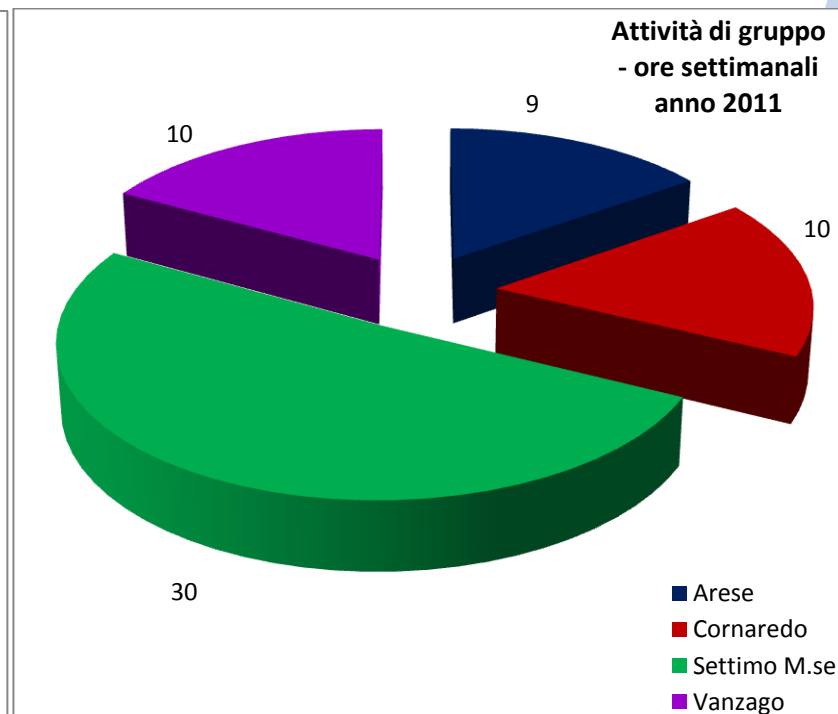
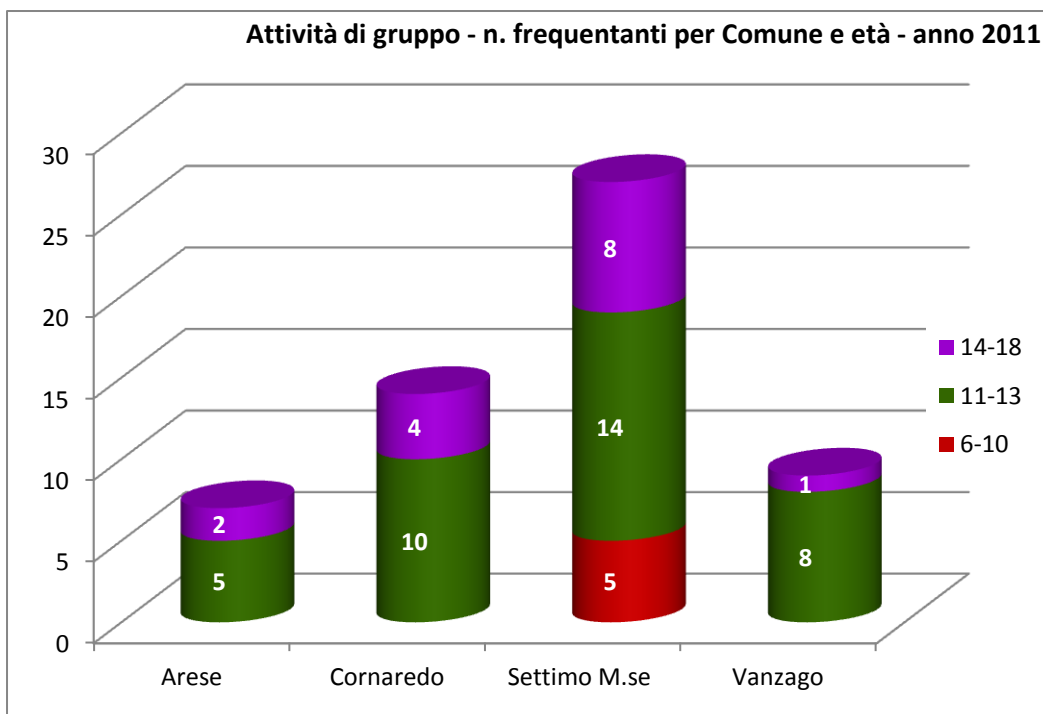
Nota: (1) delega dei servizi educativi scolatici da settembre 2011.



## ATTIVITÀ DI GRUPPO

COMUNE	2011					2010					2009				
	n. Minori frequentanti	Fasce d'età			Monte ore settimanali	n. Minori frequentanti	Fasce d'età			Monte ore settimanali	n. Minori frequentanti	Fasce d'età			Monte ore settimanali
		6-10	11-13	14-18			6-10	11-13	14-18			6-10	11-13	14-18	
Arese	7		5	2	9	7	0	6	1	10	5	0	2	3	12
Cornaredo	14		10	4	10	14	0	13	1	10	-	-	-	-	-
Settimo M.se	27	5	14	8	30	17	6	8	3	30	12	0	0	12	15
Vanzago	9		8	1	10	14	0	14	0	10	13	0	13	0	10
<b>TOTALE</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>59</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>37</b>

**NB:** per i minori che frequentano le attività di gruppo non è stato attivato un progetto individuale e pertanto non sono computati nel numero degli utenti in carico.





## I RISULTATI DEL 2011

- Applicazione dello strumento di valutazione omogeneo in tutto l'Ambito per l'accesso al servizio;
- Conferimento al servizio di sostegno educativo da parte del Comune di Rho, che precedentemente vi provvedeva in autonomia, del servizio di educativa scolastica e domiciliare, servizio pre e post scuola e rilevazione mensa scolastica;
- Consolidamento della collaborazione con i Comuni committenti, le scuole del territorio e con la Neuropsichiatria Infantile e definizione di buone prassi per un lavoro di rete sui minori in carico più efficace e meno frammentario.

## I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO

RICAVI	2011		2010		2009	
Contributi Fondo Sociale Regionale	100.000,00	10,1%	100.000,00	12,38%	100.000,00	14,80%
Contributi Comuni	885.739,56	89,9%	707.800,98	87,62%	576.315,42	85,20%
<b>TOTALE</b>	<b>985.739,56</b>	<b>100,00%</b>	<b>807.800,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>676.315,42</b>	<b>100,00%</b>

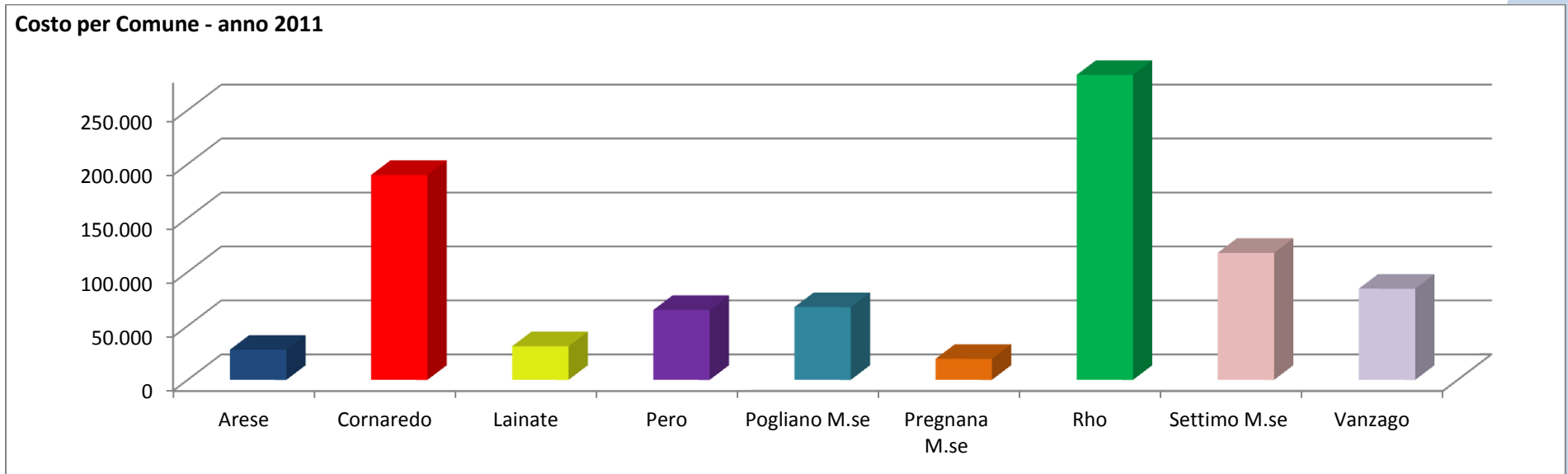
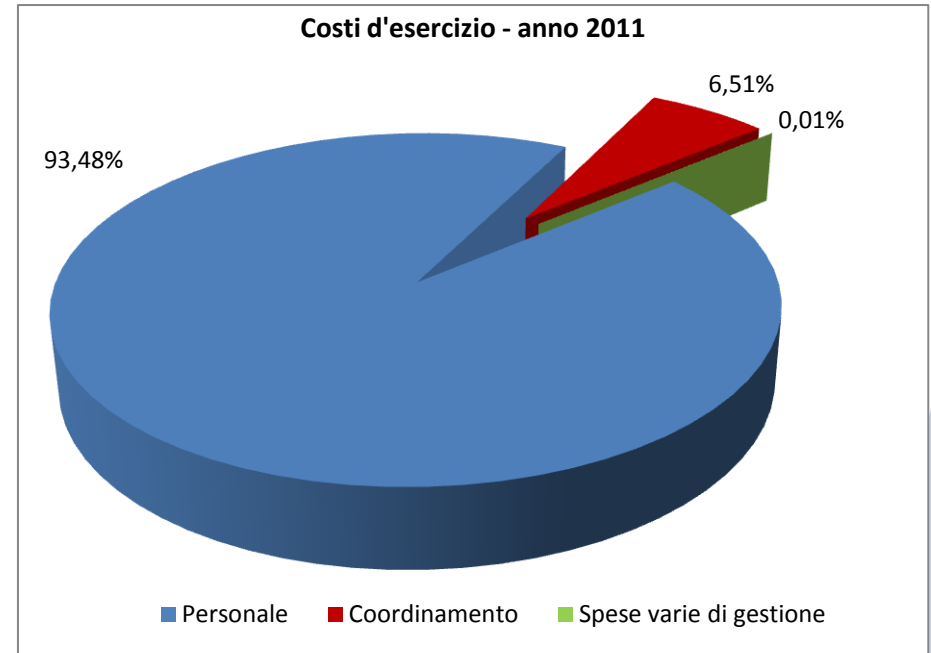
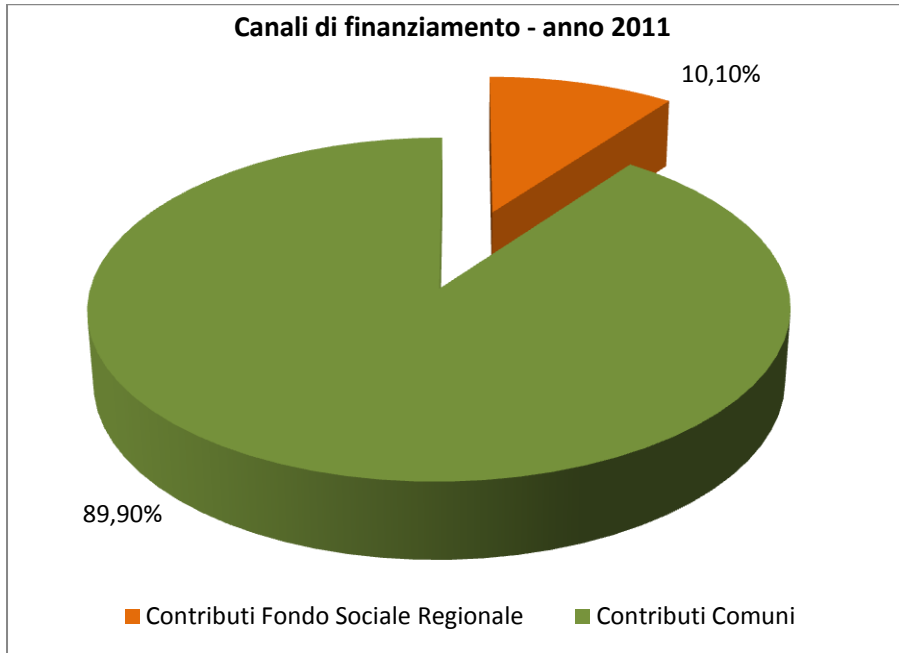
### COSTI ESERCIZIO

Personale	921.058,70	93,4%	772.333,56	95,61%	642.840,04	95,10%
Coordinamento (1)	64.534,91	6,5%	35.467,42	4,39%	33.475,38	4,90%
Spese varie di gestione	145,95	0,01%				
<b>TOTALE</b>	<b>985.739,56</b>	<b>100,00%</b>	<b>807.800,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>676.315,42</b>	<b>100,00%</b>

### COSTI PER COMUNE

Arese	27.981,92	3,16%	32.932,85	4,65%	21.516,57	3,70%
Cornaredo	189.941,06	21,44%	185.517,34	26,21%	126.802,63	22,00%
Lainate	31.180,31	3,52%	36.502,34	5,16%	29.387,61	5,10%
Pero	64.768,93	7,31%	69.527,75	9,82%	48.782,20	8,50%
Pogliano M.se	67.446,83	7,61%	73.861,19	10,44%	61.131,53	10,60%
Pregnana M.se	19.469,88	2,20%	17.620,48	2,49%	15.106,21	2,60%
Rho	282.679,10	31,91%	77.327,75	10,93%	75.086,24	13,00%
Settimo M.se	117.750,19	13,29%	112.888,94	15,95%	95.439,16	16,60%
Vanzago	84.521,34	9,54%	101.622,34	14,36%	103.063,28	17,90%
<b>TOTALE</b>	<b>885.739,56</b>	<b>100,00%</b>	<b>707.800,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>576.315,43</b>	<b>100,00%</b>

**NB:** nel 2011 la voce comprende la sostituzione maternità di una coordinatrice.



### **I PRINCIPALI PARTNERS**

ATI aggiudicataria della gara d'appalto per l'esecuzione del servizio, composta dalle cooperative COMIN - Milano, STRIPES - Rho, TRE EFFE - Villa Cortese, GP2 Servizi - Pregnana M.se

AID – Associazione Italiana Dislessia, sede di Milano per la formazione nelle scuole degli insegnanti

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

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

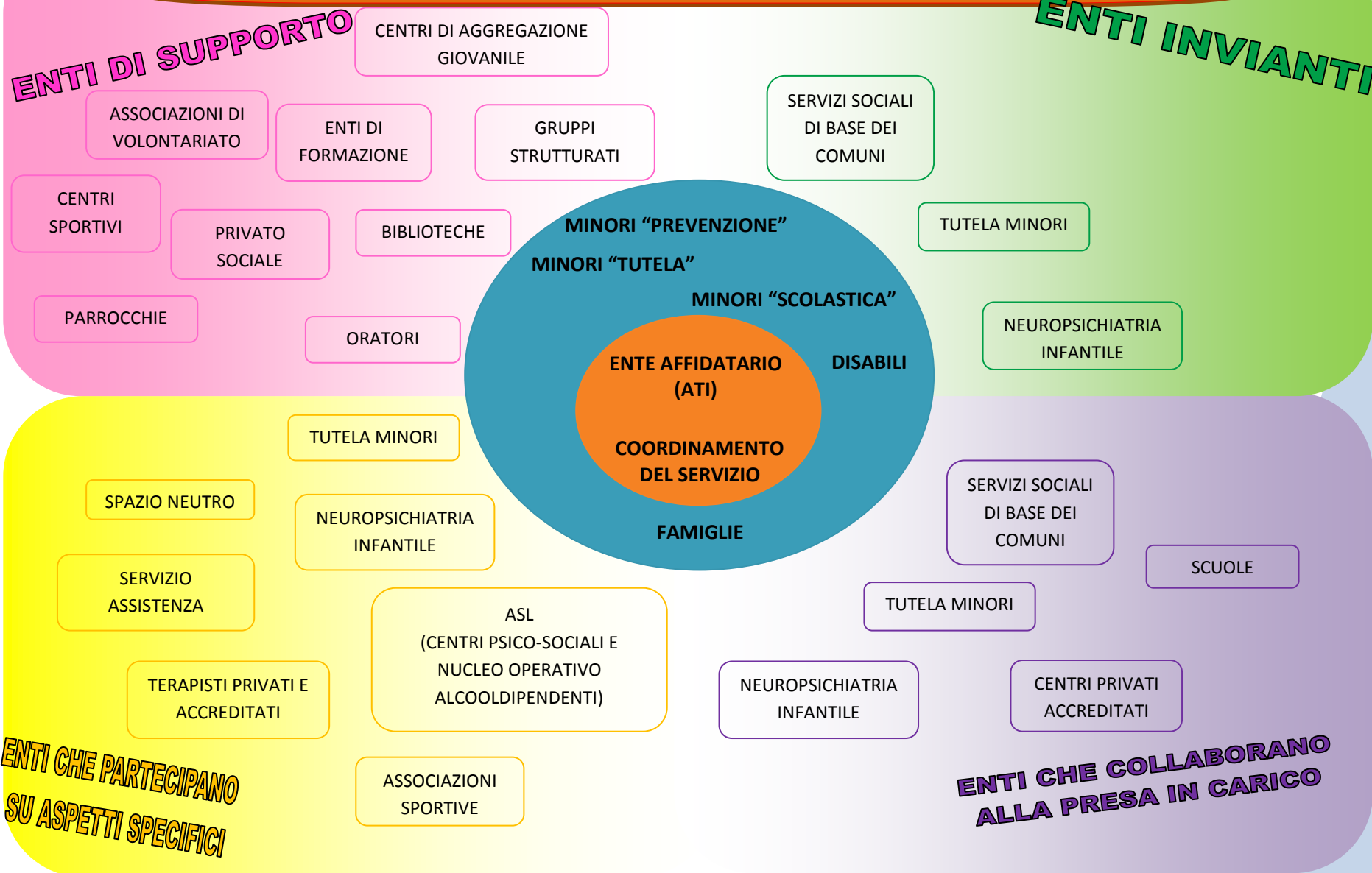
### **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

<b>Ruolo</b>	<b>Nome e cognome</b>	<b>Titolo</b>	<b>Rapporto di lavoro</b>	<b>Età</b>	<b>Esperienza nel servizio</b>
Coordinatrice	Roberta Monti	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	33 anni	Lavora nell'ambito degli interventi educativi rivolti ai minori dal 2003
Coordinatrice (da aprile a dicembre)	Simona Bernacchi	Pedagogista	Co.co.pro part-time	29 anni	
Coordinatrice (da maggio a ottobre)	Michela Testa	Assistente Sociale	Dipendente part-time a tempo determinato	30 anni	
Operatrice	Stefania Puato	Educatore professionale	Dipendente a tempo pieno e indeterminato	45 anni	Esperienza pluriennale nell'assistenza educativa ai minori

# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO

**ENTI DI SUPPORTO**

**ENTI INVIANTI**



### **4.1.3 CENTRO AFFIDI**

#### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

Il Centro Affidi Familiari garantisce al minore temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo, le condizioni migliori per il suo sviluppo psico – fisico, attraverso l'individuazione di famiglie disponibili all'affido. Sensibilizza e fa conoscere alla cittadinanza l'opportunità e le modalità di accoglienze di bambini mediante l'affido eterofamiliare.

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

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

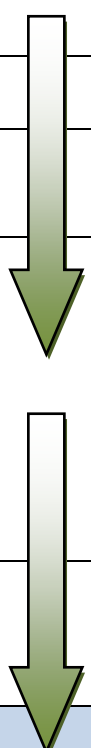
#### **IL PROCESSO DI LAVORO**

##### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

<p><u>ATTIVITÀ INFORMATIVA E DI SENSIBILIZZAZIONE</u> (gli attori coinvolti sono il Centro Affidi, l'amministrazione e la direzione di Sercop, il Terzo Settore; le famiglie affidatarie e altri soggetti o enti disponibili ad essere coinvolti come scuole, oratori, gruppi di famiglie, ecc.).</p>
<p><u>ORIENTAMENTO E VALUTAZIONE DELLE FAMIGLIE</u>, attraverso colloqui, visita domiciliare e partecipazione ai gruppi (gli attori coinvolti sono le famiglie affidatarie e gli operatori del Centro Affidi)/ valutazione di parenti su richiesta del servizio tutela minori.</p>
<p><u>ABBINAMENTO TRA MINORE E FAMIGLIA AFFIDATARIA</u> (gli attori coinvolti sono le famiglie affidatarie, il servizio inviante – servizi sociali di base, tutela minori Sercop o esterna, altri servizi – e il Centro Affidi) anche attraverso la creazione del Tavolo di coordinamento quale strumento di programmazione sinergica tra Centro Affidi e servizio inviante.</p>
<p><u>PRESA IN CARICO</u> individuale (colloqui psicosociali, sociali o psicologici rivolti agli affidatari e ai figli naturali, sia su richiesta della famiglia che su valutazione degli operatori) e di gruppo (gestito da due operatori del Centro Affidi e a cui sono invitati a partecipare anche le famiglie in selezione come uditori) degli affidatari (gli attori coinvolti sono le famiglie affidatarie, il Centro Affidi e Sercop) e contemporaneo lavoro di rete con i servizi coinvolti (gli attori sono il Centro Affidi, il servizio inviante e eventuali altri servizi coinvolti nel progetto). Tale fase è rivolta sia alle famiglie coinvolte in progetti di affido eterofamiliare che a parenti.</p> <p>Dall'avvio del progetto finanziato da Fondazione Cariplo sono previsti ulteriori sostegni all'affido: sostegno al minore nell'apprendimento, accompagnamento del minore alla formazione e all'inserimento lavorativo, interventi educativi rivolti alla famiglia affidataria e alle famiglie di origine, supporto ai figli naturali degli affidatari attraverso un laboratorio teatrale, misure di sollievo nel periodo estivo (vacanze) e supporto alle famiglie circa i bisogni sanitari dei minori in affido.</p>
<p><u>ACCOMPAGNAMENTO ALLA CONCLUSIONE DELL'AFFIDO</u> (gli attori coinvolti sono le famiglie affidatarie ed il Centro Affidi): il Centro Affidi offre sia alla coppia affidataria, sia al single, sia a eventuali figli naturali, un percorso di sostegno al fine di supportarli nella gestione della conclusione dell'affido e dell'eventuale mantenimento dei rapporti con il minore, ma con un ruolo differente. Ciò viene offerto con incontri di gruppo e con colloqui individuali, di coppia e familiari, psicologici e psicosociali.</p>



## MODALITÀ DI GESTIONE/ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito direttamente da Sercop.

Sede: Via Cascina Croce n.226 – Cornaredo.

Competenza territoriale: tutti i 9 Comuni.

Ruolo	Nome e cognome	Titolo	Rapporto di lavoro	Età	Esperienza nel servizio
Coordinatrice	Cristina Daverio	Psicologa	Libero professionista	45 anni	Lavora nell'ambito della tutela minori dal 1993 e coordina l'attività del Centro Affidi dal 2004
Componente Equipe Tecnica	Cristina Visentin	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	28 anni	Lavora presso il centro affidi dal 2006

SEGUE

<b>Ruolo</b>	<b>Nome e cognome</b>	<b>Titolo</b>	<b>Rapporto di lavoro</b>	<b>Età</b>	<b>Esperienza nel servizio</b>
Componente Equipe Tecnica	Chiara Cantoni	Assistente Sociale	Dipendente part-time a tempo determinato	25 anni	
Componente Equipe Tecnica	Chiara Nani	Psicologa	Libero professionista	37 anni	Lavora presso il centro affidi dal 2003
Componente Equipe Tecnica	Alessandro Cafieri	Pedagogista	Libero professionista	38 anni	Lavora nell'ambito di servizi rivolti ai minori dal 1996
Amministrativa	Federica Rivolta	Impiegata amministrativa	Dipendente full-time a tempo indeterminato	36 anni	Lavora nell'ambito dei servizi per minori dal 2004

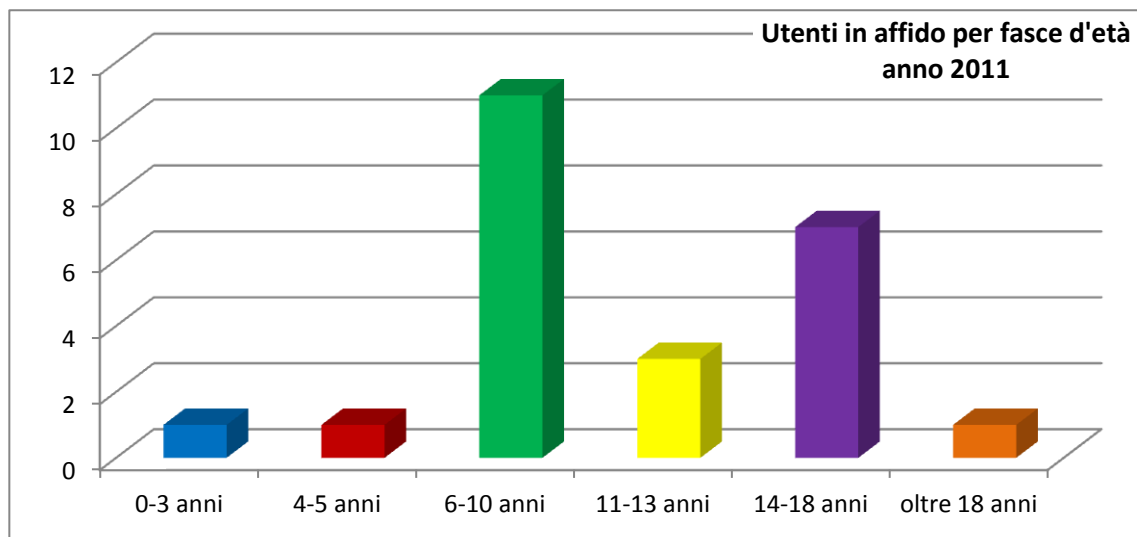
### **FATTI SALIENTI**

Presentazione e approvazione di un progetto finanziato da Fondazione Cariplo "Una rete affidabile" quale ampliamento dell'unità di offerta a sostegno dell'affido. Questo comporta la possibilità pur in condizioni scarse di proseguire, anzi rafforzare l'opera di sensibilizzazione e di costruzione delle reti di famiglie affidatarie verso un territorio sensibile e solidale

### **L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI**

#### **UTENTI IN AFFIDO PER FASCE D'ETÀ**

	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
0-3 anni	1	1	0
4-5 anni	1	2	5
6-10 anni	11	10	7
11-13 anni	3	5	5
14-18 anni	7	7	11
oltre 18 anni	1	3	2
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>30</b>



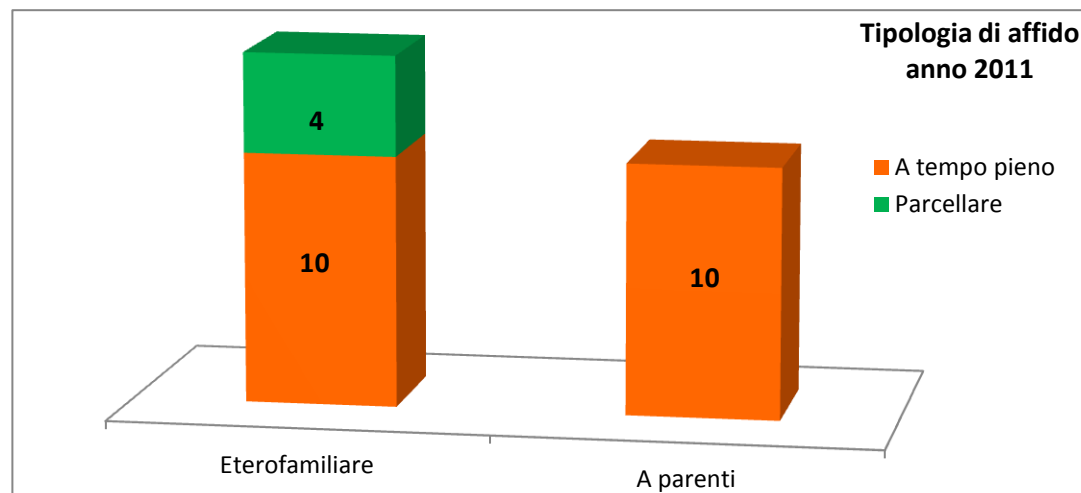
### CARATTERISTICHE DEGLI AFFIDI SEGUITI

TIPOLOGIA AFFIDO	Eterofamiliare			A parenti		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009
A tempo pieno	10	12	11	10	8	9
Parcellare	4	8	10	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

di cui

Attivati nell'anno	3	3	6	1	1	0
Esterni*	3	6	8	0	0	0

NOTA (1): per "esterni" si intendono i minori affidati che provengono da Servizi esterni all'Ambito del Rhodense



Si registra un trend di contrazione degli affidi, in controtendenza con la strategia aziendale di assoluta promozione dell'affido in luogo del ricorso alla comunità. Questa è in gran parte dovuto alla contrazione delle famiglie disponibili all'affido, anche in relazione agli effetti della crisi economica sulle famiglie stesse. È, purtroppo un'inversione di tendenza, considerato che negli anni passati le famiglie disponibili all'affido erano addirittura superiori dei casi inviati e segnalati dal servizio tutela minori.

### Scheda riassuntiva degli interventi attivati: confronto fra anni

INTERVENTO	2011	2010	2009
Colloqui di orientamento	6	10	8
Percorsi di selezione di famiglie	3	4	4
Famiglie abbinate	2	1	3
Valutazione parenti su richiesta del servizio Tutela Minori	1	0	1
Elaborazione di nuovi progetti di affido	3	2	3
Conduzione gruppi di sostegno	13	19	19
Colloqui di sostegno con famiglie affidatarie	12	30	62

### Scheda riassuntiva delle attività svolte per i progetti

"Garantire un'infanzia dignitosa - sostenere l'affido" (2009-2010) e "Una rete affidabile" (2011) sostenuti da Fondazione Cariplo:

ATTIVITÀ	2011	2010	2009
Promozione (Assessori, Tutela Minori, Scuole)	7	16	8
Riunioni di staff di progetto	3	6	15
Tavoli di Coordinamento	15	17	11
Formazione	3	3	1
Incontri per avvio lab. teatrale figli naturali	0	6	3



**Scheda riassuntiva delle attività svolte:**

ATTIVITÀ	2011	2010	2009
Equipe	15	18	26
Incontri di rete tra operatori	36	28	32
Stesura di relazioni per il Servizio e/o per l'Autorità Giudiziaria	2	2	4
Incontri Coordinamento Provinciale affidi e attività correlate	13	9	8
Attività di promozione/sensibilizzazione	7	10	0
Incontri per stesura progetto "Rete Affidabile"	10		

**I RISULTATI DEL 2011**

- Elaborazione e approvazione del nuovo progetto biennale "Una rete affidabile", finanziato sempre dalla Fondazione Cariplo;
- Rilevazione dei bisogni del territorio, in collaborazione con i servizi sociali di base, contestualmente alla stesura del nuovo progetto;
- Costruzione di nuove collaborazioni e partnership territoriali e non, in relazione alla realizzazione del progetto "Una rete affidabile";
- Realizzazione dell'open day del servizio;
- Attività di sensibilizzazione e promozione dell'affido, anche mediante il coinvolgimento di famiglie affidatarie, amministrazioni comunali, scuole e associazioni del territorio.

**I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO**

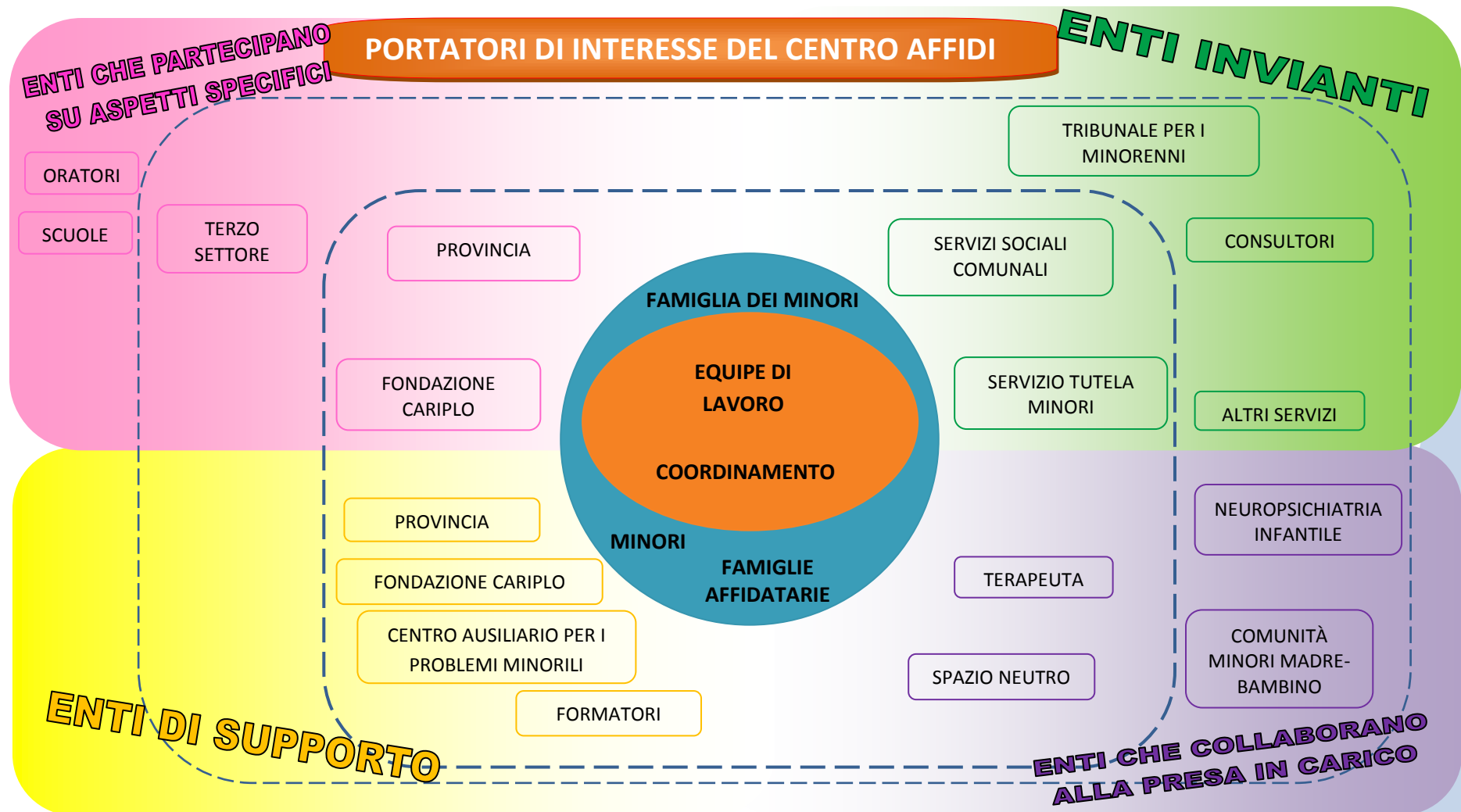
RICAVI	2011		2010		2009	
	Contributi Fondo Sociale Regionale	63.649,56	43,2%	58.200,04	34,0%	66.541,17
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	50.506,84	34,3%	16.869,27	9,9%	11.713,25	8,0%
Contributi dalla Provincia			40.000,00	23,4%	30.000,00	20,5%
Contributi da Fondazione Cariplo	33.308,53	22,6%	55.892,89	32,7%	37.798,58	25,9%
<b>TOTALE</b>	<b>147.464,93</b>	<b>100,0%</b>	<b>170.962,20</b>	<b>100,0%</b>	<b>146.053,00</b>	<b>100,0%</b>

COSTI ESERCIZIO	2011		2010		2009	
	Personale	83.815,37	56,8%	112.632,90	65,9%	79.511,83
Contributi famiglie affidatarie	63.649,56	43,2%	58.200,04	34,0%	66.541,17	45,6%
Costi di esercizio e materiali			129,26	0,1%		
<b>TOTALE</b>	<b>147.464,93</b>	<b>100,0%</b>	<b>170.962,20</b>	<b>100,0%</b>	<b>146.053,00</b>	<b>100,0%</b>

## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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



#### **4.1.4 SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO**

##### ***LA MISSION DEL SERVIZIO***

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

##### ***GLI OBIETTIVI GENERALI***

La tutela il diritto di visita e di relazione tra genitori e figli non più conviventi a seguito di:

- separazioni giudiziali e/o divorzi conflittuali
- limitazioni della potestà genitoriale
- allontanamenti definiti dall'Autorità Giudiziaria a tutela del minore
- sentenze limitative della libertà del genitore (carcerazioni, arresti domiciliari)

Il mandato del servizio è definito da decreto del Tribunale per i Minorenni da sentenza del Tribunale Ordinario. La funzione del servizio si sviluppa all'interno di tale mandato, tra vincoli e possibilità che lo stesso può rappresentare.

L'azione mira a rafforzare le abilità e le competenze genitoriali affinché non si debba giungere o si debba riparare ad avvenute rotture violente dell'assetto familiare, preservando la tutela del minore al fine di recuperare e ricostruire un dialogo meno disturbante con i propri figli.




La finalità pertanto è rendere possibile, sostenere e accrescere il mantenimento alla relazione bambino-genitore in situazioni familiari multiproblematiche e di profonda e conclamata crisi.

##### ***IL PROCESSO DI LAVORO***

###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

<b><u>RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLO SPAZIO NEUTRO:</u></b> Avviene da parte degli operatori del servizio tutela minori in accordo con la loro responsabile, in attuazione di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.	
<b><u>COSTRUZIONE DEL PROGETTO:</u></b> Si realizza con degli incontri di rete tra gli operatori inviati del servizio tutela minori e l'equipe del servizio Spazio Neutro. In questa fase la famiglia è già informata e coinvolta (a cura degli operatori inviati) sul progetto di attivazione dello Spazio Neutro.	
<b><u>ATTIVAZIONE DELLO SPAZIO NEUTRO:</u></b> L'equipe del servizio costruisce ipotesi sulle modalità di attivazione del decreto dell'Autorità Giudiziaria sul coinvolgimento della famiglia. In questa fase viene anche scelto l'operatore referente del caso.	
<b><u>COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA:</u></b> L'operatore referente del caso incontra i membri del nucleo familiare per la condivisione e riprogettazione del percorso di Spazio Neutro. In questa fase si propongono e verificano le ipotesi di lavoro e progettuali costruite nelle fasi precedenti.	
<b><u>INCONTRI PROTETTI TRA IL MINORE E L'ADULTO:</u></b> Gli incontri protetti avvengono nelle forme e secondo l'organizzazione concordate nelle fasi precedenti, nonché in relazione al mandato istituzionale.	
<b><u>MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PROCESSO DI LAVORO:</u></b> Il progetto è costantemente verificato e ripensato con la famiglia coinvolta, sia sulla base delle richieste dei membri della famiglia stessa, sia in considerazione degli elementi emergenti, rilevati dagli operatori delle Spazio Neutro o dagli altri operatori del dispositivo di cura.	
<b><u>DIMISSIONI:</u></b> Vengono concordate con la famiglia e gli operatori inviati e in riferimento al mandato istituzionale.	

## MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è gestito mediante affidamento esterno (gara d'appalto) alla Cooperativa Sociale COMIN.

Il coordinamento tecnico del servizio è in capo a Sercop che ne ha incaricato uno psicologo.

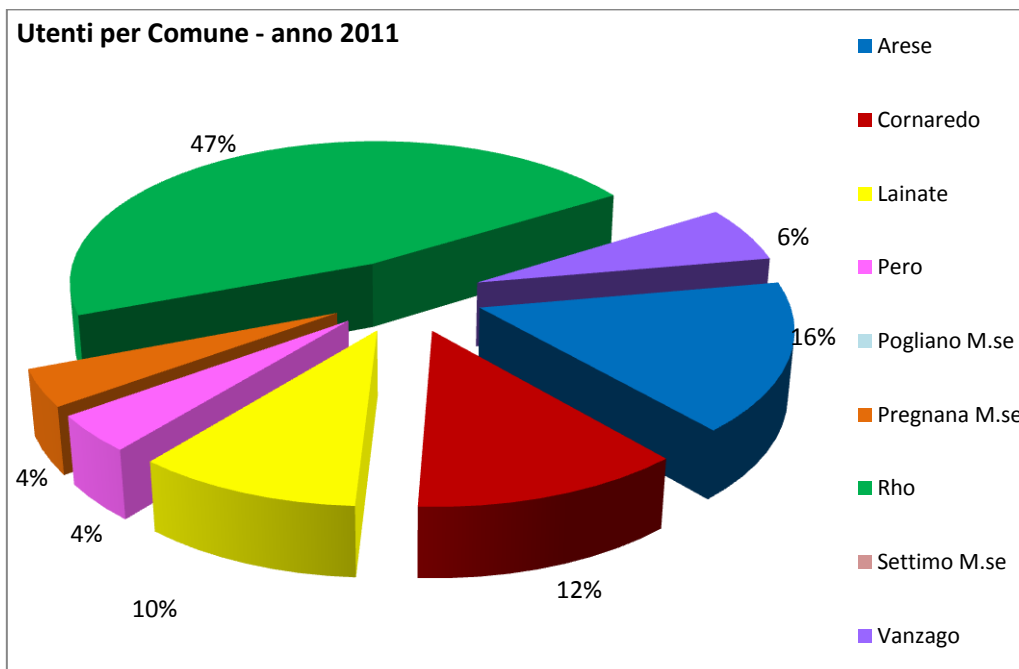
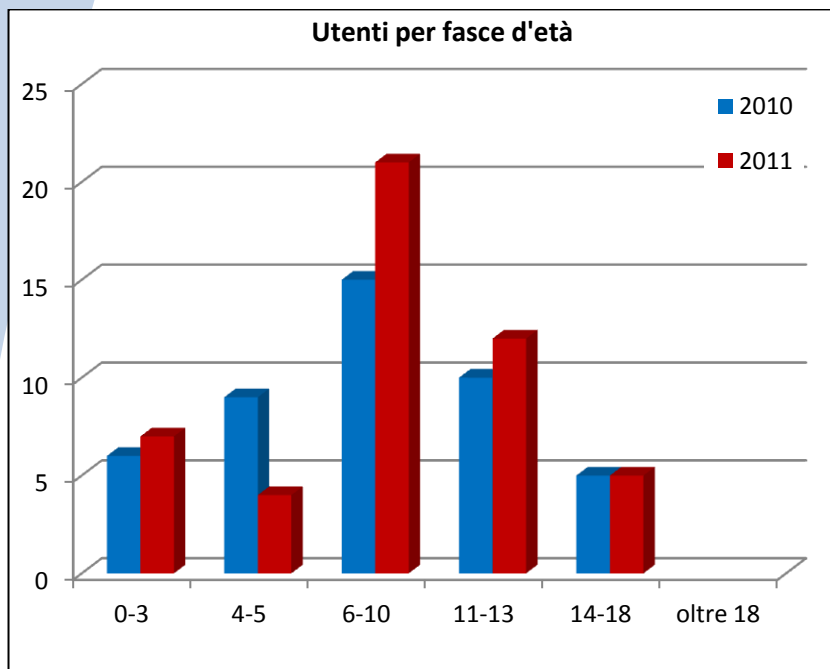
## FATTI SALIENTI

Si registra un andamento di rilevante crescita della domanda di servizio, derivante da decreti dell'Autorità Giudiziaria (tra 2009 e 2011, aumento di oltre il 25%). Ciò è da ascrivere ad un evidente incremento della conflittualità intrafamiliare e ad una maggiore complessità dei casi in carico alla tutela minori.

## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

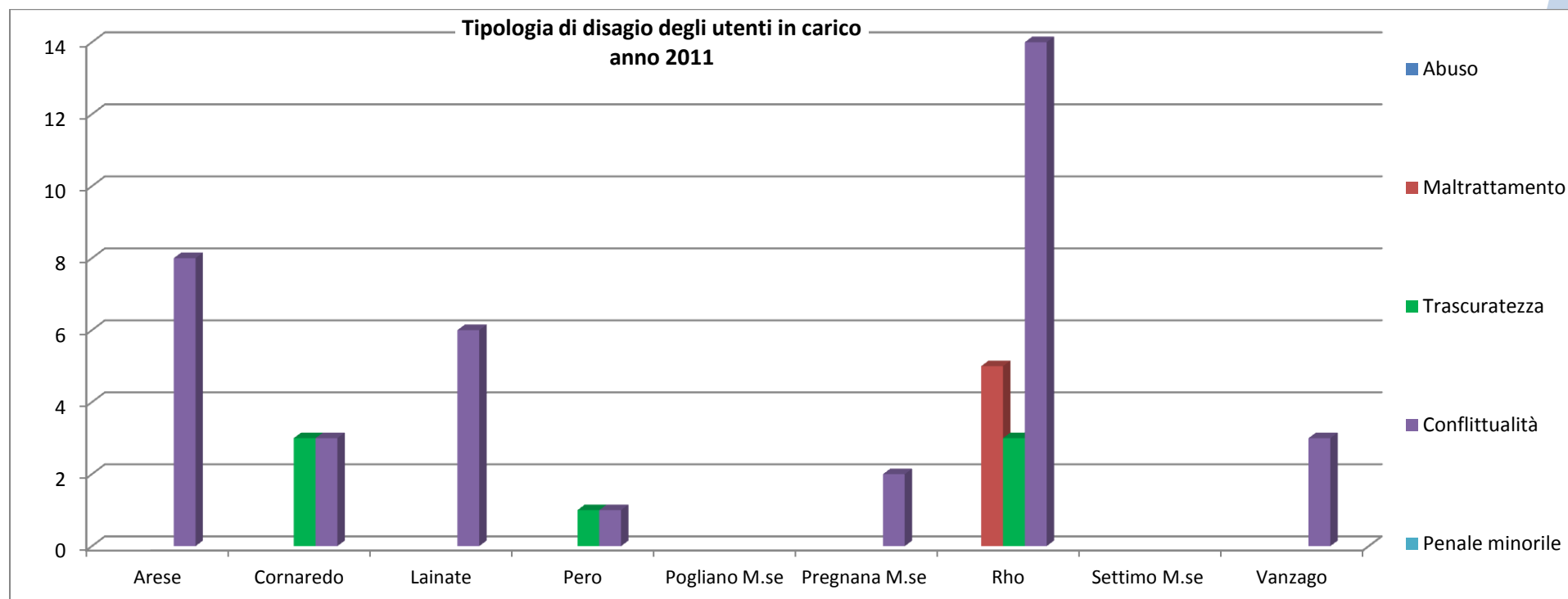
### UTENTI IN CARICO PER COMUNE e PER FASCE D'ETÀ

COMUNE	2011							2010							2009
	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	> 18	TOT.	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	> 18	TOT.	TOT.
Arese			5	1	2	-	8	-	1	1	1	2	-	5	3
Cornaredo	2	1	2	1		-	6	-	-	-	1		-	1	0
Lainate			4		1	-	5	1	1	3	1	1	-	7	1
Pero	1				1	-	2	1	-	-	-	-	-	1	0
Pogliano M.se						-	0	-	2	-	-	-	-	2	3
Pregnana M.se	1		1			-	2	1	1	1	-	-	-	3	0
Rho	3	3	8	8	1	-	23	2	1	6	5	2	-	16	16
Settimo M.se						-	0	1	2	3	1	-	-	7	10
Vanzago			1	2		-	3	-	1	1	1	-	-	3	5
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>45</b>	<b>38</b>



## UTENTI IN CARICO: PER TIPOLOGIA DI DISAGIO

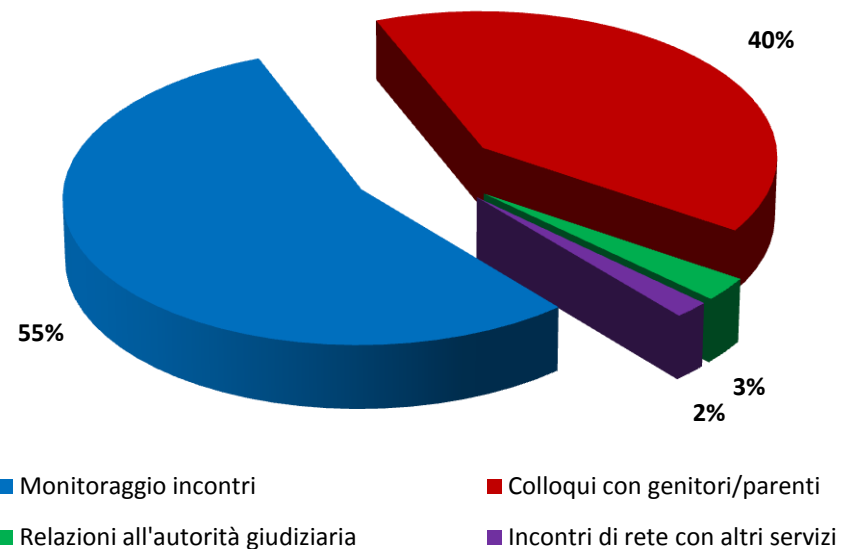
COMUNE	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE					
	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09			
Abuso																															0	0	0
Maltrattamento											1								5	2	4		3	3				2			5	6	9
Trascuratezza		4	2	3				3		1							1		3	3	7		3	2							7	14	11
Conflittualità	8	1	1	3	1		6	4	1	1				2	3	2	2		14	11	5		1	5	3	3	3	37	25	18			
Penale minorile																															0	0	0
<b>TOTALE CASI IN CARICO</b>		5	3		1	0		7	1		1	0		2	3		3	0		16	16		7	10		3	5	49	45	38			



## UTENTI IN CARICO: PER TIPOLOGIA DI INTERVENTO

ATTIVITÀ	n. interventi		
	2011	2010	2009
Monitoraggio incontri	870	801	485
Colloqui con genitori/parenti	640	598	170
Relazioni all'autorità giudiziaria	41	21	15
Incontri di rete con altri servizi	29	94	90
Altro (telefonate)	n.d.	860	790

Tipologie di interventi - anno 2011



## I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO

RICAVI	2011	
	Importo	Percentuale
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	76.180,06	100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>76.180,06</b>	<b>100,0%</b>

2010	
Importo	Percentuale
80.120,70	100,0%
<b>80.120,70</b>	<b>100,0%</b>

2009	
Importo	Percentuale
71.596,76	100,0%
<b>71.596,76</b>	<b>100,0%</b>

COSTI ESERCIZIO	2011	
	Importo	Percentuale
Coordinatore	7.150,00	9,4%
Educatori	68.609,96	90,1%
Costi di esercizio e logistica	420,10	0,6%
<b>TOTALE</b>	<b>76.180,06</b>	<b>100,0%</b>

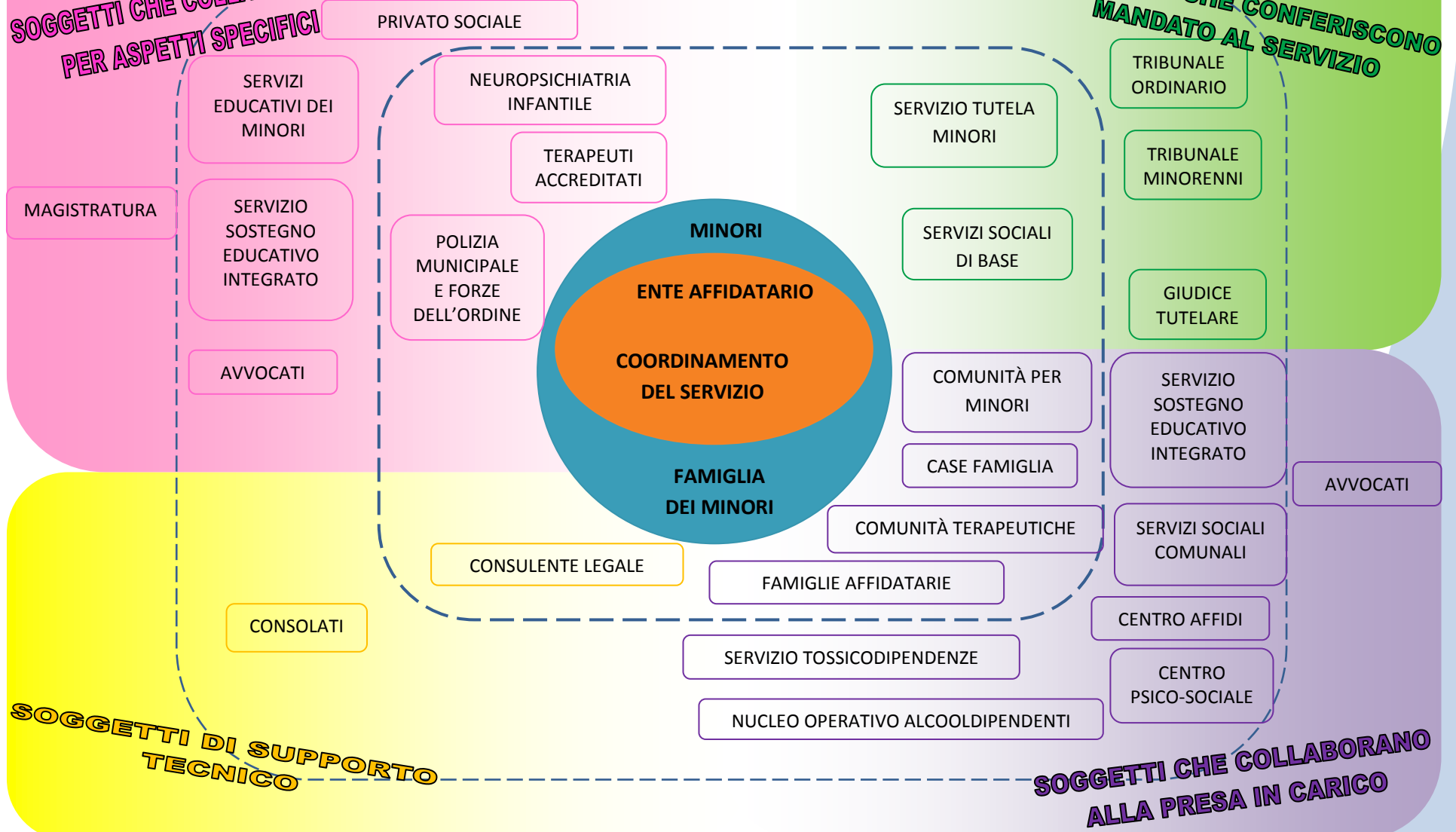
2010	
Importo	Percentuale
13.910,00	17,36%
65.693,93	81,99%
516,77	0,64%
<b>80.120,70</b>	<b>100,0%</b>

2009	
Importo	Percentuale
13.300,00	18,58%
57.911,40	80,89%
385,36	0,54%
<b>71.596,76</b>	<b>100,0%</b>

## PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO

**SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI**

**SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO**





#### **4.1.5 ACCREDITAMENTO E VIGILANZA ASILI NIDO**

##### **LA MISSION**

Ampliare l'offerta dei posti asili nido a tariffe analoghe a quelle degli asili nido pubblici, garantendo livelli di qualità del servizio omogenei e controllati.

Definire standard gestionali per il servizio nidi che consentano un progressivo elevamento della qualità degli interventi.

Consentire l'espressione della libera scelta da parte delle famiglie nelle strutture accreditate, nella garanzia che l'asilo nido/micronido scelto sia in possesso di requisiti di accreditamento che certifichino la qualità del servizio offerto.

##### **GLI OBIETTIVI GENERALI**


- Possibilità per le famiglie di accedere al servizio asilo nido attraverso il pagamento di rette calmierate;
- Permettere l'accesso alla struttura tramite il criterio della libera scelta;
- Usufruire di un servizio di qualità in quanto in possesso dei requisiti di accreditamento d'Ambito;
- Garanzia della parità di trattamento nell'accesso al servizio tra le strutture inserite all'interno dell'Albo degli asili nido accreditati dall'Ambito;
- Mantenere nel tempo un elevato livello di qualità del servizio mediante l'effettuazione di periodiche vigilanze sulle strutture.

##### **IL PROCESSO DI LAVORO**


###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

- gestione dei rapporti con gli sportelli asili nido comunali;
- gestione dei rapporti contrattuali con gli asili nido accreditati;
- valutazione periodica degli asili nido accreditati tramite visite ispettive sul possesso e mantenimento dei requisiti di accreditamento in struttura;
- raccordo con l'unità di vigilanza dell'Azienda Sanitaria Locale;
- supporto e consulenza alle strutture accreditate per il mantenimento dei requisiti di accreditamento.

## LE FASI DEL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO:

<p><u>PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA PER ENTRARE NEL CIRCUITO DELL'ACCREDITAMENTO:</u> Durante i periodi di apertura del bando di accreditamento, gli enti gestori possono presentare domanda di accreditamento autocertificando ed esibendo la documentazione richiesta che attesti il possesso dei requisiti di accreditamento della struttura</p>	
<p><u>VALUTAZIONE DELLA DOMANDA PRESENTATA:</u> Alla scadenza dei termini di presentazione della domanda un'apposita commissione di valutazione verificherà la documentazione presentata ed esprimerà un giudizio (positivo o negativo) in merito all'accoglimento dell'istanza</p>	
<p><u>VISITA DI VALUTAZIONE:</u> Qualora l'esito della valutazione documentale fosse andato a buon fine, l'ente gestore idoneo riceverà una visita di valutazione per l'accertamento dei requisiti di accreditamento posseduti dalla struttura. Al termine della visita i componenti della commissione di valutazione redigeranno apposito verbale e rilasceranno una lettera di accompagnamento con le eventuali prescrizioni. Le prescrizioni indicheranno un termine entro il quale adempiere e le modalità.</p>	
<p><u>STIPULA DEL PATTO DI ACCREDITAMENTO:</u> Stipula del Patto di accreditamento tra Sercop e l'ente gestore nel quale sono individuati i ruoli delle rispettive parti e viene assegnata la quota di accreditamento garantita alla struttura al momento dell'inserimento di un bambino transitato dalla graduatoria unica comunale.</p>	
<p><u>INSERIMENTO DELLA STRUTTURA ALL'ALBO DELLE STRUTTURE ACCREDITATE ALLA PRIMA INFANZIA:</u> Al termine della valutazione documentale della domanda e della visita di valutazione della commissione la struttura, se ritenuta idonea verrà inserita all'interno dell'Albo delle strutture accreditate per la prima infanzia.</p>	

## LE FASI DEL PROCESSO: ACCESSO AL SERVIZIO

<p><u>PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA :</u> Chiunque voglia iscrivere un minore in un asilo nido accreditato deve inoltrare richiesta di accesso allo sportello asilo nido del proprio Comune di residenza e compilare l'apposita modulistica per l'accesso alla graduatoria unica comunale. La richiesta dovrà esprimere la preferenza dell'inserimento del minore nella struttura accreditata prescelta.</p>	
<p><u>DEFINIZIONE DELLA GRADUATORIA UNICA COMUNALE:</u> Lo sportello asilo nido del proprio Comune di residenza elaborerà le domande pervenute inoltrando la convocazione agli idonei beneficiari.</p>	
<p><u>ACCOGLIIMENTO DELLA DOMANDA:</u> Coloro che hanno indicato preventivamente una struttura privata accreditata e al contempo sono beneficiari di una posizione utile in graduatoria avranno la possibilità di frequentare il nido prescelto secondo le disposizioni del regolamento asilo nido del proprio Comune di residenza.</p>	
<p><u>INSERIMENTO NELLA STRUTTURA:</u> Gli operatori dello sportello asilo nido del Comune consegneranno una lettera al genitore che dichiara:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- mese di inserimento del minore presso la struttura prescelta;</li><li>- retta assegnata alla famiglia che dovrà essere data all'ente gestore e che verrà calcolata secondo il regolamento del proprio Comune di residenza;</li><li>- orario di frequenza;</li><li>- servizi garantiti dalla struttura accreditata.</li></ul>	

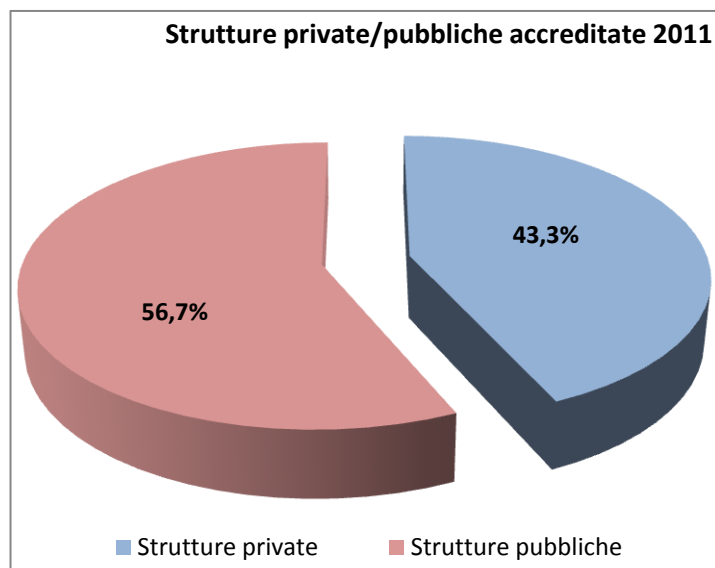
### L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Di seguito è riportata un'analisi degli asili nido e micronidi ammessi all'Albo delle strutture accreditate prima infanzia.

Il bando per le strutture private è stato concluso a maggio 2011, mentre per le strutture pubbliche i termini sono stati differiti al mese di settembre 2011.

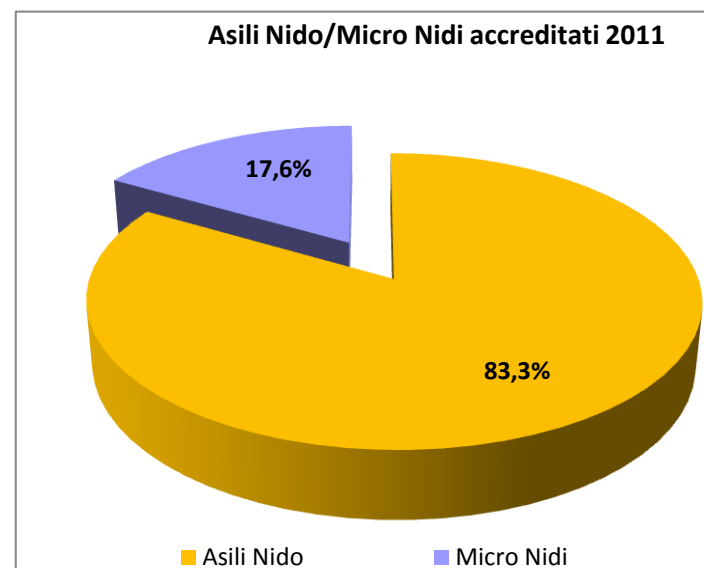
COMUNE	Strutture accreditate 2011			
	Privati		Pubblici	
	Asili Nido	Micro Nidi	Asili Nido	Micro Nidi
Arese	1	0	4	1
Cornaredo(1)	1	0	1	0
Lainate	1	0	1	0
Pero	1	0	1	0
Pogliano M.se	0	0	1	0
Pregnana M.se	0	0	1	0
Rho	2	3	3	0
Settimo M.se	0	0	4	0
Vanzago	3	1	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>1</b>

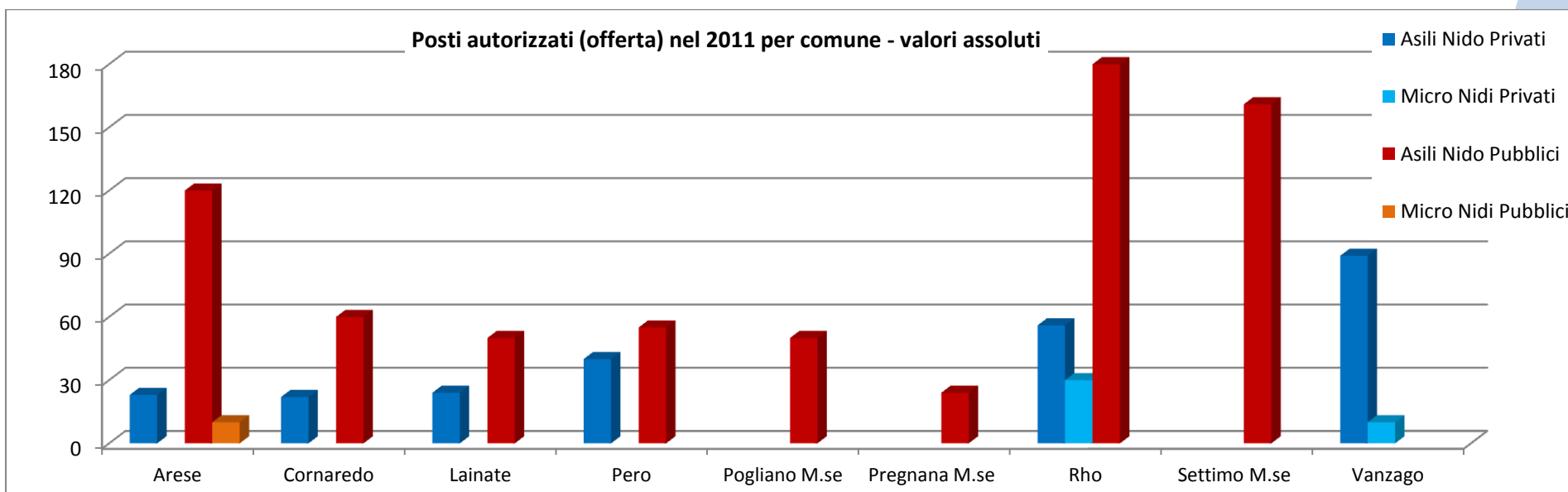
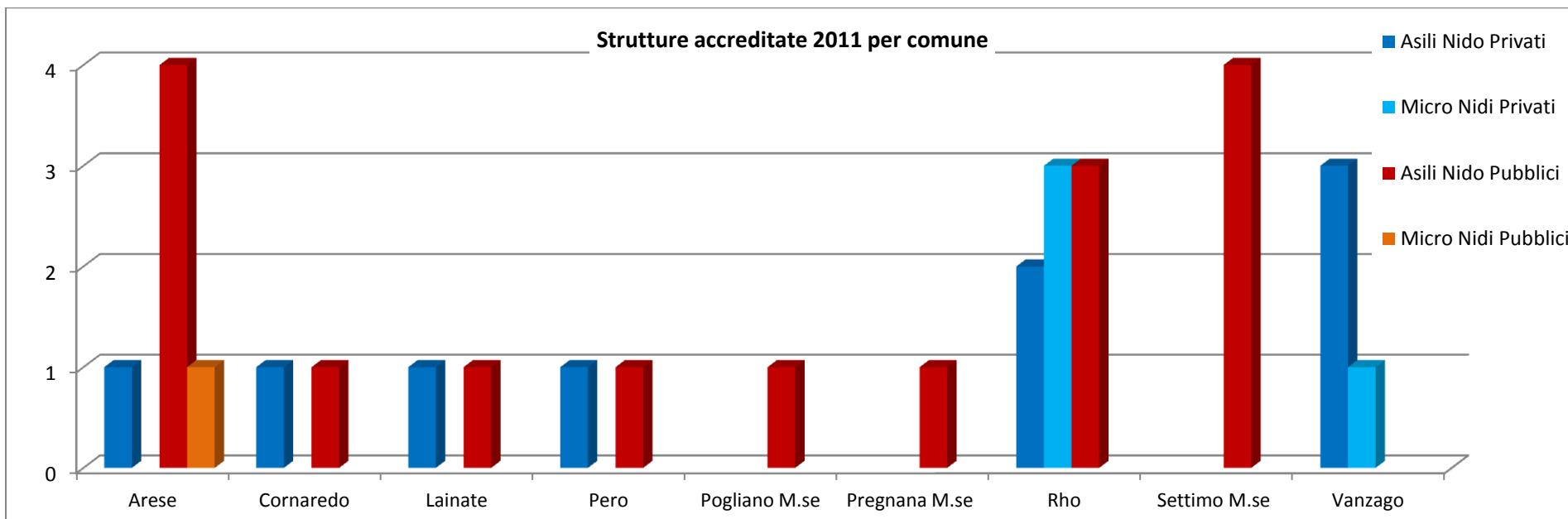
(1) Ad ottobre 2011, il micro nido di Cornaredo si è convertito in asilo nido



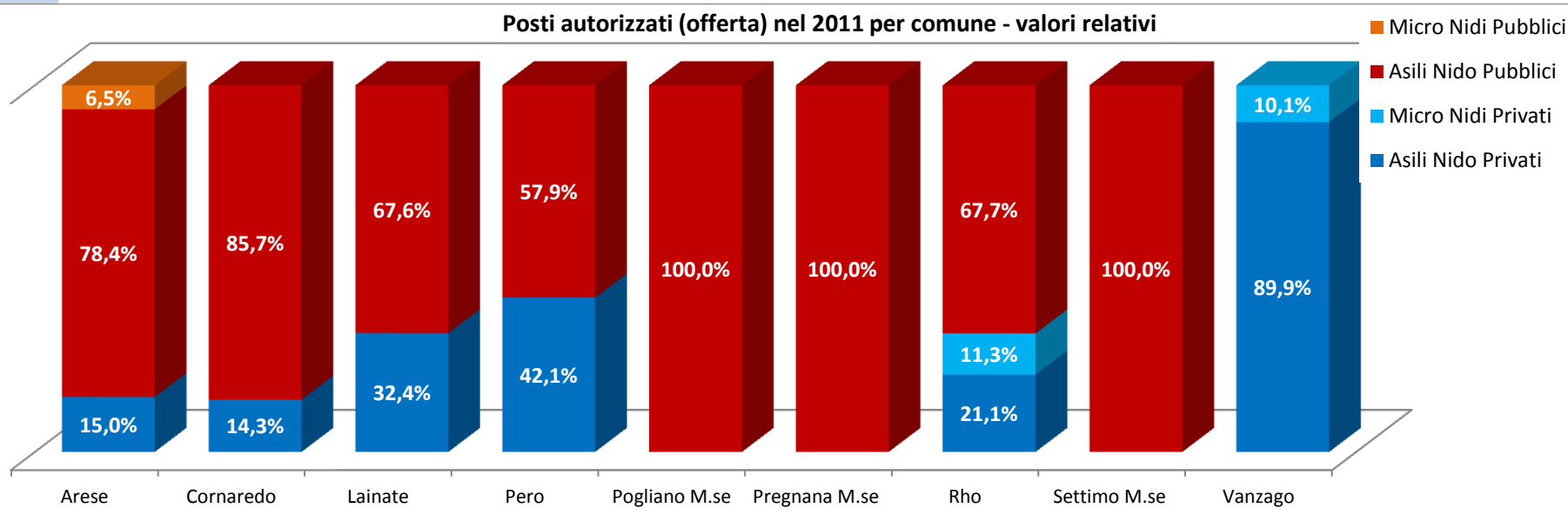
COMUNE	N. posti autorizzati 2011 (offerta)			
	Privati		Pubblici	
	Asili Nido	Micro Nidi	Asili Nido	Micro Nidi
Arese	23	0	120	10
Cornaredo(1)	22	0	60	0
Lainate	24	0	50	0
Pero	40	0	55	0
Pogliano M.se	0	0	50	0
Pregnana M.se	0	0	24	0
Rho	56	30	180	0
Settimo M.se	0	0	161	0
Vanzago	89	10	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>254</b>	<b>40</b>	<b>700</b>	<b>10</b>

(1) Ad ottobre 2011, il micro nido di Cornaredo si è convertito in asilo nido, ampliando la capacità ricettiva a n. 22 posti





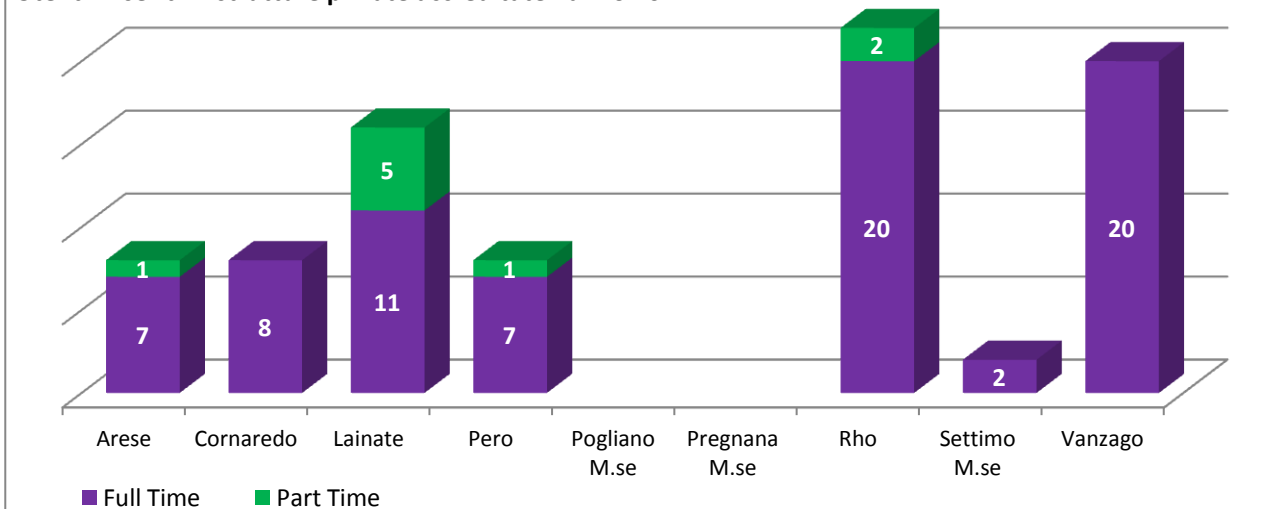
Posti autorizzati (offerta) nel 2011 per comune - valori relativi



L'accREDITAMENTO ha ampliato l'offerta di posti nido di quasi il 40% in più rispetto alla capienza dei posti disponibili presso gli asili nido comunali. Alla fine del 2011, la situazione rispetto all'inserimento di utenti in regime di accreditamento è la seguente:

COMUNE	UTENTI INSERITI IN STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE - 2011		
	Part Time	Full Time	TOT.
Arese	1	7	8
Cornaredo	0	8	8
Lainate	5	11	16
Pero	1	7	8
Pogliano M.se	0	0	0
Pregnana M.se	0	0	0
Rho	2	20	22
Settimo M.se	0	2	2
Vanzago	0	20	20
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>75</b>	<b>84</b>

Utenti inseriti in strutture private accreditate - anno 2011

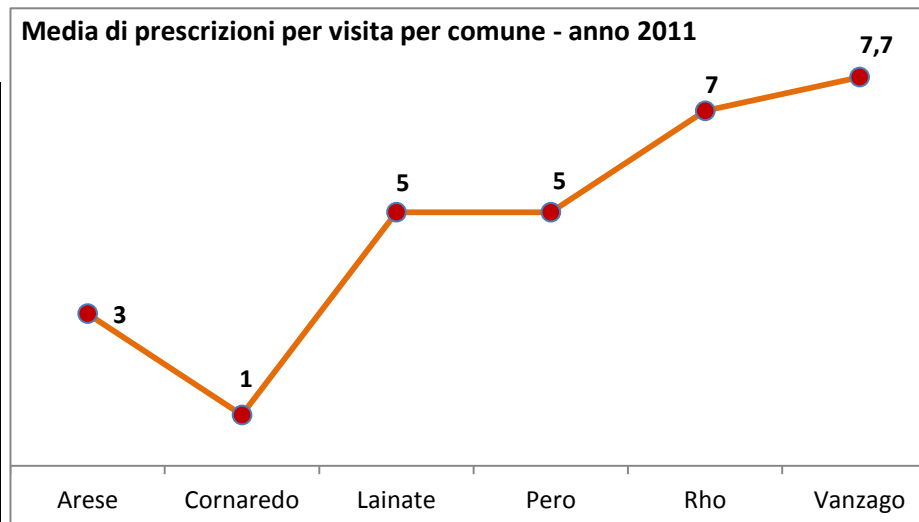


L'accreditamento ha determinato per l'anno 2011 un abbattimento significativo della liste d'attesa degli asili nido pubblici comunali. Complessivamente per l'intero Ambito del Rhodense si registra al 31/12/2011 una lista d'attesa complessiva di n. 96 bambini che coinvolge solo i Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate e Settimo M.se, mentre per gli altri Comuni questa è azzerata.

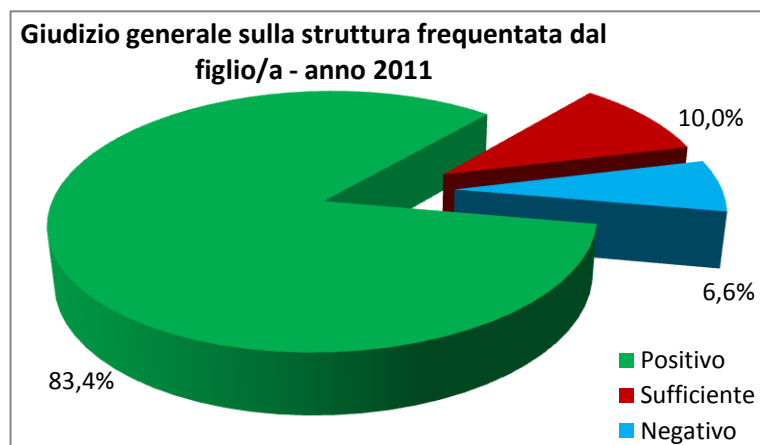
Su 13 strutture private accreditate, nel 2011 (dal mese di settembre a dicembre) sono state effettuate n. 8 visite di valutazione in asili nido e n. 3 visite in micro nidi (pari al 85% delle strutture). Tra le 11 strutture complessivamente valutate, si è cercato comunque di visitare almeno una struttura per Comune. Dalle visite valutative l'organismo di valutazione ha effettuato n. 65 prescrizioni articolate sul territorio come da tabella qui di seguito.

COMUNE	VISITE DI VALUTAZIONE IN STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE - 2011		
	N. STRUTTURE	N. VISITE	INDICE DI COPERTURA
Arese	1	1	100%
Cornaredo	1	1	100%
Lainate	1	1	100%
Pero	1	1	100%
Pogliano M.se	0	0	0
Pregnana M.se	0	0	0
Rho	5	4	80%
Settimo M.se	0	0	0
Vanzago	4	3	75%
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>85%</b>

N. PRESCRIZIONI EFFETTUATE
3
1
5
5
0
0
28
0
23
<b>65</b>



### ANALISI DEL GRADIMENTO



Al fine di rilevare la soddisfazione delle famiglie con bambini inseriti presso le strutture private accreditate si è scelto di analizzare i questionari di gradimento di 6 asili nido del territorio. Le strutture scelte hanno una capacità ricettiva di complessivi 163 posti, pari a circa il 70% dell'offerta dei nidi accreditati. Dai questionari resi (tasso di restituiti superiore al 70%) si evince che le famiglie globalmente nell'83.4% dei casi esprimono un giudizio positivo su una serie di item che spaziano dalla qualità della struttura al rapporto con il personale educativo, alle attività organizzative e programmatiche offerte e all'igiene, alimentazione e cura del bambino.

## **4.2 AREA DISABILI**



### **4.2.1 SERVIZIO TRASPORTO DISABILI**

#### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

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

Consentire di raggiungere strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo/socio-sanitario ovvero centri di cura e riabilitazione, superando le barriere di movimento e di accesso, valorizzando il trasporto come momento relazionale ed educativo.

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

In particolare ci si propone di:

- trasportare e accompagnare gli utenti, inviati dai Servizi Sociali di Base del Comune di Residenza, dal domicilio alla struttura di destinazione;
- garantire il benessere dell'utente durante il servizio attraverso la minimizzazione dei tempi di permanenza sui mezzi, l'utilizzo di mezzi attrezzati e la garanzia di socializzazione durante il trasporto;
- ricercare, con i Comuni invianti e le società erogatrici, maggiore efficienza, senza diminuire l'efficacia e la qualità del servizio, offrendo la possibilità di servire un maggior numero di utenti a parità di risorse;
- perseguire una programmazione e gestione efficace del servizio attraverso la condivisione fra i Comuni, Sercop e le società erogatrici, delle informazioni a disposizione nonché attraverso la loro strutturazione e utilizzo sistematico;
- qualificare il momento del trasporto di un utente, operazione che richiede un ingente impiego di risorse materiali e professionali, riconnettendolo con il progetto di cura e assistenza pensato per la persona;
- accogliere e rispondere alle esigenze particolare degli utenti coniugando risposte ai bisogno con vincoli organizzativi.

#### **IL PROCESSO DI LAVORO**

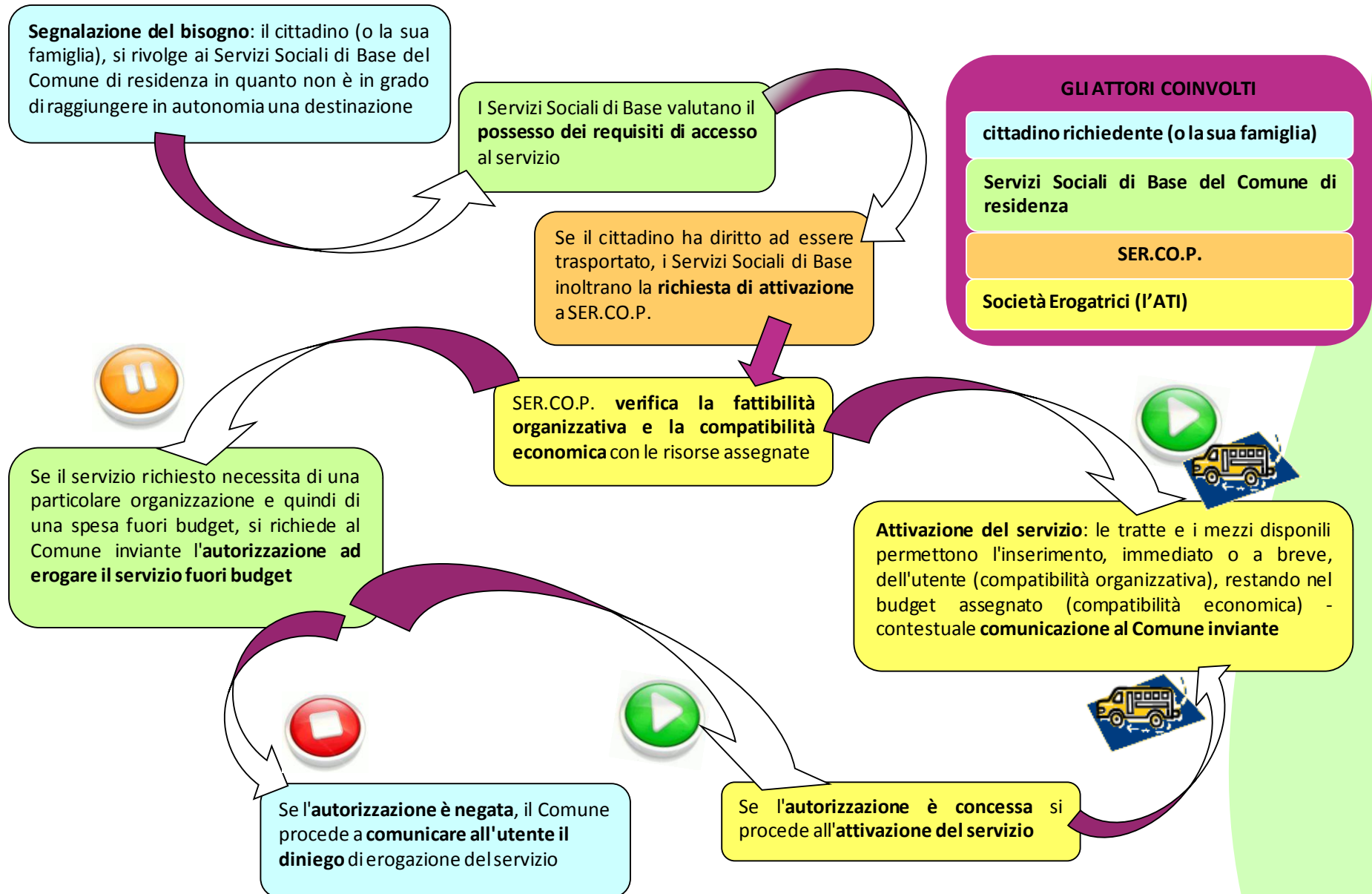
##### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:

- raccoglie dai Comuni invianti le richieste di attivazione degli interventi;
- gestisce insieme alle società erogatrici dei trasporti le richieste pervenute e attiva il servizio;
- concorda con i centri di destinazione modifiche del servizio, ove necessario;
- supporta le famiglie degli utenti fornendo informazioni sul servizio e offrendo flessibilità di erogazione, ove possibile;
- garantisce e vigila sulla qualità del servizio offerto;

- impiega società erogatrici dei trasporti che utilizzino unicamente mezzi attrezzati e personale (autisti ed accompagnatori) qualificato.

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO



**GLI ATTORI COINVOLTI**

- cittadino richiedente (o la sua famiglia)
- Servizi Sociali di Base del Comune di residenza
- SER.CO.P.
- Società Erogatrici (I'ATI)



## MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio di trasporto disabili è gestito tramite affidamento esterno (gara europea) ad una ATi costituita fra Cooperativa Il Grappolo di Lainate (capofila) e Consorzio Servizi Sociali, Busto Arsizio (VA).

Internamente a Sercop vi è una figura amministrativa che svolge funzioni di coordinamento fra i Comuni e le società affidatarie, sotto la supervisione della Direzione dell'Azienda Speciale.

Organico: Laura Alessandri (impiegata amministrativa - dipendente), 39 anni. Sede: via Beatrice d'Este 28 – Rho, sede operativa di Sercop

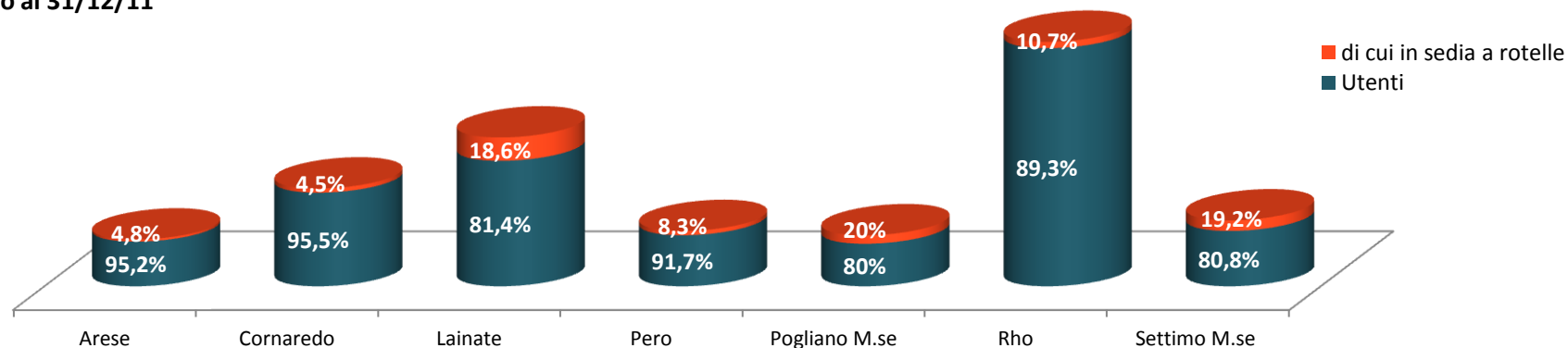
## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

A dicembre del 2011 il numero degli utenti in carico al servizio, in controtendenza agli ultimi tre anni e dopo il picco del 2010, è sceso di 34 unità sebbene sia aumentato il numero degli utenti in sedia a rotelle (+5) e il numero delle destinazioni diverse servite. In totale gli utenti transitati nell'anno nel servizio sono stati 366. Nel 2011 il mese più intenso per presenze/tratte rilevate è stato marzo con 4.855 presenze.

Infine, su 151 utenti che effettuano terapie, 100 si recano presso il Servizio di Neuropsichiatria Infantile di Rho.

COMUNE	31/12/2011		31/12/2010		31/12/2009	
	Utenti	Con sedia a rotelle	Utenti	Con sedia a rotelle	Utenti	Con sedia a rotelle
Arese	21	1	19	1	18	
Cornaredo	44	2	47	2	43	5
Lainate	59	11	72	11	70	10
Pero	24	2	29	2	29	2
Pogliano M.se	20	4	21	4	19	4
Rho	112	12	130	8	115	9
Settimo M.se	26	5	22	4	22	6
<b>TOTALE</b>	<b>306</b>	<b>37</b>	<b>340</b>	<b>32</b>	<b>316</b>	<b>36</b>

Utenti in carico al 31/12/11

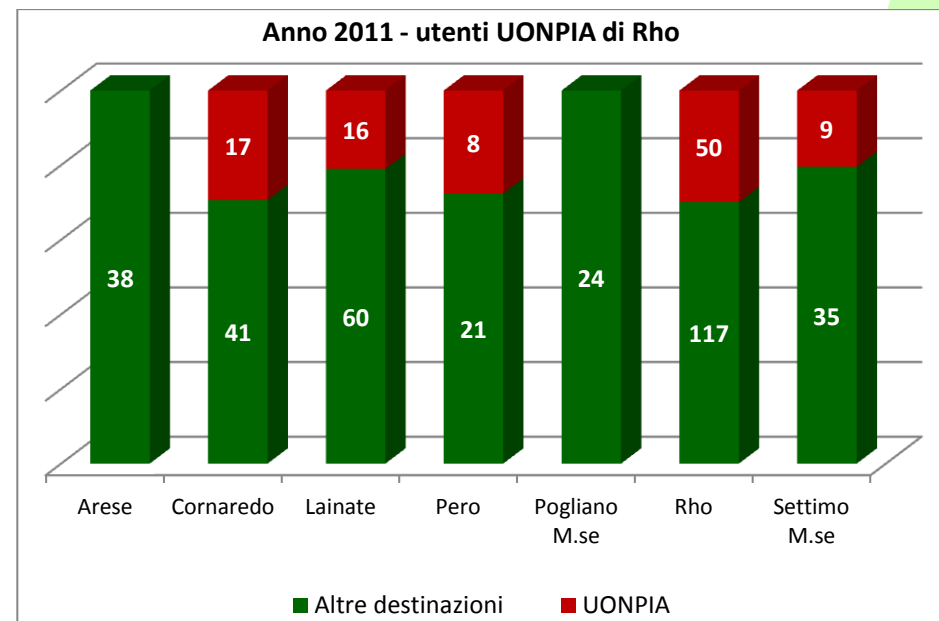
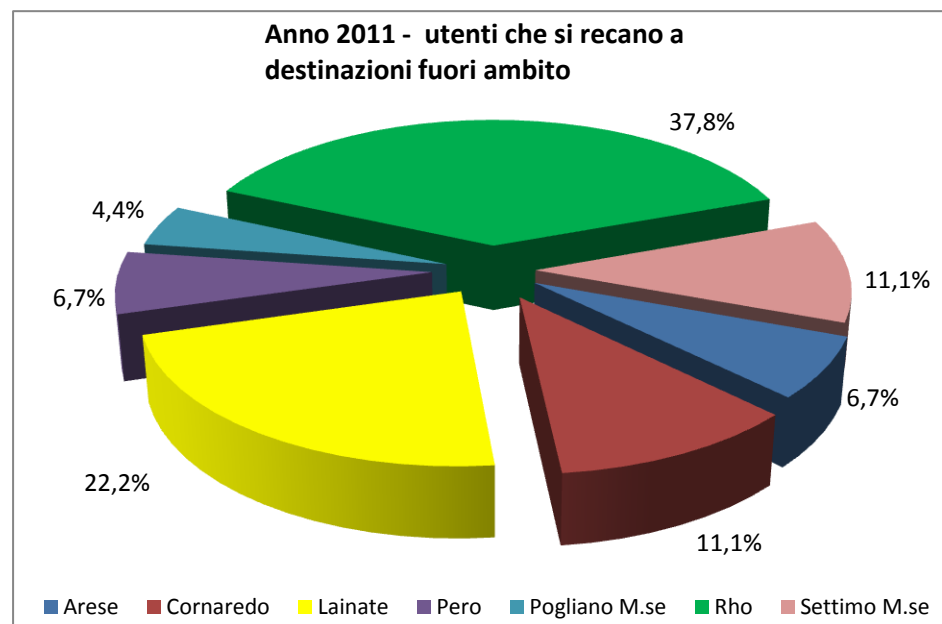


### VALORI DI MASSIMA FREQUENZA RILEVATI

Anno	utenti in carico in un mese			tot. n. presenze-tratte			destinazioni diverse			destinazioni fuori Ambito			mezzi impiegati		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Arese	21	21	18	4.889	4.993	5.106	13	10	9	3	2	2	9	9	7
Cornaredo	47	49	44	4.734	4.646 (1)	4.215	16	13	11	5	4	4	9	9	7
Lainate(2)	71	74	79	10.974	12.021	14.261	21	24	24	10	13	10	17	21	20
Pero	26	33	30	3.552	3.696	3.689	8	12	11	3	8	6	12	14	12
Pogliano M.se	20	21	19	3.769	3.658	3.593	11	9	8	2	2	1	8	7	5
Rho	122	132	115	14.655	14.964 (1)	13.457	38	30	29	17	17	14	21	25	22
Settimo M.se	26	22	22	3.625	3.166	2.731	15	10	9	5	5	5	9	6	6
<b>TOTALE</b>	<b>333</b>	<b>352</b>	<b>327</b>	<b>46.198</b>	<b>47.144</b>	<b>47.052</b>	<b>112</b>	<b>108</b>	<b>101</b>	<b>45</b>	<b>51</b>	<b>42</b>			

### NOTE

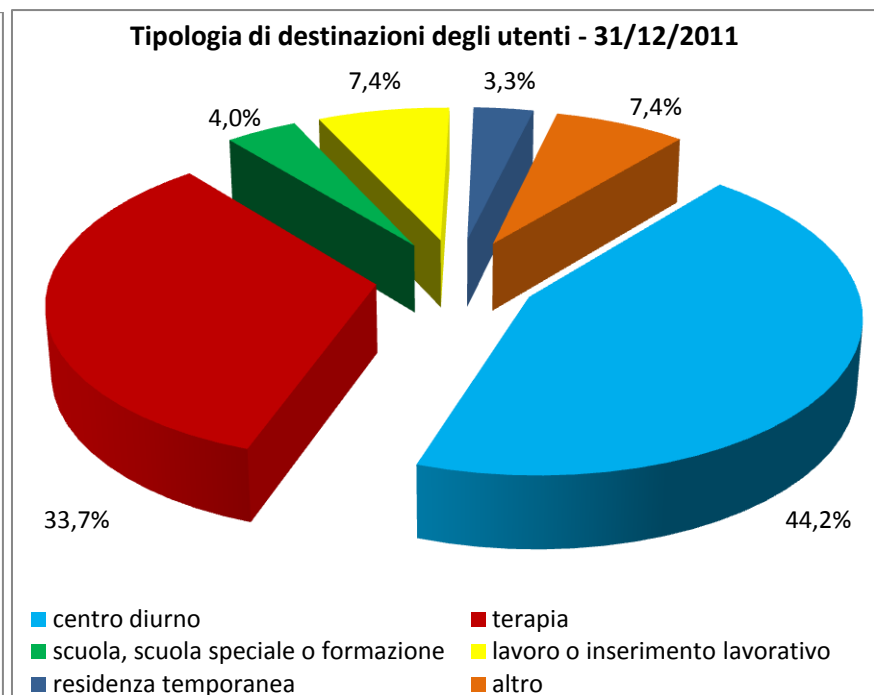
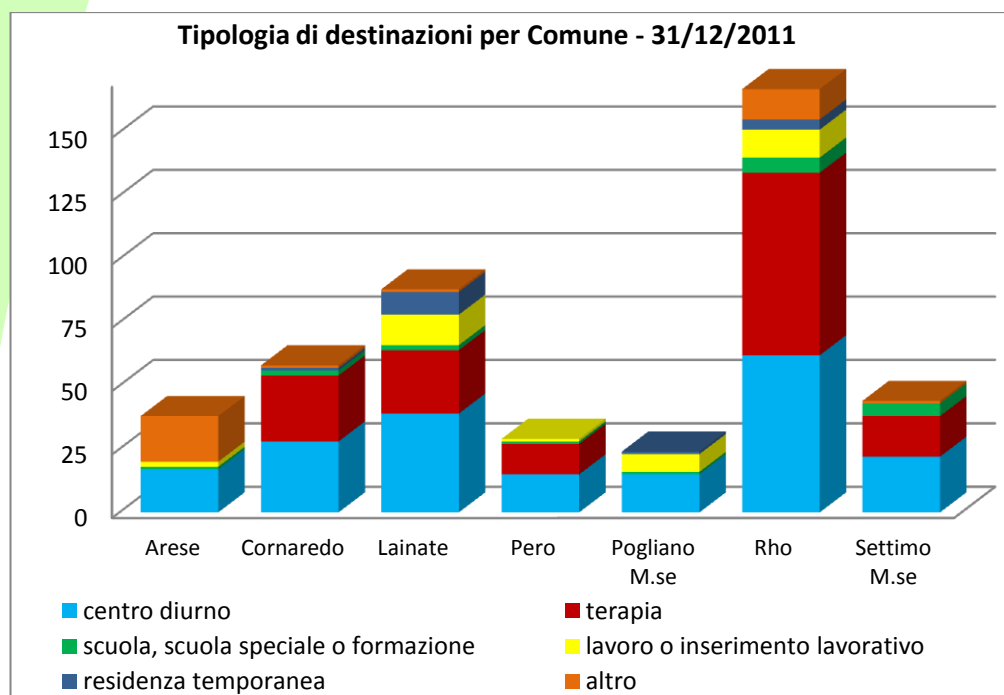
- (1) sono inclusi i sevizi effettuati da una associazione di pubblica assistenza a favore di un utente con necessità particolari  
 (2) il dato di Lainate include i servizi effettuati verso una cooperativa di lavoro del territorio del Comune (effettivi per il 2011/10 e solo stimati per il 2009) a carico del centro di destinazione stesso.



**TIPOLOGIA DI DESTINAZIONI DEGLI UTENTI PER COMUNE (sono possibili più destinazioni per utente) – rilevazioni al 31/12**

Anno	centro diurno			terapia			scuola, scuola speciale o formazione			lavoro o inserimento lavorativo			residenza temporanea			altro		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Arese	17	23	17	0	0	0	1	1	0	2	2	8	0	0	0	18	6	0
Cornaredo	28	27	13	26	22	26	2	1	0	0	0	2	1	1	1	1	0	0
Lainate	39	43	36	25	16	18	2	2	4	12	12	12	9	7	7	1	0	2
Pero	15	15	16	12	11	12	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Pogliano M.se	15	13	12	0	0	0	1	1	0	7	7	7	1	1	0	0	0	0
Rho	62	55	52	72	61	48	6	5	2	11	10	14	4	0	0	12	3	0
Settimo M.se	22	16	13	16	8	7	5	2	1	0	0	0	0	0	0	1	-	1
Vanzago (1)	-	-	6	-	-	4	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>198</b>	<b>192</b>	<b>165</b>	<b>151</b>	<b>118</b>	<b>115</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>3</b>

**NOTA (1):** il dato si riferisce a fine febbraio 2009, quando è terminato il conferimento del servizio per Vanzago.



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

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

	Dicembre 2011			Dicembre 2010			Dicembre 2009		
	n. di destinazioni diverse	di cui fuori Ambito	n. di mezzi impiegati	n. di destinazioni diverse	di cui fuori Ambito	n. di mezzi impiegati	n. di destinazioni diverse	di cui fuori Ambito	n. di mezzi impiegati
Arese	13	3	9	10	2	9	9	2	6
Cornaredo	16	5	9	11	2	8	11	2	6
Lainate	21	10	17	21	10	18	21	10	18
Pero	8	3	12	8	5	9	11	6	12
Pogliano M.se	11	2	8	9	2	7	8	1	5
Rho	38	17	21	27	15	23	26	13	22
Settimo M.se	15	5	9	10	5	5	8	5	6

### I PRINCIPALI PARTNERS

Cooperativa Il Grappolo e Cooperativa Serena di Lainate;

Consorzio Servizi Sociali, Busto Arsizio (VA);

Cooperativa Sociale di Lavoro e Solidarietà Scrl Onlus, Lainate (MI);

RhoSoccorso, Rho;

Fondazione Sacra Famiglia, Cesano Boscone (MI);

Coop. Soc. Cura e Riabilitazione, Milano;

Centri Diurni e Terapici dell'ASL Milano 1 - Distretto di Rho (fra i quali i CDD di Rho e di Barbaiana di Lainate, il Servizio di Neuropsichiatria Infantile – UONPIA di

Rho, il Centro Psico-Sociale di Settimo M.se);

Fondazione Don Gnocchi, Milano;

Cooperativa Sociale GP2 Servizi Onlus, Pregnana Milanese (MI);

NAZARET Società Cooperativa Sociale Onlus, Arese (MI);

Cooperativa COFOL e Cooperativa Il Mandorlo, Parabiago (MI);

Associazione La-Fra.

## INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA

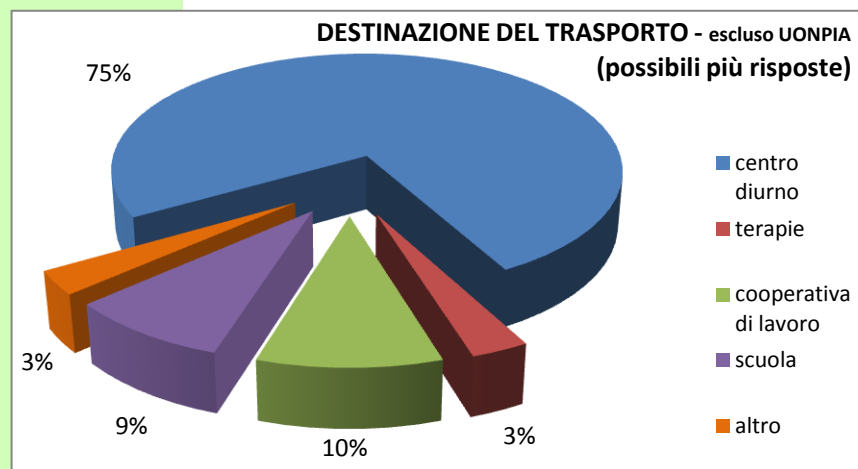
A febbraio 2012 sono stati distribuiti 208 questionari per il servizio di trasporto ai centri e 93 questionari per gli utenti del servizio UONPIA per sondare il livello di gradimento del Servizio Trasporto Disabili. Due versioni di questionario in quanto, come dall'anno precedente, sono stati studiati set di domande differenziati per gli utenti che si recano in centri diurni e terapeutici e per quelli che si recano all'Unità di Neuropsichiatria Infantile di Rho (UONPIA). La separazione si era resa

necessaria in quanto questi ultimi, minori in una fascia d'età compresa tra la scuola dell'infanzia e la secondaria, vengono prelevati e riaccompagnati direttamente a scuola. Dunque per permettere anche ai genitori o ai familiari dei molti utenti che usufruiscono del trasporto a/da l'UONPIA di poter partecipare all'indagine, pur non avendo contatti diretti con il servizio, è stato necessario modificare e adattare le domande.

Sono stati restituiti compilati 191 questionari relativi al servizio verso i centri (partecipazione pari al 91,8%) e 39 questionari relativi al servizio verso la Neuropsichiatria Infantile (partecipazione pari al 41,9%).

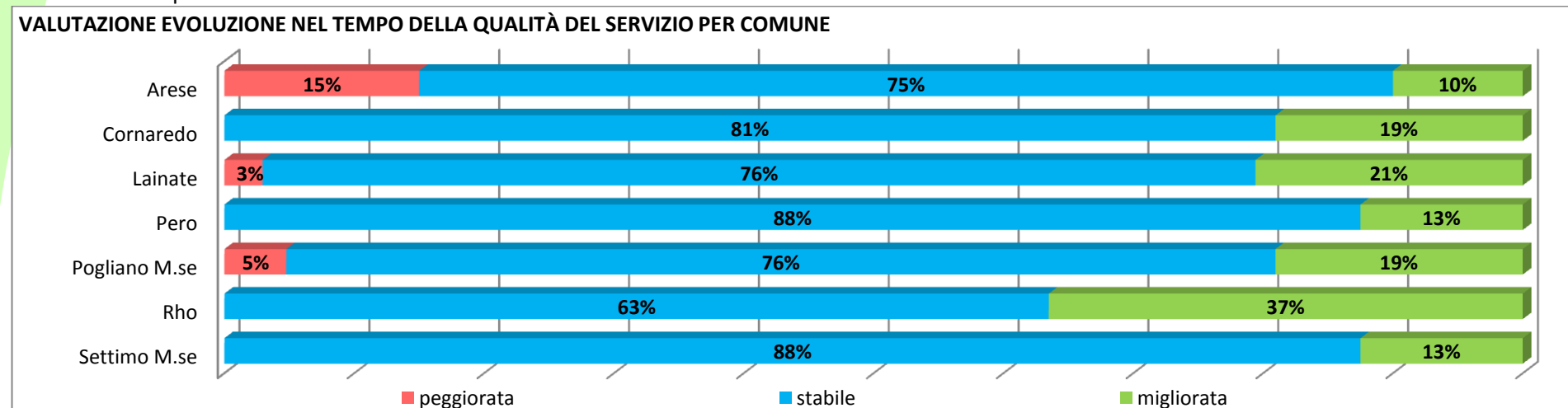
### Grado di soddisfazione complessiva - servizio di trasporto ai centri

I risultati generali positivi dell'indagine seguono la tendenza al continuo miglioramento, come già emerso anche nella ricerca dell'anno precedente. Il 23% degli utenti ritiene che l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio sia migliorata

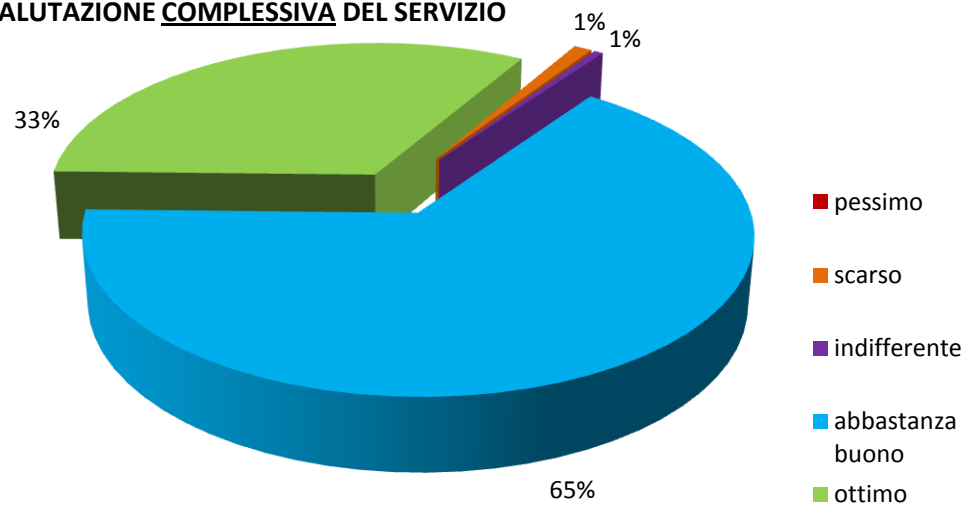


(erano il 21% per il 2010).

5 utenti hanno reputato che via stato un peggioramento e Sercop e le Cooperative che effettuano il trasporto hanno stabilito di confrontarsi per approfondire le osservazioni riportate.

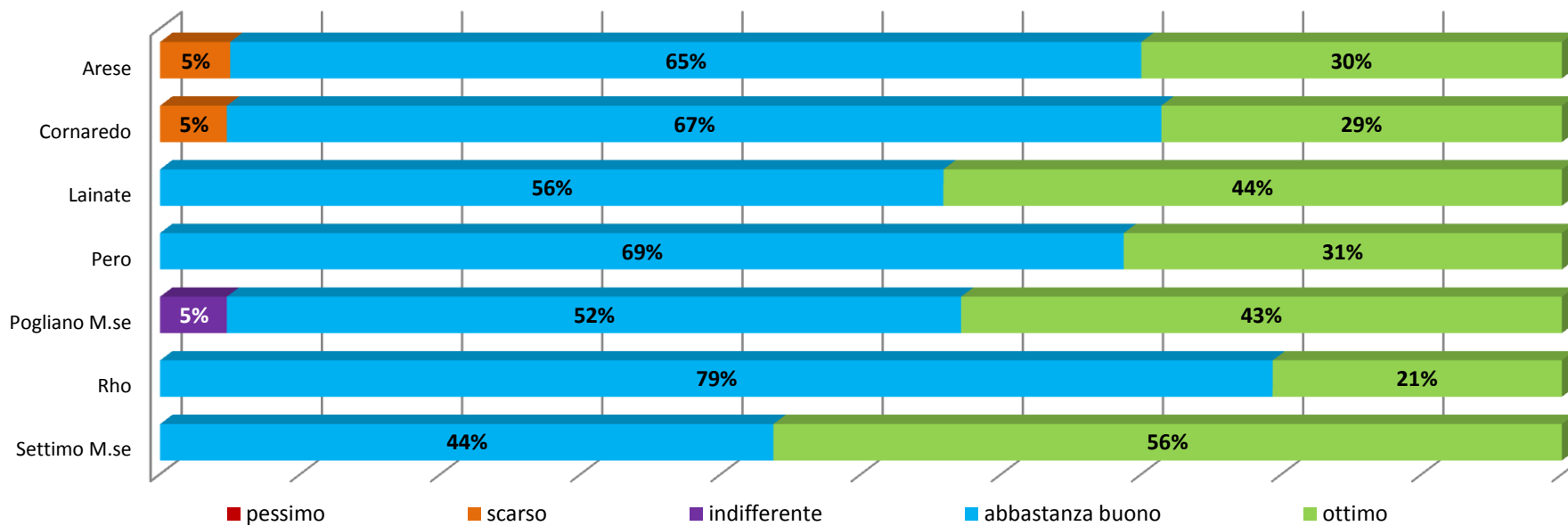


### VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



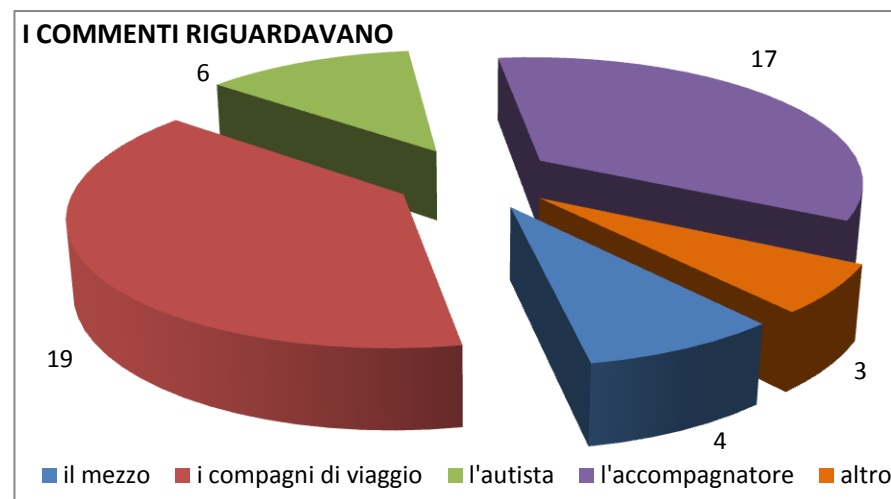
Nel complesso la valutazione è decisamente positiva, il 98% dell'utenza giudica favorevolmente il servizio; tale opinione può ritenersi consolidata in quanto la maggioranza degli utenti è in carico da tempo. Per il 2010 (questionario somministrato nel 2011) il 59% dei trasportati era in carico da più di 3 anni, nell'anno successivo tale dato è cresciuto al 62%, a dimostrazione della stabilizzazione dell'utenza nel servizio. I Comuni nei quali la valutazione è unicamente favorevole sono la maggioranza.

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PER COMUNE



### **Grado di soddisfazione complessiva - servizio di trasporto a/da UONPIA**

Per quel che riguarda questo tipo di servizi, mentre nello scorso anno l'86% degli utenti trasportati per terapie UONPIA era in carico da meno di 3 anni, ora questa quota è scesa al 59%. Pertanto aumenta anche la conoscenza del servizio di trasporto. Oltre il 69% dei minori ha raccontato a casa dell'esperienza del viaggio sui mezzi del servizio e di questi la percezione è positiva nell'81,5% dei casi.



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

Al servizio si accede tramite richiesta ai servizi sociali di base del Comune di residenza, secondo le modalità previste dall'ente territoriale. Queste, unitamente ai moduli di richiesta di iscrizione, sono disponibili nel sito web di Sercop alla pagina [www.sercop.it/trasportodisabili](http://www.sercop.it/trasportodisabili).

### ***BUONE PRASSI DI GESTIONE DEL 2011***

- rafforzamento del monitoraggio e controllo del servizio, con reportistica mensile ai Comuni sulle presenze/assenze della propria utenza, e rapporto entro le 48 ore nel caso di episodi rilevanti per il benessere dell'utenza che necessitino di un agire congiunto gestore/servizio sociale di base;
- rafforzamento dei rapporti di collaborazione e coordinamento con i centri di destinazione dei trasportati e gestione congiunta dei casi con criticità;
- supporto alle famiglie mediante certezza di punti di riferimento sempre reperibili;
- potenziamento di tratte prima poco frequentate, anche fuori Ambito, per soddisfare la mobilità dell'utenza – ad esempio è stata potenziata la tratta verso i centri di Parabiago specializzati nel trattamento della disabilità per la fascia d'età 0-18 anni;
- anticipazione del momento di valutazione della fattibilità materiale ed economica di un nuovo servizio a prima dell'inserimento dell'utente nel centro di destinazione al fine di favorire la programmazione economica del Comune inviante;
- somministrazione della modulistica unica e condivisa con le società erogatrici per l'analisi della qualità del servizio, elaborazione dei risultati raccolti e studio delle situazioni di bassa soddisfazione per cercare soluzioni di miglioramento del servizio;
- analisi di particolari situazioni e/o tipologie di trasporti effettuati per perseguire, in collaborazione con il Comune richiedente l'intervento, la razionalizzazione e normalizzazione dei percorsi anomali e interventi sulla qualità del servizio;
- diminuzione del costo dell'affidamento del servizio aggiudicato con gara d'appalto nel 2009 – tale diminuzione è stata meno che proporzionale in rapporto alla diminuzione dell'utenza in quanto vi sono delle rigidità di cui si è dovuto tener conto;
- continuità del personale operante sui mezzi.

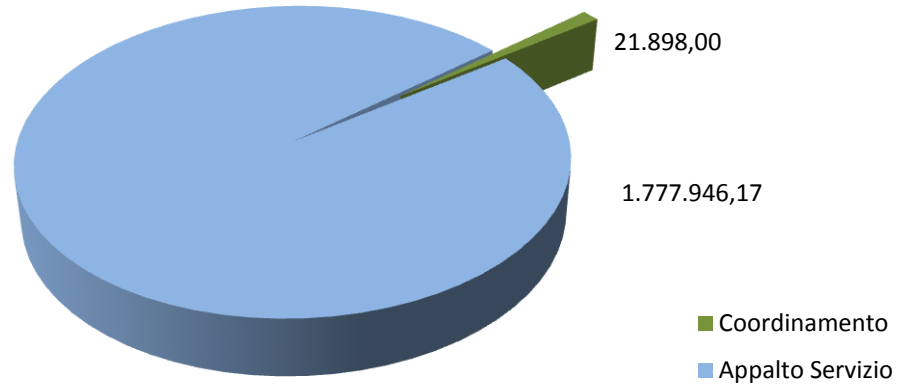
### I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO

RICAVI	2011		2010		2009	
Contributi Comuni <b>TOTALE</b>	<b>1.799.970,01</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.842.355,17</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.762.707,82</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>						
Coordinamento	21.898,00	1,22%	23.538,00	1,28%	22.341,15	1,3%
Costo servizio	1.777.946,17	98,78%	1.818.714,14	98,72%	1.740.366,67	98,7%
Logistica e costi esercizio	125,84	0,01%	103,03	0,01%	/	/
<b>TOTALE</b>	<b>1.799.970,01</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.842.355,17</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.762.707,82</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI PER COMUNE</b>						
Arese	155.877,40	8,66%	144.668,28	7,9%	165.518,26	9,4%
Cornaredo	213.476,44	11,86%	195.901,12	10,6%	197.423,28	11,2%
Lainate	359.454,01	19,97%	430.503,32	23,4%	386.033,01	21,9%
Pero	190.796,82	10,60%	212.855,88	11,6%	186.318,22	10,6%
Pogliano M.se	118.438,03	6,58%	110.943,06	6,0%	100.826,89	5,7%
Rho	611.989,80	34,00%	591.757,77	32,1%	534.100,47	30,3%
Settimo M.se	149.937,50	8,33%	155.725,73	8,5%	166.047,08	9,4%
Vanzago	/	/	/	/	26.440,62	1,5%
<b>TOTALE</b>	<b>1.799.970,01</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.842.355,17</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.762.707,82</b>	<b>100,0%</b>

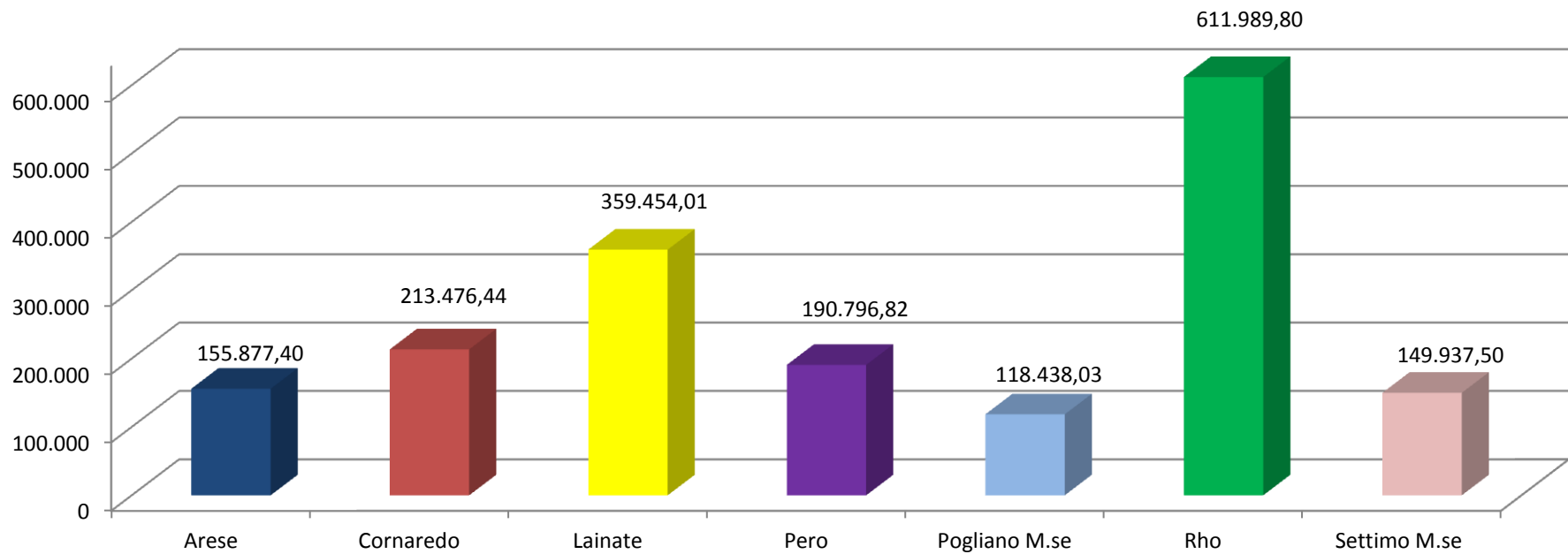
	2011	2010	2009
COSTO MEDIO PER UTENTE/ANNO	5.405	5.234	5.390



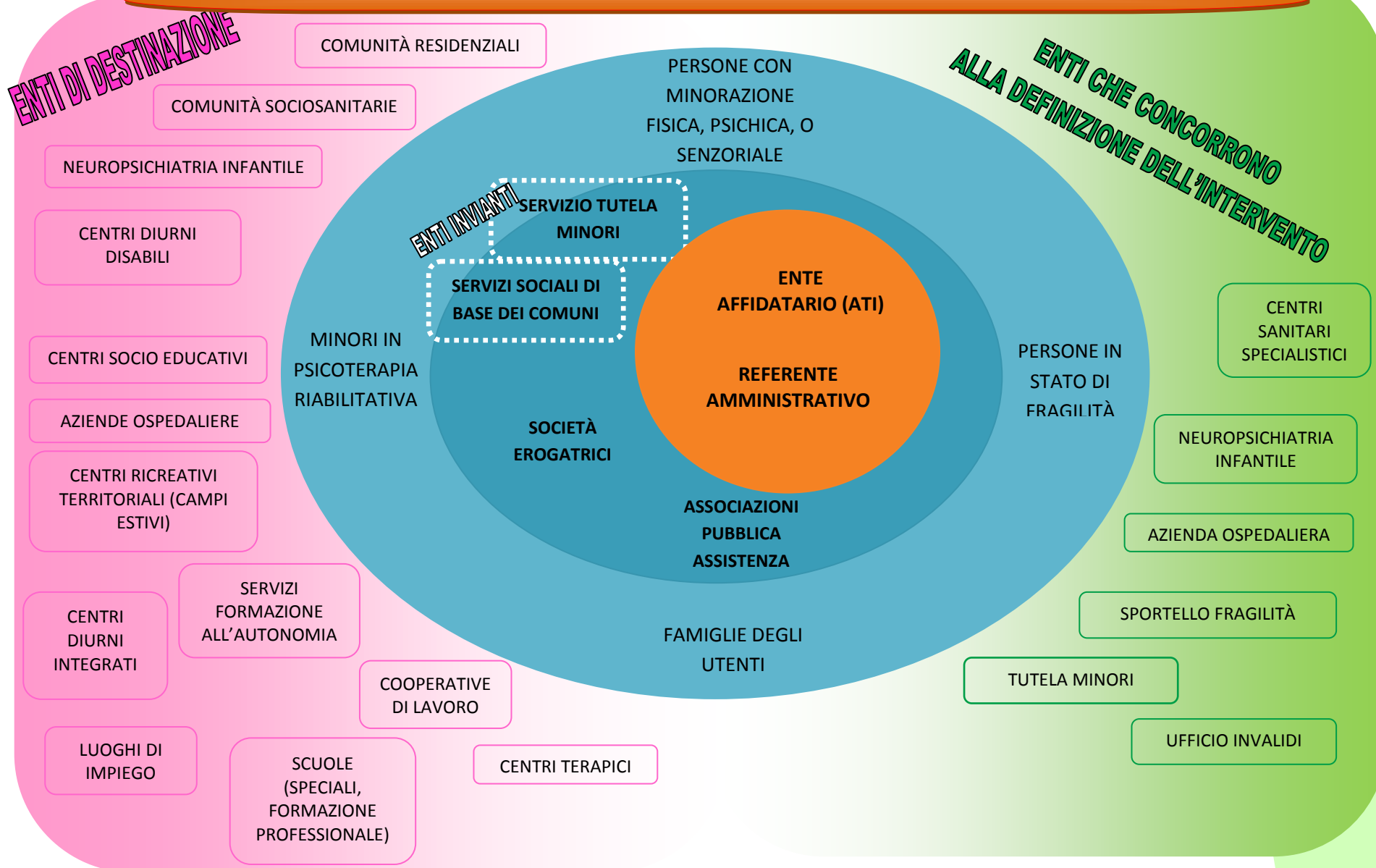
**Costo esercizio anno 2011 - Servizio Trasporto Disabili**



**Costo per Comune - anno 2011**



# MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TRASPORTO DISABILI



## **4.2.2 SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO**

### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

Il servizio promuove, attraverso lo strumento del lavoro, l'inclusione sociale di persone appartenenti alle categorie protette (invalidi civili e del lavoro, pazienti psichiatrici, persone con problemi di dipendenza, minori in difficoltà e comunque tutte quelle indicate dalla legge 68/99 e dalla legge 381/91); mira a conciliare le esigenze delle persone svantaggiate con quelle delle imprese, ponendosi come risorsa per tutte le realtà produttive che intendano attivare percorsi lavorativi. Promuove – attraverso progetti personalizzati e un approccio di tipo consulenziale – la creazione di sinergie virtuose che possano realizzare una reale integrazione socio lavorativa.

### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

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

### **IL PROCESSO DI LAVORO**

#### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

- esame di ogni segnalazione e valutazione operativa circa la fattibilità di un progetto individuale di integrazione sociale e lavorativa;
- valutazione attitudinale e stima delle capacità residue o potenziali delle persone in carico al servizio;
- inserimento della persona in azienda;
- inserimento finalizzato nel mondo lavorativo mediato dalle tecniche di tirocinio;
- inserimento finalizzato nel mondo lavorativo diretto (orientamento e sostegno);
- inserimento delle persone in percorsi di formazione e orientamento al lavoro;
- sostegno delle persone "svantaggiate" già occupate in fase di rigetto aziendale o di difficoltà personale;
- consulenza procedurale e normativa sia per le persone in stato di disagio che per le aziende e gli enti.

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO

### SEGNALAZIONE DA PARTE DEL SERVIZIO

la segnalazione avviene tramite l'invio di apposita scheda ed incontri di presentazione.

### VALUTAZIONE PSICOLOGICA E SOCIO EDUCATIVA

i colloqui con l'utente hanno lo scopo di raccogliere ulteriori e più specifiche informazioni sulla storia dell'utente e verificarne la reale motivazione e disponibilità ad un percorso di inserimento lavorativo. Questi colloqui vengono condotti secondo le metodologie dell'orientamento al lavoro e del counselling.

### INDIVIDUAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ LAVORATIVE

tramite la verifica della banca dati del servizio di inserimento lavorativo.

### CONFRONTO CON IL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE / IL SERVIZIO INVIANTE

viene presentato il profilo emerso dall'osservazione e condivisione dell'ipotesi operative.

### DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE

elaborazione del progetto in équipe e condivisione con utente/famiglia.

### REALIZZAZIONE DELL'INSERIMENTO IN TIROCINIO/BILANCIO SOCIALE

Stipula della convenzione/verifica avvenuta assunzione e avvio del monitoraggio.

### VERIFICA DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO

avviene in équipe con il servizio inviante. Vengono forniti aggiornamenti periodici.

### CONCLUSIONE DEL PROGETTO

Dimissione formale dell'utente dal servizio di inserimento lavorativo con mantenuta disponibilità ad interventi successivi.

### RAPORTO CON LE AZIENDE

Elaborazione di strategie per reperire nuove aziende disponibili alla collaborazione (marketing telefonico, invio di mail informative sul servizio, rapporto diretto "porta a porta" con le singole aziende di settori o comparti produttivi in cui si ipotizzano mansioni compatibili con le caratteristiche dei soggetti in carico al servizio, ecc.).

## MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è gestito attraverso affidamento esterno (gara europea) ad una ATI costituita fra Consorzio CoopeRho Società Cooperativa Sociale di Solidarietà (Capofila) – Rho e Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale – Busto Arsizio (VA).

Il referente amministrativo del servizio per Sercop è Laura Alessandri con funzioni di indirizzo e controllo con l'obiettivo di valutare in itinere la regolarità, la correttezza e l'efficacia del servizio.

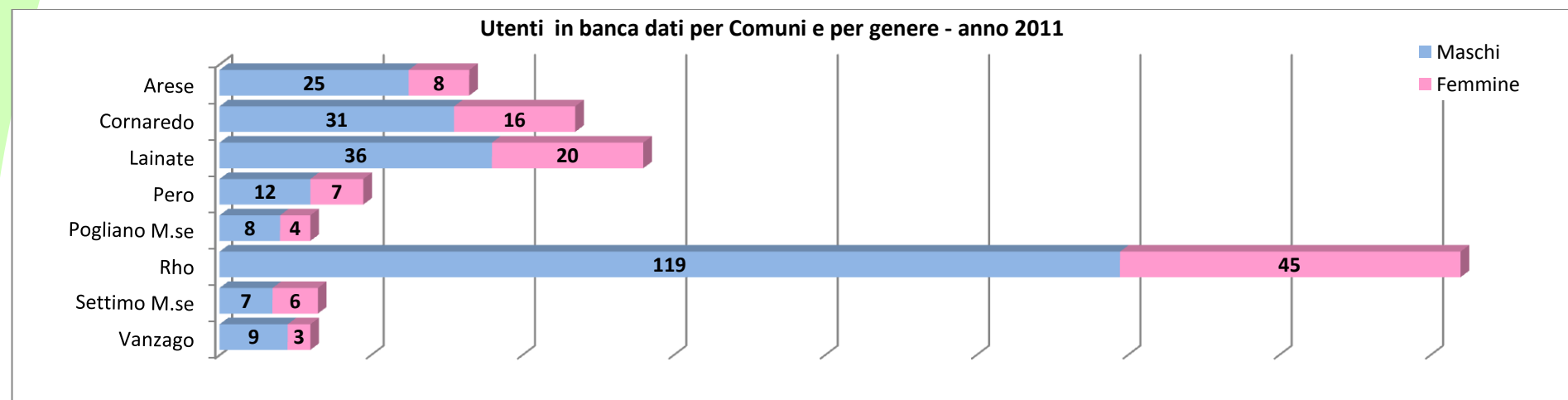
## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

**UTENTI IN BANCA DATI:** sono tutti gli utenti in carico al servizio, per i quali è stato fatto almeno un colloquio per valutare/ricercare il percorso più adatto. Include quindi sia gli utenti per i quali è stato avviato un percorso sia quelli in attesa di individuarlo.

**UTENTI CON PERCORSO ATTIVO:** sono gli utenti in carico per i quali è stato individuato ed attivato un percorso che può essere una borsa lavoro o un tirocinio oppure l'assunzione a tempo determinato o indeterminato. In alcuni casi si tratta di utenti per i quali il percorso è stato attivato prima del 2011 ma che prosegue nell'anno in oggetto.

**UTENTI IN BANCA DATI NEL 2011: PER COMUNE E GENERE (NB: Pregnana M.se non ha conferito la gestione del servizio)**

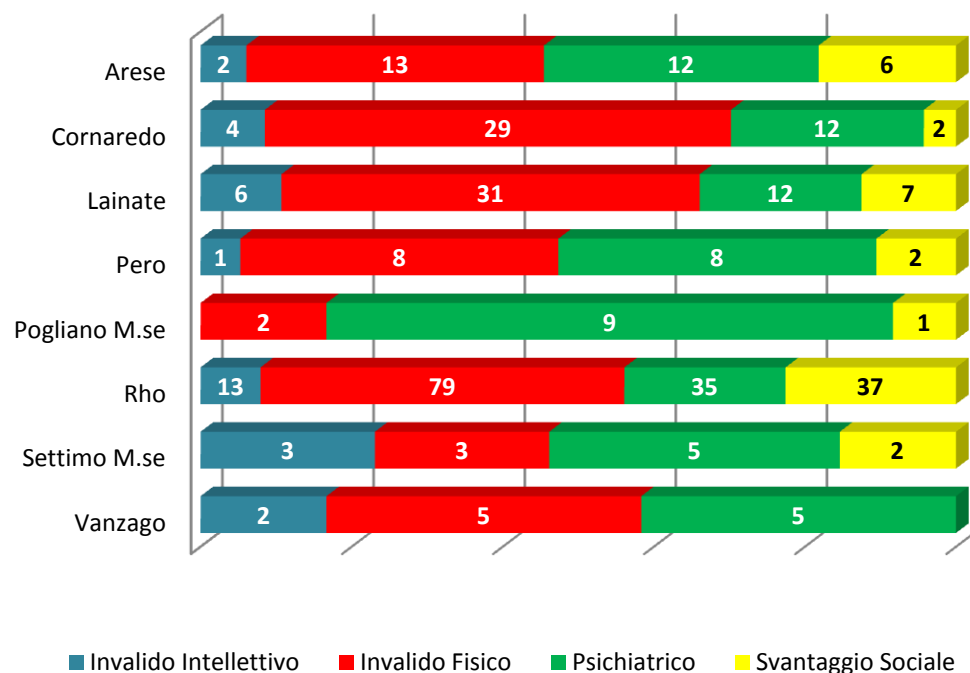
Comune	2011				2010				2009			
	N. utenti	%	Maschi	Femmine	N. utenti	%	Maschi	Femmine	N. utenti	%	Maschi	Femmine
Arese	33	9,3%	25	8	42	12,5%	29	13	40	12,7%	30	10
Cornaredo	47	13,2%	31	16	46	13,6%	29	17	42	13,3%	24	18
Lainate	56	15,7%	36	20	67	19,9%	44	23	67	21,3%	43	24
Pero	19	5,3%	12	7	9	2,7%	8	1	7	2,2%	7	0
Pogliano M.se	12	3,4%	8	4	7	2,1%	5	2	7	2,2%	4	3
Rho	164	46,1%	119	45	132	39,2%	88	44	118	37,5%	77	41
Settimo M.se	13	3,7%	7	6	13	3,9%	8	5	12	3,8%	7	5
Vanzago	12	3,4%	9	3	21	6,2%	15	6	22	7,0%	14	8
<b>TOTALE</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>	<b>247</b>	<b>109</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>111</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>	<b>206</b>	<b>109</b>



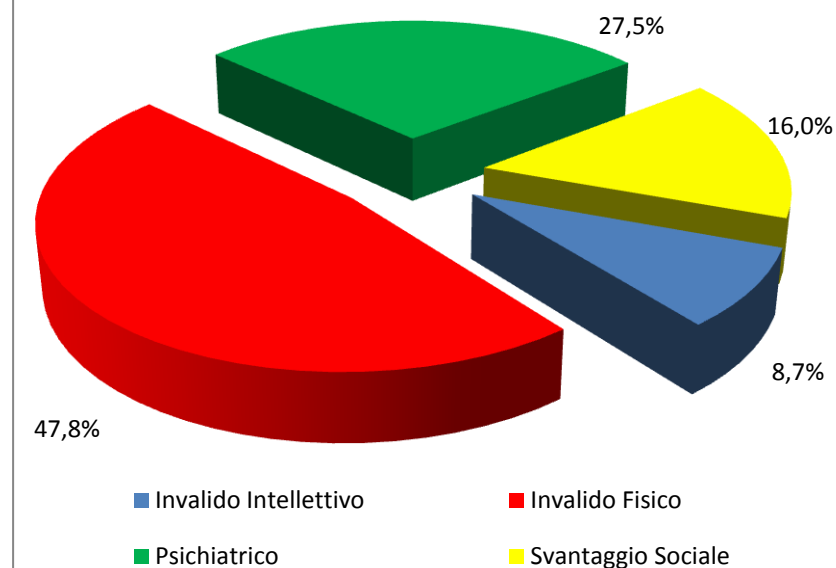
### La tipologia di utenza in banca dati

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE				
	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10	'09	'11	'10
<b>Invalido Intellettivo</b>	2	3	1	4	3	3	6	7	0	1	0	0	0	0	0	13	7	6	3	1	0	2	2	0	<b>31</b>	23	10		
<b>Invalido Fisico</b>	13	20	19	29	30	26	31	32	42	8	3	2	2	1	1	79	62	65	3	5	6	5	10	15	<b>170</b>	163	176		
<b>Psichiatrico</b>	12	14	15	12	11	10	12	17	15	8	4	5	9	5	5	35	41	32	5	4	3	5	9	6	<b>98</b>	105	91		
<b>Svantaggio Sociale</b>	6	5	5	2	2	3	7	11	10	2	2	0	1	1	1	37	22	15	2	3	3	0	0	1	<b>57</b>	46	38		
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>164</b>	<b>132</b>	<b>118</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>356</b>	<b>337</b>	<b>315</b>		

Tipologia di utenza in banca dati: confronto fra Comuni - anno 2011



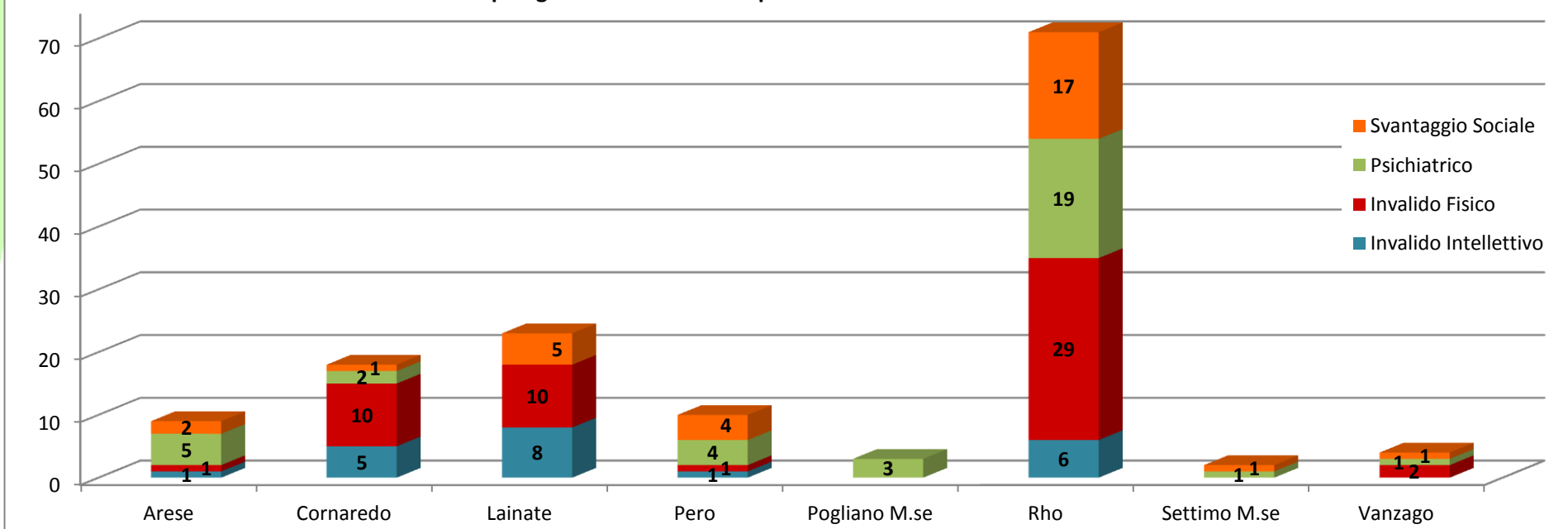
Tipologia di utenza in banca dati - anno 2011



### UTENTI CON PERCORSO ATTIVO NEL 2011: PER COMUNE E TIPOLOGIA

Comune	2011					2010					2009				
	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantag. Sociale	TOT	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantag. Sociale	TOT	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantag. Sociale	TOT
Arese	1	1	5	2	9	3	4	6	5	18	4	1	2	2	9
Cornaredo	5	10	2	1	18	1	5	1	3	10	9	1	6	1	17
Lainate	8	10	0	5	23	10	7	3	1	21	14	1	4	2	21
Pero	1	1	4	4	10	0	1	0	2	3	2	0	1	0	3
Pogliano M.se	0	0	3	0	3	0	0	1	0	1	1	0	3	0	4
Rho	6	29	19	17	71	6	27	23	9	65	9	7	10	5	31
Settimo M.se	0	0	1	1	2	0	0	1	1	2	1	0	0	1	2
Vanzago	0	2	1	1	4	0	4	3	1	8	4	0	2	0	6
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>128</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>93</b>

Tipologia di utenza in carico per Comune - anno 2011



**UTENTI CON PERCORSO ATTIVO NEL 2011: PER COMUNE E FASCE D'ETÀ**

Comune	2011					2010					2009				
	14-18	19-25	26-45	46-64	TOT	14-18	19-25	26-45	46-64	TOT	14-18	19-25	26-45	46-64	TOT
Arese	0	2	6	1	9	0	1	13	4	18	1	2	3	3	9
Cornaredo	0	4	9	5	18	0	2	1	7	10	1	1	9	6	17
Lainate	2	8	9	4	23	0	10	7	4	21	1	3	7	10	21
Pero	0	3	6	1	10	0	3	0	0	3	0	1	1	1	3
Pogliano M.se	0	0	3	0	3	0	0	1	0	1	0	0	4	0	4
Rho	1	8	42	20	71	1	12	33	19	65	2	5	14	10	31
Settimo M.se	0	0	1	1	2	0	0	2	0	2	0	0	1	1	2
Vanzago	0	0	2	2	4	0	0	4	4	8	0	1	3	2	6
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>78</b>	<b>34</b>	<b>140</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>61</b>	<b>38</b>	<b>128</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>93</b>

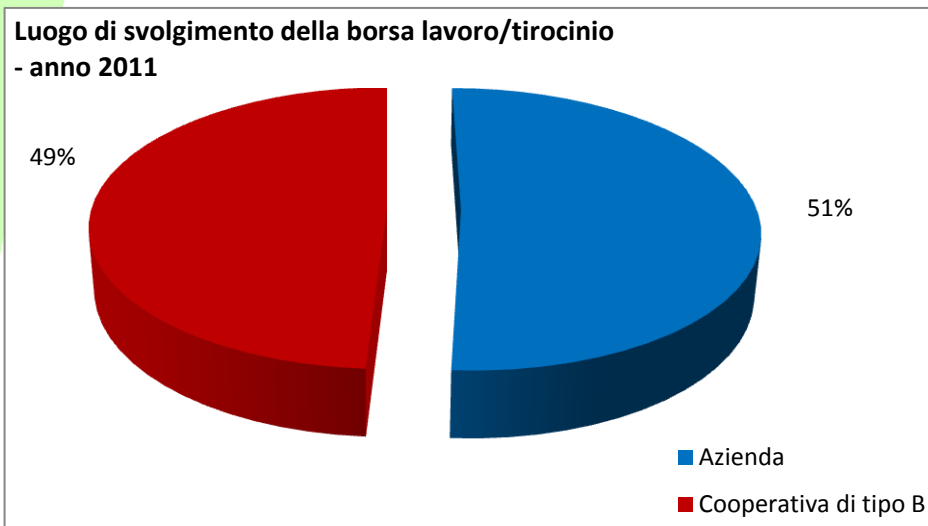
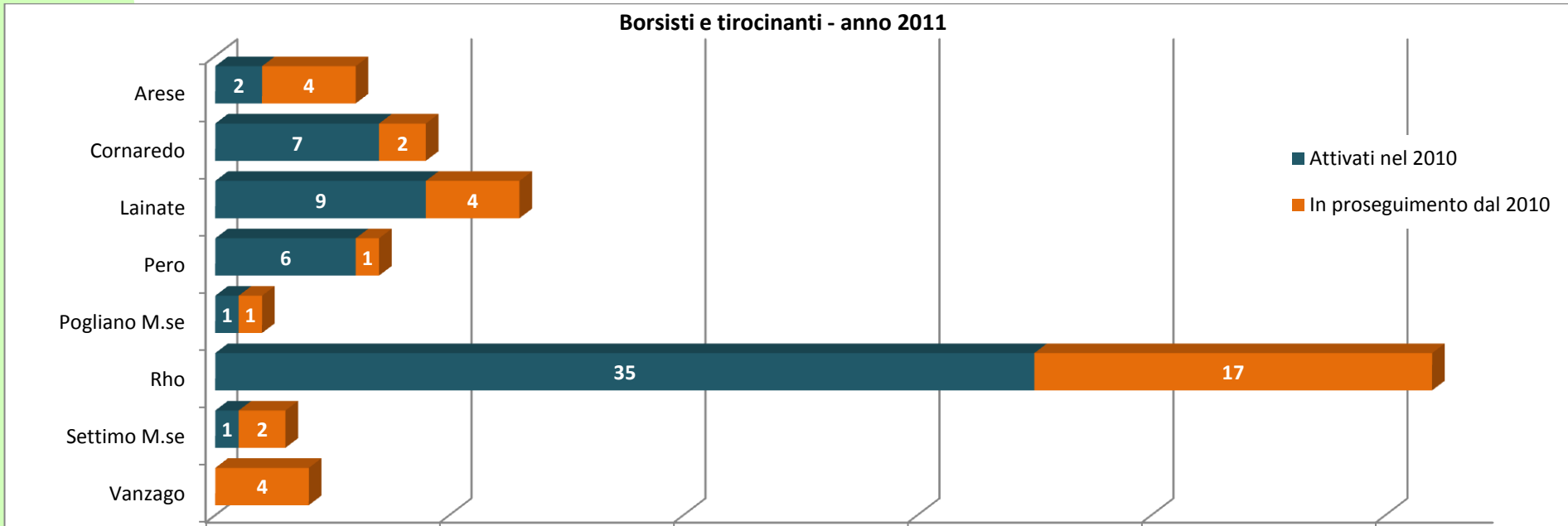
**LE BORSE LAVORO E I TIROCINI LAVORATIVI**

Comune	2011		
	Utenti con borsa lavoro o tirocinio attivo	Di cui: con percorso in continuità dal 2010	Mesi di borsa lavoro / tirocinio erogati
Arese	6	4	36
Cornaredo	9	2	28
Lainate	13	4	49
Pero	7	1	19
Pogliano M.se	2	1	6
Rho	52	17	221
Settimo M.se	3	2	10
Vanzago	4	4	30
<b>TOTALE</b>	<b>96</b>	<b>35</b>	<b>399</b>

2010	
Utenti con borsa lavoro o tirocinio attivo	Mesi di borsa lavoro / tirocinio erogati
12	46
4	37
11	76
2	9
3	17
34	179
2	17
7	31
<b>75</b>	<b>411</b>

2009	
Utenti con borsa lavoro o tirocinio attivo	Mesi di borsa lavoro / tirocinio erogati
7	27
7	25
10	65
2	4
3	16
37	126
3	14
4	26
<b>73</b>	<b>300</b>





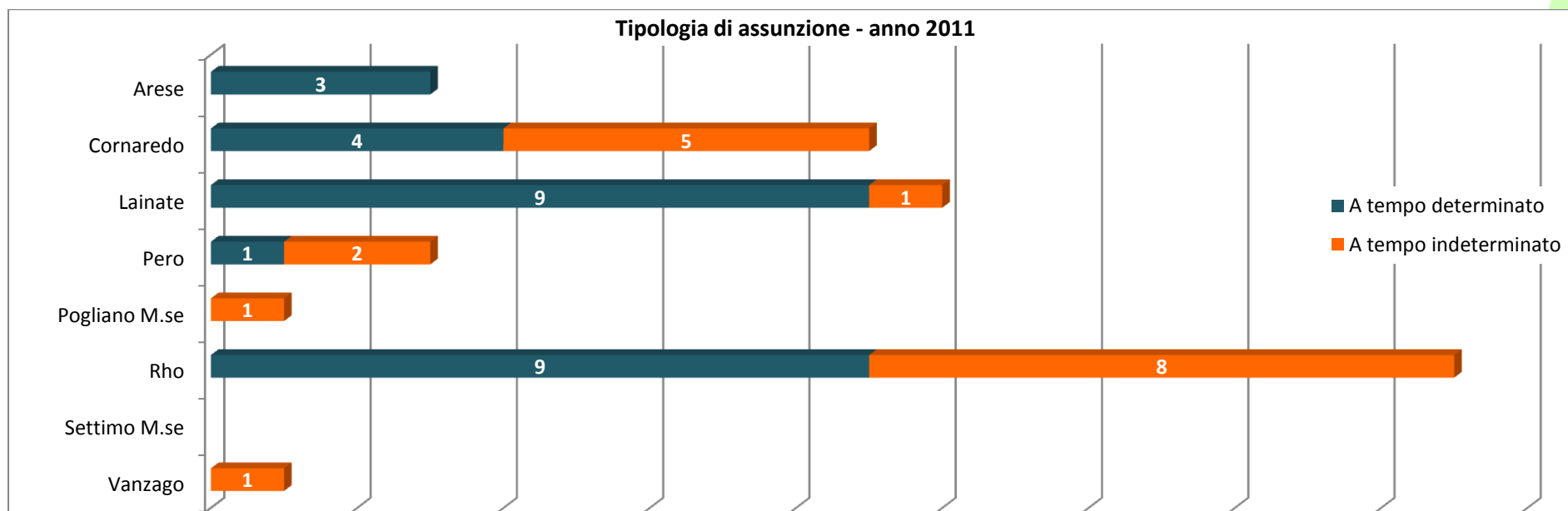
Rispetto al 2010 aumenta il peso delle borse lavoro svolte in azienda rispetto a quelle svolte in cooperativa. Si passa infatti dal 34% delle borse lavoro in azienda del 2010 al 51% del 2011.

### INSERIMENTI LAVORATIVI: ASSUNZIONI

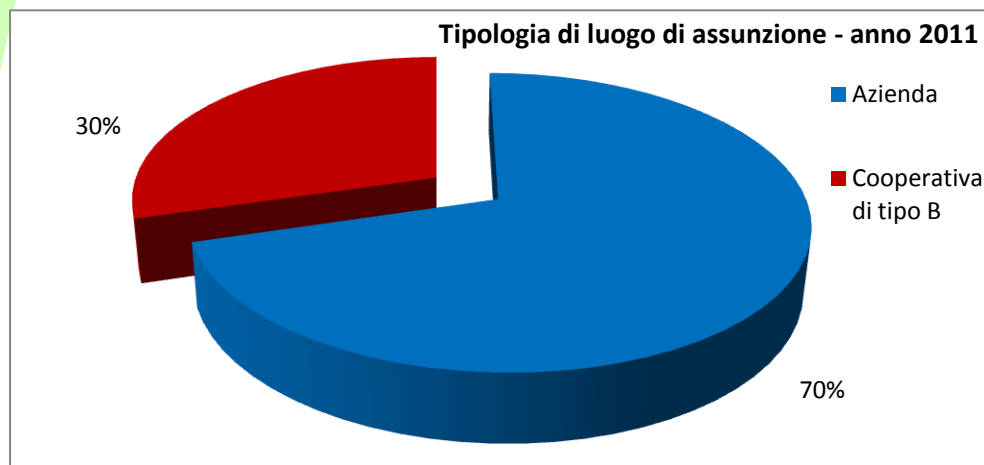
Comune	2011		
	A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE
Arese	3	0	3
Cornaredo	4	5	9
Lainate	9	1	10
Pero	1	2	3
Pogliano M.se	0	1	1
Rho	9	8	17
Settimo M.se	0	0	0
Vanzago	0	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>44</b>

2010		
A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE
1	3	4
2	2	4
1	5	6
0	1	1
0	0	0
4	12	16
0	0	0
1	2	3
9	25	34

2009		
A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE
2	1	3
3	3	6
3	3	6
0	1	1
0	1	1
11	10	21
1	0	1
1	3	4
21	22	43



<b>RUOLI RICOPERTI</b>	<b>RAGIONE SOCIALE ; ATTIVITÀ</b>	<b>ASSUNTI</b>
accompagnatore trasporto H	Coop Il Grappolo-Trasporto disabili	1
addetto archivio – telemedicines	Medical Air-Home care	1
addetto bar	Coop Rutamata-Ristorazione	1
addetto call center	Società Marketing-Raccolta dati	1
addetto piattaforma ecologica	Coop. Spazio Aperto-Multiservizi	1
addetto pulizie	Coop Agrifoglio-Multiservizi ; Coop Il Portico-Pulizie ; Hotel fiera Rho-Turismo ; Impresa di pulizie-Pulizie ; Mc Donald’s-Ristorazione ; Pegaso-Pulizie ; Professional Cleaning-Pulizie ; Coop Futura-Multiservizi	9
addetto reception	Green Line-Fitness ; Hotel Milani-Turismo	2
addetto sorveglianza	Europe investigazione-Investigazioni	1
aiuto panettiere	Panificio-Produzione –vendita alimentare	1
cassiere	Peck-Gastronomia	1
commesso	Yves Rocher-Cosmesi ; Zeta-Vendita calzature ; Prenatal-Vendita prodotti per l'infanzia	3
custode	Amsa-Raccolta rifiuti ; Coop Il Corniolo-Multiservizi	2
help desk	Bwin-Intrattenimento e spettacolo	1
imballatore	Italfarm-Farmaceutica	1
impiegato	A.d.s. Italia-Metalmeccanico ; Coop Il Corniolo-Multiservizi ; Humana-Raccolta abiti usati ; Seucer-Ascensori	4
magazziniere	ADS Assembla Data System-Informatico ; Easy Cup-Intrattenimento e spettacolo	2
manutenzione ordinaria	AD Produzione-Informatico	1
manutenzione verde	Coop Futura-Multiservizi ; Gesem-Gestione servizi Municipali	2
operaio generico	Compagnia dei dolci-Produzione alimentare ; Coop Emporio dei servizi-Multiservizi ; Coop Nazaret-Multiservizi ; CSLS-Assemblaggio ; Fratelli Bitto-Produzione capi in pelle ; Lobo-Metalmeccanico ; Tecnomagnete-Metalmeccanico	8
venditore	Penny Market-GDO	1
<b>TOTALE degli ASSUNTI nel 2011</b>		<b>44</b>



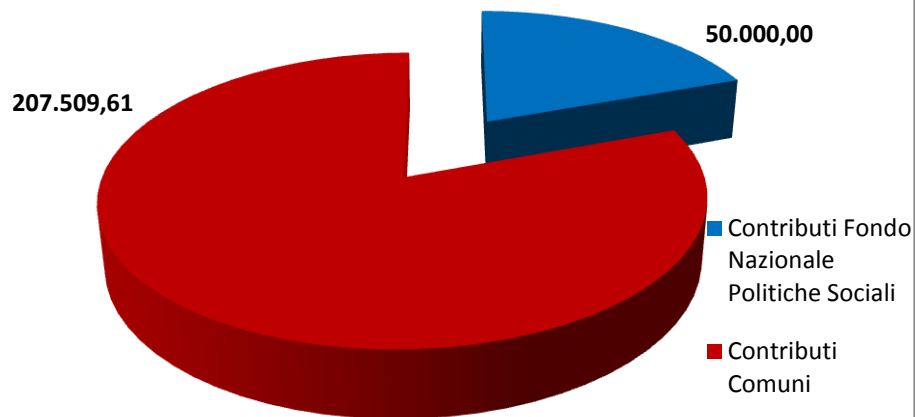
## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

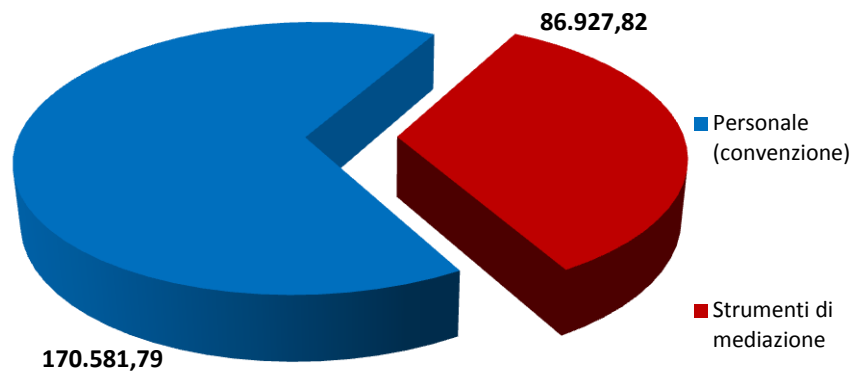
### I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO

		2011		2010		2009	
<b>RICAVI</b>	Contributi Fondo Sociale Regionale			59.850,41	21,7%	69.522,79	27,7%
	Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	50.000,00	19,4%				
	Contributi Comuni	207.509,61	80,6%	215.700,94	78,3%	181.478,77	72,3%
	<b>TOTALE</b>	<b>257.509,61</b>	<b>100,0%</b>	<b>275.551,35</b>	<b>100,0%</b>	<b>251.001,56</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>	Personale (convenzione)	170.581,79	66,2%	175.020,46	63,5%	176.375,20	70,3%
	Strumenti di mediazione	86.927,82	33,8%	99.062,89	36,0%	69.626,36	27,7%
	Locazioni e costi d'esercizio			1.468,00	0,5%	5.000,00	2,0%
	<b>TOTALE</b>	<b>257.509,61</b>	<b>100,0%</b>	<b>275.551,35</b>	<b>100,0%</b>	<b>251.001,56</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI PER COMUNE</b>	Arese	19.847,96	9,56%	27.943,46	13,0%	19.646,91	10,8%
	Cornaredo	21.129,46	10,18%	20.622,55	9,6%	19.959,22	11,0%
	Lainate	28.848,81	13,90%	34.593,20	16,0%	32.363,21	17,8%
	Pero	12.849,98	6,19%	8.874,82	4,1%	7.887,60	4,3%
	Pogliano M.se	6.725,15	3,24%	9.734,19	4,5%	9.324,04	5,1%
	Rho	92.893,68	44,77%	83.893,99	38,9%	64.597,15	35,6%
	Settimo M.se	13.833,45	6,67%	14.914,51	6,9%	15.971,14	8,8%
	Vanzago	11.381,13	5,48%	15.124,22	7,0%	11.729,49	6,5%
	<b>TOTALE</b>	<b>207.509,61</b>	<b>100,0%</b>	<b>215.700,94</b>	<b>100,0%</b>	<b>181.478,77</b>	<b>100,0%</b>

Ricavi - anno 2011



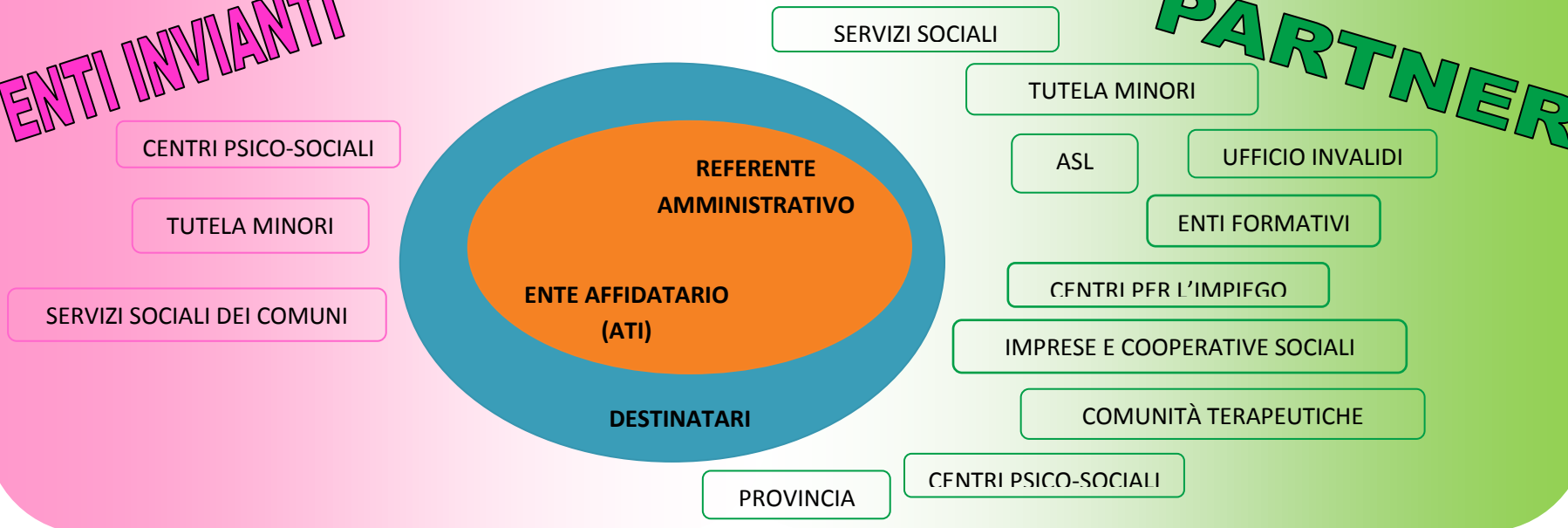
Costi - anno 2011



**PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO**

**ENTI INVIANTI**

**PARTNER**



### **4.2.3 ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA E CENTRI SOCIO EDUCATIVI**

#### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

Il centro socio educativo (CSE) e il servizio formazione autonomia (SFA) sono servizi diurni che accolgono persone in situazione di disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

I centri offrono interventi socio educativi mirati e personalizzati, articolati in un progetto educativo individualizzato (P.E.I.) per ogni ospite disabile. Gli interventi socio educativi o socio animativi, a seconda del grado di autonomia dell'utente, sono finalizzati:

- alla autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento del livello culturale;
- propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.

L'accreditamento dei servizi intende garantire l'elevazione e il mantenimento di livelli di qualità del servizio omogenei sul territorio, consentendo la libera scelta dei fruitori tra le diverse strutture accreditate.

L'ottica nel quale l'Ambito si è mossa è stata quella di promuovere un processo virtuoso di innalzamento del livello qualitativo degli interventi di sistema, rispondendo contestualmente in modo articolato al bisogno espresso dalle famiglie dei disabili. Tale innalzamento si è raggiunto attraverso la definizione di requisiti di accreditamento unici per l'intero Ambito che garantissero un livello di erogazione del servizio omogeneo per tutti gli utenti.

La definizione dei requisiti di accreditamento è stato frutto di competenze eterogenee dell'Ambito (dai rappresentanti degli enti gestori dei centri ai responsabili comunali) che hanno dato luogo all'istituzione di un tavolo di confronto sulle funzioni di monitoraggio e delle buone prassi.

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

In particolare ci si propone di:

- garantire un accesso a parità di condizioni per tutti gli utenti dell'Ambito;
- garantire il benessere dell'utente a seguito dell'identificazione dei requisiti di accreditamento, volti a definire standard qualitativi sull'erogazione del servizio;
- perseguire una programmazione ed un controllo efficace del servizio attraverso la condivisione fra i Comuni, Sercop e gli enti gestori, delle informazioni a disposizione nonché attraverso la loro strutturazione e utilizzo sistematico;
- sviluppare del servizio mediante definizione di criteri di qualità/accreditamento che gli enti erogatori dovranno garantire agli utenti;
- permettere la libera scelta degli utenti tra unità di offerta accreditate che vengono selezionate in base ai suddetti criteri e vigilati;
- ricercare, con i Comuni invianti e le società erogatrici, maggiore efficienza, senza diminuire l'efficacia e la qualità del servizio, offrendo la possibilità di servire un maggior numero di utenti a parità di risorse.

## **IL PROCESSO DI LAVORO**

### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:

- raccoglie dai Comuni invianti le richieste di inserimento degli utenti presso le strutture accreditate;
- gestisce insieme alle strutture accreditate le richieste pervenute e attiva il servizio;
- concorda con le strutture accreditate le eventuali modifiche sulla frequenza o sui moduli dell'utente,
- supporta le famiglie degli utenti fornendo informazioni sul servizio;
- garantisce e vigila sulla qualità del servizio offerto;
- supporta programmazione e controllo degli utenti per conto dei Comuni del Rhodense.

### **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Le attività collegate all'accreditamento e la funzione di programmazione e controllo sono gestite tramite una figura amministrativa che svolge funzioni di coordinamento fra i Comuni e strutture accreditate, sotto la supervisione della Direzione dell'Azienda Speciale.

Organico: Annamaria Di Bartolo (impiegata amministrativa - dipendente), 25 anni.

Sede: via Beatrice d'Este 28 – Rho, sede operativa di Sercop.

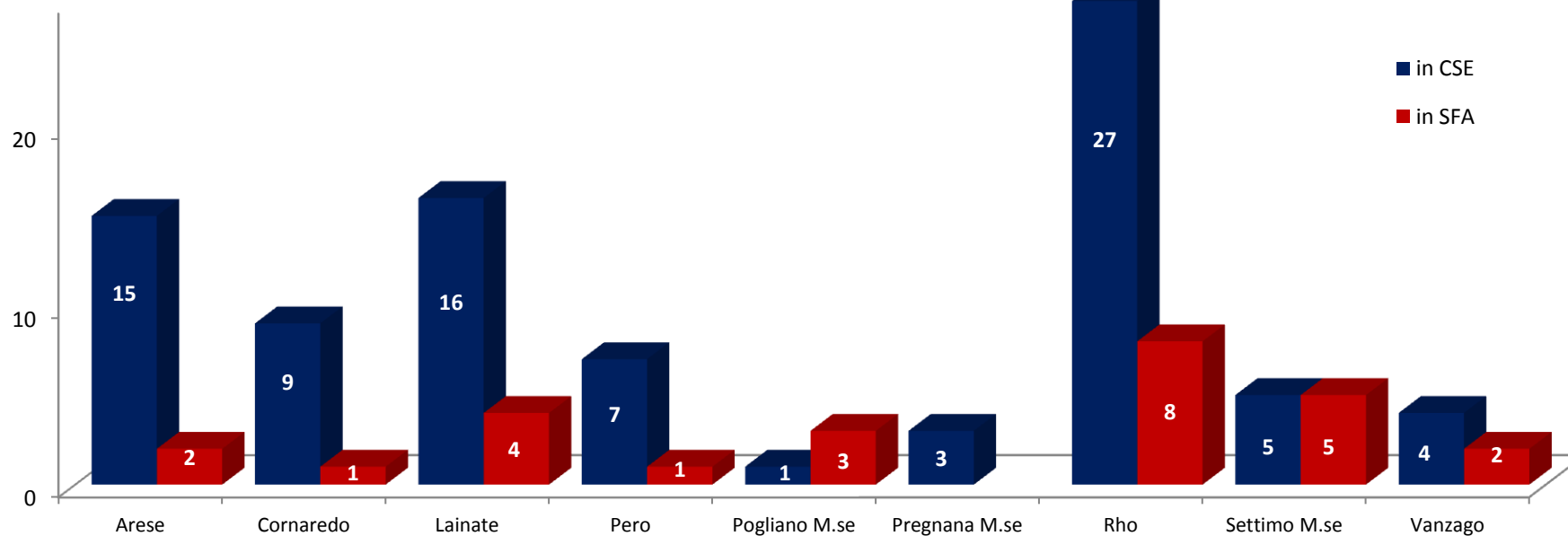
Il servizio è svolto dalle strutture accreditate dall'Ambito.

### **L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI**

Al 31 dicembre 2011 il volume di utenza soddisfatto, riportato nelle tabelle sottostanti, è di 28 unità in più rispetto al dicembre precedente in quanto sono stati trasferiti alla gestione di Sercop anche alcuni utenti frequentanti strutture fuori Ambito (8 utenti complessivamente: 4 in CSE e 2 in SFA). L'innalzamento dei casi in carico investe esclusivamente utenti inseriti in centro socio educativi (CSE), mentre rimangono stabili gli utenti in carico nelle strutture di formazione all'autonomia (SFA).

COMUNE	31/12/2011			31/12/2010		
	Utenti in CSE	Utenti in SFA	TOT utenti in carico	Utenti in CSE	Utenti in SFA	TOT utenti in carico
Arese	15	2	17	13	3	16
Cornaredo	9	1	10	10	1	11
Lainate	16	4	20	14	2	16
Pero	7	1	8	5	3	8
Pogliano M.se	1	3	4	0	4	4
Pregnana M.se	3	0	3	1	0	1
Rho	27	8	35	23	7	30
Settimo M.se	5	5	10	1	5	6
Vanzago	4	2	6	4	0	4
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>26</b>	<b>113</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>96</b>

Utenti in carico al 31/12/11





## UTENTI IN CARICO: SUDDIVISIONE PER STRUTTURE ACCREDITATE E TIPOLOGIA DI FREQUENZA

Il processo ha portato all'accREDITAMENTO di 9 strutture che complessivamente hanno un'offerta pari a 154 posti:

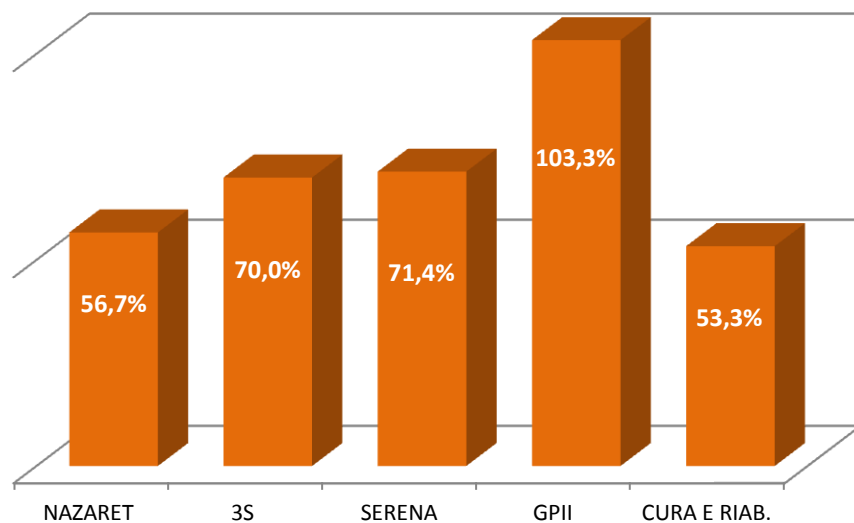
STRUTTURA ACCREDITATA	
NOME	SEDE
Coop. Soc. NAZARET ONLUS	Arese
Coop. Soc. 3S ONLUS	Lainate
Coop. Soc. SERENA ONLUS	Lainate
Coop. Soc. GPII ONLUS	Pregnana M.se
Coop. Sociale CURA E RIABILITAZIONE	Vanzago
<b>TOTALE</b>	

per CSE	
POSTI AUTORIZZATI	UTENTI CON ACCREDITAMENTO
30	17
30	21
14	10
30	31
15	8
<b>119</b>	<b>87</b>

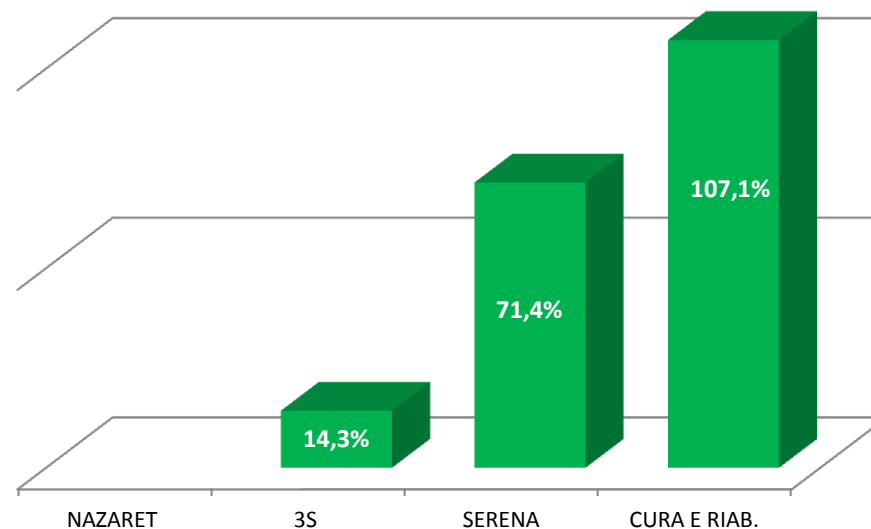
per SFA	
POSTI AUTORIZZATI	UTENTI CON ACCREDITAMENTO
7	0
7	1
14	10
/	/
14	15
<b>42</b>	<b>26</b>

**NB:** è ammessa una limitata tolleranza che permette di accogliere utenti in più rispetto ai posti autorizzati

CSE: % di posti utilizzati sui disponibili - anno 2011



SFA: % di posti utilizzati sui disponibili - anno 2011



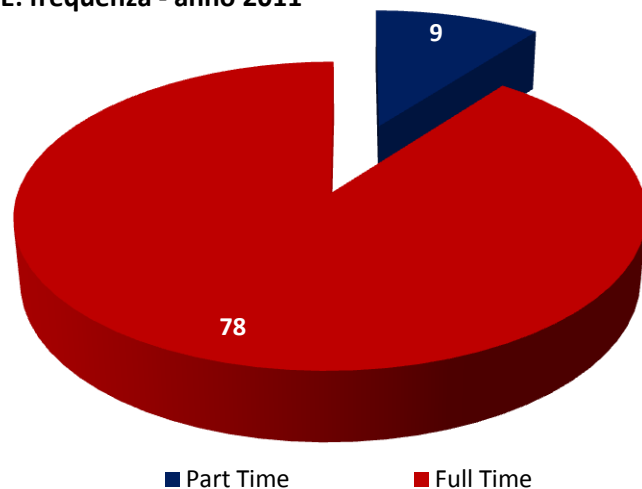
di seguito elencate, evidenziando gli utenti in carico suddivisi per tipologia di frequenza:

STRUTTURA ACCREDITATA	
NOME	SEDE
Coop. Soc. NAZARET ONLUS	Arese
Coop. Soc. 3S ONLUS	Lainate
Coop. Soc. SERENA ONLUS	Lainate
Coop. Soc. GPII ONLUS	Pregnana M.se
Coop. Sociale CURA E RIABILITAZIONE	Vanzago
<b>TOTALE</b>	

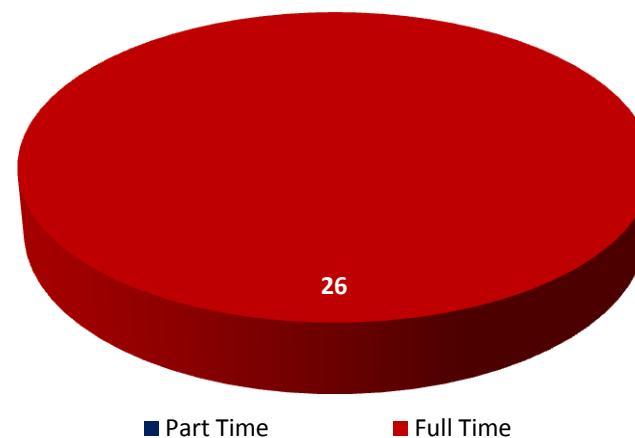
per CSE		
FREQUENZA	UTENTI	GIORNATE DI PRESENZA NEL 2011
Part Time	2	296
Full Time	15	3.714
Part Time	4	705
Full Time	17	3.150
Part Time	1	235
Full Time	9	1.970
Part Time	1	1.003
Full Time	30	5.827
Part Time	1	147
Full Time	7	504
	<b>87</b>	<b>17.551</b>

per SFA		
FREQUENZA	UTENTI	GIORNATE DI PRESENZA NEL 2011
Part Time	0	0
Full Time	0	0
Part Time	0	0
Full Time	1	470
Part Time	0	0
Full Time	10	1.650
/	/	/
/	/	/
Part Time	0	0
Full Time	15	2.519
	<b>26</b>	<b>4.639</b>

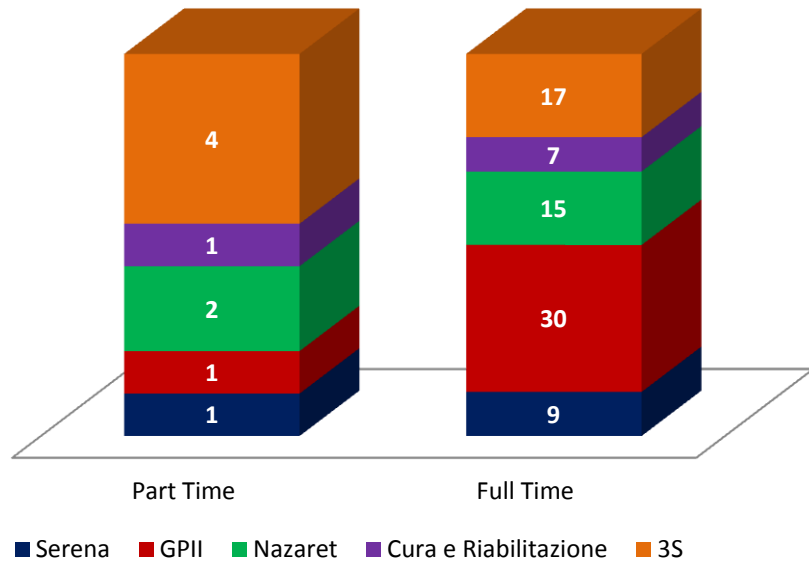
CSE: frequenza - anno 2011



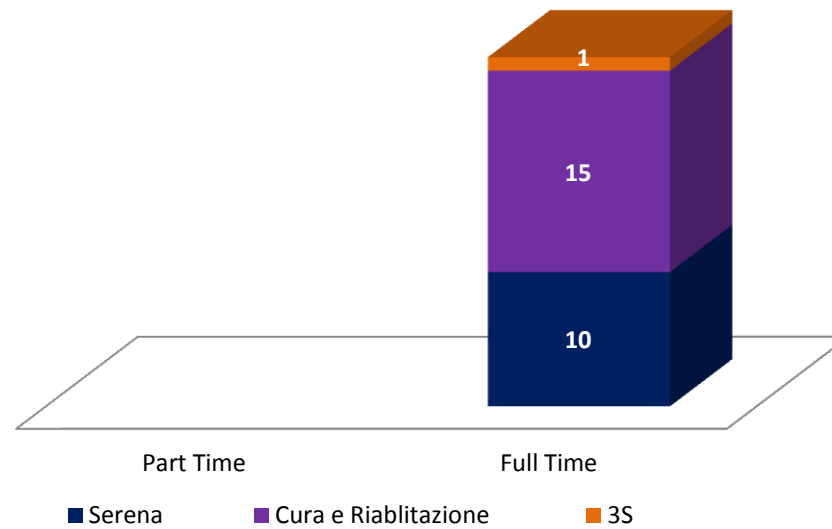
SFA: frequenza - anno 2011



Tipologia frequenza utenti in carico - CSE - anno 2011



Tipologia frequenza utenti in carico - SFA - anno 2011

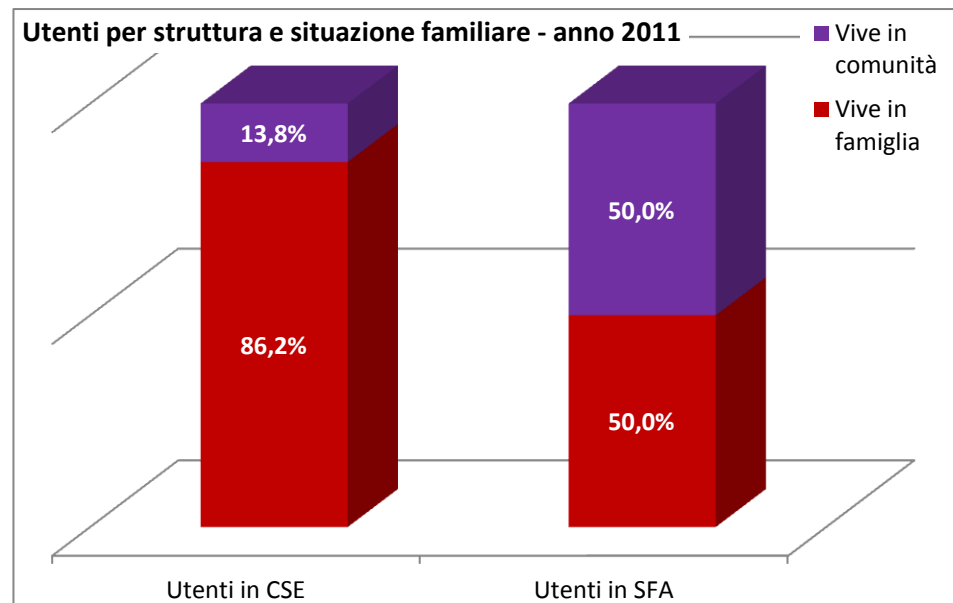


UTENZA PER TIPOLOGIA DI STRUTTURA E FASCE D'ETÀ

Comune	2011 - UTENTI IN CSE				
	14-18	19-25	26-35	>35	TOT
Arese		3	7	5	15
Cornaredo	1	1	5	2	9
Lainate	2	3	4	7	16
Pero		1	4	2	7
Pogliano M.se			1		1
Pregnana M.se		2	1		3
Rho		9	7	11	27
Settimo M.se		3	2		5
Vanzago			1	3	4
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>87</b>

2011 - UTENTI IN SFA				
14-18	19-25	26-35	>35	TOT
	1	1		2
1				1
	1	2	1	4
	1			1
	1	1	1	3
				0
	7		1	8
		4	1	5
2				2
<b>3</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>26</b>

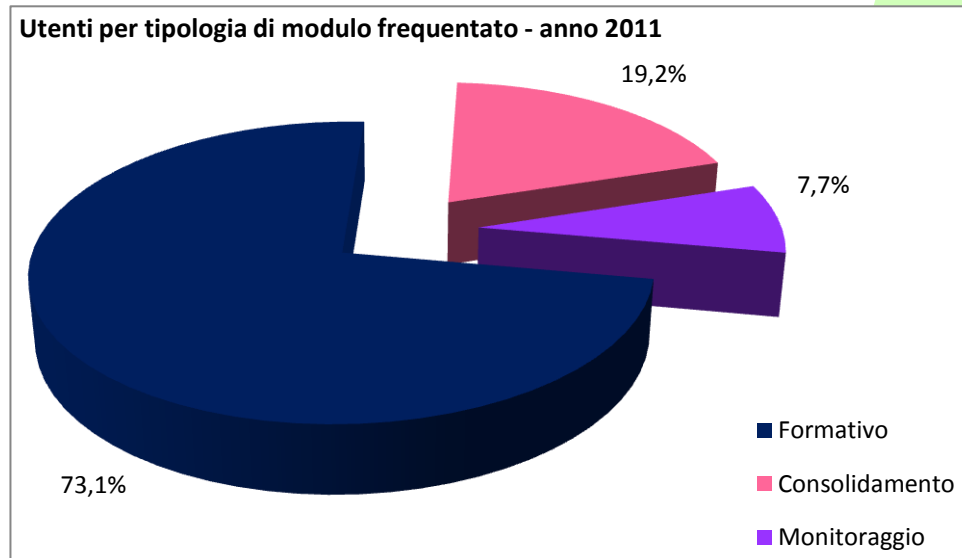
Comune	UTENTI IN CSE		UTENTI IN SFA		TOT
	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità	
Arese	13	2	2	0	17
Cornaredo	9	0	1	0	10
Lainate	14	2	1	0	17
Pero	5	2	2	2	11
Pogliano M.se	1	0	1	1	3
Pregnana M.se	3	0	1	0	4
Rho	21	6	3	5	35
Settimo M.se	5	0	0	5	10
Vanzago	4	0	2	0	6
<b>TOTALE</b>	<b>75</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>113</b>



#### UTENZA SFA: MODULO FREQUENTATO

L'utenza nelle strutture SFA non si distingue esclusivamente dalla tipologia part time o full time ma anche al tipo di modulo (equivalente da un programma di attività) frequentato. Sono distinti in 3 differenti tipologie e declinati nel seguente modo sui 26 utenti complessivi dell'Ambito:

Comune	2011 – MODULI SFA FREQUENTATI			TOTALE
	Formativo	Consolidamento	Monitoraggio	
Arese	1		1	2
Cornaredo	1			1
Lainate		1	1	2
Pero	2	1		3
Pogliano M.se	2	1		3
Pregnana M.se				
Rho	7	2	0	9
Settimo M.se	5	0	0	5
Vanzago	1	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>26</b>



## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede tramite richiesta presso i servizi sociali di base del Comune di residenza, secondo le modalità previste dall'ente territoriale.

### I RISULTATI DEL 2011

- ampliamento dei dati raccolti relativi all'utenza condivisi fra Comuni invianti, strutture accreditate e Sercop;
- miglioramento della modulistica unica per la fatturazione delle strutture accreditate, per favorire il controllo di gestione del servizio;
- sperimentazione ed introduzione di strumenti di lavoro che favoriscano un rapido ed efficace del controllo di gestione mensile che permetta, oltre al monitoraggio e al controllo del servizio, anche la possibilità di estrapolare report periodici per i Comuni;
- rafforzamento dei rapporti di collaborazione e coordinamento con le strutture accreditate, Sercop e i Comuni del Rhodense.

### I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO

RICAVI	2011 CSE		2011 SFA		2010	
Contributi Comuni	596.604,96	90,05%	170.546,57	87,62%	187.148,70	100,0%
Contributi Fondo Sociale Regionale	65.905,51	9,95%	24.094,49	12,38%		
<b>TOTALE</b>	<b>662.510,47</b>	<b>100,0%</b>	<b>194.641,06</b>	<b>100,0%</b>	<b>187.148,70</b>	<b>100,0%</b>

COSTI ESERCIZIO	2011 CSE		2011 SFA		2010	
Collocamenti in strutture accreditate	<b>662.510,47</b>	<b>100,0%</b>	<b>194.641,06</b>	<b>100,0%</b>	<b>187.148,70</b>	<b>100,0%</b>

COSTI PER COMUNE	2011 CSE		2011 SFA		2010	
Arese	112.318,58	18,83%	20.561,31	12,06%	31.613,39	16,9%
Cornaredo	77.166,68	12,93%	7.831,29	4,59%	22.111,90	11,8%
Lainate	113.372,23	19,00%	18.461,86	10,83%	31.934,35	17,1%
Pero	42.124,49	7,06%	20.338,03	11,93%	15.419,84	8,2%
Pogliano M.se	/	/	29.351,02	17,21%	8.394,07	4,5%
Pregnana M.se	12.776,45	2,14%	/	/	2.109,02	1,1%
Rho	196.111,17	32,87%	43.077,78	25,26%	59.387,31	31,7%
Settimo M.se	19.287,64	3,23%	30.925,28	18,13%	10.308,80	5,5%
Vanzago	23.447,74	3,93%	/	/	5.870,03	3,1%
<b>TOTALE</b>	<b>596.604,96</b>	<b>100,0%</b>	<b>170.546,57</b>	<b>100,0%</b>	<b>187.149,70</b>	<b>100,0%</b>

COSTO STANDARD GIORNALIERO PER UTENTE CSE	2011	
	Part Time	€ 20,94
Full Time	€ 35,23	

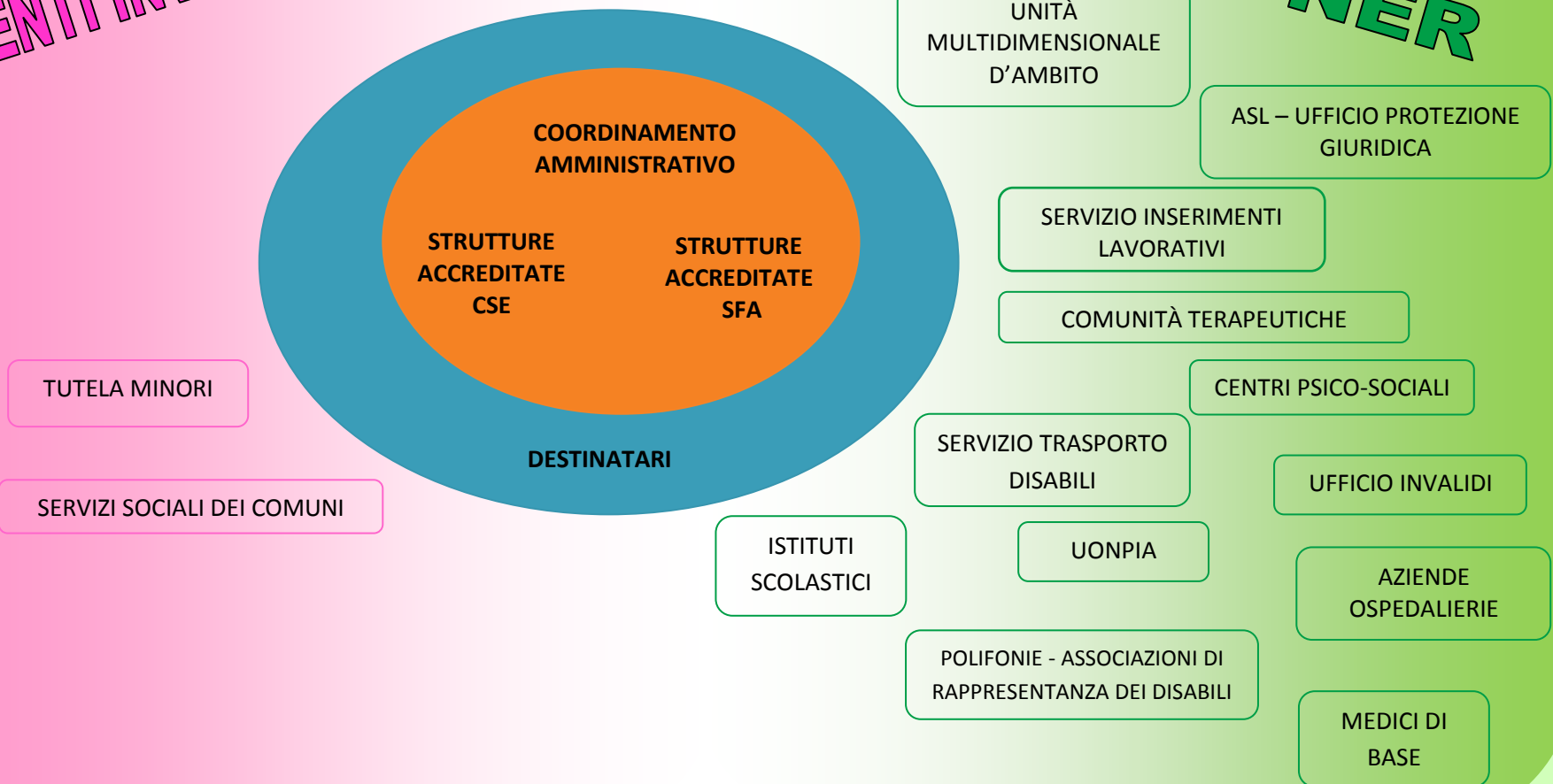
COSTO STANDARD GIORNALIERO PER UTENTE SFA	2011	
	Part Time	€ 20,00
Full Time	€ 33,50	

**NOTA** i costi sono al netto dell'IVA (4%)

## SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA E CENTRI SOCIO EDUCATIVI

**ENTI INVIANTI**

**PARTNER**



#### 4.2.4 UNITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO (U.M.A.)

##### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

Orientare e accompagnare la famiglia della persona disabile, garantendo la costruzione e la definizione di un progetto di vita in relazione ai bisogni espressi e ai servizi esistenti, in un'ottica di integrazione territoriale.

##### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

- Incremento del lavoro di rete per aumentare la collaborazione tra gli attori coinvolti nel "progetto di vita";
- Informatizzazione del servizio (archivio informatico e cartaceo);
- Mappatura del territorio per conoscere tutti i servizi e gli attori che si occupano di disabilità presenti sul territorio;
- Formazione continua degli operatori per la crescita del bagaglio culturale degli operatori.

##### **IL PROCESSO DI LAVORO**

###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

- orientamento nella rete di servizi del territorio;
- consulenza/indicazioni generiche;
- accompagnamento:
  - stesura del "progetto di vita",
  - scelta del servizio idoneo,
  - conferma o attivazione di un nuovo progetto,
  - monitoraggio.

###### **LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:**

###### SEGNALAZIONE E VALUTAZIONE IDONEITÀ:

Il servizio sociale comunale predispone il "modulo domanda" (anche su segnalazione del singolo attore della rete) e lo invia all'unità multidimensionale d'ambito che ne verifica i requisiti di idoneità.

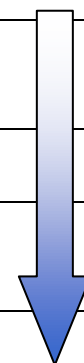
###### COLLOQUIO PER RACCOLTA DELLA DOMANDA:

L'èquipe del servizio incontra l'assistente sociale del comune e l'utente con la famiglia ove necessario.

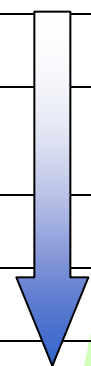
###### RACCOLTA DEI DATI ANAGRAFICI E ANALISI DELLA DOMANDA:

In tale fase si raccolgono i dati ambientali, anagrafici, economici, sociali, psicologici, sanitari ecc. tramite la compilazione di una "cartella utente". Tali dati, con la domanda raccolta concorrono alla valutazione del caso da parte dell'èquipe.

segue



<b>VALUTAZIONE CASO:</b> Vengono raccolti e prodotti di ulteriori documenti specialistici tramite, incontri di rete, colloqui, visite domiciliari, test, relazioni psico-sociali, ecc.
<b>IPOTESI PROGETTUALI:</b> Il materiale raccolto/prodotto viene condiviso e si procede all'analisi delle risorse disponibili, alla stesura di ipotesi d'intervento (progetto di vita), e all'individuazione delle modalità di proposta alla famiglia.
<b>DEFINIZIONE DEL PROGETTO DI VITA (PDV) E AVVIO DEL PROGETTO:</b> Contrattazione, stesura e condivisione del progetto con la famiglia, attivazione rete formale/informale, orientamento e accompagnamento.
<b>MONITORAGGIO DEL PROGETTO:</b> Verifica, controllo e monitoraggio periodici del progetto tramite riunioni, visite, colloqui....; eventuale ridefinizione del progetto.



### **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è gestito direttamente da Sercop con un coordinatore (assistente sociale) e uno psicologo incaricato (10 ore alla settimana). L'equipe di valutazione coinvolge inoltre l'assistente sociale del Comune di riferimento e, a seconda dei casi, altre figure professionali.

Sede: via Beatrice d'Este 28 a Rho.

### **L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI**

#### **UTENTI IN CARICO NEL 2011: FASCE D'ETÀ, GENERE e SITUAZIONE DI CONVIVENZA**

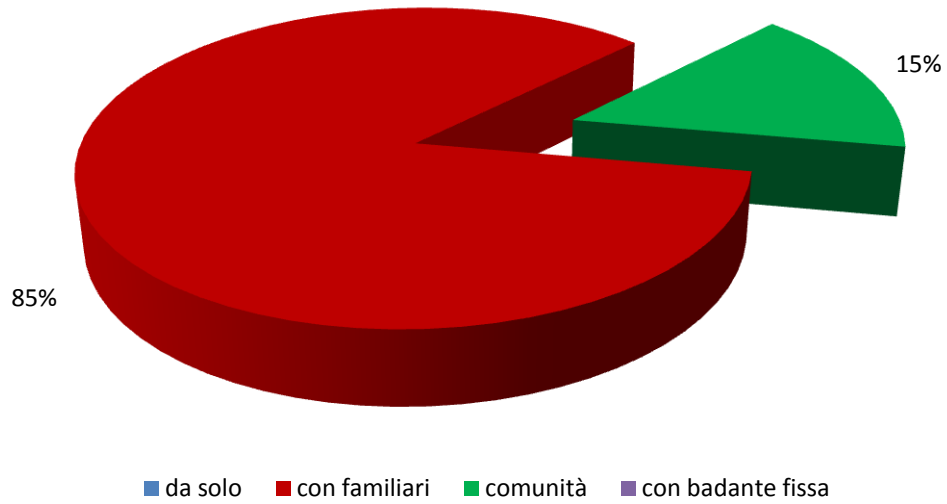
COMUNE	FASCE D'ETÀ				GENERE		SITUAZIONE DI CONVIVENZA				TOTALE
	14-18 anni	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	Maschi	Femmine	da solo	con familiari	comunità	con badante fissa	
Cornaredo		1	3	1	3	2		5			5
Lainate	1				1			1			1
Pero		1			1			1			1
Pogliano M.se		1			1			1			1
Rho			2	1	2	1		1	2		3
Settimo M.se		1	1		2			2			2
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>13</b>



Utenti per Comune - fasce d'età  
anno 2011



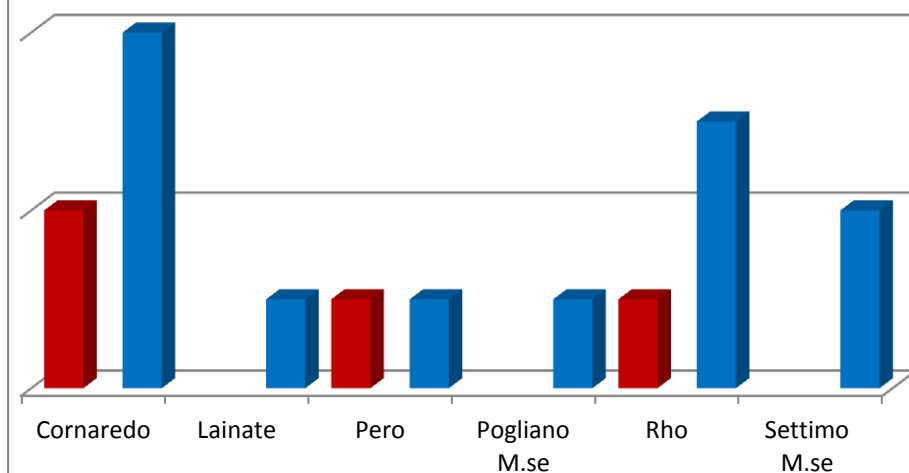
Situazione di convivenza - anno 2011



COMUNE	TIPOLOGIA di DISAGIO		
	disabilità fisica	disabilità sensoriale	disabilità psichica / intellettuale
Cornaredo	2		4
Lainate			1
Pero	1		1
Pogliano M.se			1
Rho	1		3
Settimo M.se			2
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

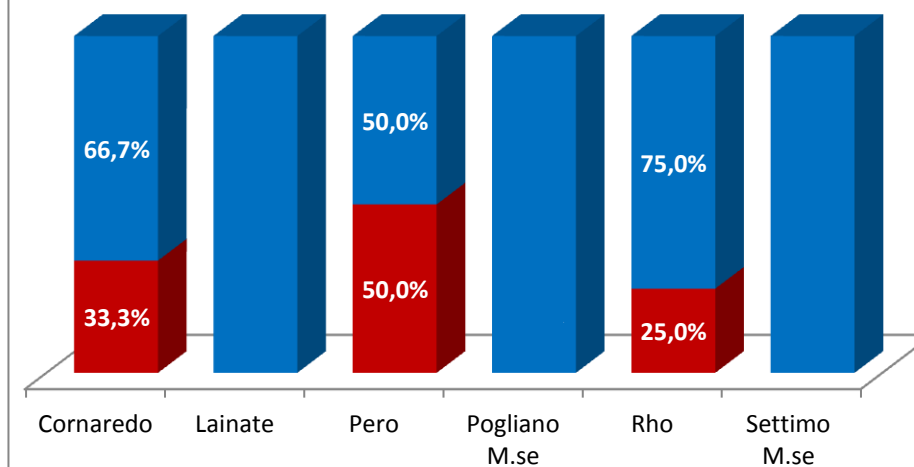
**Tipologia di disagio: valori assoluti anno 2011**

- disabilità fisica
- disabilità sensoriale
- disabilità psichica / intellettuale



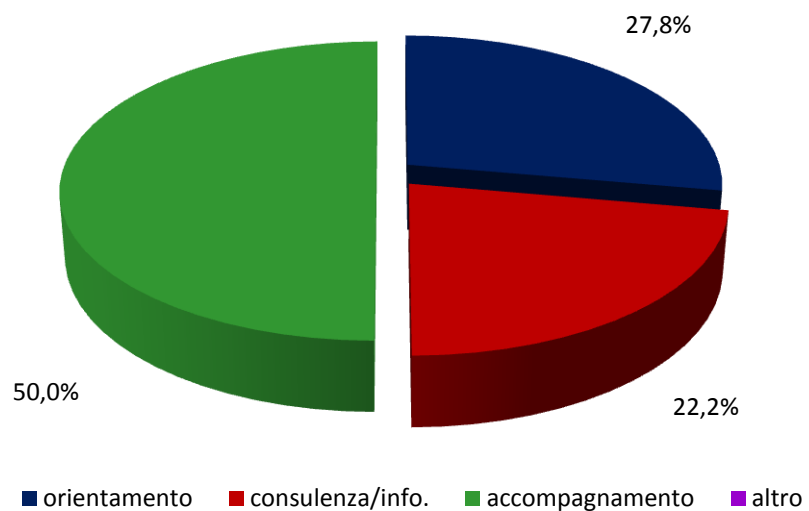
**Tipologia di disagio: valori relativi anno 2011**

- disabilità psichica / intellettuale
- disabilità sensoriale
- disabilità fisica

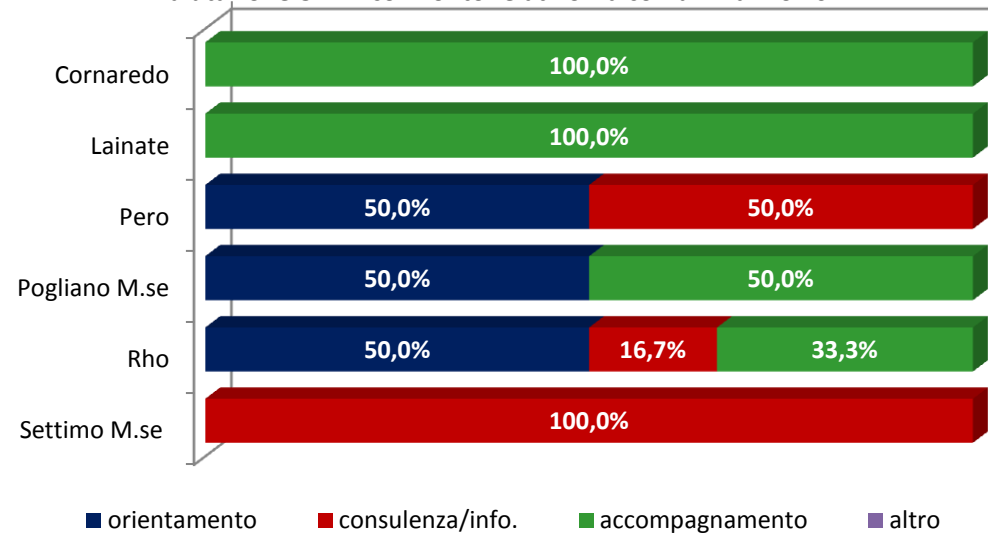


COMUNE	VALUTAZIONE UMA			
	orientamento	consulenza e informazione	accompagnamento ... (monitoraggio)	altro (progettazione creativa...)
Cornaredo			5	
Lainate			1	
Pero	1	1		
Pogliano M.se	1		1	
Rho	3	1	2	
Settimo M.se		2		
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

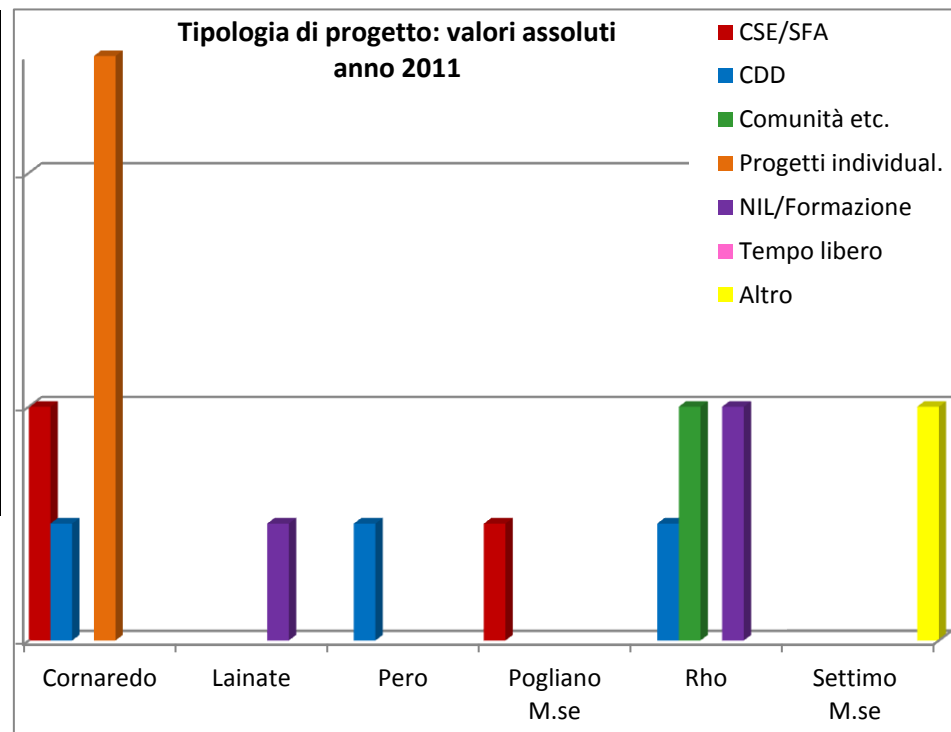
Valutazione UMA - anno 2011



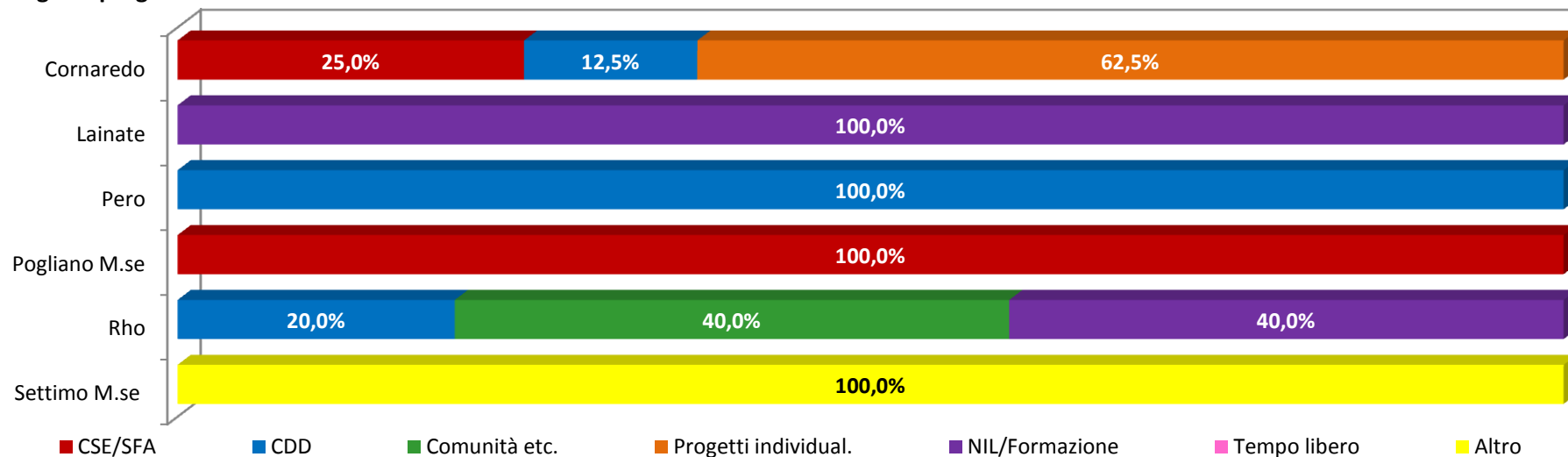
Valutazione UMA: confronto relativo fra comuni - anno 2011



COMUNE	TIPOLOGIA DI PROGETTO						
	CSE/SFA	CDD	Comunità - RSD - Strutture residenziali	Progetti individualizzati	NIL - Formazione - Inserimenti protetti - lavoro	Tempo libero	Altro
Cornaredo	2	1		5			
Lainate					1		
Pero		1					
Pogliano M.se	1						
Rho		1	2		2		
Settimo M.se							2
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>



**Tipologia di progetto: valori relativi - anno 2011**



## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'unità multidimensionale d'ambito (UMA) è rivolta ai cittadini residenti nei nove Comuni del Rhodense, di età inferiore ai 65 anni e con una disabilità psichica e/o fisica accertata tramite verbale di invalidità civile.

L'UMA riceve solo su appuntamento e su segnalazione da parte dell'assistente sociale comunale attraverso la compilazione dell'apposito modulo.

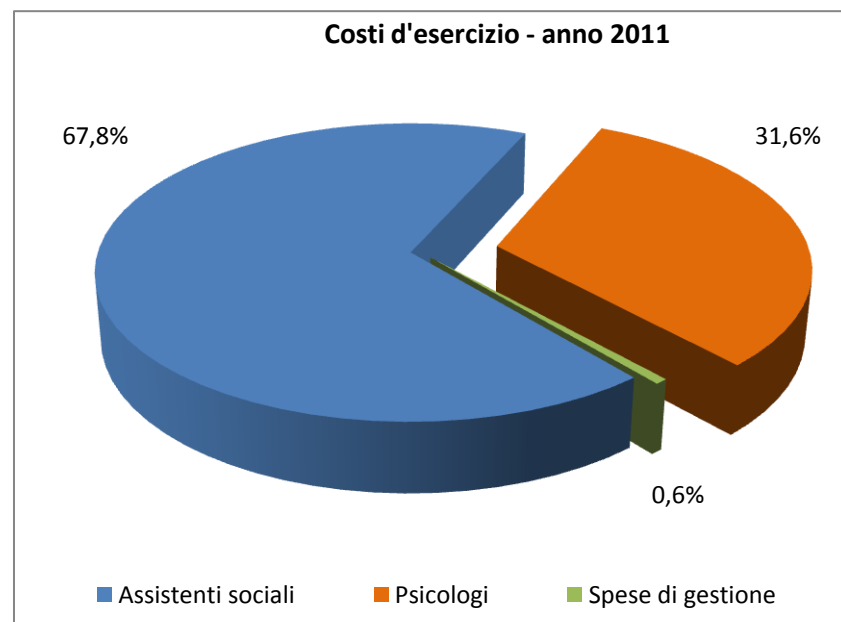
## I RISULTATI DEL 2011 (ottobre-dicembre)

- Adesione di tutti i Comuni dell'Ambito al servizio in forma associata;
- Diffusione del modello di accesso al servizio in tutti i 9 Comuni e delle modalità di funzionamento del servizio (convegno);
- Definizione e creazione della cartella utente (archivio cartaceo e informatico);
- Avvio della collaborazione con i soggetti del territorio che lavorano nell'area della disabilità.

## I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO

RICAVI	2011	
	Contributi Fondo Non Autosufficienza	14.263,81
Contributi dai Comuni	0,0	0,0%
<b>TOTALE</b>	<b>14.263,81</b>	<b>100,0%</b>

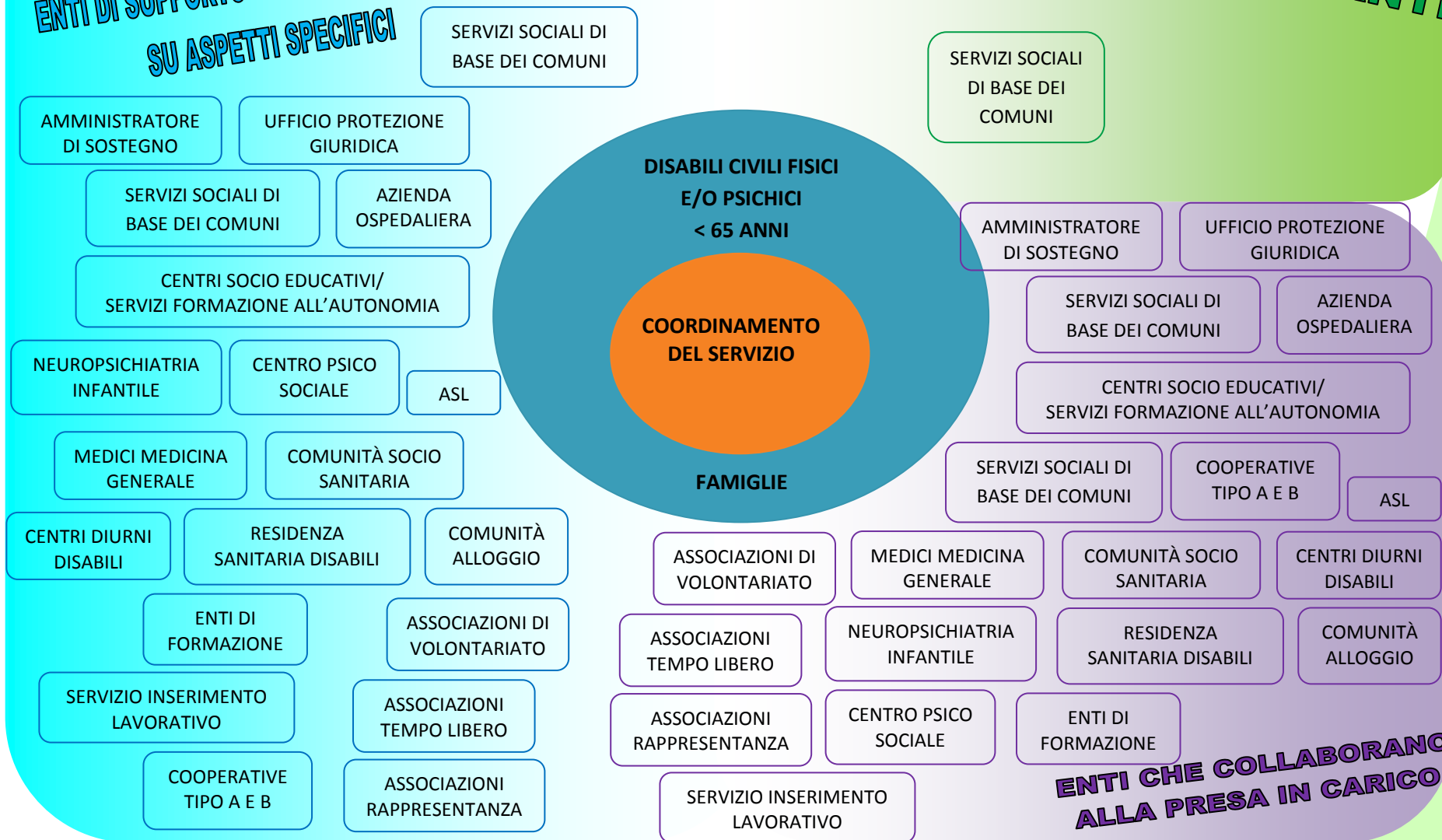
COSTI ESERCIZIO	2011	
	Assistenti sociali	9.671,14
Psicologi	4.505,77	31,6%
Spese di gestione	86,90	0,6%
<b>TOTALE</b>	<b>14.263,81</b>	<b>100,0%</b>



# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO UNITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO

**ENTI DI SUPPORTO E CHE PARTECIPANO  
SU ASPETTI SPECIFICI**

**ENTI INVIANTI**



**ENTI CHE COLLABORANO  
ALLA PRESA IN CARICO**

#### **4.2.5 SERVIZIO di ASSISTENZA alla COMUNICAZIONE per ALUNNI DISABILI SENSORIALI**

##### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

Tutelare il diritto del minore all'educazione, sviluppando le capacità e le potenzialità per la sua crescita.

Sostegno del minore disabile sensoriale al fine di favorirne l'apprendimento, la comunicazione e l'inclusione scolastica.

##### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

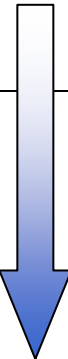
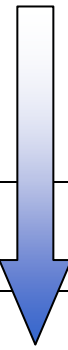
- favorirne l'apprendimento, la comunicazione e l'inclusione scolastica;
- facilitare il percorso di integrazione e socializzazione del minore;
- promuovere gli interventi previsti dal progetto individualizzato redatto dai servizi sociali di base e dall'assistente alla comunicazione del minore.

##### **IL PROCESSO DI LAVORO**

###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

- progettazione personalizzata degli interventi;
- interventi di assistenza educativa e mediazione alla comunicazione al domicilio;
- interventi di mediazione alla comunicazione autodidattica e all'autonomia rivolti a studenti inseriti in un percorso scolastico.

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

<p><u>SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:</u> La famiglia provvede a segnalare la situazione di disabilità sensoriale del minore ai servizi sociali del Comune di residenza secondo le modalità di richiesta previste dalla Provincia di Milano.</p>	
<p><u>VALUTAZIONE DEL BISOGNO:</u> Il bisogno di assistenza del disabile sensoriale viene valutato nella fase di compilazione della richiesta di accesso al servizio fatta insieme all'assistente sociale del Comune di residenza. La domanda prevede:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) la presentazione di idonee documentazioni attestanti:<ul style="list-style-type: none"><li>- la condizione di disabilità sensoriale;</li><li>- la frequenza di un ciclo scolastico;</li><li>- la residenza nel territorio della provincia di Milano (e permesso di soggiorno per cittadini extra UE);</li></ul></li><li>2) la valutazione del grado di disabilità tramite l'assegnamento del punteggio emergente dalla modulistica "scheda individuale per definire la quota pro capite da assegnare all'Ambito" predisposta dalla Provincia di Milano da compilare in Comune.</li></ol>	
<p><u>DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO:</u> In tale fase l'assistente sociale comunale definisce il progetto individuale e personalizzato che specifica gli obiettivi, la frequenza, le modalità e la durata degli interventi nonché le qualifiche professionali dell'assistente alla comunicazione che seguirà il caso. Al fine di garantire l'avvio dell'intervento si definisce un incontro con la famiglia e con il minore per la condivisione del progetto e la presentazione dell'assistente alla comunicazione. Impegno di Sercop è l'attivazione della più ampia rete possibile rispetto agli enti ed agli operatori potenzialmente coinvolti sul caso (Comuni, Scuole, Neuropsichiatria Infantile) al fine di garantire gli obiettivi da raggiungere e potenziando la specificità di ciascun soggetto coinvolto.</p>	
<p><u>VERIFICA DELL'INTERVENTO:</u> Sono previste verifiche periodiche di rete con tutti gli operatori coinvolti nel progetto per valutare l'andamento e l'evoluzione del caso, al fine di una eventuale riprogettazione.</p>	
<p><u>CONCLUSIONE DEL PROGETTO:</u> A fine anno scolastico l'assistente alla comunicazione redige una relazione conclusiva sugli obiettivi raggiunti e gli eventuali scostamenti rispetto al progetto iniziale. Tale documento costituisce il punto di partenza per la redazione del progetto individualizzato del successivo anno scolastico.</p>	

## LE MODALITÀ DI GESTIONE/ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito mediante affidamento esterno alla coop. 3 EFFE. Il coordinamento del servizio è interno a Sercop ed è affidato a due figure:

- coordinamento organizzativo generale di raccordo tra Comuni, la Provincia di Milano e l'ente affidatario;
- coordinamento tecnico per la fase di progettazione e allocazione ore.

Le richieste di attivazione del servizio compilate insieme ai servizi sociali del Comune di residenza e poi inoltrate da Sercop all'Ufficio Disabili Sensoriali della Provincia di Milano, che valuta l'idoneità della documentazione presentata e poi eroga i fondi a Sercop per l'attivazione dei progetti individualizzati accolti.

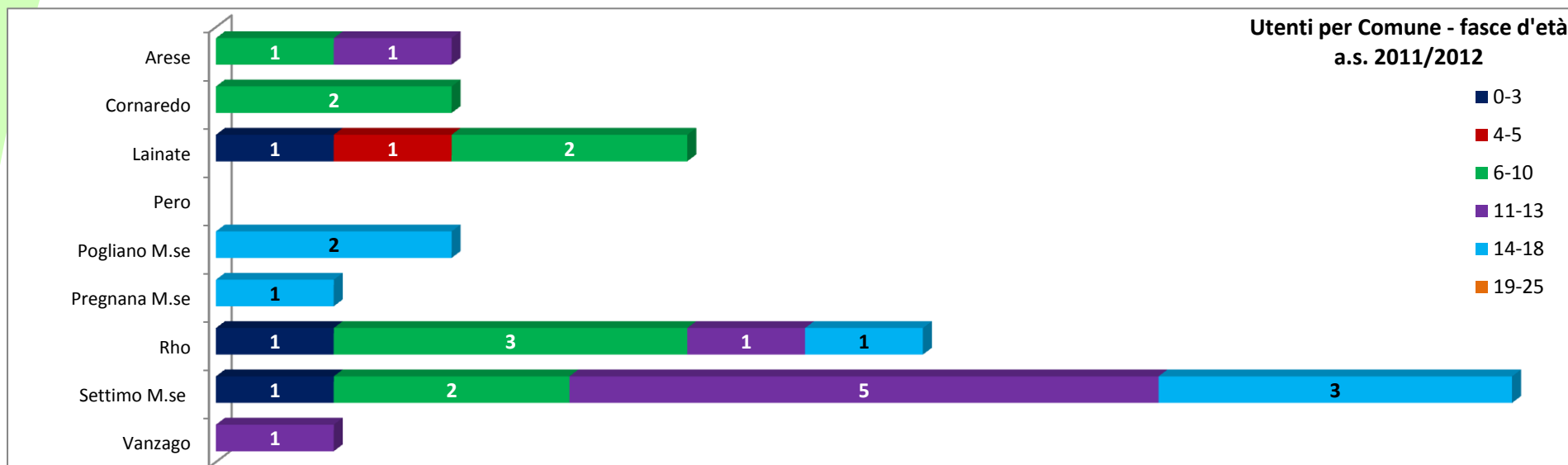
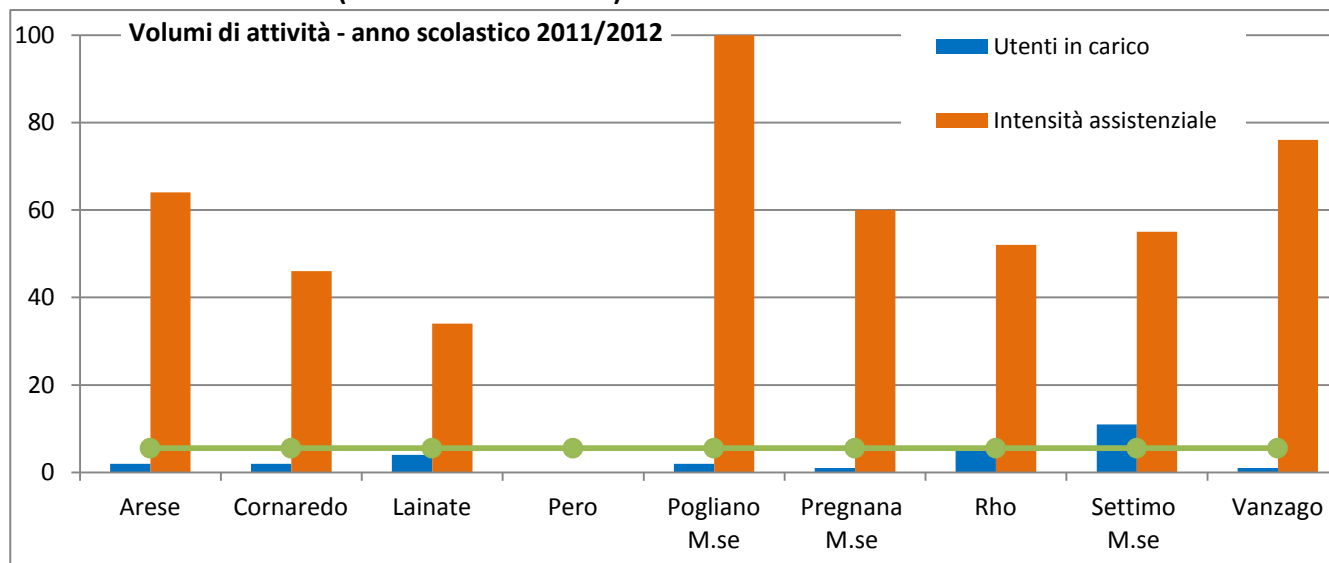


## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Tutti i dati sono relativi all'anno scolastico 2011/2012 in quanto il servizio è collegato esclusivamente all'attività scolastica.

### UTENTI IN CARICO: NUMERO DI CASI E DI ORE SETTIMANALI PER UTENTE (intensità assistenziale)

COMUNE	a.s. 2011/2012	
	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE
Arese	2	8
Cornaredo	2	5,75
Lainate	4	2,13
Pero	0	
Pogliano M.se	2	12,5
Pregnana M.se	1	15
Rho	6	2,17
Settimo M.se	11	1,25
Vanzago	1	19
<b>TOTALE</b>	<b>29</b>	
<b>MEDIA SERCOP</b>		<b>8,22</b>



Differenziare gli utenti per fasce d'età e tipologia di disabilità permette di agevolare il lavoro al momento dell'affiancamento della figura dell'assistente alla comunicazione. La scelta principalmente della figura professionale più congrua alle esigenze dell'allievo è condizionata da:

- fase della crescita dell'alunno. crescendo, infatti, potrebbe essere opportuno affiancare all'alunno una figura maschile o femminile;
- tipologia di disabilità: l'assistente alla comunicazione deve essere formato per poter comunicare al meglio con l'allievo, conoscere la strumentazione o il linguaggio di comunicazione utilizzato da quel determinato tipo di disabilità sensoriale (es. conoscenza del linguaggio dei segni);
- livello della comunicazione: il grado di istruzione raggiunto dall'alunno disabile sensoriale deve conciliare con le conoscenze dell'assistente alla comunicazione che deve poter esprimersi con proprietà di linguaggio adatti. In particolar modo quando il disabile sensoriale comincia ad inserirsi in istituti di livello superiore.

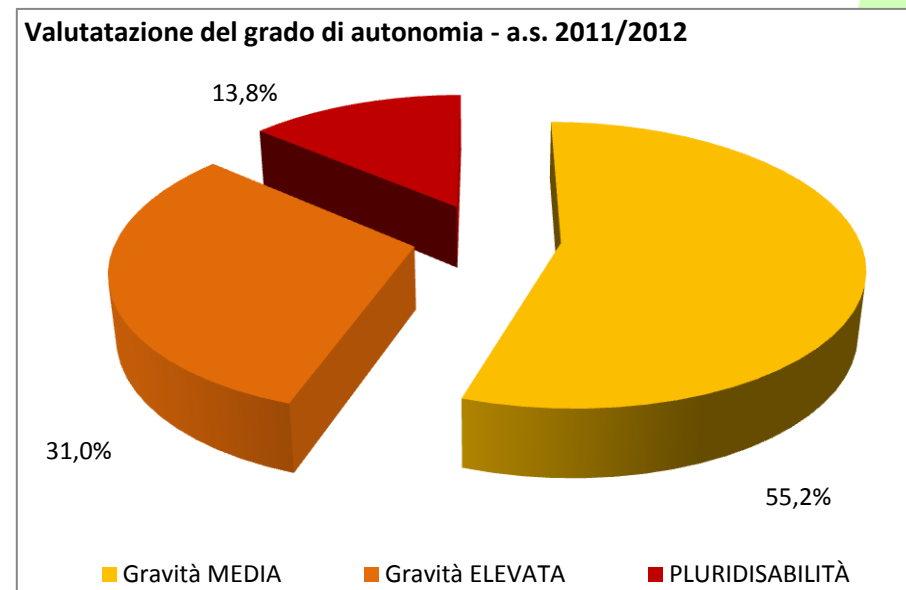
Individuato l'assistente alla comunicazione questo generalmente accompagna l'allievo per tutto il suo percorso scolastico, venendo quindi a diventare una figura di riferimento essenziale non solo perché riesce ad essere

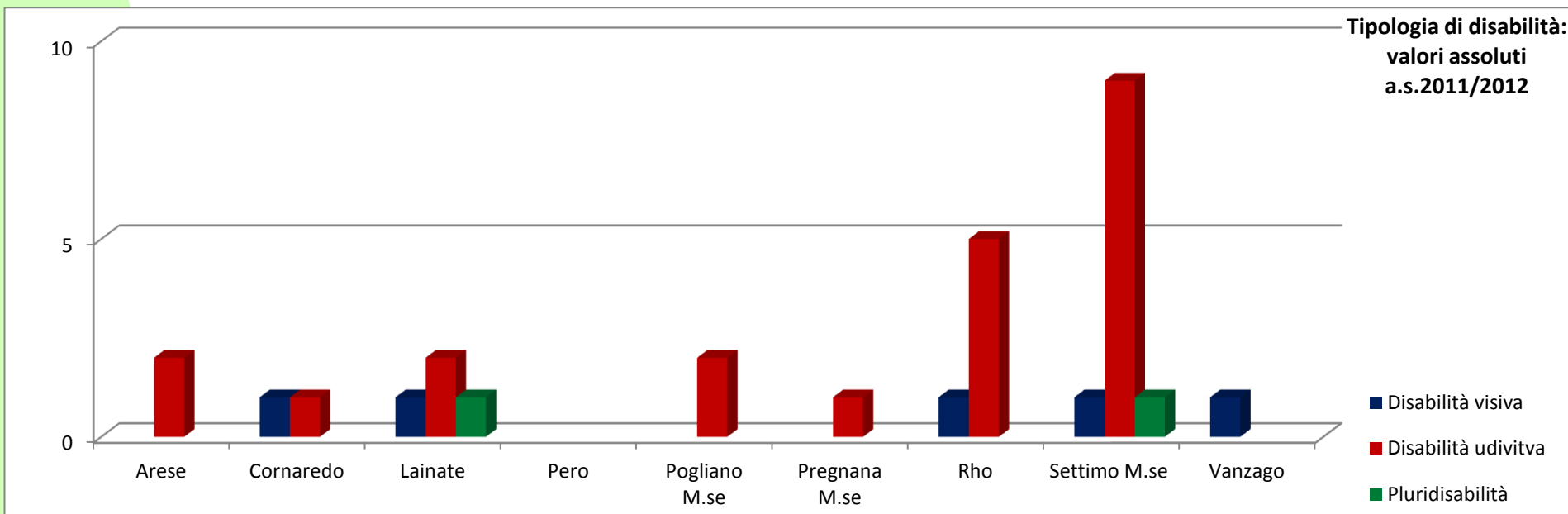
Nelle pagine a seguire i dati relativi al servizio sono riportati in una tabella che mette a confronto, per ogni Comune e tipologia, i valori assoluti dell'anno scolastico 2011/2012. I dati del 2011 sono poi illustrati attraverso due tipologie di grafici:

- il primo è una rappresentazione grafica dei valori assoluti
- il secondo, relativizza gli stessi valori, rappresenta i dati percentualizzati e confrontati, evidenziando quindi la differenza del peso relativo delle diverse tipologie di disagio nei 9 Comuni.

#### UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI DISABILITÀ e VALUTAZIONE DEL GRADO DI AUTONOMIA

COMUNE	a.s. 2011/2012		
	DISABILITÀ SENSORIALE VISIVA	DISABILITÀ SENSORIALE UDITIVA	PLURIDISABILITÀ
Arese		2	
Cornaredo	1	1	
Lainate	1	2	1
Pero			
Pogliano M.se		2	
Pregnana M.se		1	
Rho	1	5	
Settimo M.se	1	9	1
Vanzago	1		
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>2</b>

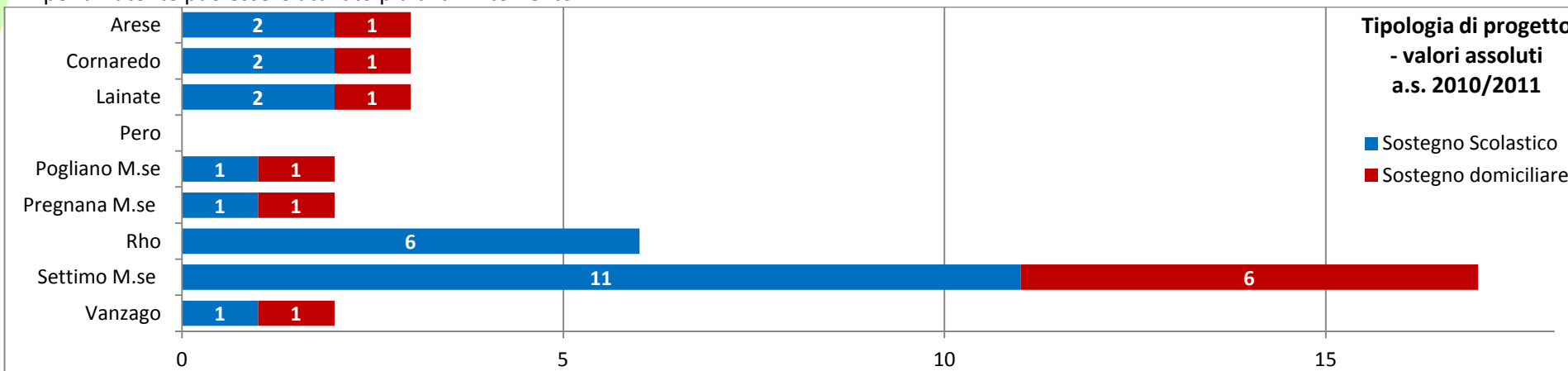




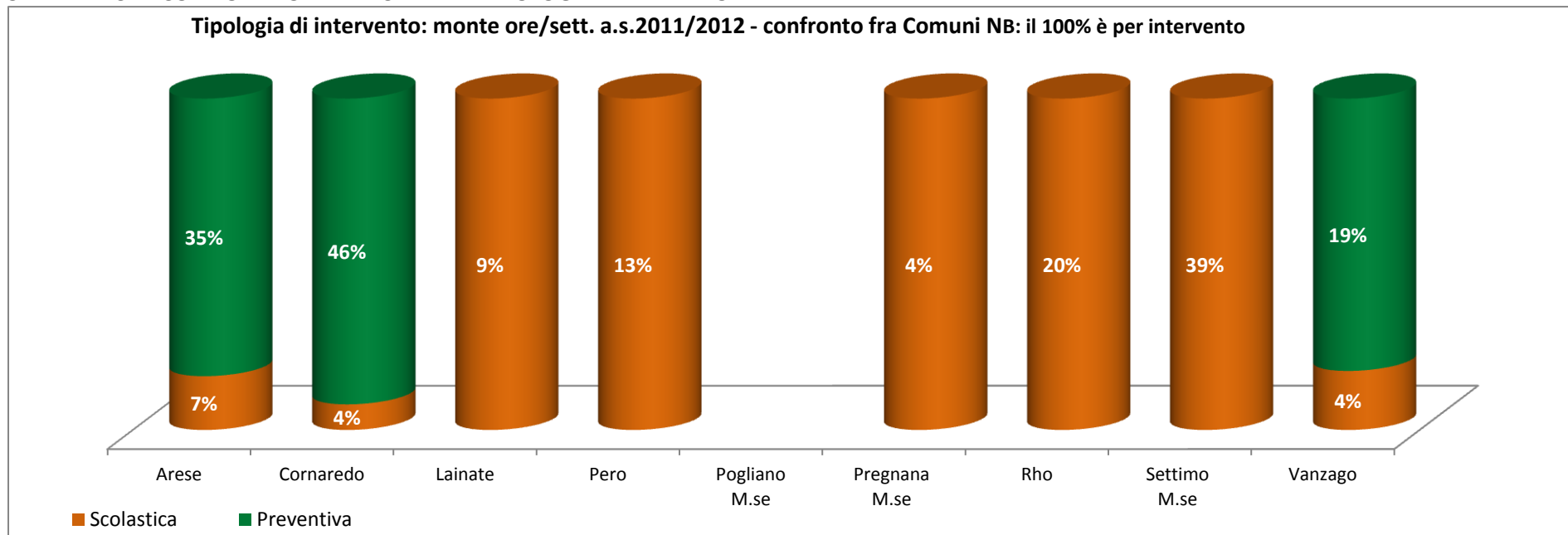
**UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO**

	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE
<b>Sostegno scolastico</b>	2	2	4	0	1	1	6	11	1	<b>28</b>
<b>Sostegno domiciliare</b>	1	1	1	0	1	1	0	6	1	<b>12</b>

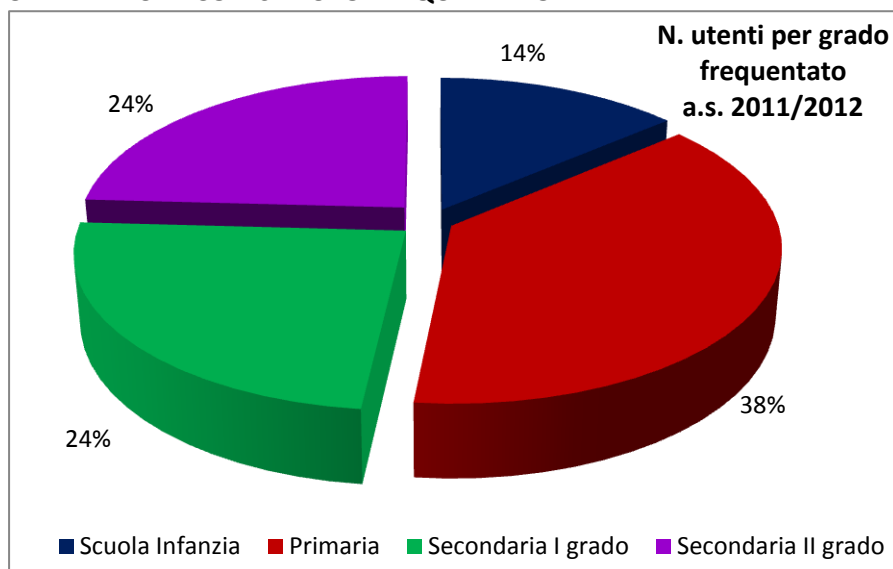
**NB:** per un utente può essere attivato più di un intervento



### UTENTI IN CARICO: MONTE ORE ANNUALE PER TIPOLOGIA INTERVENTO



### UTENTI IN CARICO : ISTITUTO FREQUENTATO



### ***I RISULTATI DEL 2011***

- conferimento del servizio da parte della Provincia di Milano, che precedentemente vi provvedeva in autonomia, e stipula del protocollo di intesa con l'Ufficio del Piano di Zona dei Comuni del Rhodense;
- applicazione in tutto l'Ambito dello strumento di valutazione omogeneo per l'accesso al servizio previsto dalla modulistica "scheda individuale per definire la quota pro capite da assegnare all'Ambito";
- regolarizzazione del rapporto di lavoro degli assistenti alla comunicazione tramite inserimento in cooperative sociali;
- costituzione di una equipe strutturata sulla base del criterio della continuità o della patologia per il confronto sui casi fra un coordinatore e gli assistenti alla comunicazione;
- definizione di una modalità di gestione delle assenze degli assistenti alla comunicazione tramite sostituzioni da parte di altri assistenti alla comunicazione;
- presa in carico della famiglia tramite il supporto nella compilazione della domanda di accesso al servizio e individuazione della figura professionale più idonea al bisogno espresso.

### ***I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO***

NB: il periodo considerato per il servizio va dalla sua attivazione a fine anno ovvero settembre – dicembre 2011

<b>RICAVI</b>	<b>2011</b>	
Contributi Fondo Provinciale	79.149,65	100,00%
<b>TOTALE</b>	<b>79.149,65</b>	<b>100,00%</b>

<b>COSTI ESERCIZIO</b>		
Costo affidamento a coop. sociale	79.149,65	100,00%
<b>TOTALE</b>	<b>79.149,65</b>	<b>100,00%</b>

### ***I PRINCIPALI PARTNERS***

Cooperativa aggiudicataria della gara d'appalto per l'esecuzione del servizio: cooperativa TRE EFFE - Villa Cortese (MI)  
Assessorato alle Politiche Sociali – Ufficio Disabili Sensoriali della Provincia di Milano

**PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE  
PER DISABILI SENSORIALI**

**ENTI DI SUPPORTO**

**ENTI INVIANTI**

PRIVATO  
SOCIALE

VOLONTARI

ENTI NAZIONALE  
SORDI

CENTRI  
SPORTIVI

ISTITUTO DEI  
CIECHI

SERVIZI SOCIALI  
DI BASE DEI  
COMUNI

**DISABILI SENSORIALI  
INSERITI IN UN CICLO  
SCOLASTICO**

**ENTE AFFIDATARIO**

**COORDINAMENTO  
ORGANIZZATIVO E  
TECNICO**

**FAMIGLIE**

SERVIZIO SOSTEGNO  
EDUCATIVO INTEGRATO

UFFICIO DISABILI SENSORIALI -  
PROVINCIA DI MILANO

TERAPISTI PRIVATI E  
ACCREDITATI

NEUROPSICHIATRIA  
INFANTILE

SERVIZI SOCIALI  
DI BASE DEI  
COMUNI

SCUOLE

NEUROPSICHIATRIA  
INFANTILE

ASSOCIAZIONI  
SPORTIVE

TUTELA MINORI

**ENTI CHE PARTECIPANO  
SU ASPETTI SPECIFICI**

**ENTI CHE COLLABORANO  
ALLA PRESA IN CARICO**

## 4.2.6 ASSEGNO DI CURA DISABILI

### LA MISSION DEL SERVIZIO

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

### GLI OBIETTIVI GENERALI

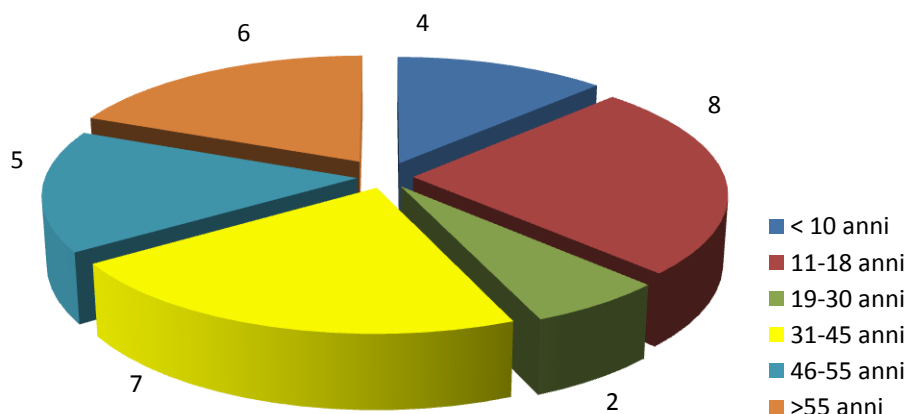
- L'erogazione di un buono economico mensile del valore massimo di € 260,00, previo raggiungimento di una posizione utile in graduatoria.
- Fornire un sostegno economico alle famiglie che assistono disabili al domicilio; al fine di garantire una maggiore aderenza tra obiettivi ed effettiva destinazione dell'assegno viene data priorità alle famiglie che hanno una figura di assistente al domicilio regolarmente assunto.

### I DESTINATARI DELL'ASSEGNO

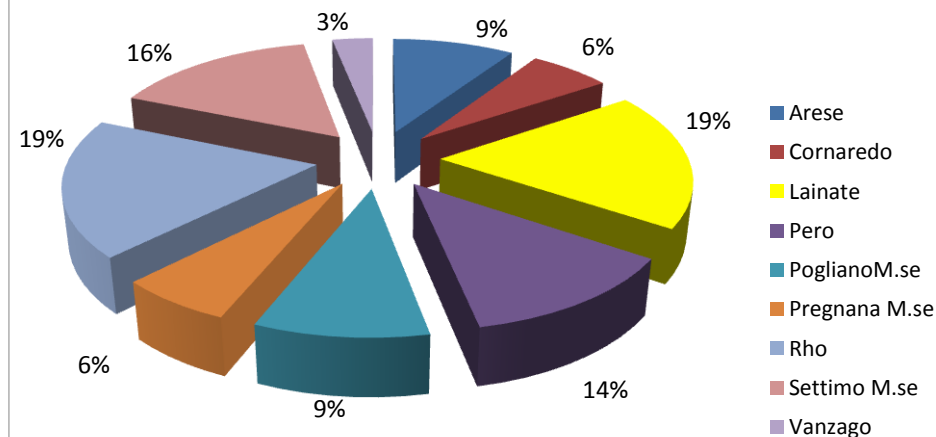
Cittadini residenti nei Comuni di: Arese, Lainate, Cornaredo, Pero, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Rho, Settimo M.se e Vanzago, che presentano le seguenti caratteristiche:

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

Percettori assegno di cura disabili per fasce di età - anno 2011



numero percettori diviso tra i comuni - anno 2011



## **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 GENERALI**

- 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 Sercop;
  - 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 Sercop. 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**

#### SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:

L'utente, la sua famiglia o un referente si rivolgono ai servizi sociali di base per richiedere il servizio, esponendo le ragioni della richiesta e ricevendo informazioni e orientamenti sulle prestazioni offerte dal servizio di assistenza domiciliare.

#### VALUTAZIONE DEL BISOGNO:

Il personale del Comune e di Sercop valutano la fattibilità di attivazione del servizio di assistenza domiciliare in base alle informazioni raccolte e attraverso colloqui finalizzati, visite domiciliari e disponibilità di ore per il servizio.

#### FORMULAZIONE DEL PIANO DI INTERVENTO:

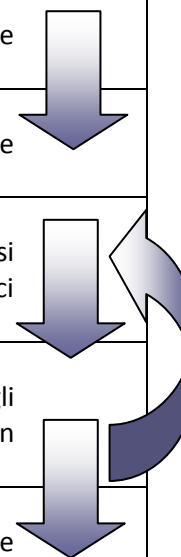
Si definiscono le modalità di realizzazione dell'intervento, il numero di ore settimanali attribuite e le attività individuate rispetto ai bisogni emersi nella valutazione congiunta. La gestione dell'intervento prevede la scelta del personale e l'integrazione di tutti i soggetti coinvolti (famiglia, medici di base, ASL, assistenza domiciliare integrata, volontariato, privato sociale, ecc.).

#### VALUTAZIONE INTERVENTI ED EVOLUZIONE DEI CASI:

Si attuano tramite colloqui individuali o visite domiciliari con l'utente, la famiglia o il referente e attraverso riunioni d'équipe periodiche con gli operatori e i soggetti coinvolti nel piano di intervento. Il fine è il continuo monitoraggio del percorso e l'eventuale riprogettazione concordata con i soggetti coinvolti.

#### SODDISFAZIONE dell'UTENZA:

Vengono periodicamente somministrati dei questionari sulla soddisfazione dell'utenza, finalizzati a valutare il gradimento e l'impatto del servizio e dare corso ad eventuali azioni correttive per meglio andare incontro ai bisogni dell'utenza.



### **LE MODALITÀ DI GESTIONE**

Il servizio viene gestito inoltre tramite l'affidamento esterno a due cooperative:

- Punto Service - cooperativa sociale a r.l., Caresananblot (VC)
- Cooperativa Simone De Beauvoir, Milano

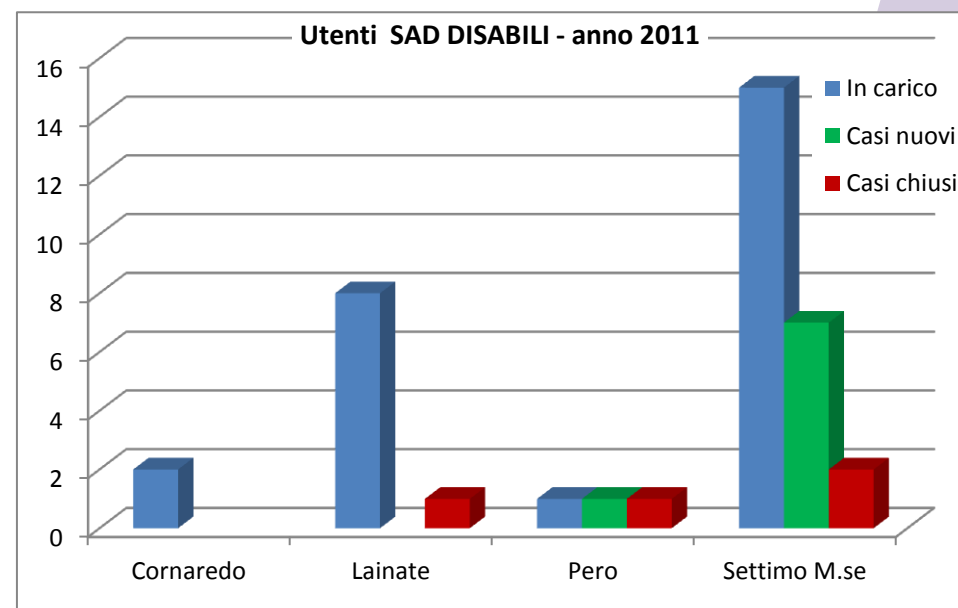
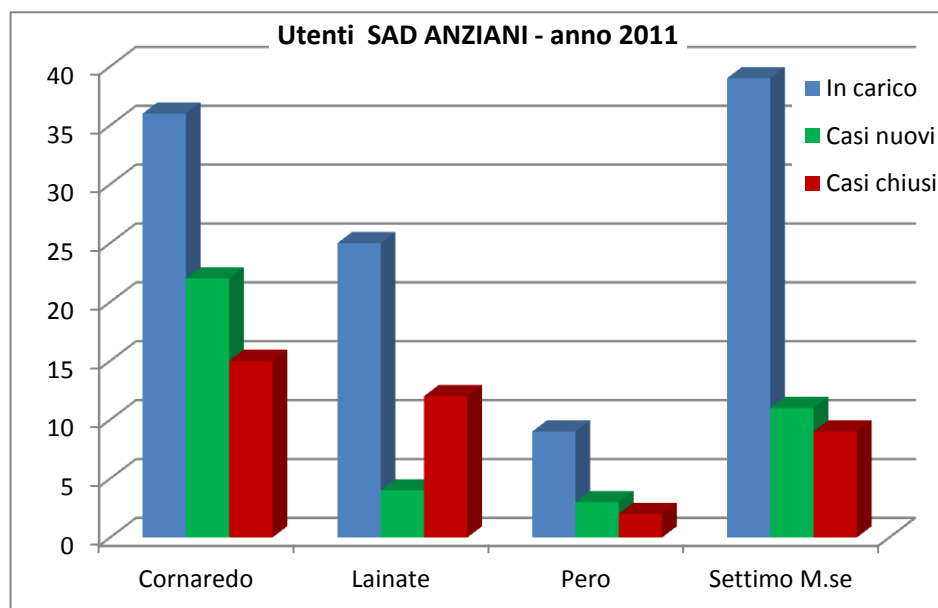
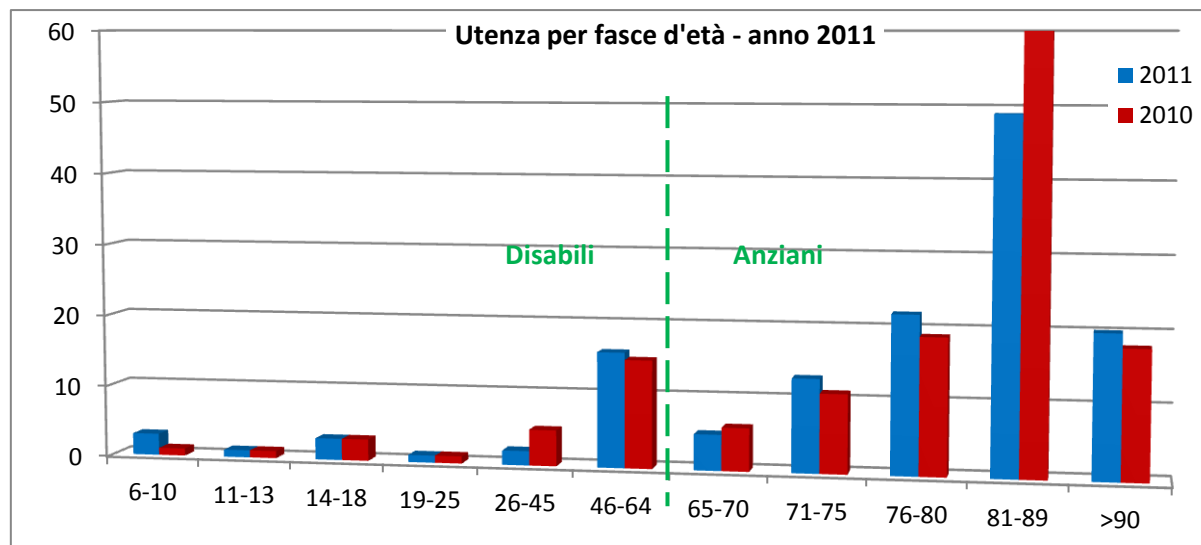
Inoltre i Comuni beneficiano di un ammontare di voucher – SAD tramite i quali gli utenti possono accedere a ore di prestazioni direttamente da un elenco di cooperative accreditate da Sercop.

## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Nel 2011 sono stati separati i dati relativi al SAD a favore degli anziani (over 65) da quelli a favore dei disabili.

### L' UTENZA

	Utenti del servizio		2010	2009
	2011			
	Anziani	Disabili		
In carico	109	26	140	115
Nuove attivazioni	40	8	55	40
Disattivazioni	38	4	46	28

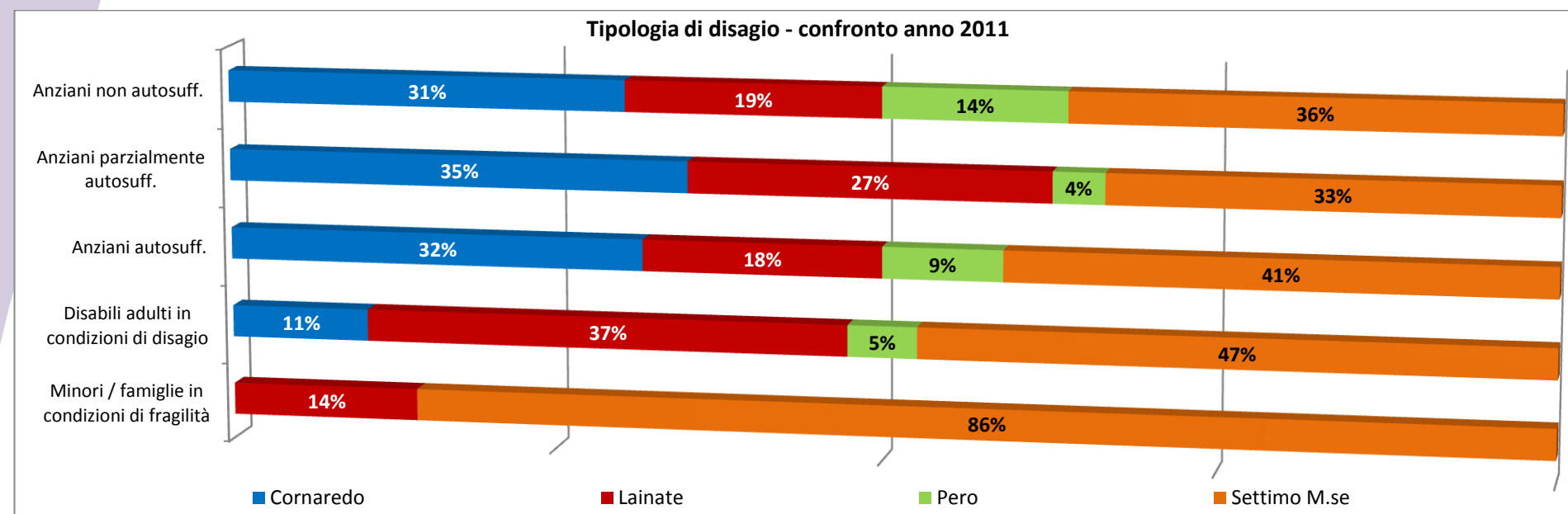


## TIPOLOGIA DI DISAGIO

		Cornaredo			Lainate			Pero			Settimo M.se			TOT		
		2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Anziani	Anziani non autosufficienti (1)	11	7	7	7	13	10	5	7	4	13	23	13	36	50	34
	Anziani parzialmente autosufficienti	18	12	13	14	11	9	2	5	6	17	15	13	51	43	41
	Anziani autosufficienti (2)	7	8	4	4	4	6	2	1	0	9	10	7	22	23	17
Disabili	Disabili adulti in condizioni di disagio	2	2	1	7	9	8	1	1	1	9	6	5	19	18	15
	Minori / famiglie in condizioni di fragilità	0	0	0	1	1	3	0	0	0	6	5	5	7	6	8

**NOTA (1):** necessitano di assistenza continua

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



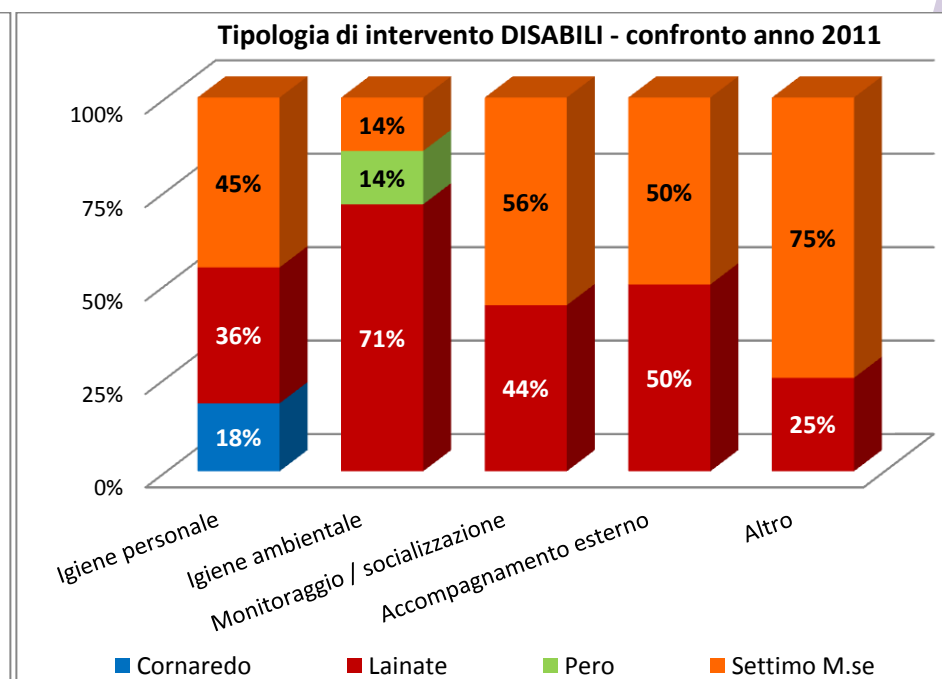
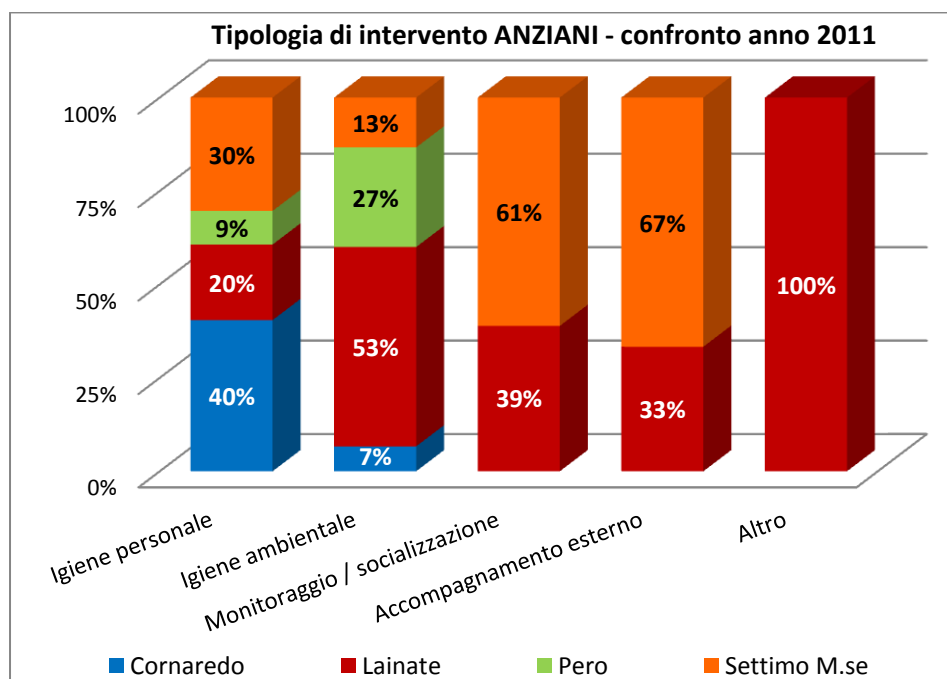
## TIPOLOGIA DI PROGETTO

**LEGENDA:** nella tabella sottostante, per l'anno 2011, A=Anziani e D=Disabili

	Cornaredo				Lainate				Pero			Settimo M.se			TOT				
	2011		2010	2009	2011		2010	2009	2011		2010	2009	2011		2010	2009	2011	2010	2009
	A	D			A	D			A	D			A	D					
Igiene personale	36	2	29	25	18	4	22	21	8	0	12	9	27	5	40	26	100	103	81
Igiene ambientale	1	0	0	0	8	5	16	20	4	1	5	7	2	1	5	3	22	26	30
Monitoraggio / socializzazione	0	0	0	0	7	4	11	5	0	0	1	1	11	5	15	14	27	27	20
Accompagnamento esterno (1)	0	0	0	0	6	2	7	7	0	0	1	0	12	2	17	17	22	25	24
Altro (2)	0	0	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	6	5	4	11	7	4

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

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

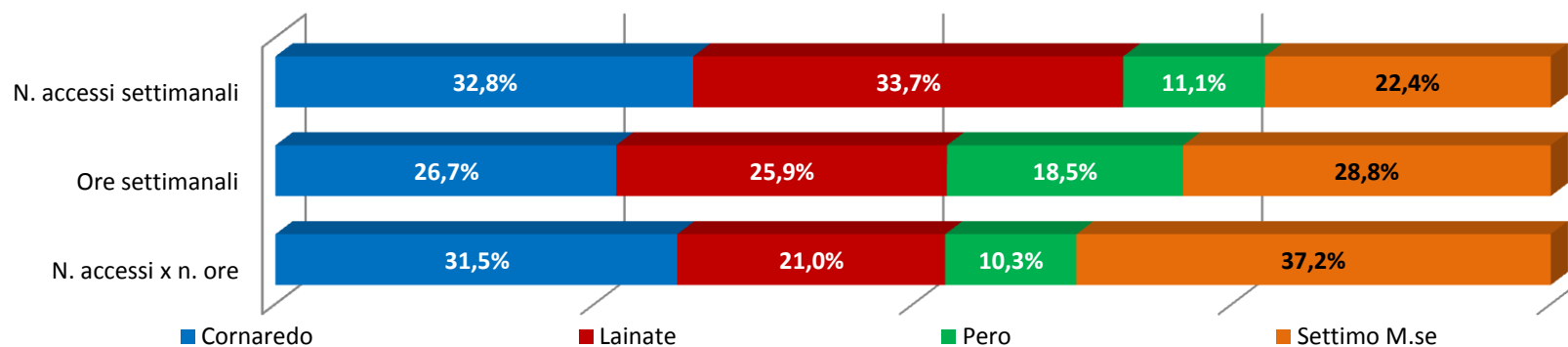


## INTENSITÀ DI ASSISTENZA (IN BASE ALLE ORE DA PROGETTO)

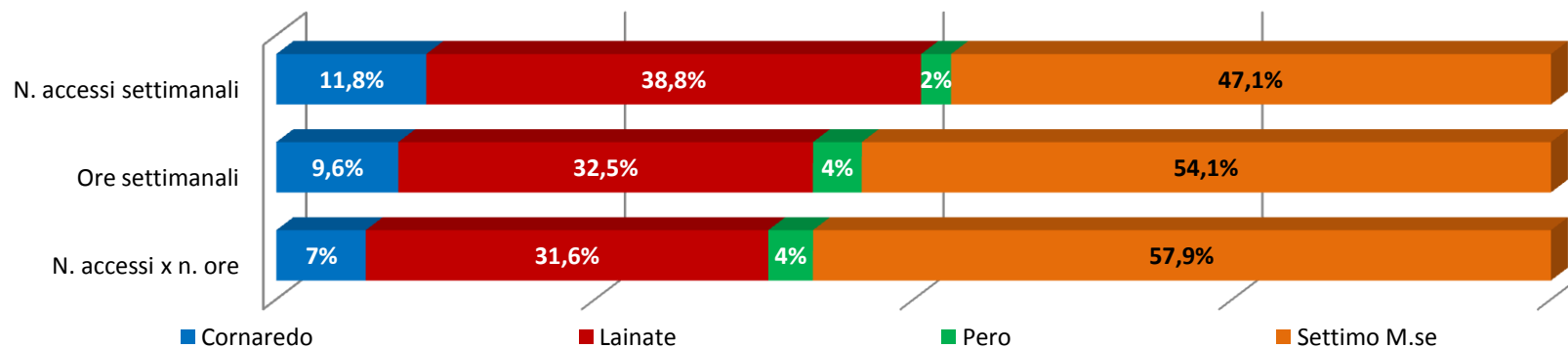
LEGENDA: nella tabella sottostante, per l'anno 2011, A=Anziani e D=Disabili

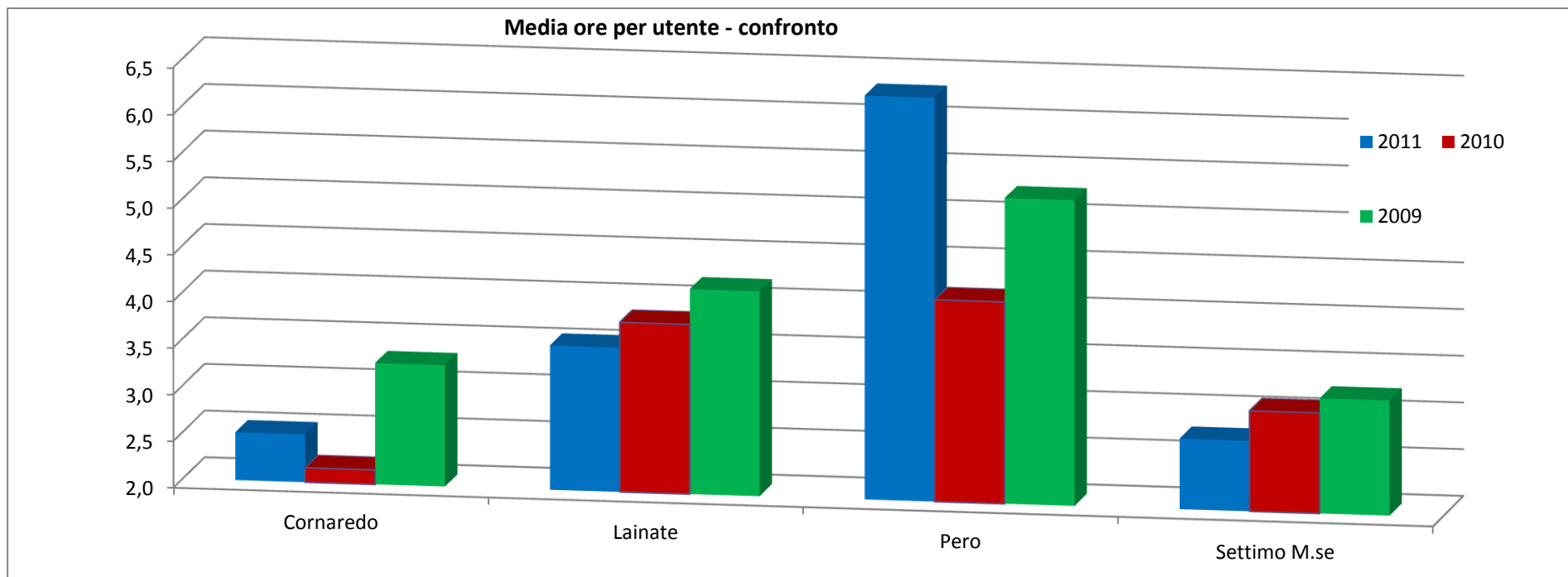
COMUNE	2011				2010		2009	
	n. di accessi settimanali		ore settimanali		n. di accessi settimanali	ore settimanali	n. di accessi settimanali	ore settimanali
	A	D	A	D				
Cornaredo	85,5	10	85,5	10	62,5	62,5	85	82,5
Lainate	88	33	83	34	140	145	141	151
Pero	29	2	59,25	4	42	58,25	42	58
Settimo M.se	58,5	40	92,25	56,5	108,5	181,5	87	139
<b>TOTALE</b>	<b>261</b>	<b>85</b>	<b>320</b>	<b>104,5</b>	<b>353</b>	<b>447,25</b>	<b>355</b>	<b>430,5</b>

Accessi e ore ANZIANI: confronto fra Comuni - anno 2011



Accessi e ore DISABILI: confronto fra Comuni - anno 2011



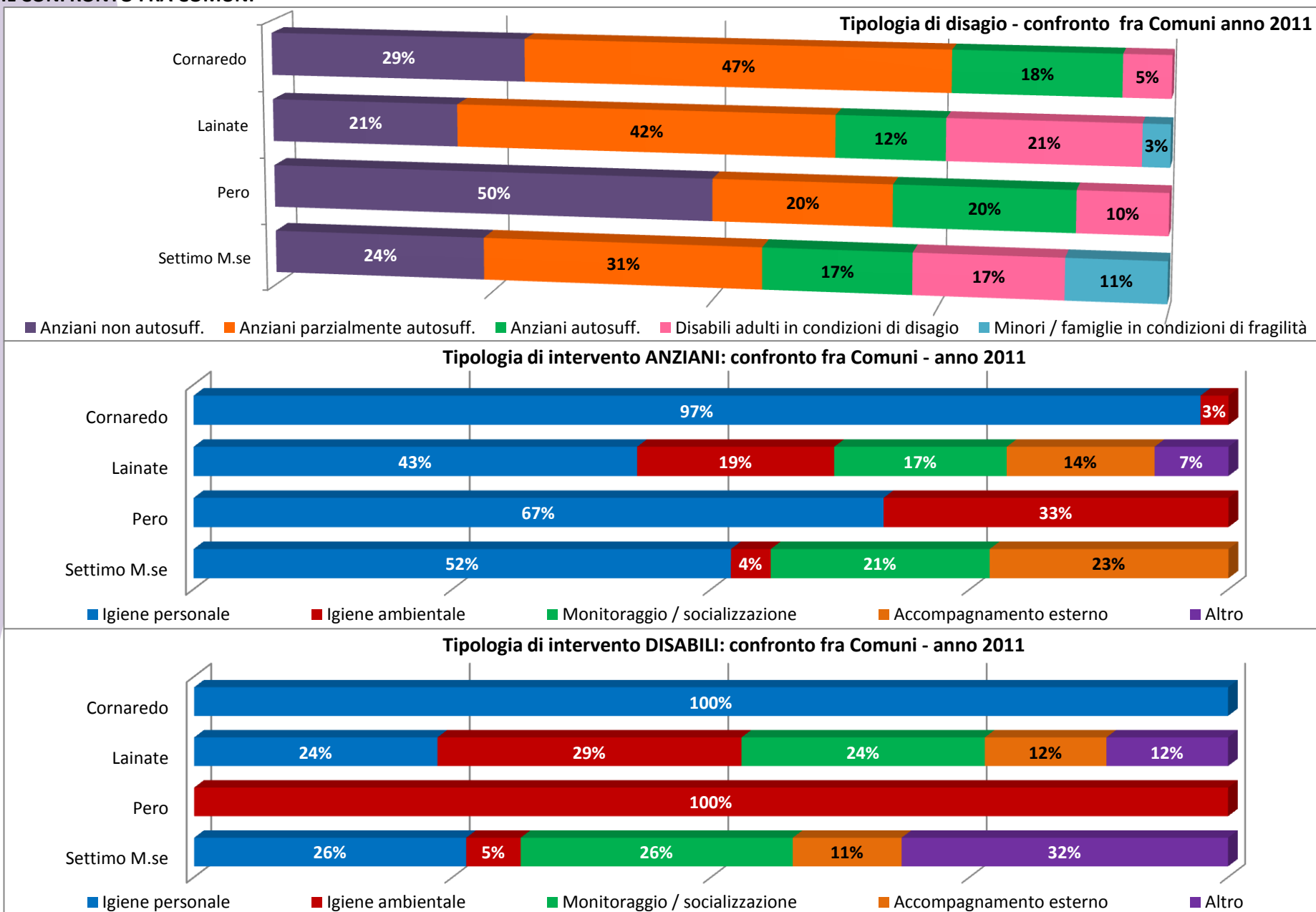


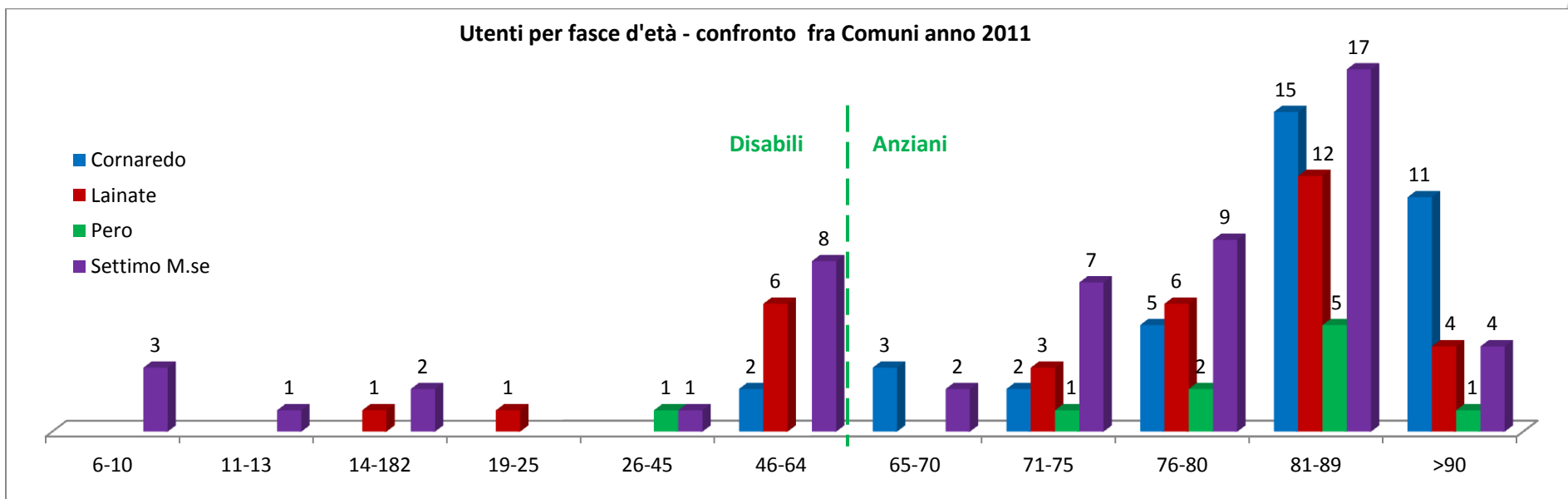
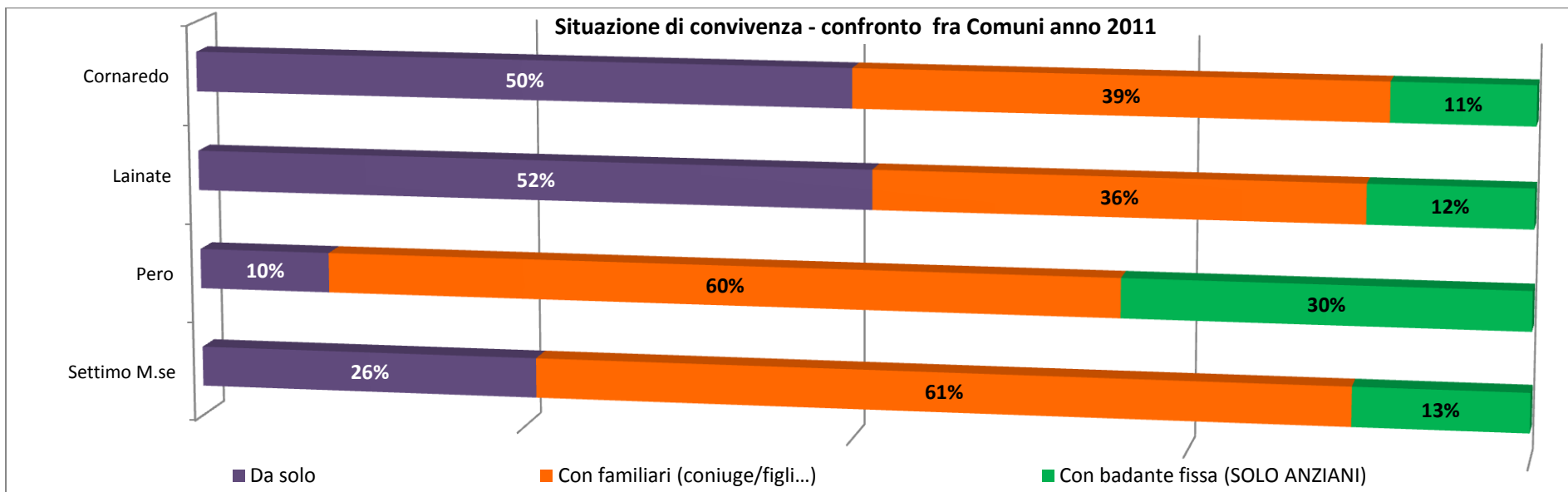
**SERVIZIO DISTRIBUZIONE PASTI**

COMUNE	2011				2010		2009	
	ANZIANI		DISABILI		n. di utenti	di cui invalidi	n. di utenti	di cui invalidi
	n. di utenti	di cui invalidi	n. di utenti	di cui invalidi				
Cornaredo	39	19	4	4	47	28	40	20
Lainate	10	4	1	1	24	9	23	12
Settimo M.se (1)	25	9	13	7	38	16	39 (1)	17
<b>TOTALE</b>	<b>74</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>109</b>	<b>53</b>	<b>102</b>	<b>49</b>

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

## IL CONFRONTO FRA COMUNI







## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

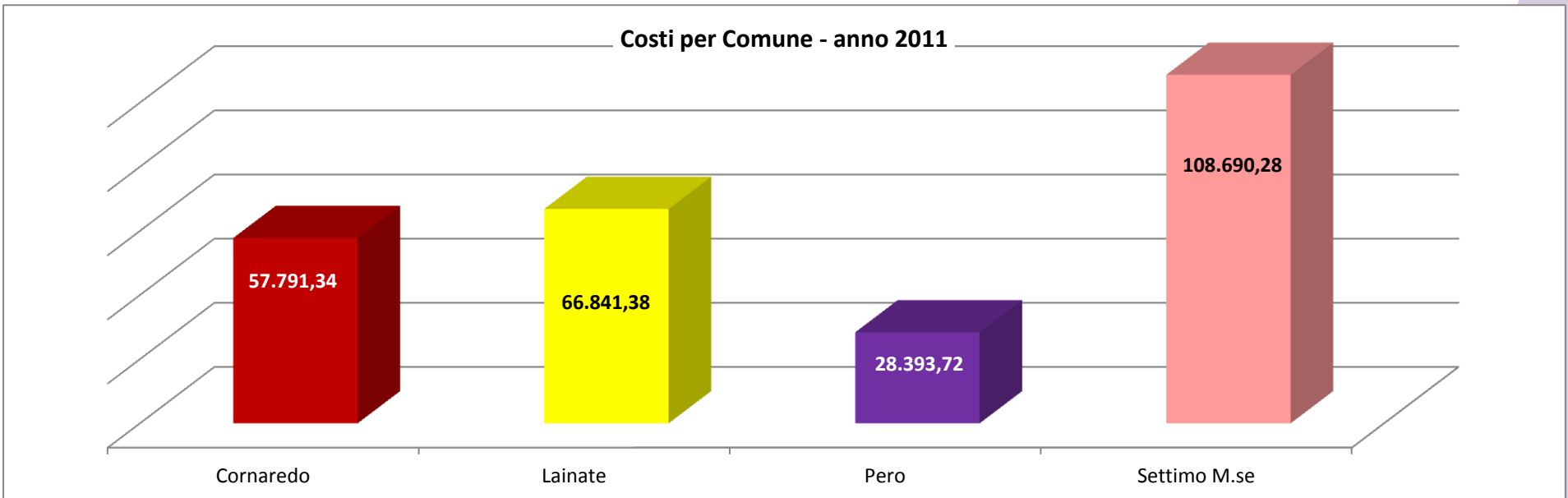
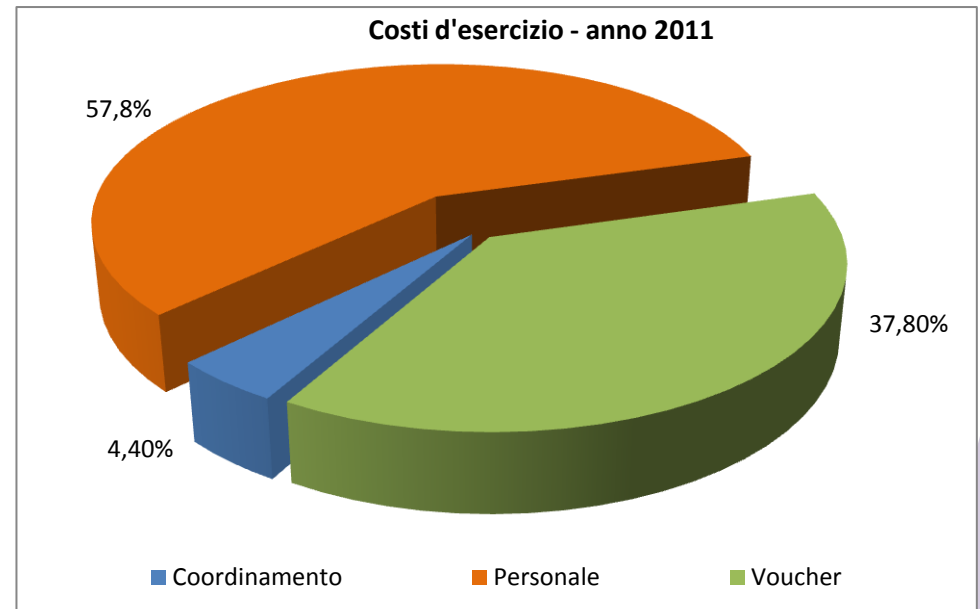
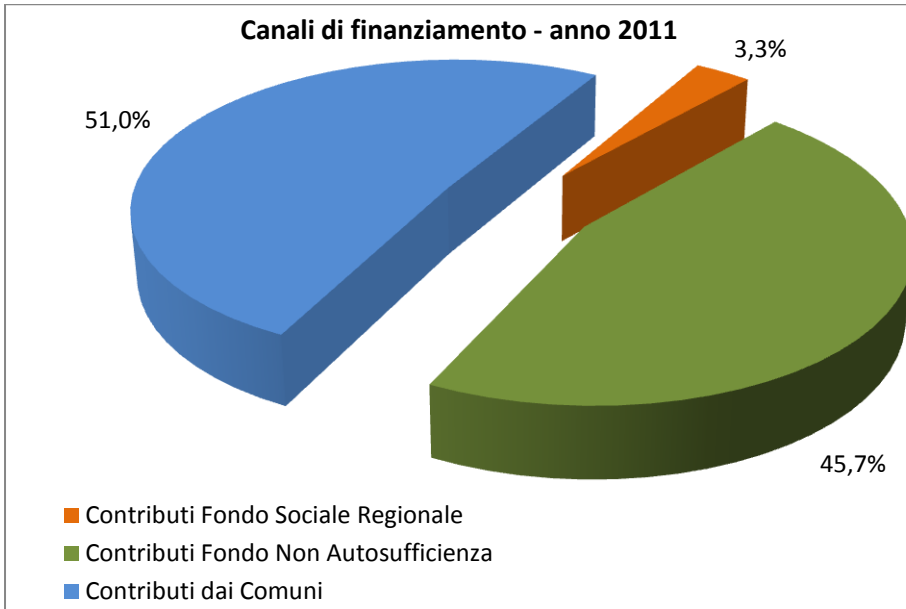
Le richieste di attivazione del servizio di assistenza domiciliare devono essere inoltrate al servizio sociale del Comune di residenza da parte dell'utente, di un suo familiare o di un referente diretto. Le domande vengono poi inoltrate a Sercop che provvede alla raccolta di informazioni, alla visita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

## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Ruolo	Nome e cognome	Titolo	Rapporto di lavoro	Età	Esperienza nel servizio
Coordinatrice	Simona Anelli	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	39 anni	Lavora nell'ambito degli interventi rivolti ad anziani e disabili dal 2005
Operatrice	Mariella Forgione	Ausiliare socio-assistenziale (ASA)	Dipendente full-time a tempo indeterminato	50 anni	Esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane
Operatrice	Giovanna De Giglio	Ausiliare socio-assistenziale (ASA)	Dipendente full-time a tempo indeterminato	50 anni	Esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane

## I DATI ECONOMICI 2011 DEL SERVIZIO

RICAVI	2011		2010		2009	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Contributi Fondo Sociale Regionale	19.010,00	3,3%	102.941,37	16,1%	113.770,92	17,9%
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	/	/	/	/	197.527,87	31,0%
Contributi Fondo Non Autosufficienza	261.459,88	45,7%	241.279,20	37,6%	25.000,00	3,9%
Contributi dai Comuni	291.532,52	51%	296.963,77	46,3%	301.062,61	47,2%
<b>TOTALE</b>	<b>572.002,40</b>	<b>100,0%</b>	<b>641.184,34</b>	<b>100,0%</b>	<b>637.361,40</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>						
Coordinamento	24.868,63	4,4%	33.086,73	5,16%	35.851,56	5,6%
Personale SAD	330.858,09	57,8%	353.322,6	55,1%	378.821,33	59,4%
Voucher	216.275,68	37,8%	254.279,20	39,65%	222.527,87	34,9%
Logistica e costi esercizio	/	/	495,82	0,08%	160,64	0,03%
<b>TOTALE</b>	<b>572.002,40</b>	<b>100,0%</b>	<b>641.184,34</b>	<b>100,0%</b>	<b>637.361,40</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI PER COMUNE</b>						
Cornaredo	57.791,34	22,1%	40.458,69	14,2%	43.172,12	14,3%
Lainate	66.841,38	25,5%	81.163,24	28,6%	87.903,18	29,2%
Pero	28.393,72	10,8%	30.901,04	10,9%	33.216,44	11,0%
Settimo M.se	108.690,28	41,5%	131.440,81	46,3%	136.770,87	45,4%
<b>TOTALE</b>	<b>261.716,72</b>	<b>100,0%</b>	<b>283.963,77</b>	<b>100,0%</b>	<b>301.062,61</b>	<b>100,0%</b>

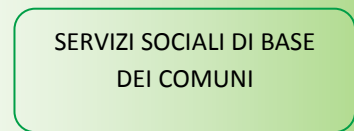


# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

## ENTI DI SUPPORTO



## ENTI INVIANTI



### 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.

#### GLI OBIETTIVI GENERALI

- 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"> <li>• 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;</li> <li>• 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</li> </ul>
Ricerca e selezione del personale di assistenza di cura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• 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</li> </ul>
Consulenza sul contratto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• offrire un'opportunità di lavoro e di formazione continua a chi è in cerca di impiego in questo settore;</li> <li>• 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</li> </ul>
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	

### MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è affidato (in convenzione) al Consorzio Cooperho AltoMilanese s.c.s. che ha disposto due sedi territoriali: una in centro a Rho per l'accoglienza delle famiglie alla ricerca di un assistente familiare e una a Lainate per la selezione dei candidati assistenti familiari. Sercop detiene il coordinamento amministrativo del servizio.

### L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

#### 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.

Nel 2011 si è consolidata la tendenza, emersa nel 2010 con un impatto comunque minore, a rivolgersi allo Sportello per esigenze non legate unicamente ai problemi dell'anziano ma riguardanti l'intero nucleo familiare (colf/baby sitter).

COMUNE DI RESIDENZA	2011	2010	2009
Arese	38	15	28
Cornaredo	13	13	19
Lainate	37	27	50
Pero	2	8	10
Pogliano M.se	7	6	8
Pregnana M.se	3	7	3
Rho	73	80	99
Settimo M.se	13	8	15
Vanzago	5	6	8
Richieste da Comuni fuori Ambito	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>191</b>	<b>170</b>	<b>241</b>

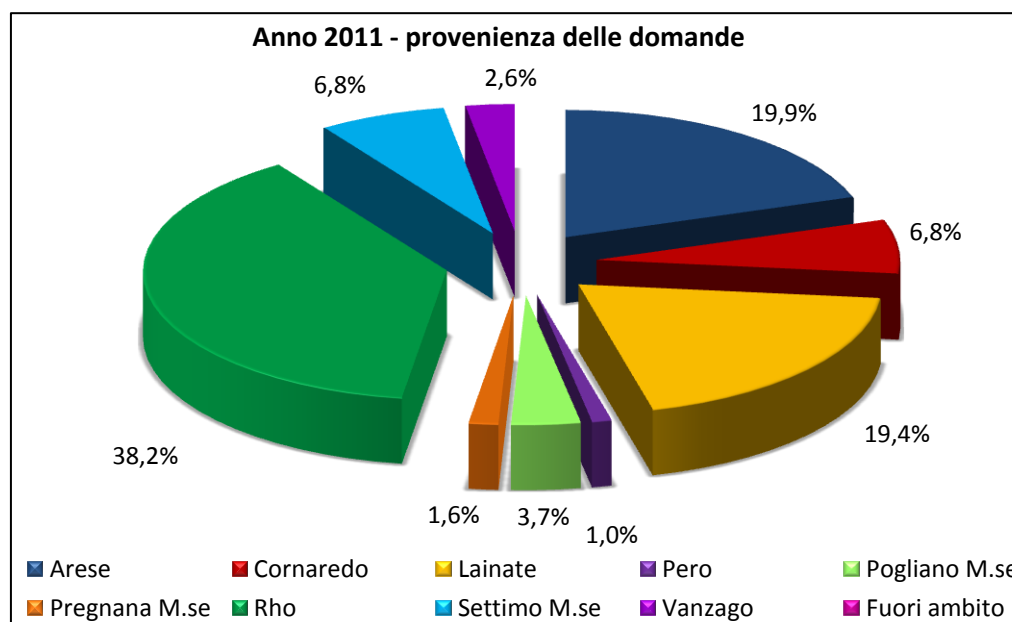


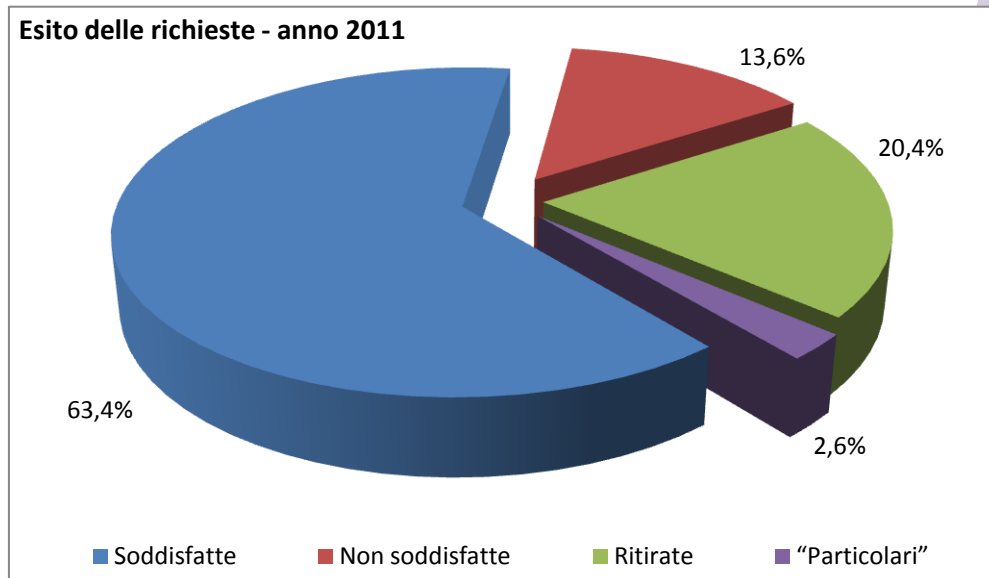
FIGURA RICHIESTA	n. di RICHIESTE PERVENUTE			n. di RICHIESTE SODDISFATTE		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Assistenti familiari "fisse" 24 ore	89	79	126	52	34	40
Assistenti familiari "a ore"	48	46	84	29	22	31
Assistenti familiari "per la notte"	10	6	5	8	4	0
Colf	11	11	15	9	9	12
Baby-sitter	3	8	11	2	3	5
Sostituzione	30	20	-	21	13	-
<b>TOTALE</b>	<b>191</b>	<b>170</b>	<b>241</b>	<b>121</b>	<b>85</b>	<b>88</b>

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

ESITO delle RICHIESTE	2011	2010
Richieste soddisfatte	121	85
Richieste non soddisfatte (trovato da sé)	26	32
Richieste in corso	0	1
Richieste ritirate	39	46
Richieste "particolari"	5	6
<b>TOTALE</b>	<b>191</b>	<b>170</b>

Altri interventi/servizi attivati ad integrazione della "badante" nel 2011

Tipologia di intervento	2011	2010
Servizi sociali	0	6
Servizio assistenza domiciliare (SAD)	7	7
Assistenza domiciliare integrata (ADI)	11	7
SAD + ADI	1	/
Telesoccorso	1	1
Centro diurno integrato	1	
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>21</b>



## MONITORAGGIO FAMIGLIA

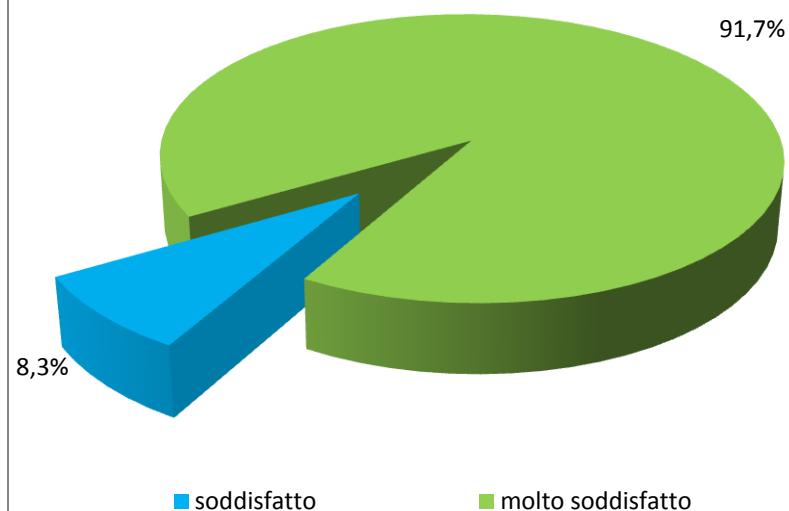
L'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza è stata condotta su 121 famiglie (pari al 100% del bisogno soddisfatto)

GRADO DI SODDISFAZIONE – sportello	2011		2010	2009
	n. valutazioni	%	%	%
insoddisfatto	0	0%	3,45%	5%
abbastanza soddisfatto	0	0%	3,45%	12%
soddisfatto	10	8,3%	3,45%	35%
molto soddisfatto	111	91,7%	89,66%	49%
<b>TOTALE</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>		

L'indice di gradimento del servizio da parte delle famiglie è cresciuto sia per quanto riguarda l'attività di accoglienza da parte del personale dello sportello che per il "personal caregiver" inviato. Questo dato così positivo è il risultato di:

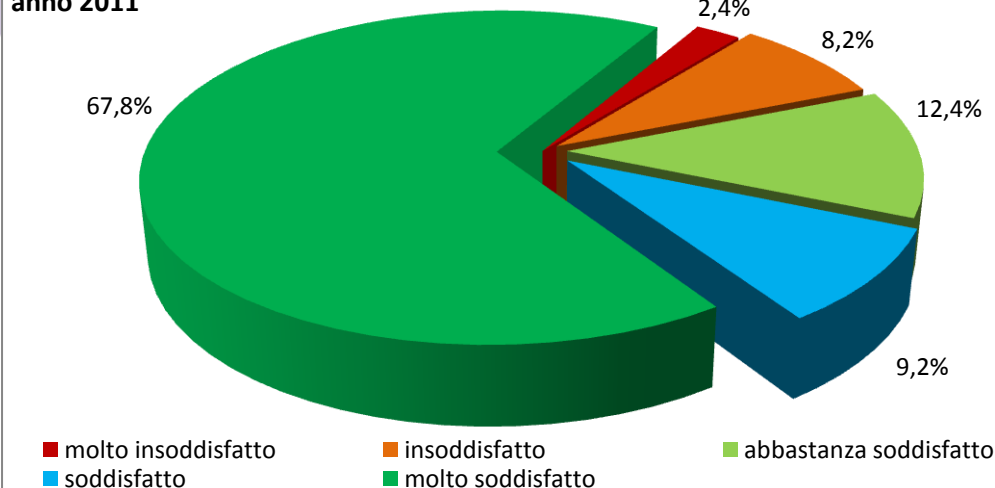
- una bassa percentuale di turn over del personale di cura rispetto a servizi similari presenti sul territorio,
- l'esperienza maturata dal personale allo sportello di accoglienza delle famiglie che è in grado di cogliere prontamente il bisogno espresso al momento della richiesta e quindi di effettuare l'abbinamento migliore.

Grado di soddisfazione delle famiglie - anno 2011



Nel 2011 si è indagato anche il gradimento delle famiglie nei confronti dell'assistente inviato dallo Sportello. I risultati sono illustrati nel grafico qui di seguito:

Grado di soddisfazione delle famiglie del Personal Caregiver - anno 2011

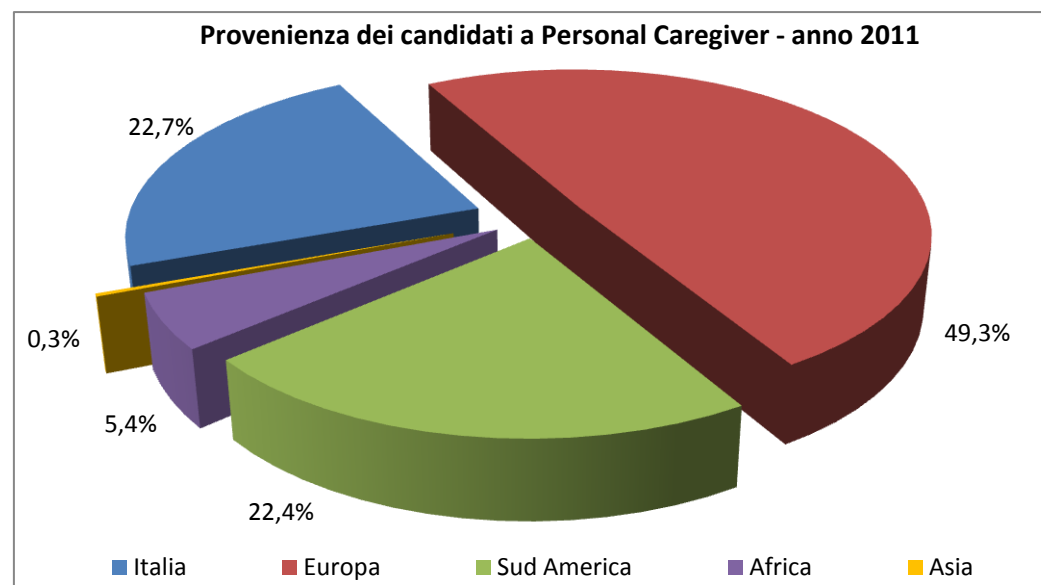


## ASSISTENTI FAMILIARI

Gli aspiranti a personal caregiver che hanno presentato domanda possono esser caratterizzati per:

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

Paese	2011	2010	2009
Italia	80	83	90
Europa (princip. Paesi dell'Est)	174	128	107
Sud America	79	73	71
Africa	19	26	39
Asia	1	4	3
<b>TOTALE</b>	<b>353</b>	<b>314</b>	<b>310</b>



b) età e sesso dei candidati a personal caregiver

FASCIA D'ETÀ	ASPIRANTI	%
< 30	39	11,0%
30 - 35	42	11,9%
35- 40	41	11,7%
40 - 45	52	14,7%
> 50	179	50,7%
<b>TOTALE</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

MASCHI	FEMMINE
28	325

Il personale di cura è caratterizzato da una forte presenza di "badanti" provenienti da Paesi dell'Est, seguiti da 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; infatti più della metà è over 50. Assistiamo ad una diminuzione degli aspiranti al di sotto dei 30 anni che passano dal 21% del 2010 all'11% del 2011.



c) titoli di studio e/o requisiti aspiranti personal caregiver riconosciuti

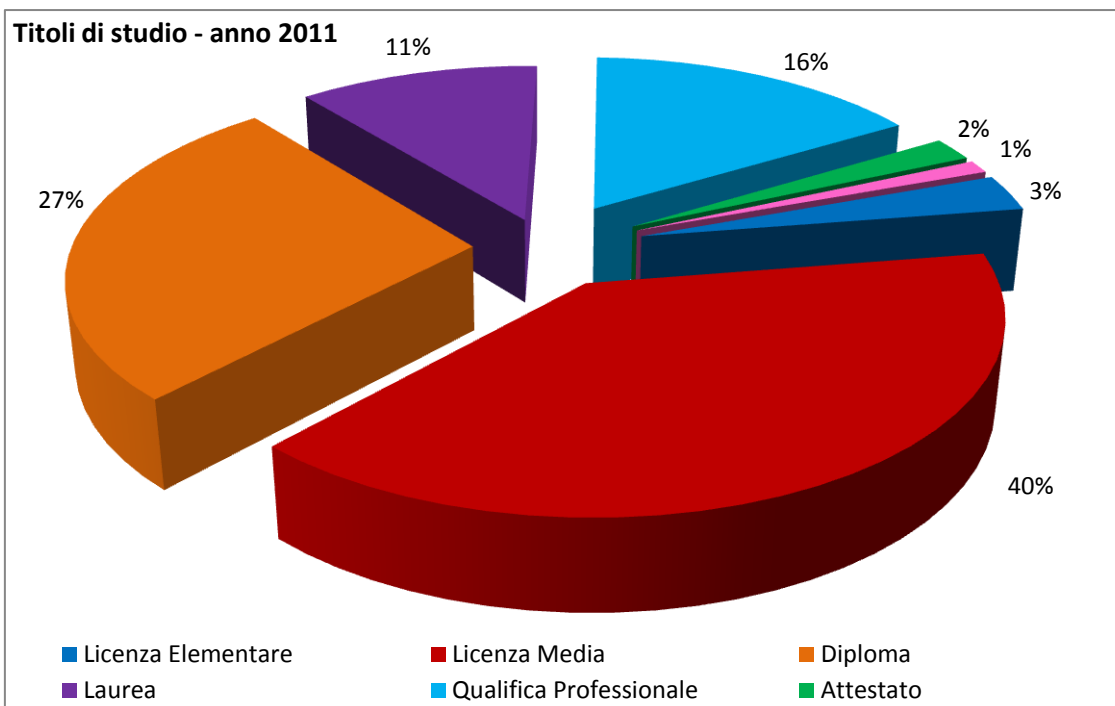
TITOLO	2011		2010	2009
	n.	%	%	%
Nessun titolo	4	1,1%	/	/
Licenza Elementare	11	3,1%	3,2%	1,6%
Licenza Media	139	39,4%	39,8%	42%
Diploma	96	27,2%	26,4%	33%
Laurea	40	11,3%	9,9%	9,1%
Qualifica Professionale	56	15,9%	19,1%	14%
Attestato	7	2,0%	1,6%	0,3%
<b>TOTALE</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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**

Nel 2011 si è conclusa l'iniziativa avviata nell'aprile 2009 per la stabilizzazione del contratto di lavoro delle assistenti famigliari tramite un contributo economico a copertura degli oneri derivanti dalla normativa vigente, il cosiddetto "BUONO BADANTI".



**I DATI ECONOMICI 2011 DELLO SPORTELLO DI ASSISTENZA ALLA FAMIGLIA**

**RICAVI**

	2011	
Contributi Fondo Sociale Regionale	/	/
Contributi da Provincia	/	/
Contributi Fondo Non Autosufficienza	43.620,00	100,0%
Contributi dai Comuni	/	/
<b>TOTALE</b>	<b>43.620,00</b>	<b>100,0%</b>

**COSTI ESERCIZIO**

Convenzione	38.620,00	88,5%
Costi esercizio	3.000,00	4,6%
Erogazione buono per regolarizzazione assistenti familiari	2.000,00	6,9%
<b>TOTALE</b>	<b>43.620,00</b>	<b>100,0%</b>

2010	
/	/
25.000	18,7%
108.866,02	81,3%
/	/
<b>133.866,02</b>	<b>100,0%</b>

41.920,00	31,31%
480,00	0,36%
91.466,00	68,33%
<b>133.866,02</b>	<b>100,0%</b>

### 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.

#### GLI OBIETTIVI GENERALI

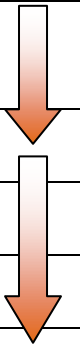
- L'erogazione di un buono economico mensile del valore massimo di € 260,00, previo raggiungimento di una posizione utile in graduatoria.
- Fornire un sostegno economico alle famiglie che assistono anziani al domicilio; al fine di garantire una maggiore aderenza tra obiettivi ed effettiva destinazione dell'assegno viene data priorità alle famiglie che hanno una figura di assistente al domicilio regolarmente assunto.

#### 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> Sercop provvede a formulare la graduatoria d'Ambito.	
<u>EROGAZIONE CONTRIBUTO ECONOMICO:</u> Sercop provvede a erogare il contributo ai beneficiari.	

## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Da ottobre 2010, è stata bloccata la graduatoria di scorrimento della lista d'attesa dei percettori del buono a causa dell'incertezza delle risorse disponibili e dell'impossibilità di un ulteriore finanziamento della misura economica a sostegno del reddito.

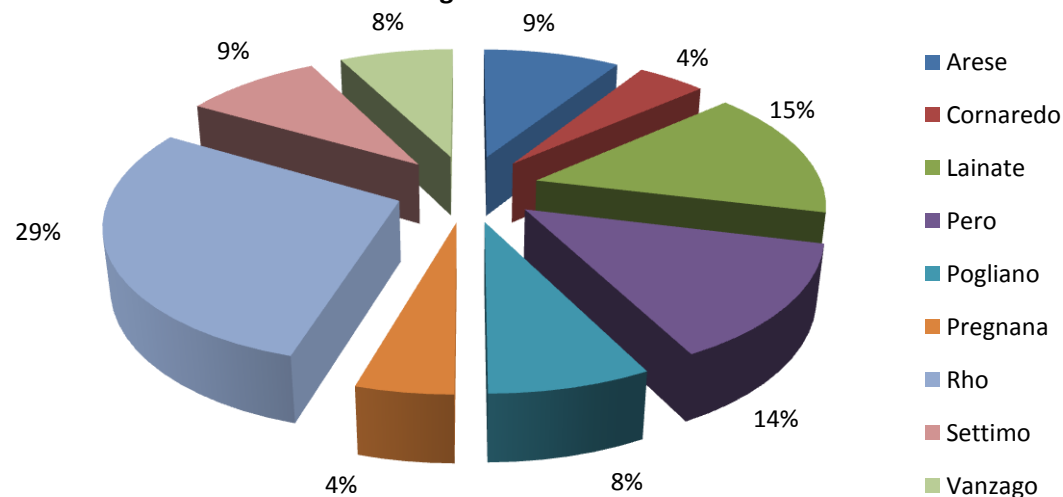
Le richieste idonee presentate nel corso del 2010 sono state 152; il 43,4% dei richiedenti ha regolarmente fruito del buono. Il 25% degli utenti fruitori risultava essere già percettore dell'assegno di cura nell'anno 2009.

Nell'anno 2011 l'Ufficio di Piano pertanto non ha provveduto alla ri-apertura di un nuovo bando, prorogando invece di 8 mesi (sino a agosto 2011) la graduatoria in essere, finanziando i percettori del buono con le economie realizzate nel corso dell'anno 2010.

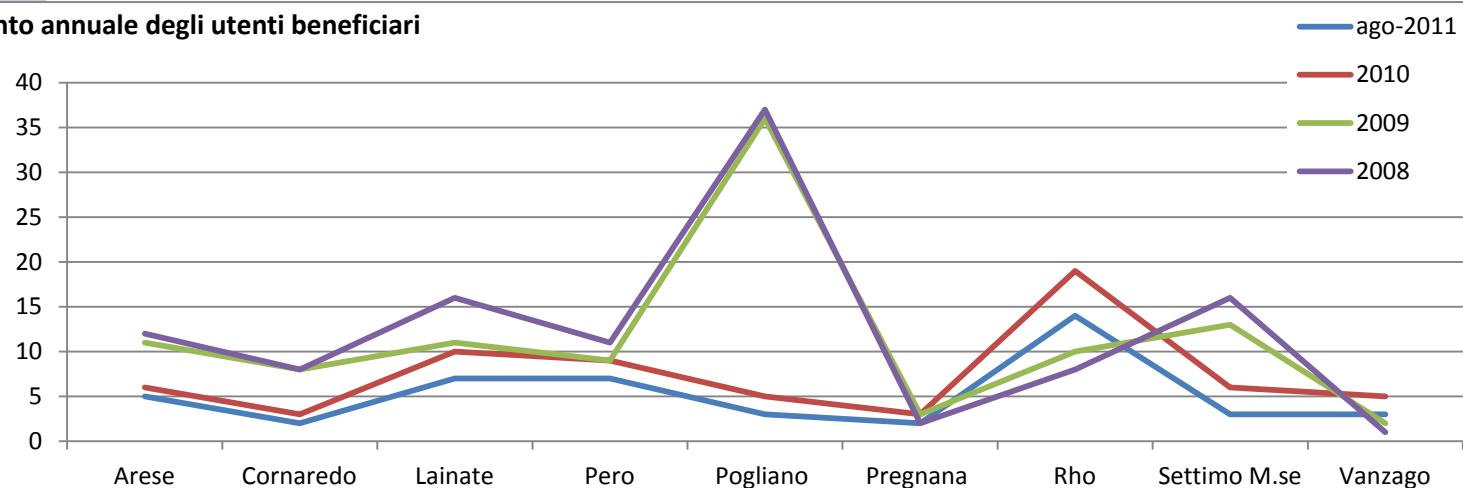
Da agosto 2011 l'erogazione dell'assegno è stata sospesa a seguito dell'azzeramento del Fondo Non Autosufficiente che storicamente finanziava l'intervento. Pertanto, come si evince dalle tabelle e grafici qui di seguito, il numero degli utenti in carico da gennaio ad agosto 2011 è diminuito, non essendo più effettuate sostituzioni in graduatoria.

Comune	2011	
	Gennaio	Agosto
Arese	6	5
Cornaredo	3	2
Lainate	10	7
Pero	9	7
Pogliano M.se	5	3
Pregnana M.se	3	2
Rho	19	14
Settimo M.se	6	3
Vanzago	5	3
<b>TOTALE</b>	<b>66</b>	<b>46</b>

Provenienza utenti beneficiari - Bando assegno di cura 2011



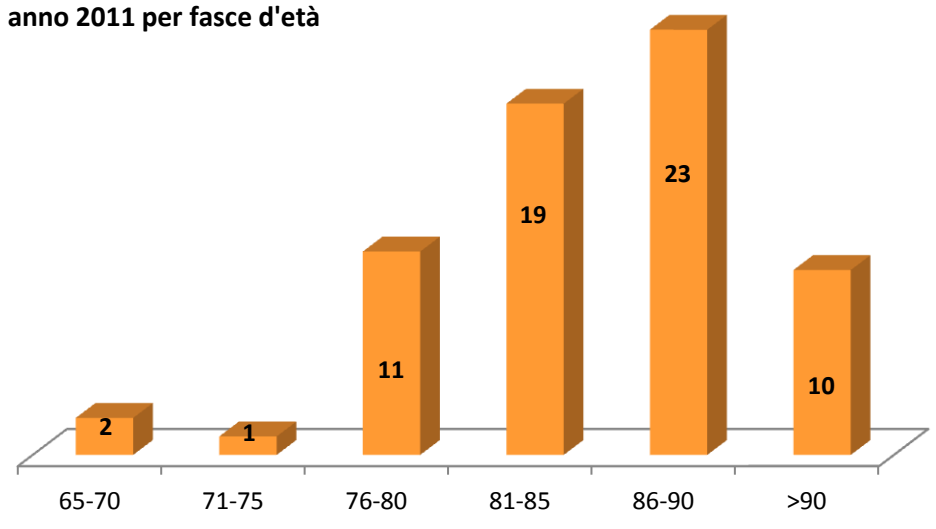
### Andamento annuale degli utenti beneficiari



Di seguito è invece riportata la suddivisione per fasce d'età dell'utenza complessiva del 2011. 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
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>66</b>

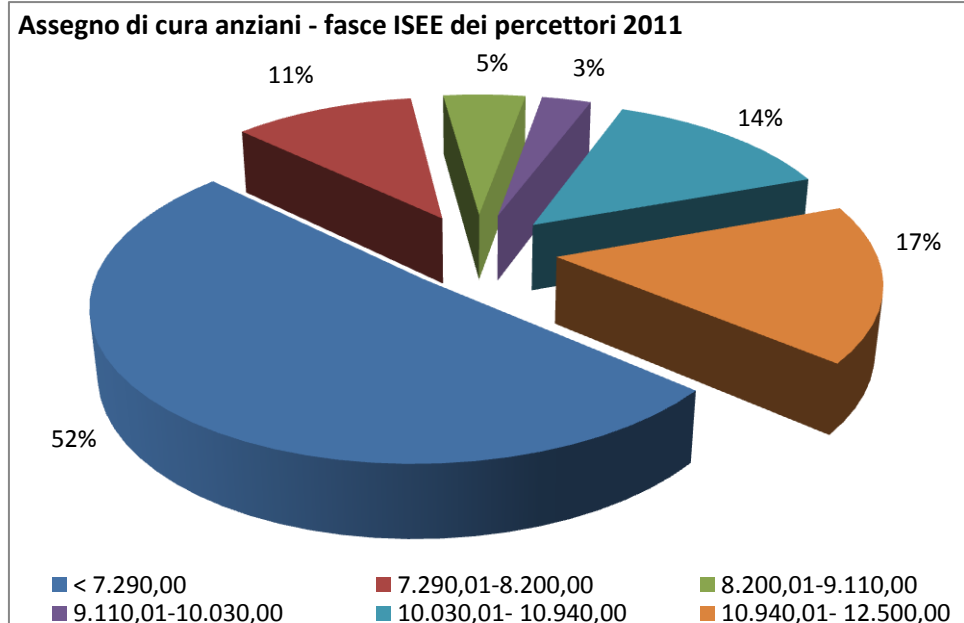
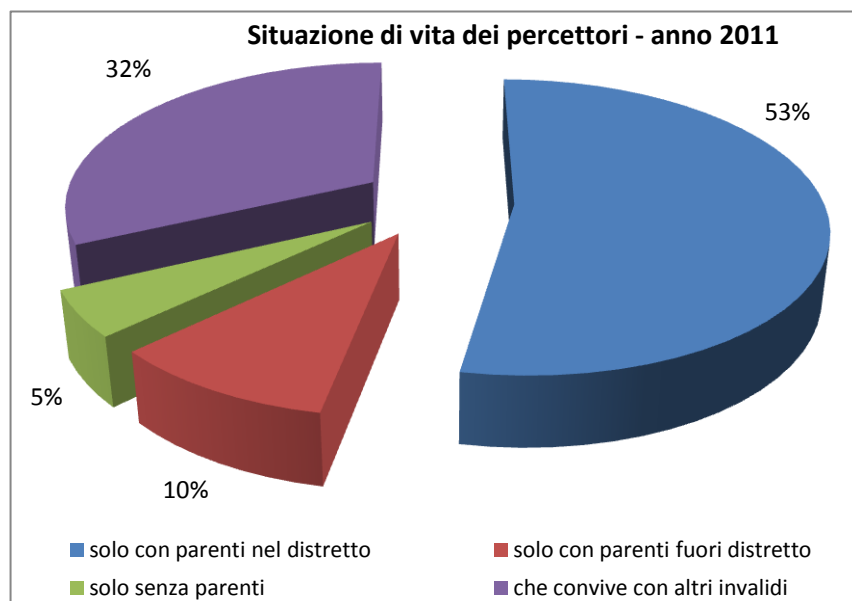
### Percettori assegno di cura anziani anno 2011 per fasce d'età



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	2011		2010		2009	
< 7.290,00	34	52%	34	52%	86	83%
da 7.290,01 a 8.200,00	7	11%	7	11%	7	7%
da 8.200,01 a 9.110,00	3	5%	3	5%	6	6%
da 9.110,01 a 10.030,00	2	3%	2	3%	4	4%
da 10.030,01 a 10.940,00	9	14%	9	14%	0	0%
da 10.940,01 a 12.500,00	11	17%	11	17%		
<b>TOTALE</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

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 Sercop. 2011, il contributo assegnato per l'assegno di cura è stato complessivamente pari a € 196.175,00, di cui il 36,4% per gli anziani, pari quindi a € 71.410,21.

## 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 GENERALI**

- facilitare il processo di integrazione dei cittadini stranieri attraverso la conoscenza dei propri diritti e doveri, delle procedure di soggiorno e delle risorse presenti sul territorio, facendo talvolta azione di “mediazione” tra di essi e le Istituzioni preposte, nei casi che lo richiedano;
- offrire un supporto ai cittadini italiani che impiegano dipendenti stranieri in merito a disposizioni legislative e pratiche burocratiche;
- facilitare l’accesso dei cittadini stranieri ai servizi e alle opportunità collocate sul territorio;
- facilitare il rapporto dei diversi servizi comunali con i propri utenti immigrati, supportando e qualificando le competenze presenti.

#### **LE ATTIVITÀ**

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

## **MODALITÀ DI GESTIONE**

Il servizio è affidato (in convenzione) alla Cooperativa INTRECCI.

Sercop detiene il coordinamento amministrativo del servizio.



## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

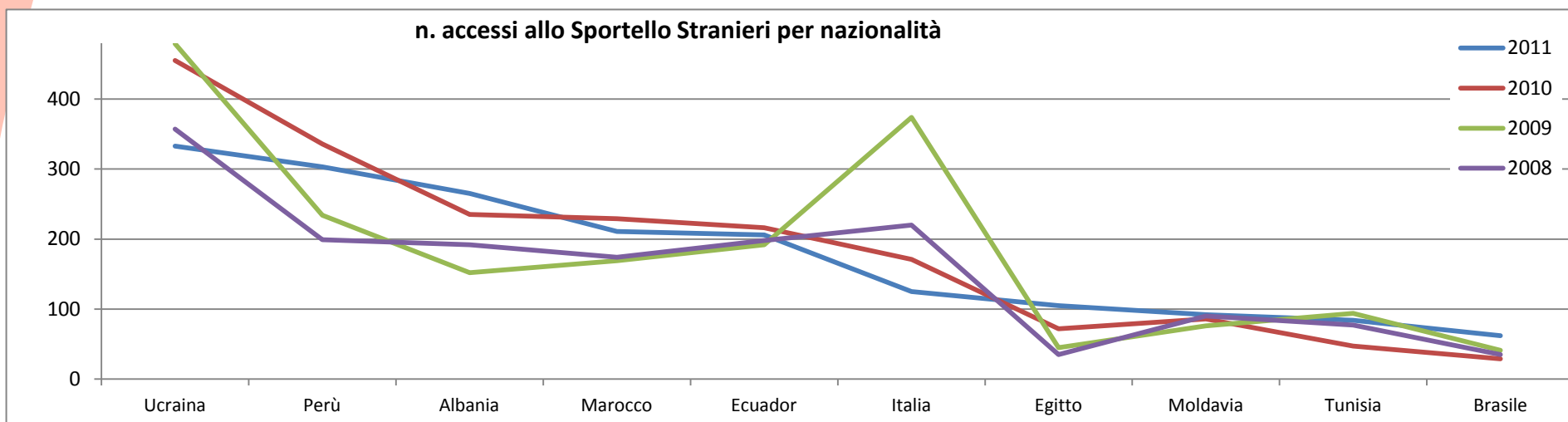
### Dati sull'utenza – numero di contatti – paesi di origine

Nel 2011 il servizio è stato contattato da un numero minore di persone rispetto agli anni precedenti.

Nelle tabella sotto vengono elencati i principali Paesi di origine degli utenti dello sportello e i dati relativi all'età.

Paese	N. di accessi			
	2011	2010	2009	2008
Ucraina	333	455	479	357
Perù	303	336	234	199
Albania	265	235	152	192
Marocco	211	229	169	174
Ecuador	206	216	192	198
Italia	125	171	374	220
Egitto	105	72	45	35
Moldavia	92	86	76	90
Tunisia	84	47	94	77
Brasile	62	29	41	35
Altri	84	469	436	1.042
<b>Totale contatti</b>	<b>1.869</b>	<b>2.343</b>	<b>2.292</b>	<b>2.619</b>

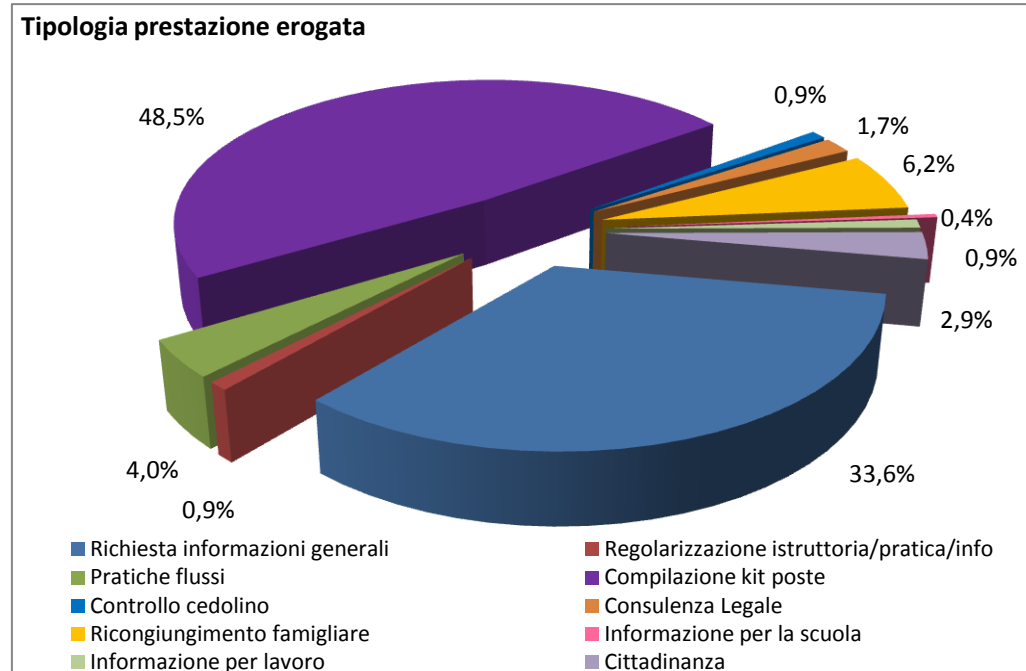
Età	N. di utenti			
	2011	2010	2009	2008
<18	56	47	39	44
18-25	232	203	120	179
26-35	606	545	372	434
36-50	688	700	468	572
oltre 50	288	227	267	231
non precisato	-	621	1.026	763



### Dati sulla tipologia di prestazioni

Come si evince dalla tabella sottostante nel 2011 il maggior numero di contatti non è più stato per richieste di informazione di carattere generale ma per la consulenza ai fini della compilazione del kit da consegnare alle poste. Da segnalare il decremento dei ricongiungimenti famigliari rispetto all'anno precedente e soprattutto la drastica diminuzione degli accessi per informazioni, istruttoria e pratiche di regolarizzazione.

Tipologia prestazione erogata	N. di accessi			
	2011	2010	2009	2008
Richiesta informazioni generali	628	896	766	1.029
Compilazione kit poste	906	890	775	846
Regolarizzazione istruttoria/pratica/info	17	136	315	/
Pratiche flussi	75	26	69	/
Controllo cedolino	17	120	161	204
Consulenza Legale	32	33	74	76
Ricongiungimento familiare	116	224	96	50
Informazione per la scuola	7	8	15	12
Informazione per lavoro	17	10	18	6
Informazione per cittadinanza	54			



### LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio può essere:

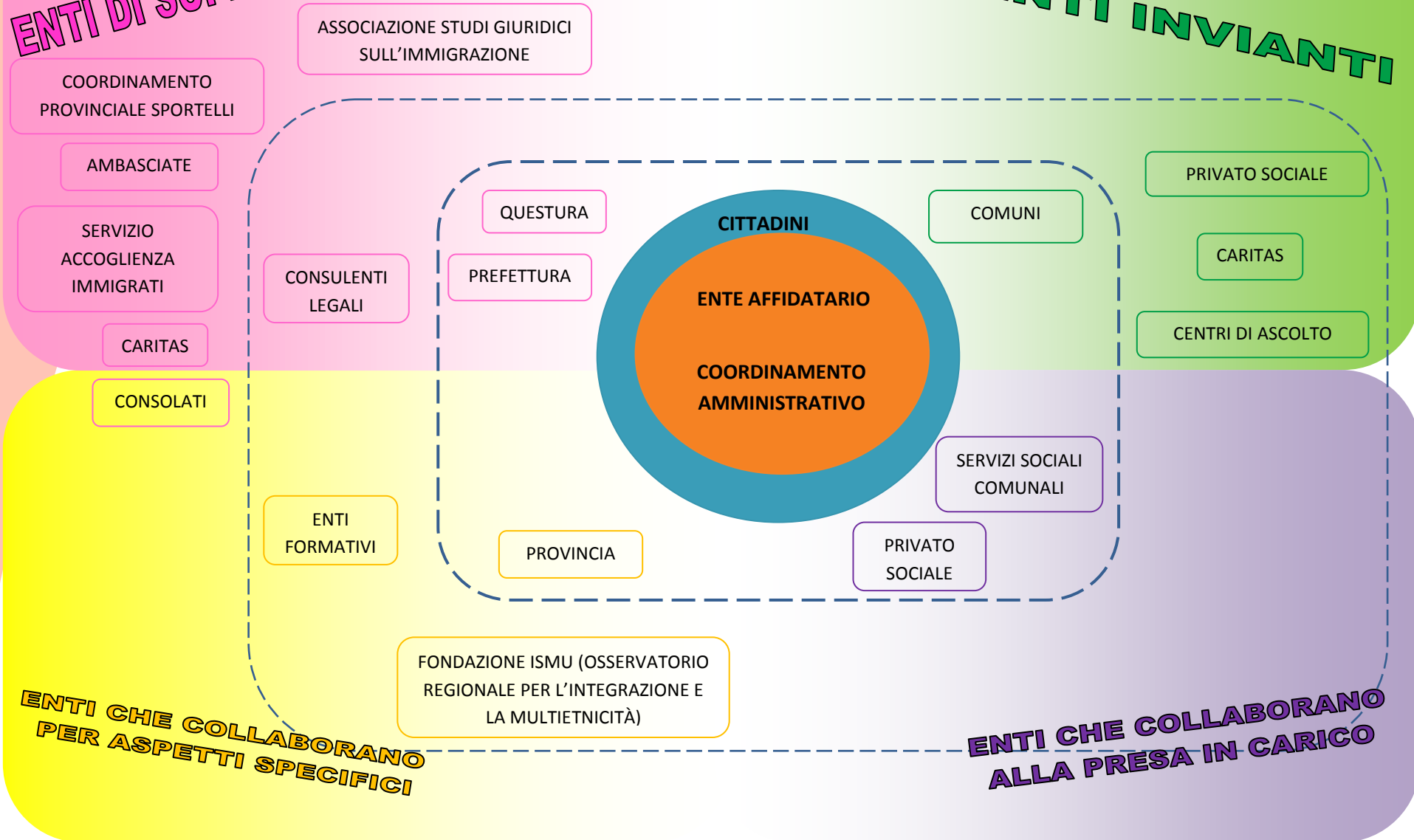
- diretto: l'utente accede direttamente allo Sportello durante l'orario di accesso libero al pubblico;
- su appuntamento: l'utente accede allo Sportello nel giorno e orario indicato dall'operatore di Sportello per lo svolgimento della pratica di rinnovo/rilascio del proprio Permesso di soggiorno.

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



## **4.4.2 EMERGENZA PROFUGHI**

### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

Rispondere allo stato di emergenza umanitaria nel territorio nazionale connesso all'eccezionale afflusso di cittadini appartenenti a Paesi del Nord Africa.

### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

- Rispondere alle richieste del "Soggetto Attuatore per la gestione delle strutture di accoglienza emergenza immigrazione nord Africa in Lombardia" in capo alla Prefettura di Milano;
- Garantire un percorso di inserimento ed integrazione nel tessuto sociale territoriale pur con un orizzonte temporale limitato.

### **LE ATTIVITÀ**

Sono state affidate a diverse agenzie del territorio:

- gestione amministrativa e di minuta sussistenza e manutenzione (registrazione ospiti, tenuta scheda ospite e registro presenze) ;
- assistenza generica alla persona (vitto, alloggio, servizi di sostegno, assistenza, orientamento e accompagnamento alle persone rispetto ai bisogni e problemi quotidiani, mediazione linguistica, insegnamento lingua italiana, informazione normativa, fornitura vestiario, prodotti per igiene personale, servizio custodia notturna, vigilanza e orientamento sulle regole comportamentali all'interno della struttura, servizio di lavanderia, assistenza generica alla persona per su problemi quotidiani);
- assistenza sanitaria (accompagnamento per visite mediche e altri obblighi);
- pulizia ed igiene ambientale;
- organizzazione di progetti di integrazione tramite il servizio inserimenti lavorativi;
- organizzazione di interventi di socializzazione (inserimento in squadre di calcio locali etc.).

### **IL PROCESSO DI LAVORO**

- La Prefettura di Milano, "Soggetto Attuatore per la gestione delle strutture di accoglienza emergenza immigrazione nord Africa in Lombardia", chiede ai Sindaci del Rhodense di accogliere nel proprio territorio n. 49 profughi dal Nord Africa;
- ad agosto i Sindaci del Rhodense delegano a Sercop l'organizzazione e la gestione dell'accoglienza, in stretta connessione e integrazione con i Comuni stessi;
- Sercop sigla una convenzione apposita con la Prefettura di Milano per il riconoscimento del contributo giornaliero per l'ospitalità dei suddetti profughi;
- Sercop affida a diversi enti la gestione operativa delle attività alberghiera e di integrazione sociale a soggetti selezionati per la capacità di risposta alle esigenze connesse all'emergenza profughi;
- Sercop coordina gli interventi e mantiene un livello operativo di "indirizzo e controllo";
- rendicontazione periodica alla Prefettura di Milano dell'andamento della gestione dell'emergenza profughi.

## MODALITÀ DI GESTIONE/L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La gestione del servizio avviene tramite affidamento diretto per necessità d'urgenza a:

Servizi Affidati	Denominazione Ente
Assistenza alla persona, pasti, generi conforto	Coop sociale Intrecci – Rho
Vitto, Alloggio, pulizie	Fondazione Restelli – Rho e Coop Selios - Reggio Emilia (sede legale)
Alloggio, pulizie	Residence GM – Rho e B&B Santa Monica – Pero

La Coop sociale Intrecci ha scelto al suo interno due referenti per l'assistenza generica alla persona e a disposizione degli immigrati accolti. Sono stati coinvolti nella gestione dell'emergenza, con attività di rete, lo Sportello Stranieri e il servizio di inserimento lavorativo.

## FATTI SALIENTI

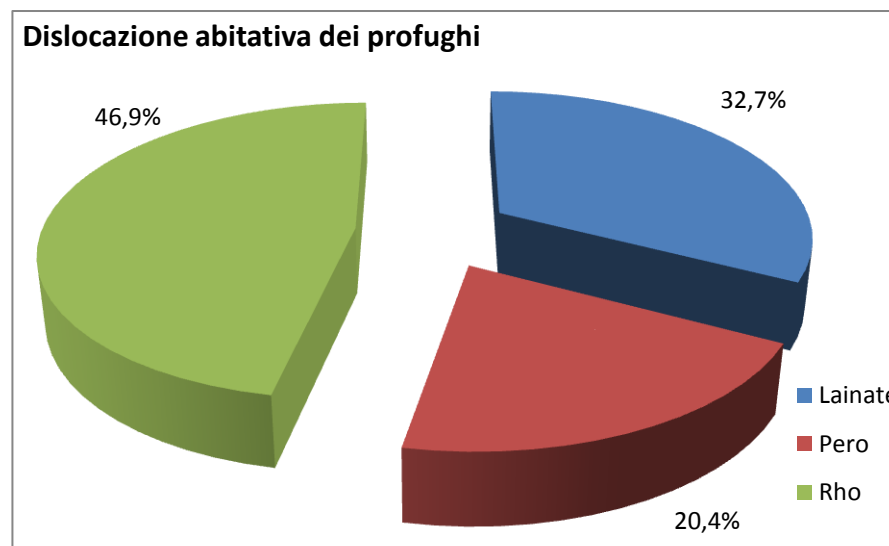
a seguito della richiesta della Prefettura per l'accoglienza di profughi del Nord Africa si è proceduto all'attivazione dei servizi di prima necessità richiesti dalla stessa. Si è ritenuto tuttavia di attivare con le medesime risorse una serie di interventi di integrazione sociale che consentissero un buon livello di qualità della vita pur in un momento di estrema precarietà per le persone, innanzitutto va evidenziata l'assoluta incertezza dell'orizzonte temporale di permanenza in relazione all'accettazione o diniego rispetto alle richieste di asilo. Sono stati attivati comunque in accordo con i Comuni:

1. interventi di inserimento lavorativo mediante tirocini formativi in collaborazione con il servizio inserimenti lavorativi aziendale;
2. interventi finalizzati ad attività del tempo libero in rete con agenzie del territorio (ad es. calcio presso oratori...);
3. attività teatrale in collaborazione con il "Teatro dell'Armadillo" di Rho culminata nella realizzazione di una messa in scena teatrale (diverse repliche) e nel finanziamento di un progetto da parte di Fondazione Comunitaria Nord Milano.

## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

**NB:** gli immigrati dal Nord Africa, in carico a tutti e nove i Comuni dell'Ambito del Rhodense, sono stati dislocati in strutture nei Comuni di Lainate, Pero e Rho.

Dislocazione abitativa		
Comune	N. strutture ospitanti	N. di profughi assegnati
Lainate	1	16
Pero	1	10
Rho	4	23
<b>TOTALE</b>		<b>49</b>



## 4.5 AREA GIOVANI

I macro-obiettivi del Piano Sociale di Zona per gli anni 2009-2012, anticipando le linee regionali di indirizzo per le politiche giovanili (Dgr. IX/2505 del 16/11/2011), hanno previsto l'integrazione degli interventi a favore dei giovani con le programmazioni zonali per ovviare alla frammentazione e all' impatto limitato delle azioni sul territorio e al fine di ottimizzare e valorizzare gli strumenti di programmazione sovra comunali già esistenti.

Con questi presupposti è stata istituita un'Area Giovani: nell'anno 2011 si sono attivati i primi interventi di sistema consistenti in un "Albo dei progetti" e una "unità operativa di prevenzione" (UOP).

**"ALBO DEI PROGETTI"** istituito al fine di offrire ai Comuni dell'Ambito un ventaglio di opportunità progettuali, rivolte ad un target differenziato di pre-adolescenti, adolescenti e adulti con responsabilità genitoriale. Tali progetti sono preventivamente selezionati tramite bando e valutati da una commissione tecnica d'Ambito in modo da inserirsi in un sistema di interventi organico, sinergico e dialogante, finalizzati a:

- sostenere e accompagnare la crescita e l'integrazione sociale dei ragazzi in un'ottica di sviluppo di comunità e di appartenenza alla realtà urbana di riferimento;
- prevenire il disagio sociale attraverso la promozione del benessere, dell'ascolto, del protagonismo e della cittadinanza attiva;
- stimolare le competenze individuali e le abilità personali e relazionali necessarie a governare i rapporti sociali e le capacità di utilizzo delle opportunità;
- costruire sinergie progettuali e d'intervento tra i servizi e le agenzie del territorio che si occupano a vario titolo (cultura, istruzione, formazione, lavoro, associazionismo, sport, tempo libero...) del target di riferimento (ad esempio l'esperienza nazionale dei Piani Locali Giovani);
- monitorare i reali bisogni ed esigenze della fascia giovanile considerata, attraverso il rapporto creato nell'Ambito delle attività a loro rivolte (da adeguare periodicamente sulla base dei dati rilevati);
- sperimentare forme d'intervento innovative, che permettano esperienze di partecipazione alla vita della comunità e assunzione di concrete responsabilità sociali.

I Comuni hanno così la possibilità di scegliere e realizzare progetti ed interventi che rispondano alle specifiche peculiarità e bisogni del territorio comunale pur rimanendo inseriti in un sistema di rete d'Ambito.

I progetti presentati sono stati suddivisi in quattro sezioni tematiche a seconda dei destinatari o del luogo di svolgimento:

SEZIONI TEMATICHE	N. PROGETTI PRESENTATI	N. PROGETTI ATTIVATI
laboratori urbani	11	1
ascoltare a scuola	8	2
laboratori per la crescita a scuola	9	0
patto educativo di comunità	1	0
<b>TOTALE</b>	29	3

**“UNITÀ OPERATIVA DI PREVENZIONE” (U.O.P.)** il servizio si occupa di garantire al territorio Rhodense, in particolare presso le scuole superiori, un quadro di interventi che rispondano ai bisogni sociali del fenomeno delle dipendenze in stretta connessione con quelli più prettamente sociosanitari ricoperti dalle ASL. Tale sinergia risulta non solo funzionale ma necessaria al fine di attivare azioni operative omogenee e non frazionate e viene garantita da un coordinamento operativo al quale contribuiscono i diversi soggetti titolati ad agire in materia.

L’Unità Operativa di Prevenzione è un servizio che sviluppa:

- progettazione qualificata degli interventi di prevenzione sul territorio e nelle Scuole;
- programmazione annuale delle azioni operative a partire da un permanente monitoraggio del fenomeno e delle esigenze contingenti;
- progettazione e programmazione di attività finalizzate alla riduzione dei rischi connessi al consumo nei luoghi di divertimento e aggregazione informale attraverso l’eventuale attivazione di Unità Mobili;
- integrazione con la rete degli interventi in materia di dipendenza e comportamenti compulsivi e delle istituzioni ed agenzie preposte quali Regione Lombardia, Asl e Osservatorio Regionale sulle Dipendenze (ORED).

Progetto Grafico: Laura Alessandri – Annamaria Di Bartolo

SER.CO.P. - Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona  
[www.sercop.it](http://www.sercop.it)