

Sercop è prima di tutto un gruppo di persone che lavorano insieme con passione, dedizione, cuore e cervello... ormai da dieci anni.

Questo Bilancio Sociale rappresenta una "fotografia" dell'attività aziendale di un biennio, un doveroso momento in cui l'azienda "rende conto" del proprio operato a tutti i soggetti interessati, ma anche e soprattutto del "valore sociale" che si genera nell'agire quotidiano dei servizi.

Tutto questo è il frutto dell'impegno quotidiano di tante persone... un grazie di cuore a tutti.

"Immagination is more important than knowledge"

Albert Einstein

Il Presidente

il Direttore

Primo Mauri

Guido Ciceri

COORDINAMENTO DI REDAZIONE:

Guido Ciceri Annamaria Di Bartolo Laura Raimondi

REDAZIONE:

Laura Alessandri, Giovanna Ambrosone, Simona Anelli, Alessandro Cafieri, Giuseppe Cangialosi, Katia Costa, Cristina Daverio, Federico Gaudimundo, Marcella Maselli, Roberta Monti, Oliviero Motta, Francesca Musicco, Sara Pampaloni, Federica Rivolta

HANNO COLLABORATO:

Roberta Afker, Simona Bernacchi, Barbara Carolo, Laura Casiraghi, Carlotta Del Giudice, Elena Ferè, Serena Furrer, Luhana Lay, Loredana Lanzoni, Giuliana Lombardi, Mariaelena Malavenda, Sergio Manni, Manuela Scalera, Cristina Visentin

RINGRAZIAMO:

I Sindaci, che rappresentano i Comuni soci di Sercop, per la loro continua fiducia: Michela Palestra (Arese), Yuri Santagostino (Cornaredo), Alberto Landonio (Lainate), Massimo Cozzi (Nerviano), Mariarosa Belotti (Pero), Vincenzo Magistrelli (Pogliano Milanese), Angelo Bosani (Pregnana Milanese), Pietro Romano (Rho), Sara Santagostino (Settimo Milanese), Guido Sangiovanni (Vanzago)

RINGRAZIAMO:

Consulenza: Marco Cau e Graziano Maino - pares.it

Progetto grafico: Giulia Bertuzzo - giuliabertuzzo.com

Stampa: Tipografia Pesatori - tipografia pesatori.it

Rho (Milano), novembre 2017

INDICE BILANCIO SOCIALE 2016

INTRODUZIONE

1.	PROFILO DEL TERRITORIO	
	Popolazione per comune (2016)	8
	Popolazione per fasce d'età (2016)	10
	Natalità nei comuni di Sercop (2012-2016)	11
	Famiglie e famiglie unipersonali (2012-2016)	12
	Popolazione italiana e straniera (2005-2015)	13
2.	IDENTITÀ AZIENDALE	
	Mission	18
	Evoluzione	19
	Visione e governance	22
	Governo strategico	23
	Assetto istituzionale	24
	Struttura organizzativa aziendale	26
	Coordinamento tecnico dei servizi	27
	Servizi offerti	29
	Contributo alla programmazione zonale	32
3.	BIENNIO 2015-2016	
	Due anni in sintesi	39
	I servizi di Sercop sul territorio	40
	Risorse professionali	41
	Comunicazione: informazione, trasparenza, coinvolgimento	47
	Composizione delle risorse economiche	50
	Indicatori gestionali	59
4.	PROGETTI INNOVATIVI E SPERIMENTALI	
	#Oltreiperimetri (www.oltreiperimetri.it)	72
	Tavolo di coordinamento delle assistenti sociali	77
	Party senza barriere	81
	Trame	87
	Palestra del lavoro	88
	MOOVES - www.mooves.it	89
	Il progetto Più tempo per te per la conciliazione famiglia-lavoro	92

_		
5.	SERVIZI PER I MINORI E LA PRIMA INFANZIA	
	Servizio tutela minori e famiglie	97
	Spazio neutro	110
	Servizio di sostegno educativo integrato (Sesei)	120
	Il Servizio affidi	135 148
	Servizi alla prima infanzia	148
6.	SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ	
	Unità multidimensionale d'ambito (Uma)	164
	Trasporto e accompagnamento persone con disabilità	175
	Persone con disabilità: strutture residenziali e diurne	
	socio-assistenziali e socio-sanitarie	185
	SERVIZI PER ANZIANI E ADULTI IN CONDIZIONE DI FRAGILITÀ	
	Servizio di assistenza domiciliare	199
	Ufficio di protezione giuridica (Upg)	208
	Job family, assistenza alle famiglie	215
8.	SERVIZI PER L'INCLUSIONE SOCIALE	
	Servizio di housing sociale	227
	Mediazione e facilitazione linguistica nelle scuole	237
	Sportelli stranieri	241
	Nucleo inserimenti lavorativi (Nil)	248

Introduzione

La settima edizione del bilancio sociale di Sercop dà conto dell'attività aziendale del biennio 2015-2016. Questo periodo ha rappresentato, dalla nascita di Sercop, il momento di maggiore sviluppo sia per quanto attiene al volume di servizi gestiti, sia in riferimento alle attività innovative e sperimentali progettate e attivate: l'azienda esce dal biennio con un profilo completamente differente rispetto al 2014.

Il presente bilancio sociale si propone di raccontare e documentare i fatti principali che hanno caratterizzato il biennio 2015-2016, di evidenziare gli elementi di valore per la comunità locale del rhodense e contemporaneamente di costituire uno strumento di informazione, conoscenza e rendicontazione rispetto alle caratteristiche dell'azienda e alle sue attività. Si concretizza così l'impegno di consentire a cittadini, comuni soci, soggetti interessati di verificare e valutare i modi con cui Sercop persegue i propri obiettivi e consegue i risultati. Questo documento è quindi uno strumento di conoscenza e trasparenza rivolto alle amministrazioni, agli utenti dei servizi, al terzo settore, alle associazioni di tutela, agli operatori, ai fornitori, 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 debba documentare, rendere visibili ed esplicitare 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 costante attenzione nella direzione del miglioramento della qualità dei servizi coniugato con la priorità e l'attenzione rispetto alla sostenibilità economica e all'efficienza della spesa, dimostrando 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, che si consumano nel momento stesso in cui vengono prodotti; le modalità organizzative dei servizi e 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.

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.

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, per la redazione del documento, è stata fatta la scelta di un coinvolgimento forte del personale aziendale; 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.

Il bilancio sociale è suddiviso in otto capitoli:

- il primo descrive il territorio del rhodense attraverso alcuni dati demografici di inquadramento del contesto in cui Sercop opera;
- il secondo presenta l'identità aziendale di Sercop, la sua visione, l'organizzazione, la governance, lo "stile" di gestione dei servizi e tutti quegli elementi che contribuiscono a definire il "carattere" dell'azienda:
- il terzo illustra i dati organizzativi ed economici rilevanti per il biennio;
- il quarto introduce i **progetti innovativi** e le sperimentazioni che hanno costituito il cuore dell'evoluzione aziendale nel 2015-2016;
- il quinto, il sesto, il settimo e l'ottavo focalizzano le quattro macroaree di intervento dell'Azienda: servizi per minori e famiglie, servizi per persone con disabilità, servizi per anziani e persone fragili, servizi per l'inclusione sociale.

1. PROFILO DEL TERRITORIO



1. Profilo del territorio

POPOLAZIONE PER COMUNE (2016)

POPOLAZIONE PER FASCE D'ETÀ (2016)

NATALITÀ NEI COMUNI DI SERCOP (2012-2016)

FAMIGLIE E FAMIGLIE UNIPERSONALI (2012-2016)

POPOLAZIONE ITALIANA E STRANIERA (2005-2015)

POPOLAZIONE PER COMUNE (2016)

10

11

12

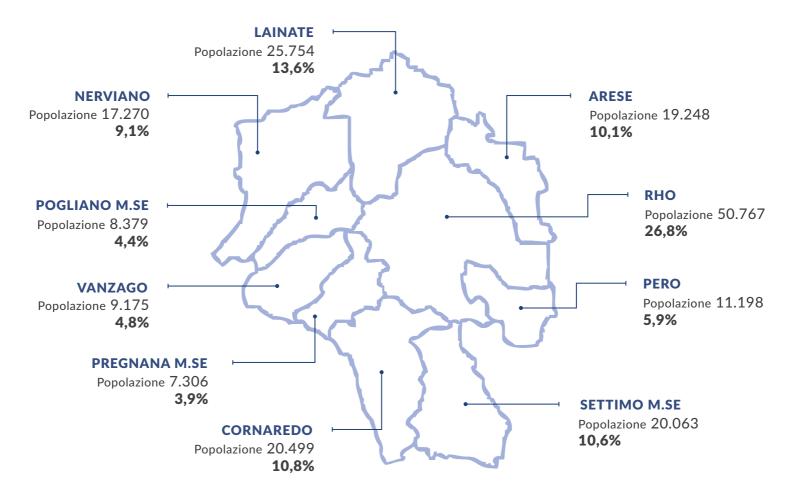
13

Sono soci di Sercop e fruiscono dei suoi servizi dieci comuni con caratteristiche geografiche e profili demografici differenti: Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese e Vanzago.

La popolazione complessiva dei comuni è pari a 189.659 persone (31 dicembre 2016). Nel decennio 2006-2016 si è registrata una crescita della popolazione di circa il 3,8%, distribuita in modo disomogeneo tra i comuni. Si registrano in particolare sostenuti tassi di crescita a Pregnana Milanese, Vanzago, Settimo Milanese e Pero, che hanno visto un incremento dei propri residenti tra l'8 e il 17%, riconducibile alla riqualificazione urbana e allo sviluppo di collegamenti con la Città Metropolitana di Milano avviati negli ultimi anni.

Figura 1.1. I comuni di Sercop e la loro popolazione al 31 dicembre 2016

POPOLAZIONE TOTALE: 189.659 abitanti



POPOLAZIONE PER FASCE D'ETÀ - ANNO 2016

Il territorio si caratterizza non solo per la presenza di centri differenziati per dimensione, ma anche per un'eterogenea distribuzione per fasce d'età, come si può evincere dalla tabella 1.1. sottostante.

Tabella 1.1. Distribuzione della popolazione per fasce d'età al 31 dicembre 2016 (fonte Istat 2016)

FASCE D'ETÀ	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE
0 - 3	569	640	774	502	370	255	330	1722	676	364	6202
4 - 5	305	354	479	275	184	124	149	848	372	234	3324
6 - 10	1029	976	1361	786	535	408	383	2246	1027	568	9319
11 - 13	626	588	812	523	266	235	174	1288	646	356	5514
14 - 18	936	1044	1299	806	488	437	316	2186	1023	421	8956
19 - 25	1142	1333	1625	1171	770	601	456	3286	1353	501	12238
26 - 45	4201	5078	6407	4027	3043	2051	2052	13034	4875	2536	47304
46 - 64	5208	5940	7456	5023	3137	2508	2040	14134	6072	2442	53960
Over 65	5232	4546	5541	4157	2405	1760	1406	12023	4019	1753	42842
TOTALE	19248	20499	25754	17270	11198	8379	7306	50767	20063	9175	189659
Indice di vecchiaia	207	178	162	199	177	172	136	197	148	115	176

La tabella 1.1. offre una descrizione dettagliata della popolazione per fasce d'età, nei dieci comuni considerati, al chiudersi del 2016. Un aspetto importante da osservare è relativo all'indice di vecchiaia, che descrive il peso della popolazione sopra i 65 anni rispetto alla popolazione fino ai 14 anni. Nel 2016, per i comuni di Sercop, il valore complessivo dell'indice è pari a 176 e conferma la caratteristica di una popolazione che invecchia.

NATALITÀ NEI COMUNI DI SERCOP (2012-2016)

La tabella 1.2. presenta l'andamento dei nuovi nati dal 2012 al 2016. I dati riflettono - e accentuano - l'andamento decrescente documentato dalla relazione ISTAT 2016 a livello nazionale (-2,5%) e a livello lombardo (-3%), attestandosi a -6,49%. In particolare, rispetto al 2012, i comuni con un decremento particolarmente significativo sono Cornaredo, Lainate e Vanzago, decremento non compensato dall'incremento di Pogliano, Pregnana e Rho. La relazione di ISTAT 2016, dalla quale attingiamo i dati, evidenzia inoltre che dei 1483 nuovi nati nel 2016, il 15,3% sono bambini nati da genitori stranieri.

Tabella 1.2. Natalità per comune, confronto 2012-2016 (fonte Istat 2016)

COMUNI	2012	2013	2014	2015	2016	Differenza 2016 su 2012 (%)
Arese	143	136	146	131	135	-5,59%
Cornaredo	197	145	161	151	163	-17,26%
Lainate	231	231	210	181	181	-21,65%
Nerviano	138	131	102	141	125	-9,42%
Pero	86	75	92	100	83	-3,49%
Pogliano M.se	52	73	69	68	57	9,62%
Pregnana M.se	70	72	81	83	72	2,86%
Rho	399	423	427	424	419	5,01%
Settimo M.se	159	191	169	170	157	-1,26%
Vanzago	111	102	86	108	91	-18,02%
TOTALE	1586	1579	1543	1557	1483	-6,49%

FAMIGLIE E FAMIGLIE UNIPERSONALI (2014-2016)

Tabella 1.3. Nuclei familiari nel territorio dei comuni di Sercop, confronto 2014-2016 (fonte Uffici anagrafe dei comuni 2016)

		2014		2015			2016		
COMUNI	Numero famiglie	Famiglie unipersonali	% Famiglie unipersonali	Numero famiglie	Famiglie unipersonali	% Famiglie unipersonali	Numero famiglie	Famiglie unipersonali	% Famiglie unipersonali
Arese	8.124	2.250	27,70%	8.153	2.398	29,41%	8.219	2.403	29,24%
Cornaredo	8.570	2.360	27,50%	8.688	2.585	29,75%	8.905	2.609	29,29%
Lainate	10.569	2.822	26,70%	10.677	2.934	27,60%	10.439	2.928	28,00%
Nerviano	7.381	-	-	7.359	-	-	7.355	2.262	30,75%
Pero	4.820	1.606	33,30%	4.937	1.674	33,90%	4.989	1.691	39,30%
Pogliano M.se	3.373	872	25,90%	3.395	898	26,45%	3.420	915	26,75%
Pregnana M.se	2.998	899	30,00%	3.084	933	30,25%	3.132	973	31,06%
Rho	23.457	8.497	36,20%	23.083	8.283	35,88%	23.349	8.553	36,63%
Settimo M.se	8.648	2.607	30,10%	8.457	2.538	30,02%	8.569	2.566	29,94%
Vanzago	3.821	1.090	28,50%	3.868	1.141	29,50%	3.902	1.160	29,73%
TOTALE	81.761	23.003	29,60%	81.701	23.384	28,62%	82.279	26.060	31,67%

Nel triennio 2014-2016 cresce il numero di famiglie unipersonali: nel 2016 la loro percentuale arriva a superare il 31% delle famiglie censite. Il fenomeno è monitorato dai servizi, che sono interessati a conoscerlo e valutarlo. La crescita delle famiglie unipersonali comporta infatti un rischio di fragilità nelle relazioni sociali e suggerisce la necessità di avviare azioni preventive volte a contrastare il disagio sociale.

POPOLAZIONE ITALIANA E STRANIERA (2005-2015)

Tabella 1.4. Popolazione straniera nel territorio dei comuni di Sercop, confronto 2005-2015 (fonte Istat 2016)

		2005		2015			
COMUNI	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)	
Arese	19.354	1.023	5,3%	19.506	1.092	5,6%	
Cornaredo	20.423	663	3,3%	20.546	1.487	7,2%	
Lainate	24.253	645	2,7%	25.343	1.391	5,5%	
Nerviano	17.541	553	3,2%	17.488	1.209	6,9%	
Pero	10.277	550	5,4%	10.749	1.605	14,9%	
Pogliano M.se	8.219	232	2,8%	8.257	634	7,7%	
Pregnana M.se	6.008	173	2,9%	6.919	408	5,9%	
Rho	50.153	1.998	4,0%	50.686	4.638	9,2%	
Settimo M.se	18.313	443	2,4%	19.464	1.036	5,3%	
Vanzago	7.883	175	2,2%	8.894	441	5,0%	
TOTALE	182.424	6.455	3,5%	187.852	13.941	7,4%	

La popolazione straniera nel territorio dei comuni di Sercop (tabella 1.4.) ha conosciuto un periodo di intensa crescita dal 2005 al 2015, nel periodo considerato, infatti, l'incidenza sul totale della popolazione è più che raddoppiata, passando dal 3,5% al 7,4%. Il fenomeno è monitorato dai servizi in quanto non vi è un riscontro analogo, proporzionale all'aumento della popolazione straniera, sull'utenza in carico. Tale fenomeno può essere ricondotto al lavoro delle comunità locali di stranieri che contribuiscono a facilitare il lavoro di integrazione sul territorio.

Tabella 1.5. Popolazione straniera nel territorio dei comuni di Sercop, confronto 2014-2016 (Fonte ISTAT 2016)

		2014		2015			2016		
COMUNI	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)
Arese	19.185	979	5,1%	19.506	1.092	5,6%	19.248	1140	5,9%
Cornaredo	20.289	1.292	6,4%	20.546	1.487	7,2%	20.499	1514	7,4%
Lainate	25.573	1.232	4,8%	25.343	1.391	5,5%	25.754	1404	5,5%
Nerviano	17.430	1.226	7,0%	17.488	1.209	6,9%	17.270	1181	6,8%
Pero	10.932	1.066	9,8%	10.749	1.605	14,9%	11.198	1651	14,7%
Pogliano M.se	8.318	519	6,2%	8.257	634	7,7%	8.379	622	7,4%
Pregnana M.se	7.025	367	5,2%	6.919	408	5,9%	7.306	427	5,8%
Rho	50.844	4.006	7,9%	50.686	4.638	9,2%	50.767	4954	9,8%
Settimo M.se	19.990	579	2,9%	19.464	1.036	5,3%	20.063	1039	5,2%
Vanzago	8.978	404	4,5%	8.894	441	5,0%	9.175	455	5,0%
TOTALE	188.564	11.670	6,2%	187.852	13.941	7,4%	189.659	14.387	7,6%

Complessivamente, nell'ultimo triennio, la popolazione straniera continua ad aumentare, risultando la percentuale di incidenza sul totale della popolazione pari al 6,2% nel 2014, al 7,4% nel 2015 e al 7,6% nel 2016.

Tabella 1.6. Popolazione italiana e straniera (0-14 anni) nel territorio dei comuni di Sercop, confronto 2005-2015 (fonte Istat 2016)

		2005		2015			
COMUNI	Popolazione totale 0-14	Popolazione straniera 0-14	Popolazione straniera 0-14 su totale 0-14 (%)	Popolazione totale 0-14	Popolazione straniera 0-14	Popolazione straniera 0-14 su totale 0-14 (%)	
Arese	2.760	195	7,1%	2.529	181	7,2%	
Cornaredo	2.830	325	11,5%	2.558	330	12,9%	
Lainate	3.743	259	6,9%	3.426	240	7,0%	
Nerviano	2.285	263	11,5%	2.086	249	11,9%	
Pero	1.415	312	22,0%	1.355	296	21,8%	
Pogliano M.se	1.134	121	10,7%	1.022	119	11,6%	
Pregnana M.se	1.064	75	7,0%	1.036	72	6,9%	
Rho	6.479	884	13,6%	6.104	914	15,0%	
Settimo M.se	2.955	201	6,8%	2.721	193	7,1%	
Vanzago	1.631	86	5,3%	1.522	79	5,2%	
TOTALE	26.296	2.721	10,3%	24.359	2.673	11,0%	

La tabella 1.6. mette in luce (in analogia con i dati delle tabelle precedenti) situazioni differenziate nei comuni del territorio. Evidenzia inoltre che l'incidenza della popolazione straniera giovane sul totale (11%) è sensibilmente maggiore dell'incidenza della popolazione straniera complessiva sul totale (7,6%).

2. IDENTITÀ AZIENDALE



2. Identità aziendale

MISSION	18
EVOLUZIONE	19
VISIONE E GOVERNANCE	22
GOVERNO STRATEGICO	23
ASSETTO ISTITUZIONALE	24
Attività degli organi decisionali	25
STRUTTURA ORGANIZZATIVA AZIENDALE	26
COORDINAMENTO TECNICO DEI SERVIZI	27
SERVIZI OFFERTI	29
CONTRIBUTO ALLA PROGRAMMAZIONE ZONALE	32

MISSION

Sercop è un ente strumentale per la gestione di servizi sociali dei comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago e dal 2015 Nerviano, costituito nella forma di azienda speciale consortile.

I principi che ispirazione l'azione sono la centralità e l'unicità della persona, la valorizzazione delle risorse umane attraverso la crescita delle professionalità e delle competenze, la flessibilità e dinamicità dell'organizzazione, l'innovazione nelle metodologie e nei servizi offerti come orientamento nella realizzazione degli obiettivi, la qualificazione della spesa pubblica sociale, intesa come costante tensione a coniugare risposte di qualità ai bisogni e attenzione alle risorse.

EVOLUZIONE

L'azienda sviluppa le proprie attività avendo come riferimento i seguenti obiettivi:

- fornire risposte appropriate ai bisogni sociali dei cittadini;
- sviluppare approcci integrati, per valorizzare le competenze e migliorare la qualità del servizio erogato;
- ottimizzare il rapporto tra costi e benefici degli interventi socio assistenziali e socio sanitari integrati;
- garantire uno spazio di regia d'ambito per rafforzare l'integrazione tra i comuni e l'ottimizzazione delle risorse umane ed economiche per una omogenea diffusione dei servizi e delle attività;
- integrare i servizi sociali con i servizi educativi, i servizi per le politiche attive del lavoro, i servizi per le politiche abitative e i servizi volti a favorire lo sviluppo locale.

In sintesi, Sercop si prende cura delle persone attraverso un approccio che mira a identificare risposte appropriate alle esigenze dei cittadini e punta allo sviluppo di servizi di qualità mediante interventi di prevenzione, promozione del benessere e riparazione. Per questo la **strategia** di Sercop si focalizza su tre dimensioni: investire sulle persone e sullo sviluppo di competenze per promuovere la qualità dei servizi; riconoscere i bisogni del territorio in stretta collaborazione con gli altri attori del welfare; utilizzare le risorse disponibili in modo efficiente ed appropriato.

Sercop nasce nel 2008 per volontà dei nove comuni dell'ambito del rhodense, che già dal 2003, a partire dal piano sociale di zona, si erano interrogati sulla possibile scelta strategica di avviare una gestione associata dei servizi.

L'azienda speciale consortile è stata da subito concepita come **soggetto pubblico forte**, in grado di affrontare adeguatamente servizi complessi e onerosi, gestito secondo criteri manageriali e capace di coniugare economie di scala con economie di specializzazione, garantendo la qualità dei servizi e un miglior controllo ed indirizzo della spesa pubblica sociale. Il contesto in cui l'azienda ha iniziato ad operare è profondamente mutato in questi anni, così come sono mutate le prospettive del welfare locale in relazione alle criticità e alle contrazioni delle risorse pubbliche nazionali e regionali assegnate ai servizi.

L'azienda a partire dal 2012-2013 ha affrontato questa situazione in **sintonia con i comuni soci** impegnandosi - attraverso diverse razionalizzazioni - a mantenere la sostenibilità nel tempo del sistema dei servizi del rhodense.

Si è rafforzato quindi il ruolo di Sercop quale strumento e luogo di regia e integrazione tra i comuni nel fronteggiare la crisi. Da allora, la fiducia dei comuni soci verso l'ente strumentale si è progressivamente consolidata, manifestandosi anche attraverso l'ampliamento dei servizi delegati nel corso degli anni. Nel 2015 la compagine societaria si è ampliata con l'ingresso del comune di Nerviano.

Di seguito i servizi conferiti dai comuni o attivati da Sercop nel corso degli anni.

2008	
Luglio	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)
Settembre	Servizio di assistenza domiciliare educativa
	Servizio trasporto disabili
	Servizio inserimento lavorativo disabili
	Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili
Ottobre	Assistenza alla Famiglia - Sportello Badanti
2009	
Settembre	Gestione Progetto Dialoghiamo (disturbi specifici apprendimento)

2010	
Giugno	Gestione del piano prima infanzia e convenzionamento con asili nido privati
Ottobre	Accreditamento delle unità di offerta Cse/Sfa e gestione dei relativi rapporti contrattuali
2011	
Maggio	Accreditamento degli asili nido del territorio
Giugno	Costituzione dell'organismo di valutazione finalizzato alla vigilanza sui servizi accreditati e assunzione delle attività di gestione degli interventi relativi ai disabili sensoriali
Luglio	Gestione degli interventi di accoglienza dei profughi del nord Africa
Settembre	Conferimento della gestione di tutti i servizi connessi agli interventi assistenziali ed educativi scolastici da parte del Comune di Rho
Ottobre	Attivazione dell'Unità multidimensionale d'ambito (Uma)
2012	
Aprile	Costituzione Ufficio di protezione giuridica d'ambito (Upg)
Settembre	Conferimento per organizzazione e gestione di servizi educativi integrativi ed ausiliari presso gli asili nido comunali di Lainate e Pero Conferimento del servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili da parte del comune di Rho
Novembre	Avvio servizio Housing Sociali
Dicembre	Avvio sperimentazione di uscite e attività per il tempo libero delle persone disabili (Party Senza Barriere)

2013	
Febbraio	Apertura sportello Auto Mutuo Aiuto
Ottobre	Avvio progetto O.R.A.F.O. (Comuni di Pero e Rho)
2014	
Gennaio	Conferimento gestione amministrativa a favore di persone disabili delle unità di offerta socio sanitarie diurne a residenziali
Febbraio	Nuova apertura Sportello Job Family (ex sportello badanti)
	Conferimento del servizio di Teleassistenza da parte di tutti i Comuni del Rhodense
Marzo	Costituzione del Tavolo di coordinamento degli assistenti sociali del servizio sociale di base
Luglio	Avvio progetto Conciliazione Famiglia- Lavoro: "+ Tempo x Te"
Settembre	Avvio Interventi di sostegno alle famiglie in condizioni di fragilità tramite voucher
	Attivazione di centro diurno a favore di bambini disabili di età compresa tra $4 \ e \ 15$ anni
	Inaugurazione nuova sede operativa Sercop (ricomprensione in un'unica sede dei servizi amministrativi e area disabili)
Novembre	Conferimento del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili da parte del Comune di Vanzago
Dicembre	Finanziato il Progetto "#oltreiperimetri: generare capitale sociale nel rhodense" a valere sul bando Welfare in Azione – Edizione I - di Fondazione Cariplo
	Ingresso del Comune di Nerviano nella compagine societaria

2015	
Gennaio	Apertura Sportello di consulenza alle famiglie in tema di amministrazione di sostegno
Febbraio	Conferimento dell'asilo nido comunale di Lainate
Marzo	Avvio del Piano territoriale giovani 2015-2016
Maggio	Avvio delle attività del progetto #Oltreiperimentri
Ottobre	Avvio del progetto Vita indipendente, rivolto a persone disabili e finanziato da Regione Lombardia e Ministero del Lavoro
Novembre	Conferimento Comunità socio sanitaria di Arese
2016	
Aprile	Costituzione dell'Unità operativa di penale minorile
Settembre	Conferimento Asili Nido comunali di Arese
Novembre	Adozione Linee guida Servizio tutela minori
Dicembre	Avvio degli interventi di Sostegno inclusione attiva (Sia) Costituzione dell'Ufficio unico per la verifica documentale Comunicazioni preventive di esercizio (Cpe) Finanziamento del progetto Rica in partnership con Comuni Insieme (azienda sociale di Bollate) e con Città metropolitana di Milano, a valere sul Bando periferie del Ministero dei lavori pubblici.

VISIONE E GOVERNANCE

Rileggendo l'esperienza di questi anni emergono le caratteristiche della governance aziendale che si configura come ecosistema di interazioni che - a diversi livelli e con diverse modalità - facilita e accompagna l'assunzione di decisioni e la loro implementazione. Tale modello prende spunto dall'evidenza che un sistema complesso e articolato come quello dei servizi deve riconoscere e far fronte a questa complessità attraverso l'operare sinergico di soggetti diversi, competenti legittimati e ingaggiati.

Il sistema di governance aziendale si concretizza intorno a quattro polarità:

- Lettura del contesto;
- Definizione degli indirizzi politici;
- Progettualità tecniche;
- Legittimazione dell'azione aziendale.

La partecipazione e il coinvolgimento di una **pluralità di attori**, si sono progressivamente sviluppati nel corso degli anni, definendo un modello di governance dinamico, capace di adattarsi alle condizioni di crescita dell'azienda: l'elemento essenziale che si è via via incrementato e ha contribuito alla costruzione di una rete allargata, il collante che assicura la tenuta del sistema, è senza dubbio la fiducia tra gli attori partecipanti: da qui nasce un livello di collaborazione che non si limita alla consultazione, ma apre alla partecipazione nella costruzione delle politiche e alla corresponsabilizzazione rispetto alla gestione.

Questa visione ha trovato una concretizzazione nel modello di governo allargato e partecipato del progetto #Oltreiperimetri, che, partendo da un sistema di co-progettazione, si è evoluto verso la sperimentazione di un modello di co-governo del progetto.

È evidente che il ruolo principale all'interno di questo impianto è giocato dal terzo settore, in particolare quello con un radicamento significativo sul territorio.

Un altro elemento che ha contribuito in modo significativo allo sviluppo e allargamento del modello di governance è la scelta strategica dei soci di avere attribuito a Sercop l'attività di programmazione zonale e la gestione dell'ufficio di piano, il che consente lo sviluppo di una serie di connessioni che vanno ben oltre la funzione di produzione dei servizi.

ATTORI DELLA GOVERNANCE

La figura 2.1 evidenzia una rappresentazione sintetica degli attori che partecipano al sistema di governance e la loro collocazione rispetto al ruolo che assumono nella complessa generazione delle decisioni:

Figura 2.1. Attori della governance



GOVERNO STRATEGICO

Le decisioni aziendali maturano quindi in un contesto ampio e partecipato, attraverso una serie di alleanze, e si sviluppano all'interno del modello di governance descritto sopra. Parallelamente a questo intreccio il governo strategico, rispetto alle decisioni aziendali, si sviluppa intorno a quattro dimensioni che sono rappresentate nella figura 2.2.

Figura 2.2. Dinamica delle relazioni tra le dimensioni decisionali aziendali



Si tratta cioè di coniugare armonicamente e intenzionalmente quattro dimensioni:

- Le scelte politiche (indirizzo politico),
- La sostenibilità economica (strategie economiche),
- La gestione organizzativa (competenze organizzative),
- La visione tecnica operativa (competenze tecnico-sociali).

Si genera così una circolarità tra la rappresentazione dei problemi (che deriva principalmente dal livello tecnico) e quella delle decisioni strategiche che è di pertinenza della dimensione politica.

Negli anni 2015-2016, le concretizzazioni di questa dinamica sono numerose, per esempio:

- Il conferimento degli asili nido di Lainate e di Arese;
- La definizione del Piano territoriale giovani e la successiva implementazione;
- L'attivazione del progetto relativo al sostegno dell'Inclusione attiva;
- La definizione del progetto Rica;
- La gestione del progetto #Oltreiperimentri;
- La definizione delle bozze dei regolamenti d'ambito per l'Isee.

In questi contesti l'impegno di Sercop è trovare una sintesi e un fattivo dialogo tra le quattro dimensioni, che possono essere armonizzate attraverso una continua opera di connessione, confronto e conoscenza delle rispettive dinamiche, in modo che le decisioni strategiche e le scelte operative si sviluppino secondo una logica comune, condivisa e sostenibile.

ASSETTO ISTITUZIONALE

L'assetto istituzionale è articolato in quattro livelli.

Assemblea dei soci

- è composta dai sindaci di tutti i comuni soci;
- è organo di indirizzo e controllo;
- nomina il cda, approva gli atti fondamentali (budget e bilancio).

Consiglio di amministrazione (cda)

- è composto da 1 presidente e 4 membri;
- è l'organo di gestione dell'azienda;
- delibera tutti gli atti di gestione e amministrazione.

Direttore

- è nominato dal cda;
- gestisce le attività dell'azienda;
- è responsabile del conseguimento degli obiettivi fissati dall'assemblea e dal Cda.

Struttura organizzativa aziendale

- è il cuore operativo di Sercop;
- assicura il management e l'amministrazione;
- coordina la realizzazione degli interventi e servizi;
- progetta, con altri attori, nuovi servizi e interventi.

ATTIVITÀ DEGLI ORGANI DECISIONALI

Le decisioni che impegnano l'azienda sono assunte dai tre organi previsti dallo statuto:

- l'assemblea dei soci per gli indirizzi strategici;
- il consiglio di amministrazione per gli atti esecutivi;
- il direttore rispetto all'operatività quotidiana.

Nella tabella di seguito è rappresentato lo sviluppo dell'attività degli organi dal 2011 al 2016:

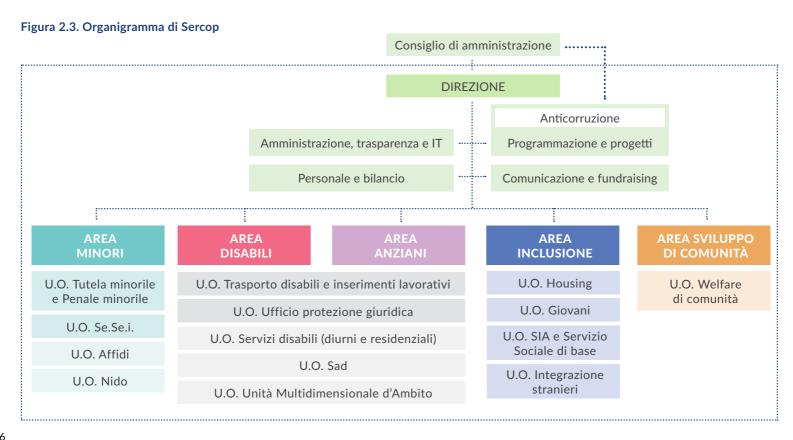
Tabella 2.1. Deliberazioni e determinazioni degli organi decisionali

	2	011	2012		2013		2014		2015		2016	
ORGANO	n. sedute	Provvedi- menti										
Deliberazioni assemblea soci	7	22	8	24	5	14	8	24	5	19	6	15
Deliberazioni Cda	16	103	13	76	14	88	19	126	20	125	20	117
Determinazioni del direttore		75		65		87		160		261		373

Per quanto il numero dei provvedimenti rappresenti un indicatore indiretto dell'attività, si evidenzia come a partire dal 2014 si sia verificato un significativo incremento degli atti sia del consiglio di amministrazione sia del direttore, a segnalare l'incremento dell'operatività aziendale in relazione ai nuovi servizi delegati.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA AZIENDALE

Nel biennio 2015-2016, per gestire la consistente **crescita della dimensione aziendale**, connessa alla delega di nuovi servizi, è stato rivisto il modello organizzativo e sono state ridefinite competenze e responsabilità gestionali e tecniche. La sintesi di questo lavoro è rappresentata nel seguente organigramma.



COORDINAMENTO TECNICO DEI SERVIZI

La funzione di coordinamento rappresenta da sempre la pietra angolare sulla quale Sercop poggia il proprio modello di intervento e la qualità dei servizi gestiti.

Ogni servizio, infatti, prevede una **figura di coordinamento competente sul piano tecnico**, un operatore specializzato che assicura una visione d'insieme e il raccordo e la connessione tra le indicazioni strategiche della direzione e l'attuazione operativa del servizio. La figura di coordinamento è punto di riferimento per il direttore di Sercop, i comuni committenti, gli enti affidatari dei servizi, gli utenti e i loro familiari. La figura di coordinamento ha la responsabilità delle dimensioni funzionali di seguito descritte.

- Obiettivi. Traduce nella pratica gli orientamenti del cda e della direzione; partecipa alla definizione degli obiettivi operativi del servizio ed è garante del loro raggiungimento; fornisce strumenti e indica metodologie per rendere operative le politiche di sviluppo aziendale.
- Gestione tecnica. È responsabile della realizzazione dei servizi, del processo di progettazione, del controllo e della valutazione; promuove processi di qualità interna ai servizi in relazione alle disposizioni della direzione; segnala eventuali problemi di gestione dei servizi e ne propone misure correttive; cura i rapporti con gli utenti nel caso di problemi o situazioni di particolare delicatezza.

- Gruppo di lavoro. Indica le priorità operative nell'organizzazione del lavoro; coordina e indirizza le attività delle équipe di lavoro; supporta gli operatori nelle fasi critiche e li sostiene nelle scelte di servizio particolarmente complesse; individua i bisogni formativi del servizio,partecipa alle selezioni del personale dell'unità coordinata.
- Risorse. Condivide con la direzione la responsabilità del budget assegnato al servizio motivandone gli eventuali scostamenti rispetto alle previsioni; supporta il direttore nella funzione di controllo di gestione; raccoglie e organizza i dati relativi al servizio utili alla definizione e aggiustamento delle strategie dell'azienda.
- Rete. Attiva e cura, con un approccio multidimensionale, reti di agenzie e servizi che a vario titolo collaborano o sono coinvolte nella presa in carico delle persone.
- Innovazione. 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 attore principale delle dinamiche di evoluzione del servizio (rispetto alle modificazioni organizzative e legislative) e facilita la comprensione del cambiamento da parte degli operatori.

DIRETTORE

Il direttore ha la piena responsabilità del conseguimento degli obiettivi fissati dall'assemblea dei soci e dal cda e **supervisiona e coordina** tutte le attività di Sercop.

È responsabile della **programmazione** delle attività dell'azienda, della formulazione dei piani programma e dei budget, della gestione delle risorse economiche, dell'**organizzazione** aziendale e della gestione delle risorse umane, dell'**attuazione** e realizzazione dei programmi e della costruzione e dell'applicazione del **sistema di controllo di gestione**.

Partecipa alla programmazione delle risorse economiche d'Ambito e alla promozione e ideazione di processi e percorsi innovativi (costruzione Piano sociale di zona, accreditamento).

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. Cura il disegno generale della formazione di Sercop in collaborazione con i coordinatori dei servizi.

È responsabile dei rapporti con il terzo settore, e in particolare delle azioni di consultazione e connessione con gli stakeholder dei servizi innovativi.

PROGRAMMAZIONE SOCIALE E PROGETTI INNOVATIVI

L'area è **responsabile dell'Ufficio di piano**, dei principali interventi attivati e dei processi di rendicontazione verso enti esterni in relazione alle diverse linee di finanziamento. **Cura la progettazione relativa a servizi e interventi innovativi**, la ricerca di nuove linee di finanziamento, startup di tutte le attività innovative e i nuovi servizi conferiti dai comuni, nonché le relazioni con i comuni soci rispetto ai medesimi servizi. **Supporta i comuni** nell'avvio di processi di implementazione di nuovi servizi e nella sperimentazione di interventi connessi a tematiche emergenti del welfare, in **un'ottica di ricomposizione e aggregazione dei problemi**.

Garantisce i flussi informativi richiesti dagli enti sovraordinati in adempimento ai debiti informativi e nel rispetto delle scadenze definite. Mantiene i rapporti con Regione, Provincia e Ats 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. Orienta e accompagna gli enti soci nella formulazione delle rendicontazioni di propria competenza. Elabora i report periodici e ad hoc sulle risorse gestite, sulla spesa sociale dei comuni dell'ambito territoriale e sullo stato di attuazione del piano di zona.

APPALTI E TRASPARENZA

Il recente quadro normativo, in continua evoluzione, ha posto a carico delle aziende speciali nuovi adempimenti e carichi amministrativi in materia di obblighi relativi a trasparenza, anticorruzione ed appalti. Sercop ha dato attuazione alle disposizioni di legge alle quali è soggetta non solo adottando il proprio Piano triennale di prevenzione della corruzione (Ptpc) ed adeguando le procedure interne alle nuove disposizioni relative ai contratti pubblici, ma sfruttando l'assolvimento di tali oneri come occasione per supportare una riflessione più ampia sull'assetto organizzativo dell'azienda e sulla configurazione di una nuova funzione amministrativa specializzata con riferimento all'area acquisti e trasparenza. Tale area si articola in un ufficio in staff alla direzione dotato di risorse dedicate, che si occupa di coordinare i processi di approvvigionamento dei beni e dei servizi dell'azienda di presidiare la trasparenza nello svolgimento delle procedure di gara e di affidamento dei servizi.

All'amministrazione è assegnata la funzione di coordinare gli aspetti tecnici, amministrativi e contabili:

- gestisce la contabilità generale e formula il bilancio;
- mantiene rapporti con il revisore dei conti, il consulente fiscale, gli istituti di credito e gli enti previdenziali;
- collabora con il direttore nel monitoraggio dei costi generali e di struttura e nella definizione degli strumenti di controllo del budget;
- è responsabile della gestione amministrativa del personale, cura i rapporti con i dipendenti ed i percorsi di assunzione;

COMUNICAZIONE

Lo staff è responsabile della comunicazione aziendale, si occupa dell'ideazione, creazione e divulgazione di tutti gli strumenti informativi e comunicativi relativi ai servizi gestiti, cura il sito internet istituzionale.

SISTEMI INFORMATIVI

Si occupa della sviluppo e della manutenzione del sistema informatico, offre supporto interno per introdurre nuovi applicativi di gestione dati. È responsabile della privacy e dei sistemi di protezione e sicurezza dei dati.

AMMINISTRAZIONE DEI SERVIZI

Ogni servizio è dotato di operatori dedicati al monitoraggio, all'analisi e al controllo di gestione degli andamenti economici e dei volumi di servizio, quale presidio gestionale essenziale al buon funzionamento e alla sostenibilità di tutti gli interventi delegati. Inoltre tale funzione provvede all'istruzione delle pratiche amministrative connesse al funzionamento del servizio, si relaziona con il personale dedicato all'area operativa e con i fornitori, propone soluzioni operative e organizzative al fine di migliorare l'efficacia della gestione.

SERVIZI OFFERTI

Sercop gestisce servizi in forma diretta o acquisendoli all'esterno. La scelta tra gestione diretta (make) ed esternalizzata (buy) è guidata di volta in volta dalla presenza di culture di servizio e competenze professionali che consentano la massima qualità degli interventi. Le modalità di gestione sono:

- diretta: con personale proprio e gestione dell'intera filiera operativa del servizio:
- esternalizzata in appalto, in convenzione, o mediante forniture: il mandato organizzativo e operativo è affidato ad una ditta
 esterna; si noti che tutti i principali servizi di Sercop gestiti mediante affidamento mantengono comunque una figura interna di
 coordinamento.
- mediante accreditamento: da enti inseriti in un elenco, tenuto da Sercop, di organizzazioni accreditate; gli utenti scelgono liberamente l'ente erogatore tra quelli presenti in elenco.
- mediante retta o contributo: servizi prevalemente residenziali (comunità minori, comunità disabili) per i quali Sercop interviene mediante il pagamento di una retta o mediante l'erogazione di contributi diretti sulla base di bandi e regolamenti.

La tabella 2.2. presenta l'insieme dei servizi aziendali, evidenziando la modalità di gestione e il valore della produzione comprensivo di tutti i costi attribuibili

Tabella 2.2. Servizi di Sercop per modalità di gestione

		SERVIZI MAKE			Valore		
	Servizi e interventi SER.CO.P	Gestiti direttamente	Esternalizzati	Accreditamento	Offerti mediante rette	produzione 2016	
	Tutela minori	0				794.060	
	Comunità minori				•	2.042.286	
	Comunità diurna		•			233.151	
	Servizio affidi	0	•		•	77.264	
	Spazio neutro		•			100.478	
	Sostegno educativo integrato (Sesei)	0	•			592.442	
MINORI	Asili nido	0	•			892.585	
	Interventi politiche giovanili		•			119.430	
	Piano territoriale giovani		•			35.786	
	Integrazione stranieri scuole		•			88.733	
	Interventi sostegno genitorialità famiglie			•		18.840	
	Prevenzione DSA		•			8.374	
	Trasporto disabili		•			1.663.411	
	Party Senza Barriere	0	•			41.873	
	Palestra del lavoro	0	•			15.150	
	Nucleo inserimenti Lavorativi		•			262.954	
	Sostegno educativo integrato	0	•			1.561.892	
DISABILI	Ass. disabili sensoriali		•			189.205	
	Ass. disabili scuole superiori		•			180.592	
	Assegno di cura				•	147.664	
	Reddito di autonomia			•		26.250	
	Ufficio di Protezione Giuridica (UPG)	0				67.107	
	Servizio orientamento e progettazione (UMA)	0				53.527	
	Progetto vita indipendente	0	0			46.394	

		SERVIZI MAKE		Valore			
	Servizi e interventi SER.CO.P	Gestione diretta	Gestione mediante affidamenti esterni Accreditamento		Rette / Contributi	Valore produzione 2016	
	Servizi formazione autonomia (SFA)			•		116.625	
	Centro socio educativo (CSE)			•		1.333.294	
DISABILI	CSE piccoli		•			70.890,00	
	Centri Diurni Disabili (CDD)				•	1.078.699,00	
	Centri residenziali disabili (CSS - RSD)				•	2.293.228,80	
ANZIANI	Ass. domiciliare anziani	0	0	•		571.916,72	
	Sportello assistenza alla famiglia		•			26.612,00	
	Alzheimer cafè		•			5.350,00	
	Assegno di cura				•	146.278,55	
	Reddito di autonomia			•		26.249,50	
INCLUSIONE E WELFARE DI COMUNITÀ	Sportello stranieri		0			52.346,00	
	Interventi di housing sociale	0	0			296.095,00	
	Segretariato sociale	0					
	Servizio sociale professionale	0				306.818,05	
	Conciliazione: Progetto Più tempo per Te		0			20.378,00	
	Progetto "#Oltreiperimetri"	0	•			643.090,60	
SISTEMA	Ufficio di piano	0				157.606,10	

Come si vede, i servizi offerti da Sercop sono in prevalenza a gestione esternalizzata, affidati a imprese del terzo settore, fermo restando il coordinamento tecnico del servizio e di controllo di gestione assicurati dall'azienda.

Questa scelta conferma l'impegno strategico e il profilo di Sercop quale ente che programma le attività, mantiene la funzione di regia degli interventi e di monitoraggio e valutazione attraverso il coordinamento tecnico del servizio.

CONTRIBUTO ALLA PROGRAMMAZIONE ZONALE

Sercop rappresenta l'organo amministrativo e tecnico della programmazione zonale, che trova la sua sede decisionale nella assemblea distrettuale dei sindaci.

La gestione delle attività amministrative del piano di zona in seno all'azienda si è rivelato da sempre una mossa strategica nel favorire e facilitare lo sviluppo delle politiche di coesione tra i comuni dell'ambito che hanno riconosciuto nell'azienda un unico luogo di programmazione e di gestione dei servizi.

Il processo di progressiva associazione dei servizi di è mosso di pari passo con la ricerca di regole omogenee che consentissero di offrire ai cittadini dell'ambito uguali diritti di accesso ai servizi medesime regole di gestione. È indubbio quindi che le attività di programmazione si sono concretamente sviluppate con incisività nel perimetro dei servizi gestiti dall'azienda, non limitandosi come spesso avviene, ad una mera attività di allocazione di risorse bensì ad un effettivo contesto in cui si esprimono gli orientamenti generali e le scelte strategiche di medio periodo rispetto alle scelte di welfare dei comuni dell'ambito. Esempi tipici nel biennio sono:

- il lavoro di omogeneizzazione dei regolamenti Isee e di accesso alle interventi residenziali e diurni a favore di persone disabili;
- le attività connesse al sostegno dell'inclusione attiva.

Se la programmazione e i tavoli del Piano di zona, dal 2001, sono stati l'alveo all'interno della quale si è sviluppata la gestione associata, nello stesso modo, la crescita della gestione associata ha conferito maggiore incisività e forza ai processi programmatori che hanno avuto un consistente impatto sul territorio; una circolarità virtuosa che ha

contribuito all'attuale identità di Sercop.

Sarebbe infatti limitante considerare la programmazione zonale solo in relazione al suo prodotto concreto, cioè Il Piano di zona, oppure esclusivamente come luogo delle decisioni programmatorie assunte dall'assemblea dei sindaci. In senso più dinamico rispetto al contributo di Sercop esso piuttosto rappresenta:

- un patrimonio di conoscenze tecniche, di dati, di evidenze qualitative al servizio del decisore politico;
- un importante ambito di relazioni tra operatori e attori che a diverso titolo intervengono nel lavoro sociale;
- un luogo di attrazione di competenze e saperi e un ambito di negoziazione e costruzione di nuove alleanze;
- un luogo di pari diritti e doveri dei cittadini e dei servizi del distretto
 che si esplica anche attraverso la costruzione di regolamenti di
 ambito territoriale vincolanti per tutti i comuni, gli operatori, i
 fruitori dei servizi.

Ciò significa prendere atto del ruolo di connettore di rete che il Piano di zona ha di fatto assunto in questi dieci anni di lavoro: l'azione programmatoria costituisce nei fatti un percorso incrementale che contiene evidenze e dati su cui basare le scelte ma anche un patrimonio di conoscenze, relazioni e alleanze che va continuamente rinnovato e alimentato: ovvero uno strumento dinamico che evolve e si aggiusta in itinere in relazione allo sviluppo del contesto di riferimento.

Sercop è incaricata esclusivamente dell'attività tecnica di gestione amministrativa dell'Ufficio di piano che si avvale nella fase programmatoria delle competenze tecniche del tavolo di coordinamento

degli assistenti sociali; il governo della programmazione è in capo all'assemblea distrettuale dei sindaci (che non coincide con l'assemblea dei soci di Sercop) che si avvale del tavolo delle politiche sociali (composto dagli assessori di tutti i comuni) per l'analisi e l'elaborazione delle decisioni.

La distinzione tra funzione programmatoria e funzione 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.

L'attività di programmazione è fondamentalmente legata al processo di governance e di forte connessione azienda comuni sopra rappresentato; questo si concretizza in:

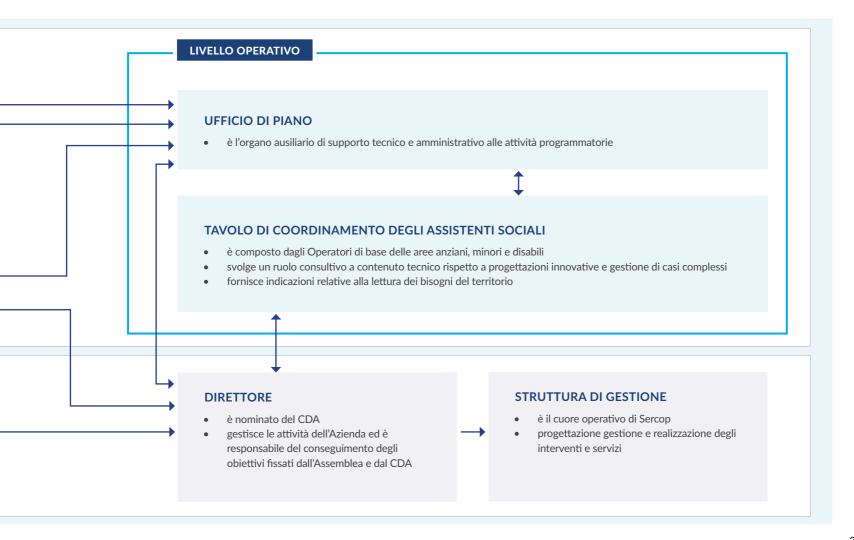
Tabella 2.3. Incontri degli organi della programmazione

ORGANI DELLA PROGRAMMAZIONE	N. incontri
Assemblea distrettuale dei sindaci - Sedute deliberative	6
Tavolo delle politiche sociali	18
Tavolo della conferenza dei responsabili	5

Nella figura 2.4. sono riportate le connessioni funzionali tra gli organi che operano e determinano le scelte operative e strategiche dell'azienda.

Figura 2.4. Programmazione e gestione





3. UN ANNO IN SINTESI



3. Biennio 2015-2016

DUE ANNI IN SINTESI	39
I SERVIZI DI SERCOP SUL TERRITORIO	40
RISORSE PROFESSIONALI	41
Una comunità di lavoro	41
Il personale impegnato in Sercop	41
Selezione del personale	43
Formazione	44
COMUNICAZIONE: informazione, trasparenza, coinvolgimento	47
COMPOSIZIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE	50
Impieghi delle risorse economiche	52
Costi di struttura	56
Cruscotto direzionale	58

II	DICATORI GESTIONALI	59
	Indicatori riferiti all'azienda	60
	Indicatori riferiti a #Oltreiperimetri	60
	Indicatori riferiti al Servizio di assistenza domiciliare	61
	Indicatori riferiti ai servizi educativi domiciliari e scolastici (Sesei)	61
	Indicatori riferiti al servizio inserimenti lavorativi	62
	Indicatori riferiti al servizio Spazio neutro	63
	Indicatori riferiti al Servizio trasporto disabili	63
	Indicatori riferiti al servizio Party senza barriere	64
	Indicatori riferiti al Servizio tutela minori	64
	Indicatori riferiti all'Ufficio protezione giuridica	66
	Indicatori riferiti ai servizi rivolti alla prima infanzia	66

DUE ANNI IN SINTESI

Nel biennio 2015-2016 Sercop incrementa il numero dei servizi e di conseguenza il fatturato. Le ragioni della crescita sono determinate da nuovi conferimenti di servizi da parte dei comuni soci e dal finanziamento di progetti sperimentali grazie alla ricerca di fonti esterne complementari.

La crescita dimensionale e qualitativa ha interessato questioni rilevanti per il territorio:

- lo sviluppo di comunità; l'entrata a regime delle attività in cui si articola il progetto #Oltreiperimetri rappresenta una risorsa importante sia per la comunità locale nel suo complesso sia in particolare per il ceto medio impoverito (vulnerabili); da giugno 2016 si è avviata la fase di progettazione per piano di intervento Rigenerare Comunità e Abitare (Rica), a valere sul Bando Periferie della presidenza del Consiglio dei Ministri, finanziato nel dicembre dello stesso anno. Il progetto consentirà di sviluppare e proseguire la sperimentazione avviata con #Oltreiperimentri e rientra in un'ampia partnership con capofila Città Metropolitana di Milano.
- il servizio sociale; lo sviluppo del progetto #Oltreiperimetri, affiancato dal bando di finanziamento nazionale sul Sostegno all'inclusione attiva (Sia), ha permesso al tavolo di coordinamento delle assistenti sociali dei comuni di approfondire la riflessione sul ruolo del servizio sociale di base rispetto alla presa in carico dell'utenza e alle nuove competenze necessarie all'operatore per leggere le forme di disagio emergente;

- le unità d'offerta; Sercop diventa ente gestore di quattro strutture, di cui tre asili nido delegati dai comuni di Lainate e Arese e una comunità residenziale per disabili ad Arese; l'attività legata a questi servizi vede impegnata l'azienda nelle gestione di strutture e spazi dedicati a un'utenza specifica e soggetti a standard di funzionamento normati da Regione Lombardia; in particolare la gestione degli asili nido richiede una cura costante e un'attenzione particolare in relazione alla delicatezza dell'utenza, alla visibilità del servizio in rapporto alla comunità locale e agli impegni e responsabilità delle relative amministrazioni comunali;
- linee guida per il Servizio tutela minori: l'approvazione delle nuove linee guida del servizio tutela minori è lo strumento operativo che fornisce un quadro sistematico dei protocolli e delle prassi operativi di tutti i servizi della filiera minori nella gestione dei casi in rapporto con avvocati, forze dell'ordine e tribunali.

7680

Le persone che hanno usufruito dei servizi offerti da Sercop nel 2016.

SERCOP SUL TERRITORIO

Figura 3.1. Servizi di Sercop sul territorio

LAINATE

Via Lamarmora 7

- Sportello Job Family (Assistenza alla Famiglia)
- Servizio Inserimenti Lavorativi
- #Op Cafè

Viale Rimembranze 13

Servizi Sociali di Base

Via Diaz,18

• Asilo Nido "Il Piccolo Principe"

NERVIANO -

Via Vittorio Veneto 12

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

POGLIANO M.SE -

Piazza Avis/Aido 6

Servizi Sociali di Base

VANZAGO

Via Garibaldi 6

Servizi Sociali di Base

PREGNANA M.SE

Piazza della Libertà 1

Servizi Sociali di Base

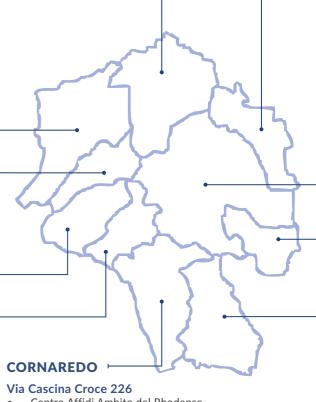
Via Trieste, 1

#Op Cafè

Centro Affidi Ambito del Rhodense

Via Brera 31

Servizi Sociali di Base



ARESE

Via Col di Lana 10

Servizi Sociali di Base

Via Matteotti, 33

 Asilo Nido "L'aquilone" e Asilo Nido "Il girotondo"

Via M.T. di Calcutta

CSS La Cometa

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

L.go Papa Giovanni XXIII

#Op Cafè

RHO

Via Meda 24

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

Via dei Cornaggia 33

- Servizio Trasporto Disabili
- Servizio Assistenza Domiciliare
- Ufficio di Piano
- Unità Multidimensionale d'Ambito
- Ufficio Protezione Giuridica
- Sportello AdS
- Servizio Inserimenti Lavorativi
- Servizio Housing Sociale

Via Meda 20

- Sportello Stranieri
- Sportello Job Family (Assistenza alla Famiglia)
- #Op Cafè

Via De Amicis 10

• Servizi Sociali di Base

Via Beatrice d'Este 28

Servizio Spazio Neutro

RISORSE PROFESSIONALI

UNA COMUNITÀ DI LAVORO

Sercop è un'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 le risorse umane costituiscono il capitale basilare e la risorsa principale sulla quale Sercop investe, in una logica di ricerca di costante miglioramento nella produzione e valutazione/controllo dei servizi erogati. È quindi necessario un investimento importante sulle persone, nella consapevolezza che la qualità dei servizi dipende dai chi opera concretamente; risultano, in tal senso, fondamentali le fasi di selezione del nuovo personale e ancor più quella di formazione del personale in servizio. Un'attenzione forte, pur con tutte le difficoltà del quotidiano, è quella centrata sulla costruzione di una comunità professionale composta da persone che investono nella propria attività energie e motivazioni forti, in una parola che "ci credono". La capacità delle persone di lavorare insieme sia all'interno dell'azienda sia con i soggetti esterni viene alimentata e favorita quale presupposto essenziale per produrre servizi integrati e qualità.

IL PERSONALE IMPEGNATO IN SERCOP

Investire sulle risorse professionali costituisce precondizione essenziale per produrre servizi di qualità con personale motivato, impegnato nel perseguire la mission aziendale, specializzato nel proprio campo di attività. La Tabella 3.1. evidenzia la significativa crescita del personale tra il 2013 e il 2016, un trend che accompagna lo sviluppo generale dell'azienda; l'aumento è dovuto principalmente al conferimento degli asili nido di Lainate e Arese e all'entrata in Sercop del Comune di Nerviano.

Tabella 3.1. Personale e liberi professionisti impegnati in Sercop (2013-2016)

	20)13	20	14	20)15	20	16
Rapporto contrattuale	unità	di cui full- time						
Dipendente a tempo determinato	9	3	13	5 14 5 16	8			
Dipendente a tempo indeterminato	24	17	25	19	36	29	43	35
Liberi Professionisti	16		18		13		16	
Collaboratori a progetto	2		1		1		2	
TOTALE	51	20	57	24	64	34	77	43

Il presidio della qualità di servizi (tabella 3.2.) è frutto del modello che vede per ciascuno di essi un coordinamento dedicato (circa il 13% del personale aziendale), articolato in una dimensione tecnica (psicologi, assistenti sociali) e una amministrativa, fra loro strettamente sinergiche.

Tabella 3.2. Funzioni e responsabilità del personale di Sercop (2016)

	20	14	20	15	20	16
Tipologia di funzione	Dipen- dente	Libero Profes.	Dipen- dente	Libero Profes.	Dipen- dente	Libero Profes.
Direzione	1		1		1	
Amministrazione	2	1	3	1	3	2
Amministrazione servizi	1	2	2		3	
Coordinamento servizi	5	1	5	2	6	3
Diretto servizi	28	13	38	8	45	10
Programmazione	2		2	1	2	1
Supporto informatico		1		1	1	
TOTALE	39	18	51	13	61	16

Sercop è un'azienda composta prevalentemente da personale laureato (tabella 3.3.), in relazione alla presenza prevalente di assistenti sociali che compongono il cuore delle attività aziendali e delle figure di coordinamento.

Tabella 3.3. Livello di istruzione del personale e dei liberi professionisti di Sercop (2014-2016)

	2014	2015	2016
Corso professionale	2	8	14
Diploma di scuola superiore	3	4	6
Laurea	52	52	57
TOTALE	57	64	77

Tabella 3.4. Titolo di studio del personale dipendente di Sercop (2015-2016)

		2015		2016				
Titolo di studio	Attestato professionale	Diploma di scuola superiore	Laurea	Attestato profes-sionale	Diploma di scuola superiore	Laurea		
Ausiliaria Socio- Assistenziale	8			14				
Ragioneria / Liceo/Perito		4			6			
Scienze politiche			1			1		
Economia aziendale			3			4		
Educatore Professionale			2			2		
Comunicazione			1			1		
Giurisprudenza			2			2		
Pedagogia			1			1		
Servizio sociale			29			30		
TOTALI	8	4	39	14	6	41		

Tabella 3.5. Anzianità di servizio in Sercop (2016)

	Personale - anzianità							
Anzianità di servizio dipendenti Sercop	al 31.12.2014	al 31.12.2015	al 31.12.2016					
< 12 mesi	6	16	14					
12-48 mesi	10	11	21					
> 48 mesi	23	24	26					

L'anzianità di servizio delle risorse professionali mette in evidenza un bassissimo livello di turnover, che rappresenta anche un indicatore della fidelizzazione all'azienda.

SELEZIONE DEL PERSONALE

L'ingresso nella comunità professionale di Sercop avviene attraverso due modalità distinte.

- **Conferimento** del personale da parte dei comuni soci, modalità praticata nella fase di attivazione dell'azienda.
- Selezioni mediante procedure di evidenza pubblica basate su analisi dei curricula e successivo colloquio. Obiettivo della selezione è ad un tempo la valutazione delle conoscenze dei candidati e l'individuazione della persona "giusta" per il posto da ricoprire. In questo senso è rilevante la valutazione delle potenzialità della persona e la componente attitudinale che indaga le motivazioni al lavoro e il desiderio di impegnarsi nel "progetto Sercop". La modalità di selezione adottata rispetta i vincoli normativi di legge ed è efficace in termini sostanziali, per questo viene applicata alle diverse figure professionali e tipologie contrattuali che collaborano con Sercop.

FORMAZIONE

La formazione rappresenta uno strumento fondamentale per sviluppare competenze sociali specifiche e consolidare la comunità professionale di Sercop, azienda dedicata alla produzione di servizi la cui qualità dipende dalle capacità e dalla preparazione degli operatori.

La formazione ricopre dunque un significato strategico, soprattutto con riferimento alle competenze necessarie nei servizi rivolti a minori in difficoltà che sono direttamente in capo a Sercop con personale proprio. Altre competenze su cui si investe in azienda sono quelle relative alla capacità di lavorare in rete tra soggetti diversi, nell'ottica della riduzione della frammentazione dei servizi e di una risposta unitaria ai bisogni; o anche alla capacità di costruire nuove alleanze che riescano a definire dei terreni comuni di azione tra organizzazioni che operano in parallelo su obiettivi e oggetti di lavoro analoghi.

Tabella 3.6. Formazione dipendenti Sercop (2014-2016)

	Ore formazione							
Formazione dipendenti	2014	2015	2016					
Tempo determinato	295	275	201					
Tempo indeterminato	883	1493	961					
TOTALE	1178	1768	1162					

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.

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.

Da evidenziare la scelta aziendale di investire su un percorso formativo di livello universitario che ha coinvolto 4 dipendenti per un periodo di circa 2 anni sul tema della coprogettazione e delle reti, che ha consentito di sviluppare le competenze personali e aziendali a testimonianza della scelta strategica di investire sullo sviluppo delle risorse umane.

Nella tabella 3.7. l'elenco dei corsi di formazione del 2015 e del 2016.

Tabella 3.7. Corsi di formazione (2015-2016)

		20	15	20:	16
CORSO	Partecipanti	N. partecipanti	N. giornate	N. partecipanti	N. giornate
Master di II livello: network management e coprogettazione dei servizi	Coordinatori	4	20	4	6
llinkannariana dalla andinananka dalla misir Carat	Coordinatori	1	4	1	0,5
L'integrazione del coordinamento del servizio Sesei	Assistenti Sociali	2	4	2	0,5
Connessioni tra servizi Tutela minori e Sesei	Coordinatori	3	1,5	3	1,5
Connession tra servizi futera minori e Seser	Assistenti Sociali	3	1,5	3	1,5
	Coordinatori	2	1	2	1
Connessioni tra servizi Tutela minori e Spazio neutro	Psicologi			1	3
	Assistenti Sociali			11	3
Indebitamento consapevole: ruolo dei servizi sociali ed educazione	Coordinatori	1	2	1	3
finanziaria	Assistente Sociali	9	2	9	3
	Coordinatori	4	1		
Etica e responsabilità	Assistente Sociali	20	1		
La positività come risorsa nell'agire professionale: una prospettiva	Coordinatori	4	1	4	2
deontologica	Assistente Sociali	19	1	19	2
L'innovazione nel settore pubblico	Coordinatori			1	0,5
Fundvaising, canaccayle hand now comunicate modific	Coordinatori	1	0,5		
Fundraising: conoscerlo bene per comunicare meglio	Amministrativa	1	0,5		
	Coordinatori			1	1
Il diritto di accesso ai documenti amministrativi dei servizi sociali	Amministratore servizi			1	1

		20	15	20:	16
CORSO	Partecipanti	N. partecipanti	N. giornate	N. partecipanti	N. giornate
Disabilità lieve: quali risorse per interventi inclusivi e risposte ai bisogni	Coordinatori	1	4		
Overlikk delle vike men le disektitikk kun esismen everleri	Coordinatore	1	1,5		
Qualità della vita per le disabilità: tra scienza e valori	Pedagogista	1	1,5		
	Coordinatore	1	1		
Ed io avrò cura di te: la tutela del minore	Pedagogista	1	1		
	Assistenti sociali	1	1		
La fatturazione elettronica nella pubblica amministrazione	Coordinatore	1	1		
La fatturazione elettronica nella pubblica amministrazione	Amministrativa	1	1		
Il sistema contabile armonizzato per gli enti strumentali	Direttore	1	2		
ii sistema contabile armonizzato per gii enti strumentali	Coordinatori	3	2		
Una rete per generare appartenenza alla comunità professionale	Assistenti sociali	1	0,5		
Le separazioni conflittuali: un modello di intervento	Assistenti sociali			1	2
Percorso di accompagnamento all'avvio allo sportello unico del welfare	Assistenti sociali	1	0,5		
Piccoli cittadini crescano: l'educazione alla cittadinanza tra famiglia scuola e comunità locale	Coordinatore			1	0,5
Immaginabili risorse: il valore sociale della disabilità	Coordinatore			1	1
Responsabilità e spesa dei servizi sociali in relazione ai provvedimenti del tribunale: il recupero economico	Amministratore servizi			1	0,5
Bruciare i tempi, riparare i danni	Assistente sociale			1	0,5
Territorio, inclusione e legalità	Assistente sociale			1	1
I procedimenti penali che coinvolgono i minori	Assistente sociale			1	4
L'amore ferito: quando la famiglia diventa una storia di sangue	Assistente sociale	1	0,5		
L'approccio precoce in favore di minori autori di reato	Assistente sociale	1	0,5		

COMUNICAZIONE: INFORMAZIONE, TRASPARENZA, COINVOLGIMENTO

Per Sercop la comunicazione ha da sempre rappresentato un canale di attenzione al cittadino, un impegno che - al di là degli obblighi di legge - deriva dalla considerazione che l'attività di un'azienda pubblica, che risponde al mandato di comuni, deve essere condivisa, resa facilmente accessibile e rendicontata con trasparenza ai destinatari degli interventi e a tutti i portatori di interesse.

Dall'entrata in vigore del d.lgs 33/2013 per la trasparenza della pubblica amministrazione, inoltre, Sercop si è attivata per inserire nel proprio sito internet la prevista sezione Amministrazione trasparente, mantenuta costantemente aggiornata con tutti i dati richiesti dalla norma, in gran parte già comunque presenti da tempo sul sito aziendale, sebbene organizzati in modo differente.

Proprio il sito web www.sercop.it è, dalla sua messa online nel 2009, lo strumento principale di incentivazione della costruzione di relazioni bidirezionali tra l'organizzazione e i suoi interlocutori di riferimento: in questo senso è simbolico che fra le pagine, oltre a quelle con i dettagli di tutti i servizi offerti, delle modalità di accesso/presa in carico e dei contatti dei referenti, ve ne sia una ("Massima cura") che descrive la filosofia dell'azienda nei confronti del cittadino e che invita a contattare gli uffici sia per avere informazioni e chiarimenti sia inviare suggerimenti. Anche il progetto #Oltreiperimetri ha un suo sito web dedicato, www. oltreiperimetri.it, con splash pages per iniziative specifiche come "lo abito in centro", concorso fotografico per residenti nel Rhodense (autunno 2016).

Fino al 2014 la comunicazione di Sercop si è focalizzata principalmente sulla diffusione delle informazioni e sulla riconoscibilità e presenza

dell'immagine aziendale. Dal 2015, con la crescita dell'azienda, si è maggiormente investito sulla comunicazione, strutturando un ufficio dedicato interno incaricato di programmare e gestire le azioni di comunicazione in maniera coordinata, divulgare le informazioni di interesse pubblico e costruire la percezione della qualità dei servizi. Questo rinnovato impegno nella comunicazione ha inoltre portato alla pubblicazione di un bilancio sociale curato graficamente da un professionista grafico esterno.

L'ufficio comunicazione è impegnato anche nei diversi progetti in cui Sercop è partner e/o capofila. La comunicazione in questi casi viene differenziata per stile, immagine e canali al fine di meglio esaltare le specificità dei progetti e dialogare con i differenti target. In taluni casi, l'attività è condivisa con i partner progettuali, aumentando da un lato l'efficacia divulgativa ma dall'altro anche la complessità gestionale. Nel caso del progetto Party senza barriere la gestione della pagina Facebook è affidata alla Palestra del lavoro, l'ufficio di Sercop che impiega cinque persone con disabilità in tirocinio: lo stile comunicativo è in questo caso semplice e amichevole ma perfetto per le persone a cui il progetto si rivolge.

Le risorse professionali interne utilizzate nel biennio

- una figura assunta a tempo indeterminato e full time;
- una figura impegnata sul progetto #Oltreiperimetri, assunta a tempo determinato e part time (24 ore/settimana).

Tabella 3.8. Canali di comunicazione aziendale

MANIFESTI

- Diffusione e pubblicizzazione del progetto #Oltreiperimetri.
- Convegno servizio Tutela Minori "Sostenere i legami".

PIEGHEVOLI E BROCHURE

Sercop

- Brochure Sercop (stampata novembre 2015);
- 7 locandine di pubblicizzazione degli eventi;
- Pieghevole "Sportello AdS" (Amministratore di Sostegno);

Progetto #Oltreiperimetri:

- 74 flyer relativi ai corsi organizzati presso gli #OP café;
- 5 pieghevoli: uno per ciascuna #Operazione e uno generico (#OP facciamo un salto oltre);
- Segnalibro "dona ora", distribuito presso le biblioteche dell'Ambito a dicembre 2016:
- Cartolina concorso fotografico "lo abito in centro".

PUBBLICAZIONI

- Bilancio Sociale Sercop 2014, stampato novembre 2015;
- "Sostenere i legami" Principi e linee guida del servizio Tutela Minori:
- Hula Hop, free press di #Oltreiperimetri, 1° numero in 15.000 copie, autunno 2016.

WEB E SOCIAL

Azienda

- sito aziendale
- pagina Facebook

Progetto #Oltreiperimetri:

- sito
- pagina Facebook
- blog oltreiperimetri.blogspot.it
- canale Youtube

Progetto Party Senza Barriere

- pagina Facebook
- profilo Twitter
- profilo Instagram

Progetto Mooves

- Sito
- Pagina Facebook
- Profilo Twitter
- Canale Youtube
- Profilo Linkedin
- Profilo Google+
- Profilo Tumblr



MEDIA LOCALI

Carta stampata

- Settegiorni
- Il Giorno

Stampa online

- Rho News
- Eko Journal
- Mi Lorenteggio

EVENTI

- 26/02/2015 Convegno "#oltreiperimetri, generare capitale sociale per contrastare la vulnerabilità";
- febbraio-marzo 2015 Ciclo di incontri "Percorsi di auto e mutuo aiuto per le famiglie del rhodense";
- marzo-luglio 2015 Ciclo di incontri "Gruppo AMA per genitori di Spazio Neutro";
- 25/03/2015 Incontro su ludopatia e auto-mutuo-aiuto "Gioco d'azzardo-famiglie-AMA";
- 30/03/2015 Incontro sulla comunicazione efficace tra genitori e figli "Litigare fa bene";
- 13/04/2015 Inaugurazione pulmino Sercop "Liberi di essere, liberi di muoversi";
- settembre-dicembre 2015 Ciclo di incontri "Gruppo AMA per genitori di Spazio Neutro";
- 03/11/2015 "Bocconi&Jobs, Job Market Public Administration and International Organizations" promosso dall'Università Bocconi, Milano;
- 01/12/2015 "Generare valore sociale nei servizi di welfare locale - Presentazione Bilancio Sociale 2014";
- 07/04/2016 "Un anno Oltre i Perimetri";
- Aprile Settembre 2016: Workshop formativi per i giovani del rhodense
- 04/10/2016 "Fiera del lavoro", Comune di Cornaredo;
- 23/11/2016 "Sostenere i legami", convengo di presentazione delle linee guida del servizio Tutela Minori.

ROLL-UP

- Istituzionale per la presentazione di Sercop;
- Mirato per convegno servizio Tutela Minori "Sostenere i legami"- Principi e linee guida del servizio Tutela Minori.

GADGET

Sercop

Spillette

#OP - Oltreiperimetri

Spillette

Party senza barriere

- Sportbag
- Polsini

VIDEO

- Interventi Convegno "#oltreiperimetri, generare capitale sociale per contrastare la vulnerabilità", 26/02/2015;
- "Sercop Azienda speciale consortile servizi comunali alla persona - La Rete del Fare Diversamente" 06/05/2015;
- "Orafo", 20/09/2015;
- "Oltreiperimetri", 22/09/2015;
- "#Operazione Riequilibriamoci", 28/11/2015;
- "Un salto Oltre i Perimetri" per evento del 07/04/2016;
- "Un anno #Oltreiperimetri quello che abbiamo capito", 11/04/2016;
- "#Oltreiperimetri: Il prossimo salto!", 13/04/2016;
- "Sostenere i Legami": convegno Spettacolo Teatrale "Skeleton Party", 23/11/2016;
- "Mannequin challenge #Oltreiperimetri", 22/12/2016.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE

Le risorse economiche gestite da Sercop sono il frutto di diverse entrate e crescono negli anni. Nella tabella 3.9, per ciascuna fonte, viene indicato il valore assoluto e la percentuale. In particolare è evidente come diminuisca l'incidenza dei fondi nazionali e rimanga invariata quella delle risorse dal fondo regionale e dal fondo provinciale. Di contro sono significativamente cresciute le risorse messe a disposizione dai comuni per realizzare i servizi.

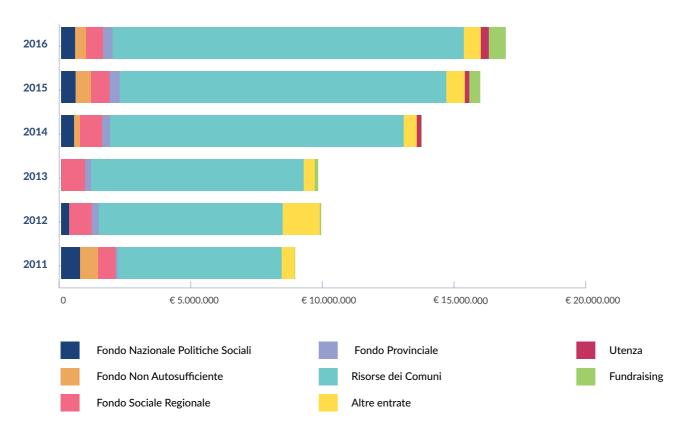
Vanno inoltre segnalati due aspetti: entrano nel bilancio di Sercop (in misura contenuta) risorse direttamente provenienti dagli utenti e, con una incidenza in crescita, risorse provenienti da attività di fundraising.

Tabella 3.9. Composizione delle risorse gestite da Sercop

	2011		2012		2013		2014		2015		2016	016	
Fonti	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%	
Fondo nazionale politiche sociali	€ 719.848	8,1%	€ 300.937	3,1%	€0	0,0%	€ 487.450	3,6%	€ 531.760	3,3%	€ 521.127	3,1%	
Fondo non autosufficienze	€ 671.316	7,5%	€0	0,0%	€0	0,0%	€ 228.928	1,7%	€ 597.760	3,8%	€ 419.372	2,5%	
Fondo sociale regionale	€ 672.318	7,6%	€ 859.301	8,7%	€ 907.173	9,3%	€ 829.933	6,1%	€ 707.415	4,4%	€ 657.043	3,9%	
Fondo provinciale	€ 79.150	0,9%	€ 249.944	2,5%	€ 236.511	2,4%	€ 315.727	2,3%	€ 376.200	2,4%	€ 354.741	2,1%	
Risorse dei comuni	€ 6.234.615	70,1%	€ 7.002.270	70,9%	€ 8.070.342	82,7%	€ 11.161.418	81,4%	€ 12.428.697	78,0%	€ 13.341.958	79,0%	
Altre entrate	€ 488.303	5,5%	€ 1.418.073	14,4%	€ 412.908	4,2%	€ 508.799	3,7%	€ 699.846	4,4%	€ 652.910	3,9%	
Utenza	€0	0,0%	€0	0,0%	€0	0,0%	€ 153.580	1,1%	€ 152.989	1,0%	€ 288.473	1,7%	
Fundraising	€ 33.309	0,4%	€ 51.126	0,5%	€ 133.359	1,4%	€ 31.648	0,2%	€ 435.916	2,7%	€ 652.918	3,9%	
TOTALE RICAVI	€ 8.898.857	100%	€ 9.881.651	100%	€ 9.760.293	100%	€ 13.717.537	100%	€ 15.930.584	100%	€ 16.888.541	100%	

La figura 3.2. evidenzia la crescita costante delle risorse impiegate a fronte dei servizi gestiti: si nota in particolare l'incremento della quota a carico dei comuni in relazione alla delega progressiva di nuovi servizi (servizi disabili, asili nido, ingresso Nerviano), nonché la crescita della quota del fundraising negli anni 2015 e 2016 in relazione al progetto #Oltreiperimetri.

Grafico 3.1. Composizione delle risorse gestite da Sercop



IMPIEGHI DELLE RISORSE ECONOMICHE

La tabella 3.10. riporta in modo analitico l'articolazione dell'impiego delle risorse economiche per i diversi servizi offerti dall'azienda. Si osserva una vasta gamma di interventi gestiti, anche di piccole dimensioni, che conferiscono una notevole complessità alla gestione aziendale. La figura seguente evidenzia l'articolazione delle risorse per la gestione dei servizi nell'anno 2016.

Grafico 3.2. Articolazione risorse per servizio (2016)

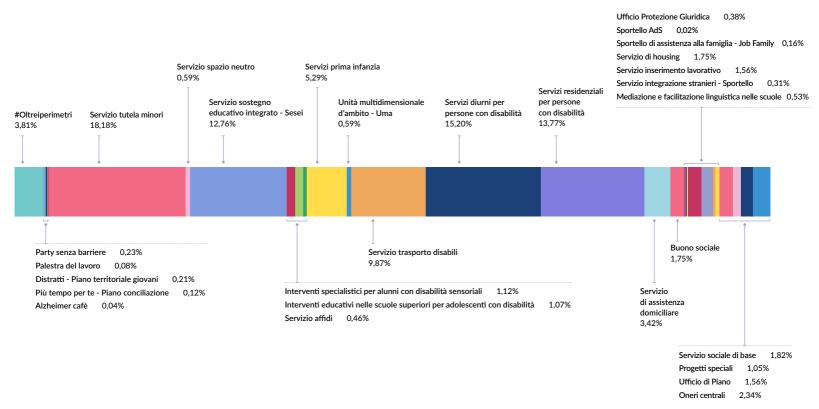
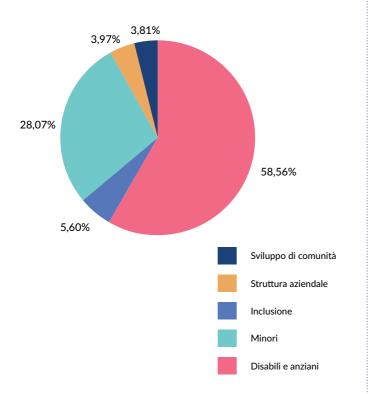


Tabella 3.10. Impiego delle risorse per servizi

	20)13	20)14	20)15	20)16	
Servizio	Valore assoluto	% sul totale anno	Differenza % 2015-2016						
#Oltreiperimetri		0,0%		0,0%	€ 304.291	1,9%	€ 643.091	3,8%	-111,3%
Party senza barriere	€ 13.606	0,1%	€ 44.817	0,3%	€ 56.607	0,4%	€ 38.168	0,2%	32,6%
Palestra del lavoro		0,0%		0,0%	€ 30.029	0,2%	€ 13.929	0,1%	53,6%
Distratti - Piano territoriale giovani		0,0%		0,0%	€ 21.750	0,1%	€ 35.786	0,2%	-64,5%
Più tempo per te - Piano conciliazione		0,0%		0,0%	€ 8.630	0,1%	€ 20.378	0,1%	-136,1%
Alzheimer cafè		0,0%		0,0%		0,0%	€ 5.350	0,0%	
Servizio tutela minori	€ 2.389.246	24,4%	€ 2.235.132	16,3%	€ 2.815.228	17,7%	€ 3.069.497	18,2%	-9,0%
Servizio spazio neutro	€ 77.943	0,8%	€ 82.986	0,6%	€ 91.548	0,6%	€ 100.478	0,6%	-9,8%
Servizio sostegno educativo integrato - Sesei	€ 1.483.807	15,2%	€ 1.683.232	12,3%	€ 2.092.548	13,1%	€ 2.154.335	12,8%	-3,0%
Interventi specialistici per alunni con disabilità sensoriali	€ 236.511	2,4%	€ 210.727	1,5%	€ 210.224	1,3%	€ 189.205	1,1%	10,0%
Interventi educativi nelle scuole superiori per adolescenti con disabilità		0,0%	€ 91.917	0,7%	€ 165.976	1,0%	€ 180.592	1,1%	-8,8%
Servizio affidi	€ 174.198	1,8%	€ 74.088	0,5%	€ 76.095	0,5%	€ 77.264	0,5%	-1,5%
Servizi prima infanzia	€ 265.080	2,7%	€ 388.069	2,8%	€ 624.729	3,9%	€ 892.585	5,3%	-42,9%
Unità multidimensionale d'ambito - Uma	€ 35.675	0,4%	€ 40.105	0,3%	€ 60.017	0,4%	€ 99.921	0,6%	-66,5%
Servizio trasporto disabili	€ 1.746.314	17,8%	€ 1.744.961	12,7%	€ 1.684.817	10,6%	€ 1.666.520	9,9%	1,1%
Servizi diurni per persone con disabilità	€ 1.108.320	11,3%	€ 2.187.458	15,9%	€ 2.420.074	15,2%	€ 2.567.742	15,2%	-6,1%

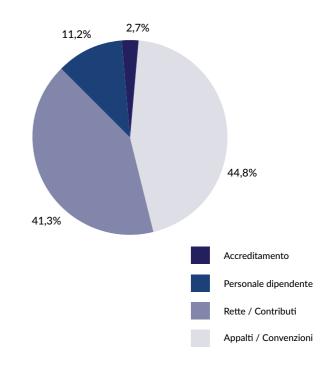
	20)13	20	14	20)15	20	16	
Servizio	Valore assoluto	% sul totale anno	Differenza % 2015-2016						
Servizi residenziali per persone con disabilità		0,0%	€ 2.246.520	16,4%	€ 2.295.910	14,4%	€ 2.324.965	13,8%	-1,3%
Servizio di assistenza domiciliare	€ 590.298	6,0%	€ 598.862	4,4%	€ 660.694	4,1%	€ 576.917	3,4%	12,7%
Buono sociale	€ 83.414	0,9%	€ 165.108	1,2%	€ 436.670	2,7%	€ 294.963	1,7%	32,5%
Ufficio Protezione Giuridica	€ 47.493	0,5%	€ 42.841	0,3%	€ 62.558	0,4%	€ 63.418	0,4%	-1,4%
Sportello AdS		0,0%		0,0%	€ 4.875	0,0%	€ 3.689	0,0%	24,3%
Sportello di assistenza alla famiglia - Job Family	€ 4.000	0,0%	€ 26.000	0,2%	€ 26.000	0,2%	€ 26.612	0,2%	-2,4%
Servizio di housing	€ 58.794	0,6%	€ 171.016	1,2%	€ 303.494	1,9%	€ 296.095	1,8%	2,4%
Servizio inserimento lavorativo	€ 241.487	2,5%	€ 256.129	1,9%	€ 285.701	1,8%	€ 262.955	1,6%	8,0%
Servizio integrazione stranieri - Sportello	€ 50.425	0,5%	€ 50.555	0,4%	€ 52.936	0,3%	€ 52.346	0,3%	1,1%
Mediazione e facilitazione linguistica nelle scuole	€ 50.427	0,5%	€ 72.174	0,5%	€73.398	0,5%	€ 88.733	0,5%	-20,9%
Servizio sociale di base	€ 249.033	2,5%	€ 309.145	2,3%	€ 286.724	1,8%	€ 306.818	1,8%	-7,0%
Progetti speciali	€ 285.924	2,9%	€ 228.559	1,7%	€ 184.983	1,2%	€ 177.891	1,1%	3,8%
Ufficio di Piano	€ 121.861	1,2%	€ 132.900	1%	€ 149.781	0,9%	€ 157.606	0,9%	-5,2%
Oneri centrali	€ 285.530	2,9%	€ 326.530	2,4%	€ 365.071	2,3%	€ 394.530	2,3%	-8,1%
Altri interventi temporanei	€ 184.305	1,9%	€ 307.705	2,2%	€ 79.227	0,5%	€ 106.162	0,6%	-34,0%
TOTALE	€ 9.783.690	100,00%	€ 13.717.537	100,00%	€ 15.930.584	100,00%	€ 16.888.541	100,00%	106,00%

Grafico 3.3. Impiego delle risorse (2016)



Il grafico 3.3. evidenzia che le aree nelle quali sono investite maggiori risorse sono l'area disabili e l'area anziani. Vale la pena notare che dal 2014 Sercop gestisce tutti i servizi dei comuni rivolti alle persone con disabilità: questa scelta consente una gestione unitaria delle politiche di intervento oggi omogenee (regole di accesso ai servizi e modalità di gestione), nonché a una presa in carico unitaria della persona con disabilità.

Grafico 3.4. Modalità di gestione dei servizi (2016)



Il grafico 3.4. mostra le forme di gestione dei servizi: prevalgono servizi esternalizzati rispetto a quelli gestiti direttamente con personale proprio (11,2%), confermando la scelta strategica di Sercop di essere ente di programmazione, indirizzo, acquisto e valutazione.

COSTI DI STRUTTURA

La tabella 3.1.1. mette in evidenza la composizione dei costi di struttura: nel corso degli anni diminuiscono i costi relativi agli amministratori e crescono, in presenza di un raddoppio del valore della produzione totale, quelli relativi al personale di direzione e amministrazione. Si incrementano i costi relativi agli organi di controllo, dall'anno 2015, in relazione alla crescita della dimensione aziendale e alla necessità di dotarsi di una struttura di controllo interna, quale strumento di presidio del modello organizzativo e di prevenzione dei reati (d.lgs. 231/2001).

Tabella 3.11. I costi di struttura

	201	1	201	2	201	.3	201	L 4	201	.5	201	.6
Costi di struttura	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%
Amministratori	28.439	10,33%	6.621	2,60%	12.928	5,34%	2.742	0,99%	4.208	1,15%	3.195	0,81%
Organi di controllo (revisore e organismo di vigilanza)	6.240	2,27%	7.945	3,12%	7.890	3,26%	5.978	2,15%	6.344	1,74%	11.419	2,89%
Personale di amministrazione e direzione	138.782	50,39%	135.371	53,14%	145.274	60,03%	157.814	56,82%	198.447	54,36%	244.229	61,90%
Altri costi di struttura (consulenze, utenze, pulizie, assicurazioni, sicurezza, manutenzioni)	101.941	37,02%	104.793	41,14%	75.924	31,37%	111.225	40,04%	156.072	42,75%	135.688	34,39%
TOTALE	275.402	100%	254.730	100,%	242.016	100,%	277.759	100%	365.071	100%	394.530	100%

La tabella 3.12. mostra l'incidenza dei costi di struttura (governo, controllo, direzione, amministrazione e altri costi) sul totale dei costi di Sercop. Si evidenzia una percentuale contenuta e sostanzialmente costante, a fronte di un raddoppio (tra il 2011 e il 2016) del valore della produzione totale. È importante evidenziare, in questa analisi, il ridottissimo impatto delle spese di supporto rispetto al valore totale dei servizi gestiti da Sercop con una quota pari a circa il 2%. Questo risultato segna la costante attenzione di Sercop al contenimento della spesa: esso 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 di fornire supporto informativo e di monitoraggio continuo dei servizi gestiti.

Tabella 3.12. L'incidenza dei costi di struttura sul totale dei costi aziendale

	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
Costi di struttura	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%
Totale costi Sercop	€ 8.898.857	100%	€ 9.881.651	100%	€ 9.760.293	100%	€ 13.717.537	100%	€ 15.930.584	100%	€ 16.888.541	100%
Costi di struttura	275.402	3,09%	254.730	2,58%	285.530	2,92%	326.530	2,38%	365.072	2,29%	394.530	2,34%

CRUSCOTTO DIREZIONALE

Fin dalla nascita, Sercop monitora i risultati e l'adeguatezza delle strategie, delle attività e delle azioni messe in campo mediante un cruscotto direzionale che consente di controllare - numeri alla mano - una serie di andamenti desiderati. Si intende quindi fornire una serie di misure sintetiche, strettamente quantitative, in grado di riassumere l'andamento del fenomeno a cui si fa riferimento. In relazione alle dimensioni di valutazione, non risulta proponibile una valutazione di tipo benchmarking, di confronto tra indicatori di diversi enti, in quanto i diversi sistemi di rilevazione di costi e volumi di attività non consentono una reale confrontabilità tra i valori degli indicatori. Si utilizzerà di conseguenza una valutazione di

confronto temporale tra andamenti di serie storiche interne all'azienda, che consentono comunque di mantenere un livello di attenzione sulla sviluppo nel tempo degli indicatori. L'oggetto di valutazione sono le strategie aziendali di fondo e la bontà della gestione, analizzati secondo quattro dimensioni. La tabella 3.13 presenta i dati di sintesi sull'attività aziendale dal 2009 al 2016. Si nota un incremento costante della produzione che raddoppia tra il 2009 e il 2016; contestualmente raddoppia il numero del personale che passa da 25 a 61 unità; crescono anche i costi di struttura seppure, in proporzione, la loro incidenza sui costi generali diminuisca passando dal 4% (2009) al 2,34% (2016).

Tabella 3.13. Dati di sintesi sull'attività di Sercop (2009-2016)

Performance per anno	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Valore della produzione	€ 7.415.926	€ 7.639.688	€ 8.898.857	€ 9.881.651	€ 9.783.690	€ 13.717.537	€ 15.930.584	€ 16.888.541
Incremento % su anno precedente		3,02%	16,48%	11,04%	-0,99%	40,21%	16,13%	6,01%
Personale	25	31	29	31	34	39	51	61
Incremento % su anno precedente		24%	-6%	7%	10%	15%	31%	20%
Costi di struttura	€ 299.768	€ 282.732	€ 275.402	€ 254.730	€ 285.530	€ 326.530	€ 365.072	€ 394.530
% supporto / valore produzione	4,04%	3,70%	3,09%	2,58%	2,92%	2,38%	2,29%	2,34%
Numero di delibere	88	76	107	87	88	126	125	117
Numero di fatture liquidate	1153	1141	1265	1716	1748	2523	2925	3174

INDICATORI GESTIONALI

Di seguito presentiamo gli indicatori utilizzati da Sercop per tenere sotto controllo le performance complessiva dell'azienda e dei diversi servizi.

EFFICIENZA PRODUTTIVA

L'indicatore misura la produttività del personale in termini di numero di utenti in carico o di percentuale di impiego del coordinamento in relazione ai volumi di utenza.

EFFICIENZA GESTIONALE

L'indicatore misura i costi medi unitari (costo medio per unità di prodotto). Ad esempio: costi di esercizio per il servizio dato / ore (o utenti o altra unità di prodotto) di servizio erogate. L'indicatore risponde alla domanda: qual è il costo medio di erogazione del servizio per utente.

EFFICACIA ESTERNA

o di risultato (outcome). L'indicatore misura un cambiamento della situazione territoriale o del comportamento dei soggetti beneficiari, in relazione a determinate azioni strategiche.

EFFICACIA ESTERNA

o di impatto (impact). L'indicatore misura quanto le attività realizzate hanno effettivamente influito nel modificare la situazione indesiderata, e cioè sono in grado di spiegare i risultati di una determinata politica, ad esempio la riduzione del numero di bambini in comunità.

ECONOMICITÀ

L'indicatore misura la redditività della gestione aziendale, generalmente rappresentata dal rapporto tra ricavi e costi sostenuti.

INDICATORI RIFERITI ALL'AZIENDA

La tabella 3.14 mostra gli indicatori di performance riferiti all'azienda. Si può notare come l'efficienza produttiva aumenta al diminuire dell'incidenza dei costi di struttura sui costi generali. Anche l'efficacia di risultato dell'attività progettuale, misurata dalle risorse medie acquisite cresce negli anni. La produttività dell'ufficio progetti cresce al crescere del valore economico dei progetti gestiti, infatti nel triennio si osserva il decremento della percentuale di incidenza del costo dell'ufficio rispetto alla raccolta totale.

Tabella 3.14. Indicatori di performance riferiti all'azienda

Catacaria		Descrizione	20	14	20	15	2016		
Categoria indicatore	Denominazione	indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	
Efficienza produttiva	Incidenza costi di struttura su valore produzione	Costi struttura / valore produzione totale	€ 326.530 / € 13.717.536	2,38%	€ 366.071 / € 15.930.584	2,29%	€ 394.530 / € 16.888.541	2,34%	
Efficacia risultato	Risorse medie raccolte per progetto	Risorse anno di fund raising raccolte / numero progetti presentati	€ 2.088.000 / 4	€ 522.000	€ 115.500 / 3	€ 38.500	€ 3.327.000 / 2	€ 1.663.500	
Efficienza produttiva	Produttività dell'ufficio progetti	Costi ufficio progetti / risorse raccolte	€ 46.254 / € 2.088.000	2,22%	€ 39.710 / € 115.500	34,38%	€ 39.228 / € 3.327.000	1,18%	

INDICATORI RIFERITI A #OLTREIPERIMETRI

Il progetto sperimentale #Oltreiperimetri presenta una copertura dei costi, grazie ai finanziamenti ricevuti, superiore all'85%. Il risultato indica il livello di economicità raggiunto.

Tabella 3.15. Indicatori di performance riferiti al progetto #Oltreiperimetri

Categoria	Denominazione Descrizione indicatore	Descrizione	2014		20	15	2016	
indicatore		Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	
Economicità	Copertura dei costi del servizio - redditività	Contributi ricavi / costi totali servizio	0	0	€ 264.323 / € 304.291	86,87%	€ 548.131 / € 643.091	85,23%

INDICATORI RIFERITI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

In relazione al Servizio di assistenza domiciliare, gli indicatori presentati in tabella (3.16) segnalano un livello di copertura dei costi del servizio (ricavi su costi) che oscilla tra il 18% nel 2018, il 30% nel 2015 e il 24% nel 2016. Se si considera l'incidenza del coordinamento (efficienza produttiva) si nota che il servizio ha incrementato la produttività, passando dall'8,40% nel 2014, al 4,86% nel 2015, per raggiungere il 3,18% nel 2016. Nel triennio migliora l'efficienza gestionale, individuata dal costo del servizio per ora, passando da 20,61 euro per ora di servizio nel 2014 a 19,65 nel 2015, a 19,85 nel 2016.

Tabella 3.16. Indicatori di performance riferiti al servizio di assistenza domiciliare

Catacaria		Descrizione	20	14	20	15	20	16
Categoria indicatore	Denominazione	indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Economicità	Copertura dei costi del servizio - redditività	Contributi ricavi / costi totali servizio	€ 75.503 / € 598.862	12,61%	€ 198.654 / € 660.694	30,07%	€ 141.190 / € 576.917	24,47%
Efficacia produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / ore totali di servizio diretto all'utenza	ore 1.680 / ore 19.996	8,40%	ore 1.470 / ore 30.269	4,86%	ore 896 / ore 28.806	3,11%
Efficienza gestionale	Costo servizio per unità di prodotto	Costo totale del servizio / ore di servizio	€ 411.147 / ore 19.996	€ 20,56	€ 594.873 / ore 30.269	€ 19,65	€ 571917 / ore 28.806	€ 19,85

INDICATORI RIFERITI AI SERVIZI EDUCATIVI DOMICILIARI E SCOLASTICI (SESEI)

L'efficienza degli interventi è misurata dalla capacità di ottimizzare le ore di intervento. L'intensità educativa è un indicatore solo parzialmente informativo poiché nella destinazione e nell'utilizzo delle ore entrano in gioco fattori di natura educativa e relazionale.

Nella tabella 3.17, la seconda riga presenta l'intensità educativa relativa al comune di Lainate. Un secondo indicatore relativo all'efficienza degli interventi (terza riga) considera la capacità di contenere le ore di coordinamento in relazione alle ore di intervento educativo diretto. Ancora una volta l'ottimizzazione deve tenere conto della complessità degli interventi e della necessità che il lavoro sul campo riceva supporto, sia assicurata regia e interlocuzione con i diversi attori coinvolti dagli interventi (famiglie, scuola, servizi sociali e sanitari, tribunali). La tabella presenta poi nella quarta riga un indicatore che consente di considerare l'efficienza gestionale del servizio identificando il costo medio per ora di intervento, che si attesta intorno ai 22 euro.

Tabella 3.17. Indicatori di performance riferiti ai servizi educativi domiciliari e scolastici (Sesei)

Catacavia		Descrizione	20	14	20	15	20	16
Categoria indicatore	Denominazione	indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza produttiva	Intensità educativa - ore medie anno per utente	Totale ore servizio / numero totale casi in carico	ore 77.570 / casi 397	ore/caso 195,39	ore 95.951 / casi 507	ore/caso 189,25	0	0
Efficienza produttiva	Intensità educativa Lainate	Totale ore servizio / numero totale casi in carico	ore 16.439 / casi 76	ore/caso 216,30	ore 17.716 / casi 86	ore/caso 206,00	0	0
Efficacia produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / ore totali di servizio diretto all'utenza	ore 2.520 / ore 77.570	3,24%	ore 3.836 / ore 95.951	4,00%	ore 3.944 / ore 97.777	4,03%
Efficienza gestionale	Costo orario medio annuo	Costo totale del servizio / ore di servizio erogate	€ 1.897.934 / ore 87.825	€ 21,61	€ 2.092.548 / ore 95.951	€ 21,81	€ 2.154.335 / ore 97.777	€ 22,03

INDICATORI RIFERITI AL SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI (SIL)

La tabella 3.18 presenta un indicatore di efficienza gestionale: viene considerato il costo medio per utente del servizio di inserimento lavorativo. Nel 2014 il costo medio per utente era pari a 1264 euro (136 utenti); nel 2015 il costo medio per utente è stato di 1079 euro (163 utenti); nel 2016 il costo medio per utente è sceso a 670 euro (266 utenti). L'indicatore esplicita il risultato conseguito: a parità di risorse è pressoché raddoppiato il numero di persone supportate nei processi di inserimento al lavoro.

Tabella 3.18. Indicatori di performance riferiti al servizio inserimenti lavorativi (Sil)

Catagoria		Descrizione	2014		20	15	2016	
Categoria indicatore	1 Denominazione	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	
Efficienza gestionale	Costo medio annuo presa in carico per utente	Costo totale annuo del servizio / numero utenti in carico	€ 171.959 / utenti 136	€ 1.264,40	€ 175.978 / 163 utenti	€ 1.079,62	€ 178.327 / utenti 266	€ 670,40

INDICATORI RIFERITI AL SERVIZIO SPAZIO NEUTRO

La tabella 3.19 illustra l'efficienza produttiva riferita al servizio Spazio neutro considerando il rapporto fra le ore di coordinamento e le ore di servizio di servizio di servizio diretto all'utenza. Nel triennio viene recuperato quasi un punto percentuale di efficienza passando da 8,69% (2014) a 7,99% (2016). Le ore di coordinamento sono rimaste stabili mentre sono cresciute le ore di intervento diretto.

Tabella 3.19. Indicatori di performance riferiti al servizio Spazio neutro

Catagoria		Descrizione	2014		20	15	2016		
Categoria indicatore	- I Denominazione I		Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	
Efficienza produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / ore totali di servizio diretto all'utenza	ore 284 / ore 3.269	8,69%	ore 320 / ore 3.602	8,88%	ore 320 / ore 4.004	7,99%	

INDICATORI RIFERITI AL SERVIZIO TRASPORTO DISABILI

La tabella 3.20 presenta i dati di performance (efficienza gestionale e produttiva) del Servizio trasporto disabili: il costo medio per tratta diminuisce nel triennio 2014-2016, passando da 37, 41 euro a 34, 04; cresce la produttività del coordinamento la cui incidenza sulle tratte di servizio scende dal 2,52% (2014) al 2,40% (2016); anche l'efficienza gestionale migliora sensibilmente: il costo medio per utente del servizio passa da 4.562 euro nel 2014 a 4.315 nel 2016.

Tabella 3.20. Indicatori di performance riferiti al servizio Spazio trasporto disabili

Catacavia		Descrizione	20	14	20	15	2016		
Categoria indicatore	1 Denominazione	indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	
Efficienza gestionale	Costo annuo medio per tratta	Costo totale servizio / tratte effettuate	€ 1.742.859 / € 46.592	37,41	€ 1.682.527 / € 7.473	35,44	€ 1.665.771 / € 48.932	34,04	
Efficacia produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / tratte effettuate	€ 1.176 / tratte 46.592	2,52%	€ 1.176 / tratte 47.473	2,48%	€ 1.176 / tratte 48.932	2,40%	
Efficienza gestionale	Costo annuo medio per utente	Costo totale del servizio / numero utenti	€ 1.742.859 / utenti 382	€ 4562,46	€ 1.682.527 / utenti 393	€ 4.281,24	€ 1.665.771 / utenti 386	€ 4.315,47	

INDICATORI RIFERITI AL SERVIZIO PARTY SENZA BARRIERE

La tabella 3.21 evidenzia il costo del servizio Party senza barriere. Il costo rimane sostanzialmente stabile mentre diminuiscono gli utenti, passando 1.080 a 798.

Tabella 3.21. Indicatori di performance riferiti al servizio Party senza barriere

Catagoria		Descrizione	2014		2015		2016	
Categoria indicatore	1 Denominazione		Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo annuo medio unitario per utente	Costo totale servizio / totale partecipanti	€ 44.817 / utenti 1.080	€ 41,50	€ 56.607 / utenti 951	€ 59,52	€ 50.347 / utenti 798	€ 63,09

INDICATORI RIFERITI AL SERVIZIO TUTELA MINORI

La tabella 3.22. presenta molteplici indicatori per leggere le performance del servizio Tutela minori: complessivamente i dati sembrano indicare una stabilità del servizio.

Un primo indicatore misura l'impatto degli interventi del servizio: le giornate di comunità passano dal 6,58% (2014) al 8,18% (2016) rispetto al totale delle giornate di servizio rivolti a minori in difficoltà. A fronte del progressivo aumento del numero di minori allontanati è importante sottolineare che il dato è proporzionale all'aumento dei casi complessivamente in carico al Servizio Tutela. Si consideri inoltre che la realizzazione di un collocamento eterofamiliare, sempre più spesso, non è una conseguenza della valutazione fatta in tal senso dall'équipe del Servizio: si tratta di prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria contenute in provvedimenti emessi a seguito di segnalazioni di altri Enti oppure di allontanamenti urgenti ex art. 403 cc per mettere in protezione minori fortemente a rischio, non conosciuti dal Servizio Tutela. Bisogna inoltre considerare il crescente fenomeno dei minori stranieri non accompagnati, rinvenuti sul territorio ed inseriti in comunità, altra tipologia di casistica che incide sempre più sul numero di giornate in comunità e non è prevedibile o arginabile da parte dei servizi territoriali. Stabile l'efficacia in termini di impatto degli interventi del servizio espressa considerando la percentuale di minori dimessi sul totale dei minori in comunità. L'efficacia si misura constatando che le progettualità residenziali si esauriscono in minore tempo a favore di interventi che utilizzano risorse territoriali e favoriscano l'integrazione del nucleo sul territorio di origine.

Stabile anche il numero di minori medio per operatore, che nel triennio si mantiene intorno a 75 minori per operatore. La copertura dei costi del servizio scende da circa il 48% nel 2014, a circa il 40% nel 2015, al 28% nel 2016, in relazione alla riduzione delle risorse regionali assegnate e al contemporaneo aumento dei casi in carico. Le ore di coordinamento rimangono stabili nel triennio, come rimane stabile il costo medio del servizio per utente. Come rimangono sostanzialmente stabili i costi medi giornalieri per comunità e per comunità diurna.

Tabella 3.22. Indicatori di performance riferiti al servizio Tutela minori

Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	2014		2015		2016	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficacia impatto	Indice di collocamento	Giornate minori comunità / casi in carico medi annui normalizzati giornate	gg 15.865 / gg 241.265	6,58%	gg 20.183 / gg 282.510	7,14%	gg 22.978 / gg 281.050	8,18%
Efficacia impatto	Tasso di dimissione dalle comunità	Bambini dimessi da comunità / totale bambini in comunità	casi 20 / casi 83	24,10%	casi 26 / casi 100	26,00%	casi 27 / casi 103	26,21%
Efficienza produttiva	Casi in carico medi per operatore	Casi medi annui in carico / numero operatori tempo pieno equivalente	casi 661 / operatori 8,67	76,24 casi	casi 774 / operatori 10,33	74,93 casi	casi 77 / operatori 10,42	73,90 casi
Economicità	Copertura dei costi del servizio - redditività	Contributi ricavi su allontanamenti minori/ costi comunità	€ 653.785 / € 1.366.301	47,85%	€ 745.989 / € 1.823.988	40,90%	€ 580.589 / € 2.042.286	28,43%
Efficienza produttiva	Ore di coordinamento per utente	Ore di coordinamento / utenti medi servizio	ore 1.536 / utenti 661	2,32	ore 1.670 / utenti 774	2,16	ore 1.790 / utenti 770	2,32
Efficienza gestionale	Costo medio annuo presa in carico per utente	Costo totale del servizio tutela-equipe / numero utenti medio annuo	€ 693.590 / utenti 627	1.106,20	€ 751.935 / utenti 774	971,49	€ 794.060 / utenti 770	1.031,25
Efficienza gestionale	Costo medio annuo per giornata di comunità residenziale	Costo totale del servizio / numero giornate comunità	€ 1.629.495 / giornate 19.830	82,17	€ 1.823.988 / giornate 20.962	87,01	€ 2.042.286 / giornate 22.978	88,88
Efficienza gestionale	Costo medio annuo per giornata di comunità diurna	Costo totale del servizio / numero giornate comunità diurna	€ 152.460 / giornate 2.915	52,30	€ 239.305 / giornate 4.353	54,97	€ 233.151 / giornate 4.476	52,09

INDICATORI RIFERITI ALL'UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA (UPG)

Il costo medio mensile per utente è l'indicatore utilizzato per esprimere l'efficienza gestionale dell'Ufficio protezione giuridica (tabella 3.23). Esso mette in relazione il costo totale del servizio per il numero di mesi complessivi di presa in carico degli utenti. L'indicatore mostra un recupero di efficienza, passando da 134 euro/mese nel 2014 a 129 euro/mese nel 2014.

Tabella 3.23. Indicatori di performance riferiti all'Ufficio protezione giuridica

Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	2014		2015		2016	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo medio mensile per utente	Costo totale del servizio / mesi utente di presa in carico	€ 43.444 / mesi 323	€ 134,50	€ 52.392 / mesi 420	€ 124,74	€ 63.418 / mesi 491	€ 129,16

INDICATORI RIFERITI AI SERVIZI RIVOLTI ALLA PRIMA INFANZIA

L'indicatore si riferisce alla gestione dell'asilo nido di Lainate e mostra il costo annuo per singolo utente che nel 2016 è stato pari a circa 8.000 euro.

Tabella 3.24. Indicatori di performance riferiti servizi rivolti alla prima infanzia

Catagoria		D	2014		2015		2016	
Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo annuo unitario per utente	Costo del servizio / bambini accolti	Delega parziale (da		to non significativo)		€ 475.923 / bambini 60	€ 7932,05

4. PROGETTI INNOVATIVI E SPERIMENTALI



4. Progetti innovativi e sperimentali

#O	LTREIPERIMETRI (WWW.OLTREIPERIMETRI.IT)	72
	Genesi e sviluppo	72
	Target	72
	Mission	73
	Azioni	73
	Cosa è successo e cosa abbiamo imparato	74
	La rete del progetto	75
	Elementi di valore	77
TA	VOLO DI COORDINAMENTO DELLE ASSISTENTI SOCIALI	77
	Genesi e sviluppo	77
	Formazione	77
	Collaborazione con l'ufficio di piano ed altri servizi di Sercop	78
	Attivazione di un gruppo tematico per implementare il Sia	79
	Tavolo di coordinamento e organizzazioni esterne	80
PA	RTY SENZA BARRIERE	81
	Mission	81
	Come nasce il progetto	81

	Obiettivi	81
	Organizzazione di Party senza barriere	82
	Mappa dei portatori di interesse	83
	Destinatari e iniziative	84
	Elementi di valore	86
R	AME	87
	Mission	87
	Persone coinvolte	87
	Organizzazione	87
	Equipe del progetto	87
	Elementi di valore	87
A	LESTRA DEL LAVORO	88
	Mission	88
	Come nasce il progetto Palestra del lavoro	88
	Persone coinvolte	88
	Organizzazione	88
	Equipe del progetto	88

M	DOVES - WWW.MOOVES.IT	89				
	Mission	89				
	Come nasce Mooves	89				
	Obiettivi	90				
	Organizzazione del progetto	90				
	Destinatari	90				
	Elementi di valore	91				
IL PROGETTO PIÙ TEMPO PER TE PER LA CONCILIAZIONE						
FAMIGLIA-LAVORO						
	Mission	92				
	Come nasce il progetto	92				
	Obiettivi	92				
	Organizzazione del progetto	92				
	Sensibilizzazione	92				
	Welfare aziendale e accreditamento dei fornitori	93				
	Piano di Welfare aziendale	93				
	Bollino etico sociale	94				
	Elementi di valore	94				

Dalla sua nascita Sercop si è posta come strumento di innovazione e di sperimentazione per lo sviluppo del welfare locale mantenendo un'attenzione e una sensibilità forte verso l'evoluzione sociale del territorio e l'emersione di nuovi problemi da analizzare e affrontare.

Insieme alla crescita aziendale, il biennio 2015-2016 è stato caratterizzato da un importante sviluppo di servizi innovativi e sperimentali, che, affondando le radici nelle attività degli anni precedenti, hanno pienamente dispiegato i loro effetti nel biennio considerato o sono usciti dalla logica progettuale temporanea per assumere la dimensione di servizi. Questi servizi rispondono ad un disegno generale di ripensamento del welfare locale, attento all'espressione di nuovi bisogni e problemi, pur nella costante scarsità di risorse. Non a caso buona parte dei progetti e dei servizi esaminati nel seguito non fanno riferimento a risorse provenienti dai comuni o dalle tradizionali risorse destinate al welfare (Fsr. Fnps. Fna) bensì sono stati realizzati sulla base di una sistematica attività di ricerca di risorse esterne destinate a sostenere l'innovazione. È ormai evidente che se il cosiddetto welfare riparativo è, e deve essere, basato sull'impiego di risorse pubbliche, le iniziative di promozione e sviluppo di azioni innovative richiedono una capacità (progettuale e realizzativa) di guardare fuori dai tradizionali confini e attingere a risorse altre; lo sviluppo di una competenza progettuale finalizzata alla ricerca di risorse diventa quindi una capacità fondamentale a servizio della comunità rhodense e del territorio.

Certi di questa intuizione strategica, fin dalla sua nascita Sercop ha attivato, nella propria organizzazione aziendale, una funzione progettuale finalizzata all'innovazione e alla ricerca di risorse per sostenerla.

Consideriamo qui l'innovazione rispetto a tre dimensioni:

- una dimensione di prodotto dove l'innovazione è centrata sulla realizzazione di nuovi servizi o interventi che rispondono a nuovi problemi delle persone;
- un dimensione di processo centrata su una diversa organizzazione dei servizi che consentano di affrontare in modo più efficace i bisogni nel nostro caso valorizzando e armonizzando le competenze e i saperi a disposizione.
- ultima e più importante una dimensione rivoluzionaria, generativa, che non si inserisce un nuovi servizi in un sistema dato, ma ridefinisce il perimetro stesso del welfare estendendolo oltre il campo di azione del welfare tradizionale e rivolgendosi all'intera comunità locale in una logica di progressivo ripensamento del welfare locale.

Vengono qui ricostruiti una serie di processi innovativi, che al di là del loro valore economico, hanno certamente contribuito ad accrescere il valore aggiunto sociale del sistema rhodense, rispetto ad una delle dimensioni descritte sopra e in particolare:

- #Oltreiperimetri apre all'innovazione rivoluzionaria che mette in campo una nuova visione di welfare locale di comunità;
- Tavolo delle assistenti sociali, innovazione di processo, che consente un lavoro coordinato e armonizzato tra i comuni dell'ambito, valorizzando plurime competenze;
- Party senza barriere, innovazione di prodotto, che risponde ad un bisogno di socialità e di momenti ricreativi per le persone con disabilità, con ricadute positive anche sulle loro famiglie;
- Palestra del lavoro, innovazione di prodotto, che introduce uno spazio e un tempo per sperimentarsi e prepararsi all'inserimento nel mercato del lavoro;
- Trame, innovazione di prodotto attraverso la sperimentazione dell'onoterapia;

- Mooves, innovazione di prodotto e di processo, che introduce una attività per i giovani gestita dai giovani;
- Più tempo per te, innovazione di prodotto e di processo, con l'obiettivo di sperimentare e di diffondere forme di welfare complementare, in partnership con le imprese del territorio.
- Rica (Rigenerare comunità e abitare verso Human Technopole)
 progetto che coinvolge i comuni del territorio del rhodense in un percorso di innovazione rivolto al ceto medio impoverito.

Oltre agli esempi di innovazione radicale qui rappresentati è importante ricordare l'attitudine generale all'innovazione che potremmo definire incrementale, cioè la tendenza alla riflessività sull'operato quotidiano e al miglioramento continuo degli interventi attraverso l'opera dei coordinatori dei servizi.

Tabella 4.1. Risorse per il territorio derivanti da progetti innovativi

Progetto	Risorse totali	Anni	Finanziatore	Ruolo Sercop	
#Oltreiperimetri	1.800.000	2015 - 2018	fondazione cariplo	Capofila	
Vita indipendente - Palestra del lavoro	240.000	2015-2018	Regione Lombardia	Capofila	
Piano territoriale giovani - Mooves	135.000	2016 - 2017	Regione Lombardia	Capofila	
Più tempo per te	36.000	2015 - 2017	Regione Lombardia	Capofila	
Rica	3.297.000	2018 - 2020	Presidenza del Consiglio	Capofila	
Piano operativo "Metro" - sistema dell'abitare sociale rhodense	154.000	2018 -2020	PON - Città metropolitana di Milano	Partner	

VALORE TOTALE PROGETTI

Il valore totale dei progetti presentati finanziati nel biennio 2015-2016, di cui Sercop è capofila, ha portato sul territorio rhodense circa € 5.626.000, che naturalmente sono impiegati su attività pluriennali che durano al momento fino al 2020

Descriviamo nel seguito alcuni progetti che riteniamo di particolare rilievo, indipendentemente dal finanziamento ricevuto, in ordine a elementi di sperimentalità e innovazione per il territorio rhodense (e non solo) rispetto alla capacità di intercettare nuovi problemi, di fornire risposte innovative a vecchi problemi, di costruire alleanze inedite a favore della comunità o di valorizzare e rendere più incisive le risorse che già operano sul territorio.

#OLTREIPERIMETRI www.oltreiperimetri.it

GENESI E SVILUPPO

Il progetto Oltreiperimetri ha avuto una genesi lunga e partecipata; l'idea di occuparsi delle persone vulnerabili e del ceto medio impoverito - favorendo la generazione di legami di comunità che aiutino le persone nei momenti di difficoltà e solitudine - è emersa nel Piano sociale di zona del rhodense del 2012.

Era stato individuato il problema, ma non erano state reperite le risorse per mettere in campo degli interventi innovativi e sperimentali per fronteggiarlo; era anche chiaro che la rete di protezione sociale fornita dal welfare tradizionale fosse assolutamente inadeguata ad affrontare i problemi del ceto medio impoverito, essendo invece centrata sulla marginalità estrema e conclamata.

L'uscita del bando "Welfare in azione" di Fondazione Cariplo (che premiava reti di attori e progetti rivolti a target innovativi) è stata subito colta come occasione dal Tavolo delle politiche sociali rhodense, per muoversi nella direzione di nuovi pensieri rivolti ai vulnerabili.

L'anno 2014 è stato quindi dedicato a un lungo percorso di condivisione che, a partire dal problema della vulnerabilità nel territorio rhodense, ha coinvolto gli assessori dei Comuni, i soggetti del terzo settore territoriale, aziende profit, associazioni, in un ampio percorso di coprogettazione che ha condotto al progetto #Oltreiperimetri.

Le attività si sono avviate nel maggio 2015, dopo che il progetto presentato è stato premiato con un finanziamento pari ad € 1.800.000.

Fin da subito è stato chiaro che #Oltreiperimetri non intendeva rappresentare un nuovo servizio (e tantomeno un nuovo sportello rivolto alle persone vulnerabili) bensì una nuova visione di welfare locale non centrata solo sulla riparazione, ma sulla promozione e il sostegno della comunità locale, in modo da valorizzare le risorse e l'assunzione di responsabilità delle persone che la compongono.

TARGET

Il progetto si rivolge alle persone vulnerabili, ovvero al ceto medio impoverito. Accanto alla marginalità, che tradizionalmente si rivolge ai servizi sociali, emerge con forza il problema di un ceto medio impoverito e vulnerabile che, pur partendo da condizioni economiche decorose, scivola verso una condizione di povertà in ragione di eventi naturali della vita, come la nascita di un figlio, la cura dei genitori, le separazioni, la perdita del lavoro; l'evaporazione dei legami sociali, che in passato sostenevano le persone nelle fasi critiche della vita, fanno sì che le persone (non attrezzate alla sopravvivenza di necessità e disabituate a chiedere ajuto) si trovino ad affrontare i problemi in una condizione di solitudine e isolamento che rischia di precipitarli in una crisi profonda. La crisi delle macro reti sociali - ma oggi anche delle micro reti (parrocchie, famiglia, amici, vicinato) - fa mancare un importante tassello del sistema di protezione sociale, che aveva funzionato fino a metà degli anni novanta. La disgregazione dei legami sociali ha creato un nuovo scenario in cui si sviluppano i rapporti tra istituzioni, organizzazioni di volontariato e cittadini.

Le persone vulnerabili non si rivolgono ai servizi, non chiedono, non riconoscono gli elementi di vulnerabilità: dunque rispetto a questi nuovi bisogni, presenti ma difficili da esprimere e da cogliere prima che diventino insostenibili, è necessario pensare dei nuovi spazi di ascolto

ed elaborazione, necessariamente al di fuori dei servizi, ma saldamente dentro la "comunità locale": aggregazioni di cittadini che condividono problemi, ma anche e sopratutto risorse, aiutano a trasformare la condizione di disagio sommerso e silente, in una presenza consapevole e capace di co-generare.

MISSION

Rigenerare legami di socialità e solidarietà che tengono insieme le comunità locali in modo da rendere i cittadini vulnerabili più "forti" e in grado di affrontare gli eventi della vita.

La missione del progetto è affrontare il tema della vulnerabilità che coinvolge potenzialmente tutti i cittadini, mediante:

- il sostegno alla generazione di nuovi legami sociali e l'attivazione delle comunità locali al fine di contrastare la vulnerabilità, la solitudine e l'isolamento;
- la valorizzazione del protagonismo dei cittadini e della comunità per costruire risposte ai problemi basate sui corresponsabilità e mutualità.
- alcune risposte dirette e integrate ai problemi (debito, lavoro, casa, carichi di cura familiare) che attraversano il ceto medio impoverito.

È evidente che #oltreiperimetri non è un progetto a termine, bensì l'innesco di un progressivo ripensamento del welfare locale rhodense, che guarda oltre i problemi tradizionalmente affrontati dai servizi sociali per aprirsi a tutta la comunità locale: un progetto di ricerca azione continua, improntato sulla sperimentazione, l'apprendimento sul campo, l'aggiustamento e la revisione continua delle ipotesi, reagendo alle sollecitazioni e ai bisogni che arrivano dalle persone.

AZIONI

Concretizzare la mission descritta significa:

- aumentare l'offerta di luoghi (fisici) di comunità, non stigmatizzanti, centrati sulla capacità di affrontare i problemi concreti delle persone, in grado di accogliere la domanda e organizzare soluzioni non professionali.
- aumentare la capacità dei cittadini di affrontare i problemi e le crisi connesse con gli eventi della vita, facendo ricorso ad energie proprie (con accompagnamento);
- attivare e coordinare di risorse anche non professionali nell'elaborazione delle risposte ai bisogni.

Le attività sono mirate a contrastare le principali determinanti della vulnerabilità: l'isolamento delle persone, la precarietà delle situazioni lavorative, l'indebitamento, le difficoltà connesse all'abitare.

#oltreiperimentri si articola in **quattro azioni** interconnesse che prendono forma all'interno di luoghi aperti e accoglienti.

1. Gli #OPcafè sono hub territoriali, pensati per offrire servizi e al contempo generare legami, connessioni e attivazioni. Spazi fisici e simbolici in cui le risposte vanno incontro ad una domanda diffusa, finora non pervenuta, si integrano fra loro e con le altre risorse della comunità. È importante sottolineare la doppia valenza degli #Op café: essi contengono servizi e risposte concrete ai bisogni generati dalla crisi (servizi per il lavoro, assistenza alla famiglia, abitare, indebitamento), ma contemporaneamente sono concepiti come contesti in cui generare occasioni di socialità e di collaborazione attiva tra i cittadini.

Sono nati e si sono sviluppati 4 #OPcafè sul territorio, collocati in luoghi strategici, di passaggio o significativi per le città: a Rho, presso l'Auditorium di Via Meda, a Settimo Milanese a Palazzo Granaio, a Lainate presso il Jobcafè e a Pregnana presso la Bottega delle riutilità.

- 2. I laboratori di comunità, che mirano a generare nuove risorse, coinvolgere cittadini e forze sociali delle città. Sono uno strumento per ingaggiare collaboratori (più che utenti) e con loro affrontare problemi: persone che si scoprano come nuovi protagonisti del territorio. Più che mirare a una proliferazione poco sostenibile di operatori sociali, infatti, è opportuno lavorare per sviluppare attenzioni e attitudini sociali fra gli attori che gestiscono quotidianamente significative relazioni con i cittadini.
- 3. L'educazione finanziaria nasce per aiutare le persone a migliorare le capacità di formulare scelte di consumo economicamente sostenibili, attraverso strumenti di pianificazione e cura delle risorse individuali e familiari. Gli educatori finanziari qualificati raggruppano competenze economico finanziarie e relazionali in modo da accompagnare i cittadini verso stili di vita coerenti con le proprie risorse. Per le situazioni debitorie molto significative e con difficoltà ad accedere ai normali strumenti del credito, vi è la possibilità di accedere a strumenti finalizzati a sostenere la ristrutturazione della situazione di sovraindebitamento, rinegoziando i rapporti con i creditori, assistiti dall'educatore finanziario, attraverso l'utilizzo di un fondo di garanzia.

. Smart house va incontro ai cittadini vulnerabili che hanno bisogno (ad esempio a causa di separazioni) di soluzioni abitative temporanee con una gestione semplice e veloce e a prezzi contenuti, rispetto ai costi tradizionali dell'abitare. Si rivolge anche ai proprietari di immobili che hanno appartamenti sfitti e che vogliono riattivare il loro patrimonio mettendolo a valore e contemporaneamente sentirsi sollevati dai problemi connessi ad incertezze e rapporti con l'affittuario. Si propone quindi di rimettere sul mercato patrimonio non utilizzato e contemporaneamente di offrire una soluzione abitativa temporanea, come servizio per l'abitare comprensiva di tutti i connessi costi (e per questo "smart"). Garantisce l'incontro tra l'offerta e la domanda di alloggi temporanei considerando "la casa" più come un servizio erogato per un tempo limitato che come un investimento a lungo temine: in questo modo risponde a bisogni emergenti sia dei proprietari che delle persone alla ricerca di case.

COSA È SUCCESSO E COSA ABBIAMO IMPARATO

Gli #OP café sono luoghi aperti di socialità in cui tutti, cittadini, associazioni e imprese, possono promuovere nuove iniziative e percorsi. Inoltre sono luoghi frequentati indifferentemente da chi cerca occasioni di socialità e da chi esprime una domanda o un bisogno che sia di sostegno alla famiglia, di ristrutturazione del proprio bilancio familiare o di orientamento al lavoro. Questa distinzione sempre più si affievolisce e i cittadini rappresentano "utenza" e risorsa al contempo. Le persone accolte complessivamente ai servizi negli #OP Cafè sono state, nel corso della seconda annualità, 2150 (a fronte delle 500 dichiarate come obiettivo); 3435 nel corso dei primi due anni di progetto, abbondantemente oltre i 1500 dichiarati come obiettivo atteso.

Le domande soddisfatte sono state il 53%, superiore alla percentuale obiettivo dichiarata per il secondo anno (40%) ed anche a quella definita per il progetto complessivo. Un risultato importante è il coinvolgimento attivo di cittadini delle comunità locali. Questo risultato è stato ottenuto grazie alla significativa partecipazione di cittadini ai laboratori di comunità: si sono caratterizzati come spazi di benessere collettivo che ha consentito di far emergere le vulnerabilità delle persone.

Complessivamente i 18 laboratori realizzati nell'arco dei due anni di attività hanno già superato il numero complessivamente atteso per tutto il progetto (13). Dai laboratori sono nate 13 micro reti di aiuto e di servizio gestite autonomamente dai cittadini (2 nel primo anno e 11 nel secondo) che raggiungono 900 cittadini fruitori.

A Pregnana e a Settimo, i laboratori nati dalle iniziative gestite nelle scuole hanno prodotto negli #OP cafè, attraverso un percorso di consapevolezza dei problemi e di ricerca delle soluzioni, due servizi simili in cui Genitori e Figli condividono uno spazio di gioco e relazione. Gli spazi sono gestiti dai genitori stessi, aperti a tutti e in costante co-progettazione.

Le reti spontanee tendono, in alcuni casi, ad assumere forma organizzata come la Banca del Tempo di Settimo Milanese che si auto organizza per quanto riguarda strategie di comunicazione e di autosostenibilità.

Sempre a Settimo è nato, su iniziativa del laboratorio di comunità dei giovani, Seventh Factory, un co-working che offre 5 postazioni fisse a prezzi calmierati e 2 postazioni mobili gratuite.

7 Factory è non solo uno spazio di lavoro condiviso a prezzi calmierati ma garantisce l'accesso alle postazioni di co-working in base al principio di reciprocità: i coworkers si impegnano, infatti, a restituire alla collettività parte delle proprie competenze professionali sulla base di un monte orario concordato.

LA RETE DEL PROGETTO

Insieme a Sercop capofila partecipano al progetto:

9 comuni	Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago				
9 servizi sociali professionali dei comuni	Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago				
12 cooperative sociali	3F, A&I, Factory, Futura, II Grappolo, Intrecci, La Cordata, La Giostra, Serena, Spazio Aperto, Stripes, Consorzio Cooperho				
1 banca non come finanziatore ma come partecipante agli obiettivi del progetto	Banca di Credito Cooperativo di Sesto San Giovanni				
2 associazioni (Acli e Caritas)	Acli provinciali Milano, Monza, Brianza; Caritas decanale Rho				
1 centro di ricerca universitario	Centro studi Riccardo Massa				
4 istituti comprensivi del territorio	Istituto comprensivo T. Grossi di Rho, Istituto comprensivo di via Cairoli di Lainate, Istituto comprensivo di Settimo Milanese, Istituto comprensivo di Via Lamarmora di Lainate				
1 azienda di promozione del territorio rhodense	Rete del F@RE diversamente Rho				

1 fondazione di scopo	Fondazione San Bernardino			
3 consulte cittadine	Consulta delle associazioni di Settimo Milanese, Consulta delle associazioni socioculturali di Pregnana Milanese, Consiglio cittadino della solidarietà sociale e del volontariato di Rho			
4 aziende profit	Aser spa, Nuove energie vendita spa, OrtoPiazzolla srl, Vigoni srl.			
1 fondazione di erogazione	Fondazione Comunitaria Nord Milano			
1 agenzia per il lavoro e la formazione	AFOL Nord ovest			

Qualche dato dopo ventiquattro mesi di attività del progetto.

#OP cafè	Accessi agli sportelli #op cafè in 24 mesi	2968		
#OPerazione	Consulenze individuali	1106		
lavoro	Gruppi di orientamento			
	Partecipanti ai gruppi di orientamento			
	Percorsi di orientamento e tirocinio "job"	5		
	Partecipanti impegnati in formazione e tirocinio	43		
#OPerazione job family	Richieste di assitente familiare	872		
Job ranniy	Richieste soddisfatte con individuazione assistente familiare			
#OPerazione riequilibriamoci	Consulenze individuali			
educazione	Ristrutturazioni del debito	12		
finanziaria)	Partecipanti ai percorsi di educazione fianziaria	110		
	Bambini partecipanti ai percorsi educazione finanziaria scuole elementari e medie	240		
#OPerazione smart house	Richieste di consulenze su abitare	98		
smart nouse	Unità abitative a disposizione del progetto	65		
	Persone ospitate	122		
Laboratori di socialità	N. laboratori	82		
ui socialita	Persone partecipanti	1086		
Laboratori di comunità	Laboratori attivi	18		
ui comunita	Persone partecipanti	260		
	Nuovi servizi nati dai laboratori di comunità	13		

ELEMENTI DI VALORE

#innovazione #partnership #comunità

RICA

Rigenerare Comunità e Abitare verso Human Technopole

Lo sviluppo e le attività del progetto #oltreiperimetri hanno avuto da subito una particolare riconoscibilità sul territorio rhodense. Da giugno 2016 si è avviata la fase di progettazione per il piano di intervento Rigenerare Comunità e Abitare (Rica), a valere sul Bando Periferie della presidenza del Consiglio dei Ministri, che è stato finanziato nel dicembre dello stesso anno, con una quota pari a € 3.297.000 destinata a Sercop e quindi ai Comuni del rhodense. Il progetto rientra in un'ampia partnership con capofila Città Metropolitana di Milano e consentirà di sviluppare e ampliare la sperimentazione avviata con #Oltreiperimetri.

- È un risultato importante perchè consente di proseguire nel percorso di innovazione degli interventi rivolti al ceto medio impoverito e alla rigenerazione del tessuto di relazioni delle comunità locali.
- È un risultato importante non solo per l'azienda ma sopratutto in relazione all'unità e alla coesione che hanno espresso i Comuni del rhodense nella scelta "a priori" di competere sul bando periferie presentando un'ipotesi di sviluppo del sistema di welfare locale

TAVOLO DI COORDINAMENTO DELLE ASSISTENTI SOCIALI

GENESI E SVILUPPO

Il tavolo di coordinamento delle assistenti sociali promuove momenti di confronto, progettazione e programmazione degli interventi sociali. È stato avviato da Sercop nel marzo 2014 per promuovere una comunità professionale di operatori impegnati sul campo.

Il tavolo di coordinamento è costituito attualmente da 24 assistenti sociali, dipendenti dei comuni soci e dipendenti di Sercop in distacco presso i comuni. Nel corso degli anni, il tavolo si è ampliato, rafforzando contestualmente la consapevolezza e le competenze del gruppo di lavoro.

FORMAZIONE

Le attività formative promosse dal tavolo di coordinamento sono occasione di sviluppo di competenze e contestualmente di costruzione dell'identità della comunità professionale: a partire dal confronto con temi di interesse professionale comuni, i partecipanti rafforzano il gruppo di lavoro, elaborano idee e prassi condivise, valutano progetti innovativi. Di seguito i percorsi formativi organizzati.

Tabella 4.2.1. Percorsi formativi promossi dal tavolo di coordinamento

Percorsi formativi (accreditati dal Consiglio nazionale dell'ordine degli assistenti sociali)	Anno	Incontri	Ore di formazione	Numero di partecipanti	Agenzia formativa
Gestire il sostegno economico con le persone in difficoltà (educazione finanziaria)	2014	4	24	19 assistenti sociali di Sercop operanti nei servizi sociali professionali e assistenti sociali dei comuni dell'Ambito di Rho	Sercop e Istituto per la ricerca sociale
Indebitamento consapevole: ruolo dei servizi sociali ed educazione finanziaria	2015	2	14	24 assistenti sociali dei servizi sociali professionali assistenti sociali ufficio protezione giuridica e assistenti sociali dei comuni dell'Ambito di Rho	Sercop e Acli
Etica e responsabilità	2015	1	7	42 assistenti sociali di Sercop, dei comuni dell'Ambito di Rho e dei comuni dell'Ambito di Garbagnate	Istituto per la ricerca sociale
La positività come risorsa nell'agire professionale: una prospettiva deontologica	2015 e 2016	8	23	38 assistenti sociali di Sercop e dei comuni dell'Ambito di Rho	Mete noprofit
Indebitamento consapevole: ruolo dei servizi sociali ed educazione finanziaria	2016	3	21	23 assistenti sociali di Sercop operanti nei Servizi sociali professionali e nell'Ufficio protezione giuridica e assistenti sociali dei comuni dell'Ambito di Rho	Sercop e Acli

COLLABORAZIONE CON L'UFFICIO DI PIANO ED ALTRI SERVIZI DI SERCOP

Il tavolo di coordinamento collabora con l'ufficio di piano per mettere in atto indirizzi politici e tradurre operativamente misure e bandi (Reddito di autonomia, Fondo nazionale non autosufficienti, Bonus famiglia, Sostegno per l'inclusione attiva) a sostegno di diverse categorie di fragilità. Questa collaborazione favorisce una maggiore sinergia tra la dimensione di programmazione e la dimensione operativa: consente infatti di sottoporre questioni delicate, messe a fuoco sul campo, a soggetti che hanno responsabilità decisionale (per esempio quelle relative alle caratteristiche dei beneficiari e al loro reddito nell'applicazione delle misure citate).

La collaborazione con l'ufficio di piano e la costituzione di gruppi di lavoro hanno consentito di creare le basi per sperimentare la gestione associata di alcune misure citate. Grazie all'individuazione di una figura tecnica d'ambito (un'assistente sociale), si effettuano per conto di tutti i comuni le valutazioni delle situazioni potenzialmente beneficia-

rie, con il vantaggio di uniformare i criteri di valutazione e limitare gli aspetti discrezionali. Il tavolo di coordinamento collabora inoltre con tutti i servizi di Sercop ogni qualvolta vi sia la necessità di ridefinire la modulistica e i processi di segnalazione e presa in carico, nell'ambito di una azione di sistema volta a condividere ed uniformare con tutti i servizi di base le modalità di collaborazione operativa. Nell'autunno 2016, con il Servizio di inserimento lavorativo, ha preso avvio la riorganizzazione dei processi e della modulistica di segnalazione/presa in carico, in vista della ridefinizione delle procedure di collaborazione con i Servizi specialistici (Serd, Noa, Cps, Uepe e Servizio tutela prevista per il 2017).

ATTIVAZIONE DI UN GRUPPO TEMATICO PER IMPLEMENTARE IL SIA

Il tavolo coordinamento in stretta collaborazione con l'ufficio di piano, ha istituito un gruppo tematico per predisporre le modalità di attivazione del Sia - Sostegno per l'inclusione attiva. Il gruppo tematico ha rimodulato le modalità di presa in carico e le diverse fasi di intervento. Il lavoro si è sviluppato, nell'autunno 2016, in un percorso di nove incontri cui hanno partecipato dieci assistenti sociali. Il percorso ha portato alla definizione di linee guida operative per gli attori coinvolti e in particolare è stato elaborato il modello di presa in carico dei beneficiari da parte dell'équipe valutativa multidimensionale d'ambito di cui sono parte costitutiva ed integrante gli assistenti sociali dei comuni di Sercop.

SOSTEGNO PER L'INCLUSIONE ATTIVA - SIA

Il Sostegno per l'inclusione attiva è una misura di contrasto alla povertà che prevede un supporto economico alle famiglie in condizioni di disagio, nelle quali almeno un componente sia minorenne oppure sia presente un figlio disabile o una donna in stato di gravidanza accertata. Per godere del beneficio, il nucleo familiare del richiedente deve intraprendere un progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa, sostenuto da una rete integrata di interventi individuati dai servizi sociali dei comuni (eventualmente coordinati a livello di ambiti territoriali), in rete con gli altri servizi del territorio (i centri per l'impiego, i servizi sanitari, le scuole) e con i soggetti del terzo settore, le parti sociali e tutta la comunità.

Il progetto viene costruito insieme al nucleo familiare sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni e coinvolge tutti i componenti, instaurando un patto tra servizi e famiglie che implica una reciproca assunzione di responsabilità e di impegni. Le attività possono riguardare i contatti con i servizi, la ricerca attiva di lavoro, l'adesione a progetti di formazione, la frequenza e l'impegno scolastico.

TAVOLO DI COORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONI ESTERNE

Nel corso degli anni il tavolo di coordinamento è diventato interlocutore privilegiato anche per organizzazioni pubbliche e del privato sociale che hanno presentato e vogliono presentare al gruppo di lavoro le proprie attività e le proprie proposte. Questa modalità di lavoro ha favorito una maggiore e migliore diffusione delle proposte presso i comuni dell'ambito e ha permesso al tavolo di vagliare opportunità e criticità in un'ottica d'insieme. Il tavolo di coordinamento deve affrontare la sfida di tenere insieme esigenze e caratteristiche di dieci realtà comunali diverse tra loro per numero di abitanti, risorse economiche, organizzazione del servizio sociale professionale, unite da problematiche e cambiamenti sociali comuni.

Tabella 4.2.2. Incontri del tavolo di coordinamento degli assistenti sociali

Tematiche	Incontri 2014	Incontri 2015	Incontri 2016
Incontri in plenaria	6	5	7
Progetti per persone con disabilità promossi dalla legge 162/1998	7	-	-
Fondo per la non autosufficienza	7	-	2
Protocollo tutela	6	-	-
Bonus famiglia	-	-	3
Inserimenti lavorativi	-	-	2
Presentazione proposte di servizi, progetti e interventi esterni	-	2	3
Reddito di autonomia	-	-	3
Sostegno inclusione attiva	-	-	9
TOTALE	26	7	29

PARTY SENZA BARRIERE

MISSION

Party senza barriere è un progetto per il tempo libero delle persone con disabilità. Consiste in un calendario di uscite e attività per divertirsi: ascoltare musica (concerti, pomeriggi musicali, musical), assistere a incontri sportivi (calcio, pallavolo, basket...), partecipare a eventi e iniziative territoriali, fare gite fuori porta (città d'arte, musei, mostre, parchi...).

COME NASCE IL PROGETTO

Sercop gestisce dal 2008 il Servizio di trasporto per persone con disabilità residenti nei Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho e Settimo Milanese. Il servizio accompagna quotidianamente gli utenti verso le strutture educative, formative, socio-sanitarie, nei centri di cura e riabilitazione, luoghi di lavoro. Il viaggio è un momento relazionale, e la sua qualità è essenziale affinché il trasporto sia un servizio che risponde alle esigenze e alle attese delle persone che lo utilizzano. Sono importanti le persone che guidano e accompagnano, i mezzi attrezzati, l'organizzazione dei tragitti, la composizione degli equipaggi.

Dal contatto quotidiano fra gli utenti, i loro familiari, il personale impegnato, la struttura di coordinamento di Sercop e delle cooperative che realizzano il servizio, sono nati stimoli e domande per estendere il trasporto anche a momenti informali di svago e di aggregazione.

Il progetto Party senza barriere - avviato nel 2012 - ha subito riscosso un forte interesse ed entusiasmo perché risponde proprio al bisogno di avere qualcosa di speciale da fare al di fuori dei servizi diurni frequentati e l'adesione è da subito stata massiccia. Le famiglie apprezzano l'iniziativa,

danno suggerimenti per altre uscite, magari più adeguate alle possibilità e alle passioni dei loro figli. Anche alcuni educatori di centri del territorio dimostrano interesse e chiedono di coinvolgere persone con disabilità che non usufruiscono del servizio trasporto Sercop e che quindi non erano stati originariamente invitati.

Party senza barriere ha già attivato diversi attori del territorio e prevede il progressivo e continuo coinvolgimento di una rete ampia di partner per la diffusione e la sensibilizzazione, rete alla quale di volta in volta partecipano associazioni e cooperative sociali, istituti scolastici, realtà culturali del territorio.

OBIETTIVI

Rispondere alle esigenze delle persone con disabilità di:

- partecipare a occasioni di svago, socializzazione, autonomia e inclusione;
- trascorrere piacevolmente serate e fine settimana;
- coltivare relazioni con altre persone con disabilità;
- esser parte attiva nell'organizzare nuove proposte e iniziative.

Rispondere alle esigenze delle famiglie di:

- avere serate e fine settimana liberi;
- partecipare insieme a propri familiari con disabilità a momenti di convivialità, anche se privi di mezzi di trasporto attrezzati;
- conoscere altre famiglie di persone con disabilità per confrontare esperienze e costruire occasioni di aiuto reciproco;
- sperimentare la sensibilità e l'empatia del territorio.

ORGANIZZAZIONE DI PARTY SENZA BARRIERE

PARTNERSHIP

Sercop realizza il progetto grazie alle cooperative sociali Serena e Il Grappolo di Lainate. Party senza barriere è sostenuto da diverse realtà del territorio del Rhodense, tra le quali: ASST Milano 1, le cooperative sociali 3S, Cura e Riabilitazione, La Cordata, GP2 Servizi, Intrecci, La Fucina Nazaret, e le associazioni Arcobaleno Rho, Delfino, La-Fra, Sesamo.

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Party senza barriere è gestito da una segreteria che programma e organizza le iniziative e le attività destinate alle persone con disabilità ma aperte a tutti in un'ottica inclusiva. Anche il trasporto è organizzato dalla segreteria, grazie ai mezzi e al personale messi a disposizione dalle cooperative. Alle uscite può partecipare un accompagnatore per ogni persona e la segreteria organizzativa, quando necessario, ha facilitato il car sharing tra gli accompagnatori o ha coinvolto genitori e amici nella gestione delle attività e nella conduzione dei mezzi.

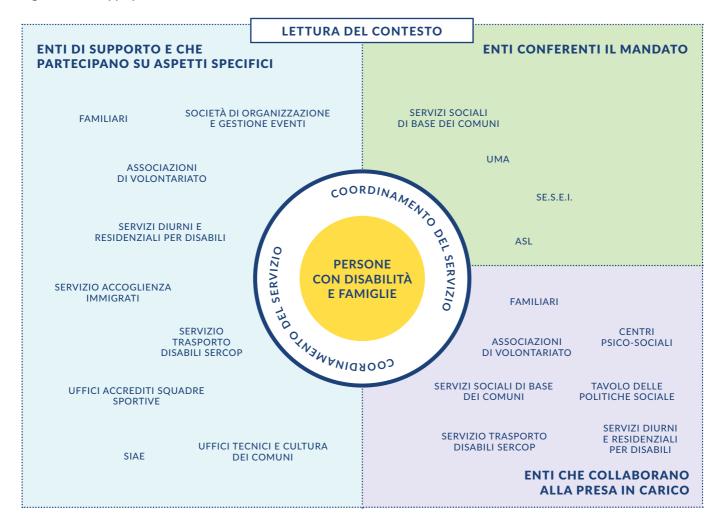
COMUNICAZIONE, PROMOZIONE E RACCOLTA DONAZIONI

La segreteria si occupa anche di pubblicare il catalogo delle attività e la guida dei centri serviti dal servizio di trasporto, e di informare tramite una newsletter online a e mediante i canali social del progetto (Facebook, Instagram, Twitter), nonché di raccogliere donazioni (fondi, attrezzature e beni).

FESTA ANNUALE DI SENSIBILIZZAZIONE E NETWORKING

Party senza barriere è anche una festa di promozione e di sensibilizzazione che, una volta all'anno, aggrega le persone e le organizzazioni che promuovono, partecipano, realizzano e fruiscono del progetto. Una festa per fare il punto, raccogliere ritorni e proposte, tornare a ragionare di tempo libero, di rapporti, di progetti di vita, di collaborazioni.

Figura 4.3.1 Mappa portatori di interesse



DESTINATARI E INIZIATIVE

Sono destinatarie del progetto le persone con disabilità adulte residenti nei comuni soci di Sercop. Il progetto non è esclusivo per le persone con disabilità che usufruiscono del servizio trasporti ed è aperto occasionalmente a persone di altri Comuni. Come evidenziato nella tabella 4.3.2., il numero dei destinatari del progetto è significativo.

Tabella 4.3.1. Destinatari che hanno partecipato alle iniziative di Party senza barriere

Destinatari di Party senza barriere	Persone con disabilità	Di cui in sedia a ruote	Persone con disabilità	Di cui in sedia a ruote	Accompagnatori		Totale partecipanti	
Party Senza Darriere	2015	2015	2016	2016	2015	2016	2015	2016
Concerti	139	20	184	33	37	76	176	260
Incontri sportivi	130	24	41	5	49	12	179	53
Eventi territoriali	327	41	196	29	202	79	529	275
Gite fuori porta	52	9	162	29	15	50	67	212
TOTALE	648	94	583	96	303	217	951	800

Le iniziative spaziano dai concerti agli incontri sportivi, dagli eventi territoriali alle gite fuori porta (tabella 4.3.2). Significativo è il numero dei mezzi attrezzati per il trasporto di persone con disabilità messi in campo.

Tabella 4.3.2. Destinatari che hanno partecipato alle iniziative di Party senza barriere

Iniziative di	Numero d	li iniziative	Mezzi attrezzati		
Party senza barriere	2015	2016	2015	2016	
Concerti	13	15	25	32	
Incontri sportivi	7	2	22	7	
Eventi territoriali	9	5	24	18	
Gite fuori porta	2	5	5	15	
TOTALE	31	27	76	72	

Di seguito la tabella 4.3.3 elenca le iniziative realizzate nel 2015 e 2016.

Tabella 4.3.3. Iniziative proposte da Party senza barriere

CONCERTI ED	EVENTI MUSICALI	INCONTRI SPORTIVI			
2015	2015 2016		2016		
Concerto: Ed Sheeran Concerto: Katy Perry Concerto: Nina Zilli Concerto: Gianna Nannini Concerto: Paul Simon e Sting Concerto: Radio Italia Live Concerto: Vasco Rossi Concerto: Tiziano Ferro Concerto: Simply Red Concerto: Nek Concerto Negramaro Concerto Negramaro	Musical Grease Concerto Rocco Hunt Concerto Radio Italia Live - 1 Concerto Radio Italia Live - 2 Concerto Filarmonica Scala Concerto Rihanna Concerto Beyoncè Concerto Santana Concerto Massive Attack Concerto Francesca Michelin Concerto Ben Harper Spettacolo del Cirque Du Soleil Concerto di Marco Mengoni	Pallavolo: Revivre Milano - Calzedonia Verona Basket: Armani Milano - Vanoli Cremona Rugby: Rugby Parabiago Rugby Bergamo Calcio: Inter - Juventus Football americano: superbowl italiano Seamen Milano - Panthers Parma Calcio: Inter - Milan	Partita calcio Inter - Torino Partita basket Cantù		
EVENTI E INIZIA	TIVE TERRITORIALI	GITE FUORI PORTA			
2015	2016	2015	2016		
San Valentino per tutti Diversamente Arte Aperitivo di Carnevale a Rho Festa Villa Burba Risveglio di Primavera Giostre a Rho Aperitivo La Meccanica Fiera dell'artigianato Giochi Senza Barriere	Auguri di inizio anno a Palazzo Granaio Shopping Milano Diversamente Arte e San Valentino Laboratorio torte di Pasqua Festa Cascina Poglianasca Risveglio di primavera Aperitivo Chiosco Pomè	Safari Park	Gita Pavia Gita Lago di Monate Aperitivo Legnano		

ELEMENTI DI VALORE

Di seguito segnaliamo alcuni elementi di valore del progetto Party senza barriere.

Valorizzazione del tempo libero

Il tempo libero è una risorsa vitale da coltivare. Può sembrare infatti una minuzia ma le persone con disabilità, nel tempo che trascorrono al di fuori dei servizi strutturati, rischiano di rimanere confinate fra le mura domestiche o di non avere occasioni di socializzazione, specialmente se vivono con genitori anziani o privi di mezzi di trasporto adatti.

Per rompere l'isolamento della persona con disabilità e della sua famiglia, anche per momenti socialità e non solo per le attività assistenziali, il servizio di trasporto disabili ha deciso di rispondere al bisogno prima con una iniziativa spontanea e poi con il progetto Party senza barriere.

Promozione di rapporti fra le famiglie

Il progetto Party senza barriere risponde all'esigenza di attivare relazioni fra le famiglie, in termini di confronto reciproco e in termini di occasioni di raccolta di bisogni, sollecitazioni e nuove iniziative. Si tratta inoltre di offrire ai familiari momenti di alleggerimento o di condivisione di esperienze di svago con il congiunto con disabilità.

Sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità territoriale

Party senza barriere promuove legami di collaborazione operativa e di responsabilità fra attori del territorio provando ad andare oltre il coinvolgimento di enti, associazioni e agenzie di volontariato che si occupano di disabilità per attivare collaborazioni trasversali e valorizzanti.

Fundraising e people raising

Il progetto si basa sulla capacità di promuovere donazioni e raccogliere risorse per la sua realizzazione (fundraising). Negli anni ha consolidato la capacità di raccolta, ampliando la rete dei donatori e aggregando disponibilità di familiari e volontari che si impegnano per la riuscita delle iniziative mettendo a disposizione energie e tempo (people raising).

Gemmazione dei progetti Trame e Palestra del lavoro

Il progetto Party senza barriere ha gemmato due nuove iniziative di inclusione:

- il progetto Trame;
- il progetto Palestra del lavoro, che prevede la partecipazione attiva delle persone con disabilità alla gestione della segreteria organizzativa di Party senza barriere.

TRAME

MISSION

Il progetto Trame propone attività con gli asini (onoterapia) per sviluppare e consolidare autonomie personali e capacità relazionali delle persone con disabilità. Trame nasce come gemmazione dal progetto Party senza barriere. L'onoterapia è un insieme di attività con gli asini, una opportunità riabilitativa e di socializzazione per attivare e valorizzare sensibilità personali attraverso il rapporto con gli animali. Il lavoro con gli asini consente di provare emozioni attraverso il contatto corporeo, di impegnarsi in attività di lavoro, di cura e di svago con gli animali.

PERSONE COINVOLTE

Il progetto Trame ha coinvolto 48 persone con disabilità (di cui 3 in sedia a ruote) provenienti da 10 diversi servizi e 13 operatori. Le attività, proposte a gruppi di persone provenienti di volta in volta da un servizio, sono strutturate in un percorso di 6 mezze giornate. A queste si sono aggiunte 4 giornate di sollievo che hanno coinvolto 9 persone con disabilità.

ORGANIZZAZIONE

Il progetto Trame viene realizzato in collaborazione con Passi e Crinali, associazione che progetta e gestisce attività di onoterapia presso le asinerie di Arluno (Mi) e Sernio (So) e presso le sedi dei servizi coinvolti. Le attività proposte - individuali e in piccolo gruppo - vengono realizzate sulla base di progetti personalizzati che coinvolgono nella definizione anche la famiglia, le figure mediche specialistiche e le figure socioeducative che normalmente seguono la persona. Le attività mirano a sviluppare competenze e abilità rispetto alla cura di sé, all'autonomia, alle capacità relazionali e sociali. Gli asini che partecipano alle attività abituati

a stare con adulti e bambini, e sono in regola con le normative in materia di sanità animale.

EQUIPE DEL PROGETTO

L'équipe del progetto Trame è costituita da referenti di Sercop e di Passi e crinali. Sercop si occupa del coordinamento della rete e della connessione di Trame con il sistema dei servizi e degli interventi.

Passi e Crinali è responsabile del progetto.

I coadiutori degli animali, il coordinatore degli interventi ed il veterinario sono regolarmente formati ed aggiornati.

Le attività proposte sono condotte da un'équipe multidisciplinare secondo un approccio cognitivo relazionale e zooantropologico, rispettando le linee guida nazionali previste per la pet therapy con gli asini; il monitoraggio e la valutazione sono affidate all'Università degli Studi di Genova.

ELEMENTI DI VALORE

Trame offre alle persone con disabilità un'esperienza non convenzionale di provato valore. Il progetto arricchisce l'offerta delle attività previste in Party senza barriere, mettendo in pratica una cultura della sperimentazione e dell'innovazione che Sercop sta portando avanti, affiancandola a quella di una efficace conduzione dei servizi più tradizionali.

PALESTRA DEL LAVORO

MISSION

Palestra del lavoro intende contribuire all'inclusione sociale delle persone con disabilità, favorendo l'occasione di potersi sperimentare in un servizio di pubblica utilità e sviluppando e potenziando competenze in vista di una futura inclusione lavorativa.

Il progetto si configura come una serie di esperienze di apprendimento situato, in un contesto dove la pratica operativa quotidiana è il banco di prova di competenze teoriche acquisite in percorsi precedenti.

Palestra del lavoro intende contribuire allo sviluppo dei percorsi di crescita e formazione delle persone con disabilità residenti nel territorio Rhodense senza sostituirsi a percorsi formativi e di inserimento lavorativo più strutturati, ma offrendo un contributo - nello spirito di Party senza barriere - al raggiungimento e mantenimento di standard di qualità della vita di buon livello.

COME NASCE IL PROGETTO PALESTRA DEL LAVORO

Il successo delle iniziative per le persone con disabilità proposte nell'ambito di Party senza barriere ha reso necessario la strutturazione di una segreteria organizzativa in grado di offrire servizi di supporto nell'organizzazione delle attività (comunicazione, produzione brochure, registrazione dei partecipanti, eccetera). Questa segreteria, collocata presso la sede di Sercop e inizialmente gestita dagli operatori, dal 2015 - a seguito di un percorso di formazione svolto sul campo - è stata affidata direttamente a persone con disabilità: da qui nasce il progetto Palestra del lavoro.

PERSONE COINVOLTE

Sono coinvolte persone con disabilità motoria e/o intellettiva lieve in possesso di alcuni requisiti (autonomie di base, supporti necessari, capacità di utilizzo del telefono) e alcuni requisiti preferenziali (capacità di utilizzo dei social network, della posta elettronica; del personal computer). Da dicembre 2015 a giugno 2016 sono state inserite nella Palestra del lavoro cinque persone.

La scelta delle persone è in capo all'Unità multidimensionale dei comuni di Sercop e al Servizio inserimenti lavorativi, che tengono conto delle capacità lavorative dei candidati; informazioni utili possono essere raccolte anche dai servizi che seguono le persone (Sfa e/o Cse); tra quelli ritenuti idonei, l'équipe degli operatori di Party Senza Barriere seleziona chi avviare all'esperienza della Palestra del lavoro.

ORGANIZZAZIONE

Il progetto Palestra del lavoro propone un avvicinamento al lavoro graduale (una palestra appunto). Alle persone selezionate viene proposto un primo percorso di circa sei mesi. È previsto un primo mese per orientarsi e mettersi alla prova, strutturato su dodici ore settimanali al mattino o al pomeriggio.

Affrontata la fase di inserimento, sulla base di un progetto individuale, viene attivata una borsa lavoro cinque mesi, che prevede una presenza fino a venti ore settimanali.

Valutata poi la prima esperienza di borsa lavoro, possono venire attivate ulteriori percorsi della durata massima di diciotto mesi, ad indirizzo formativo o per sperimentare un inserimento a tempo pieno.

MOOVES www.mooves.it

EQUIPE DEL PROGETTO

Il progetto è gestito dagli operatori di Party senza barriere, con la collaborazione dell'Unità multidimensionale dell'ambito (Uma) e del Servizio inserimenti lavorativi (Nil). Se necessario vengono interpellati consulenti esterni e referenti dei servizi educativi di provenienza delle persone (Sfa e/o Cse): un'equipe multidisciplinare segue pertanto lo sviluppo dei percorsi.

Elementi di valore

Palestra del lavoro è un progetto risponde ad un'esigenza concreta: organizzare le iniziative del progetto Party senza barriere.

MISSION

Mooves è il portale internet delle politiche giovanili del distretto del rhodense interamente dedicato al tema della ricerca del lavoro, visti i preoccupanti dati – sia su scala nazionale sia locale – relativi alla disoccupazione giovanile e in particolare al fenomeno dei neet. Il sito – gestito da una redazione di giovani creativi competenti - selezionati tramite una call for ideas nel 2016 e opportunamente formati – pubblica annunci di lavoro, bandi, segnalazioni, appuntamenti e consigli per cercare lavoro e aggiornarsi sulle novità relative a strumenti utili, autoimprenditorialità e formazione. Lo stile comunicativo adottato è social e friendly, in modo da raggiungere e coinvolgere il più vasto target possibile nella fascia d'età 18 - 30 anni.

COME NASCE MOOVES

• Mooves è stato progettato e costruito nell'ambito del Piano territoriale giovani, finanziato dalla Regione Lombardia e promosso da un'ampia rete di istituzioni e organizzazioni del territorio: Sercop (capofila), Comuni di Rho, Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pregnana Milanese, Pogliano Milanese, Settimo Milanese, Vanzago, Città metropolitana di Milano, AFOL (Agenzia per la Formazione, l'Orientamento e il Lavoro), Università Cattolica, Fondazione Politecnico, cooperative sociali La Fucina, Koinè e GP2 Servizi, associazioni Barabba's Clowns, El Pueblo, Piccola Fucina dell'Arte, Frequenze Creative, Feedback, Semeion, Street Arts Academy, The Circle Project, Punto Groove.

 Il Piano territoriale giovani ha rappresentato una nuova sfida per Sercop, che tradizionalmente non opera nell'ambito della questione giovanile.

Dal 2017, in seguito all'esaurimento delle risorse regionali, Mooves continua a proseguire le sue attività grazie al sostegno di Sercop e al contributo di Fondazione Comunitaria Nord Milano.

OBIETTIVI

Mooves è nato con lo scopo di:

- informare e orientare i giovani alla ricerca di un'occupazione e di percorsi formativi professionalizzanti;
- offrire a imprese e organizzazioni uno spazio dedicato alla pubblicazione di offerte di lavoro mirate in particolare al target giovanile;
- dar voce ai giovani che hanno avviato una propria impresa o attività professionale, hanno esperienze da condividere o si sono associati per la realizzazione di un progetto;
- collegare e integrare gli interventi e le strategie istituzionali sul tema. Mooves è aggiornato costantemente e in continua evoluzione, in modo da rispondere alle esigenze dell'utenza e agli input degli stakeholder.

ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO

Le attività realizzate tra il 2015 e 2016 hanno consentito di avviare il progetto:

- Realizzazione di 9 workshop formativi intensivi nei comuni del territorio;
- Selezione di giovani per la costituzione di un gruppo redazionale con la mission di individuare tematiche di interesse giovanile, possibilmente connesse con il mondo del lavoro;
- Realizzazione del portale.

L'aggiornamento del portale è attualmente gestito da una redazione di 6 giovani (età compresa tra i 25 e i 28 anni), supervisionati tecnicamente da Sercop, in stretto raccordo con il tavolo distrettuale degli assessori alle politiche giovanili.

La redazione periodicamente propone iniziative per incrementare la visibilità del sito. la rete informativa e il bacino di contatti.

Il sito è articolato in 5 sezioni principali:

- Lavora: annunci di lavoro e bandi;
- News: notizie e informazioni utili:
- Pro-muoviti: opportunità formative, servizi di riferimento, consigli e risorse;
- Moovies: tutorial e strumenti online;
- ABC: glossario sul mondo del lavoro.

È inoltre possibile scrivere alla redazione per richiedere informazioni e avere risposte personalizzate.

DESTINATARI

Destinatari diretti del progetto sono i giovani nella fascia d'età 18-30 anni alla ricerca di lavoro. Destinatari indiretti sono gli enti, le imprese e le organizzazioni del territorio che offrono posti di lavoro o percorsi formativi/professionalizzanti.

ELEMENTI DI VALORE

Tra gli aspetti più significativi di questo progetto evidenziamo:

Coinvolgimento attivo dei giovani nella costruzione e gestione del portale, con relativo riconoscimento economico del tempo-lavoro impiegato.

Valorizzazione delle competenze: sono stati selezionati giovani con specifica formazione e competenze nel campo della comunicazione, grafica, social media e ricerca psico-sociale.

Protagonismo giovanile: il sito è gestito direttamente dai giovani per i giovani, con contenuti e linguaggi appropriati al target interessato, secondo una logica di rapporto simmetrico tra pari.

Potenzialità comunicative: il portale, anche attraverso i social network collegati, rappresenta uno snodo comunicativo in grado di connettere la comunicazione istituzionale con le reti informali di giovani cittadini.

Coordinamento tra settori e territori: attraverso la costituzione del tavolo degli assessori alle politiche giovanili sono promosse politiche di maggior integrazione ed efficacia tra i settori pubblici relativi alle esigenze della fascia giovanile (istruzione, formazione, lavoro, casa, tempo libero).

Sensibilizzazione culturale: si intende stimolare la consapevolezza di tutte le componenti della comunità locale (istituzioni, imprese, terzo settore, cittadini) sulla necessità di supportare e favorire l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, contrastando il fenomeno della disoccupazione giovanile (e i conseguenti effetti in termini di disagio psicosociale) e consentendo l'innesto di nuove energie e competenze nel tessuto produttivo locale.

IL PROGETTO PIÙ TEMPO PER TE PER LA CONCILIAZIONE FAMIGLIA-LAVORO

MISSION

Il progetto Più tempo per te si propone di promuovere sperimentazioni di conciliazione famiglia-lavoro, sensibilizzando famiglie, lavoratori, imprese, servizi.

L'obiettivo del progetto è connettere lavoro e famiglia, favorendo un intreccio sussidiario reciproco attraverso interventi family friendly e web 2.0, estendendo l'offerta di servizi alla famiglia nel territorio del rhodense, coinvolgendo le imprese del territorio nell'attivare politiche di welfare aziendale per i propri dipendenti.

COME NASCE IL PROGETTO

Nel biennio 2014-2016, Sercop ha sostenuto e promosso le attività di **Più tempo per te** grazie al finanziamento di Regione Lombardia.

Tuttavia, la riflessione sul tema della conciliazione risale al 2010, in concomitanza con l'attuazione del Piano straordinario nidi, che si sostanzia nell'erogazione di voucher alle famiglie per incentivare il ricorso ai servizi educativi per la prima infanzia. Il successo di questa iniziativa, in termini di adesione delle famiglie del territorio, ha evidenziato non solo l'importanza della misura specifica, ma anche il valore strategico dei servizi di conciliazione per la qualità della vita e il benessere dei cittadini. Per questo, la tematica della conciliazione è stata inserita tra le aree di programmazione di Sercop, ponendo particolare attenzione alla prima infanzia e individuando tra i macro-obiettivi previsti nel Piano di Zona 2012-2014 il supporto alle famiglie attraverso il sostegno alla domanda di accesso alle strutture 0-3 anni. Rivedere l'approccio nei confronti dei

servizi per l'infanzia, intesi non solo come risposta ad una domanda di cura, ha rappresentato dunque l'occasione per ri-pensare la conciliazione in una accezione non esclusivamente legata alle questioni di genere o alle politiche sociali, ma come opportunità per lo sviluppo territoriale.

Il Progetto Più tempo per te si avvale, pertanto, della rete ormai consolidata dei servizi per la prima infanzia.

OBIETTIVI

Più tempo per te si pone i seguenti obiettivi:

- agevolare l'accesso ai servizi di welfare da parte delle famiglie, attraverso un approccio family friendly, smart e web 2.0;
- favorire l'occupazione nei servizi di conciliazione famiglia-lavoro, valorizzando le competenze presenti nelle aree di fragilità e povertà e contrastando le prassi di informalità a rischio di sfruttamento;
- supportare la crescita professionale delle figure impiegate nel lavoro di family care;
- erogare incentivi diretti per attività sperimentali che rispondano ad esigenze di conciliazione dei lavoratori;
- connettere le possibilità di sviluppo del welfare aziendale con la rete consolidata del welfare territoriale:
- sostenere le piccole imprese nell'introduzione di misure di welfare aziendale e di conciliazione dei lavoratori;
- sensibilizzare le piccole medie imprese nei confronti del benessere sociale dei propri dipendenti inteso non come atto paternalistico ma come investimento;

 accompagnare pertanto le piccole medie imprese nel processo di presa di coscienza sulla convenienza economica e sociale di attuare azioni socialmente responsabili.

ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO

Il progetto Più tempo per te ha previsto quattro linee di azione:

- sensibilizzazione;
- welfare aziendale e accreditamento dei fornitori;
- piano di welfare aziendale;
- bollino etico sociale.

SENSIBILIZZAZIONE

La campagna di sensibilizzazione si è avvalsa dei quattro strumenti di seguito elencati.

- Patrocinio della Camera di Commercio per promuovere il Welfare locale e lo sviluppo di iniziative di Welfare aziendale.
- Incontri collettivi con associazioni di categoria, consorzi di imprese, imprenditori locali.
- Promozione sulla stampa locale e sul sito Sercop.
- Incontri mirati con datori di lavoro e responsabili delle risorse umane di 20 piccole medie imprese del territorio per il progetto e profilare le esigenze della singola impresa, in relazione ai rami di attività, alle dimensioni e alla tipologia di personale, così da proporre servizi di welfare su misura.

WELFARE AZIENDALE E ACCREDITAMENTO DEI FORNITORI

È stato ampliato il servizio Job Family con l'obiettivo di organizzare e gestire un circuito di operatori accreditati per l'offerta di servizi di conciliazione. I fornitori accreditati sono:

- Stripes scarl per la sfera dei servizi educativi/baby sitting;
- Tre Effe scarl per la cura dell'ambiente domestico o servizi al domicilio;
- Intrecci scarl per la mediazione culturale e la facilitazione linguistica per dipendenti stranieri;
- Tintoria Claudia snc per servizi di lavanderia e stireria aziendale.

IL PIANO DI WELFARE AZIENDALE

Le impresa coinvolte firmano con Sercop un accordo di welfare aziendale che prevede un budget per finanziare voucher da mettere a disposizione dei dipendenti. I voucher vengono messi a disposizione dei dipendenti, a copertura del costo delle prestazioni, per la fruizione di servizi presso i fornitori accreditati. Le imprese possono investire direttamente per coprire i costi dei servizi a integrazione delle risorse regionali, o chiedere la compartecipazione dei dipendenti.

L'ESPERIENZA DI REDIMEC

Redimec è una delle imprese che ha partecipato al progetto. In prima battuta è stato svolto un percorso di accompagnamento per l'individuazione dei bisogni di welfare delle dipendenti (14 donne, con carichi di cura). Quindi, l'azienda ha co-finanziato i servizi di lavanderia, scelti in un primo tempo dalle dipendenti per circa il 40% del costo complessivo e ha individuato le dipendenti cui riconoscere il benefit previsto dal progetto.

In seguito, visto il successo della prima iniziativa, l'azienda ha esteso il cofinanziamento ai campi estivi per i figli dei dipendenti, riconoscendo una quota/bambino di 100 Euro settimana.

IL BOLLINO ETICO SOCIALE®

Questa azione progettuale mira a sensibilizzare le imprese su responsabilità sociale e gestione etica d'impresa. Il Bollino Etico Sociale® si basa su standard in riferimento internazionali (ISO UNI 26000 e SA8000) e attesta comportamenti di promozione del benessere sociale, di valorizzazione delle risorse umane, attenti al territorio in cui l'opera. Per ottenere il rilascio del bollino, l'impresa deve sottoporsi ad un audit che dimostri la propria conformità specifici requisiti.

Nel biennio 2014-2016, Sercop, attraverso un bando, ha cofinanziato (con un contributo medio di 1.400 euro) il percorso di accreditamento di 5 imprese locali.

ELEMENTI DI VALORE

Tre gli elementi di valore del servizio che segnaliamo:

- promozione ed estensione di welfare complementare che si presenta come un'area di sviluppo di interventi rivolti ai cittadini e che richiede una regia pubblica;
- coinvolgimento e sviluppo di relazioni con imprese profit, con l'obiettivo di avviare collaborazioni inedite:
- promuovere opportunità di lavoro per le imprese sociali del territorio;
- sperimentare azioni innovativi nell'ambito del nuovo piano regionale di conciliazione famiglia-lavoro 2016-2018.

5. MINORI E PRIMA INFANZIA

5. Servizi per i minori e la prima infanzia

ERVIZIO TUTELA MINORI E FAMIGLIE	97	Dati economici	117
Mission	97	Attività educative	117
Obiettivi	97	Elementi di valore	118
Attività	97	SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO (SESEI)	120
Collaborazione con l'autorità giudiziaria	98	Mission	120
Gruppo di lavoro	98	Attività	120
Struttura organizzativa	99	Fasi del processo di lavoro	121
Mappa dei portatori di interesse	100	Modalità di gestione	121
Analisi dati utenza	101	Analisi dati utenza	123
Dati economici	107	Mappa dei portatori di interesse	128
Elementi di valore	109	Dati economici	129
PAZIO NEUTRO	110	Interventi specialistici per alunni con disabilità sensoriali	130
Mission	110	Interventi educativi nelle scuole superiori	132
Obiettivi	110	Elementi di valore	133
Fasi di intervento	111	IL SERVIZIO AFFIDI	135
Focus	112	Mission	135
Analisi dati utenza	113	Obiettivi	136

	Le forme di affido attivate	136
	Attività	137
	Fasi di intervento	138
	Struttura organizzativa	139
	Analisi dati utenza	141
	Dati economici	146
	Elementi di valore	147
SEI	RVIZI ALLA PRIMA INFANZIA	148
	Mission	148
	Obiettivi	148
	Organizzazione del servizio	148
	Mappa dei portatori di interesse	149
	Come funzionano i Servizi prima infanzia	150
	Coordinamento di Sercop	152
	Fasi di intervento	155
	Analisi dati utenza	155
	Dati economici	159
	Elementi di valore	161

SERVIZIO TUTELA MINORI E FAMIGLIE

MISSION

Il Servizio tutela minori e famiglie opera per promuovere 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. Il Servizio agisce attraverso interventi diretti e mediante l'integrazione con altri servizi del territorio che si occupano di sostenere i minori e le loro famiglie.

OBIETTIVI

Gli obiettivi che orientano l'azione del Servizio di tutela sono:

- sostenere i minori e le loro famiglie;
- accompagnare gli adulti nel recupero delle funzioni genitoriali;
- proteggere i minori da situazioni di pregiudizio;
- tutelare e promuovere i diritti soggettivi dei minori, in particolare il diritto di crescere ed essere educati nell'ambito della propria famiglia, o comunque nel contesto che più si avvicina ad una realtà familiare, come previsto dalle vigente normativa.

ATTIVITÀ

L'azione del Servizio tutela si articola nelle seguenti attività:

- colloqui di valutazione sociale e psicologica dei minori e del loro nucleo familiare su richiesta dell'autorità giudiziaria;
- formulazione di diagnosi e predisposizione di progetti educativi da inviare all'autorità giudiziaria;
- interventi di protezione del minore in situazioni di grave pregiudizio (inserimento in comunità, affido familiare o adozione);
- sostegno psicologico e richieste di attivazione alla Ats.

- sostegno educativo domiciliare ai minori e alle famiglie o di sostegno scolastico ai minori:
- colloqui di sostegno e di verifica con i genitori;
- invio ad altri servizi di Sercop o del territorio e per l'attuazione dei progetti definiti;
- interventi di consulenza alla segnalazione ai Comuni alle scuole e alle agenzie del territorio;
- aggiornamento costante di un database condiviso con i servizi sociali dei comuni di residenza dei minori.

COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

Segnalazione

La segnalazione è l'azione mediante la quale un servizio o un cittadino informa l'autorità giudiziaria circa la presenza di segnali di pregiudizio inerenti un minore. Per gli operatori dei servizi, in presenza di condizioni di pregiudizio per il minore la segnalazione è obbligatoria.

Indagine

Su richiesta dell'autorità giudiziaria il Servizio tutela svolge una valutazione sociale e psicologica della situazione di un minore e della sua famiglia, con l'obiettivo di conoscere le condizioni personali e relazionali ed elaborare un progetto di sostegno e protezione.

Decreto dell'autorità giudiziaria

L'autorità giudiziaria, di propria iniziativa oppure sulla scorta delle relazioni redatte dal Servizio tutela, emette un decreto che definisce i provvedimenti da adottare a tutela del minore. L'autorità giudiziaria può anche stabilire che non vi sono i presupposti per procedere e chiudere l'iter di valutazione aperto con la segnalazione.

Provvedimento e presa in carico

Il provvedimento dell'autorità giudiziaria attiva la presa in carico che si realizza attraverso interventi che limitano la responsabilità genitoriale e affidano il minore al servizio, oppure di sostegno e monitoraggio della situazione. Il Servizio tutela, in collaborazione con gli altri servizi specialistici, aggiorna periodicamente l'autorità giudiziaria, anche proponendo modifiche degli interventi previsti.

GRUPPO DI LAVORO

Il Servizio è gestito direttamente da Sercop con uno staff composto da assistenti sociali, psicologi, formatori, consulente legale. Il coordinamento - affidato a una psicologa - assicura il raccordo delle cinque equipe e la referenza con i comuni e con le agenzie esterne, garantendo fluidità e continuità dalle fasi di valutazione alle prese in carico.

Tabella 5.1.1. Gruppo di lavoro del Servizio tutela minori

Composizione del gruppo	Dipendent	i di Sercop	Consulenti		
di lavoro	2015	2016	2015	2016	
Coordinatore			1	1	
Assistenti sociali	11	12			
Psicologi			8	8	
Responsabile amministrativo	1				
Formatori			2	1	
Consulenti legali				1	
TOTALE	12	12	11	11	

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Servizio è organizzato in una équipe centrale che svolge la consulenza alla segnalazione e l'indagine di valutazione e in tre poli territoriali (a Nerviano, Rho e Settimo Milanese), e una equipe specialistica sul penale minorile, che hanno il compito di prendere in carico e accompagnare i minori e le famiglie. Questa impostazione organizzativa garantisce uniformità e prossimità, grazie al coordinamento tecnico centrale del servizio, alla modulazione delle fasi di intervento, alla capacità progettuale e di presa in carico, alla specializzazione degli operatori e consente ai comuni di Sercop di assicurare ai propri cittadini prestazioni specialistiche diffuse.

Figura 5.1.1. Organigramma del Servizio tutela minori

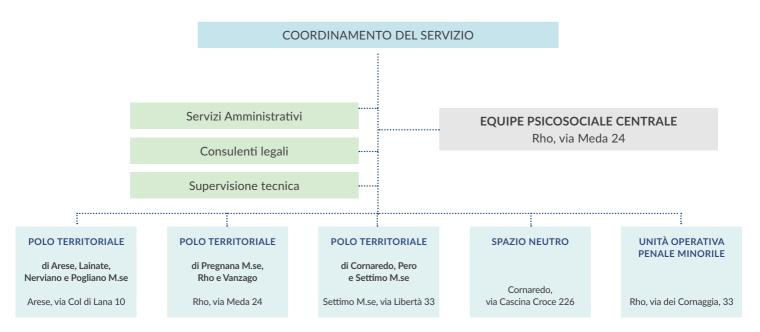
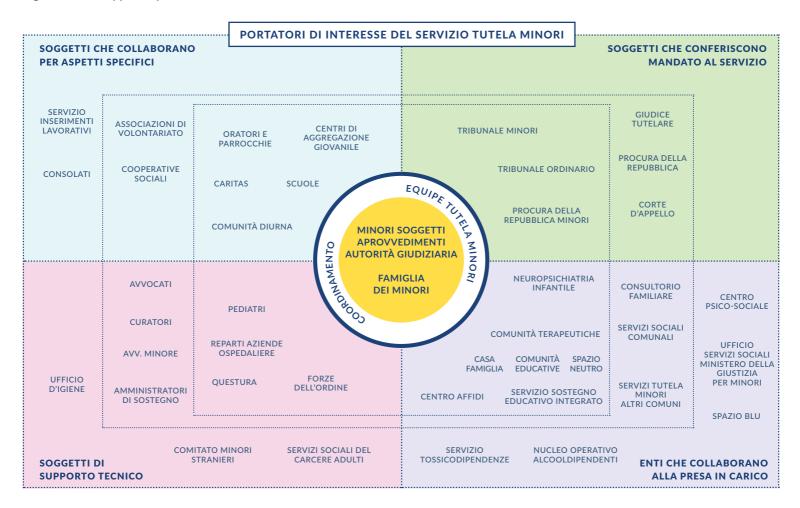


Figura 5.1.2. Mappa dei portatori di interesse



ANALISI DATI UTENZA

Tabella 5.1.2. Utenti del Servizio tutela (2012 - 2016)

COMUNE	2012	2013	2014	2015	2016
Arese	83	65	72	104	92
Cornaredo	81	79	82	102	100
Lainate	95	99	84	102	111
Nerviano	-	-	-	72	77
Pero	33	43	44	39	55
Pogliano M.se	22	23	24	31	32
Pregnana M.se	6	12	17	18	21
Rho	239	231	219	270	274
Settimo M.se	86	57	68	82	97
Vanzago	33	28	20	27	27
TOTALE	678	637	629	847	886

Dalla tabella 5.1.2 emerge che:

- gli utenti del Servizio tutela minori e famiglie anche al netto dell'inserimento del Comune di Nerviano sono cresciuti sensibilmente sia nel 2015 rispetto al 2014, sia nel 2016 rispetto al 2015;
- l'incremento dei casi è significativo nel corso di tutto il quinquennio: tra il 2012 e il 2016 il numero dei casi cresce del 30,7%.

Tabella 5.1.3. Utenti del Servizio tutela per fasce di età (2015 - 2016)

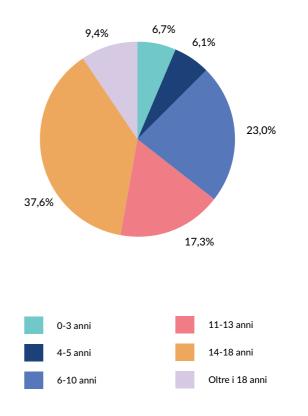
	2015									
COMUNI	0 - 3 anni	4 - 5 anni	6 - 10 anni	11 - 13 anni	14 - 18 anni	Oltre i 18 anni	Totale per Comune			
Arese	6	6	19	24	31	18	104			
Cornaredo	6	2	14	20	49	11	102			
Lainate	11	1	23	15	47	5	102			
Nerviano	8	8	20	12	23	1	72			
Pero	0	2	10	5	16	6	39			
Pogliano M.se	0	3	11	1	11	5	31			
Pregnana M.se	0	1	4	3	8	2	18			
Rho	15	13	55	32	115	40	270			
Settimo M.se	2	4	13	12	42	9	82			
Vanzago	0	2	5	7	9	4	27			
TOTALE	48	42	174	131	351	101	847			

	2016										
COMUNI	0 - 3 anni	4 - 5 anni	6 - 10 anni	11 - 13 anni	14 - 18 anni	Oltre i 18 anni	Totale per Comune				
Arese	4	6	20	22	33	7	92				
Cornaredo	7	8	21	18	39	7	100				
Lainate	11	4	23	20	44	9	111				
Nerviano	6	8	20	15	27	1	77				
Pero	5	6	16	9	17	2	55				
Pogliano M.se	1	3	10	7	8	3	32				
Pregnana M.se	0	1	5	1	10	4	21				
Rho	18	12	69	38	100	37	274				
Settimo M.se	7	4	14	17	44	11	97				
Vanzago	0	2	6	6	11	2	27				
TOTALE	59	54	204	153	333	83	886				

La tabella 5.1.3. evidenzia che:

- il numero maggiore di utenti del Servizio è presente nella fascia 14 18 anni d'età:
- il Servizio segue anche utenti che superano i 18 anni e cioé fondamentale per assicurare un supporto che accompagni e favorisca l'autonomia e l'inserimento.

Grafico 5.1.1. Utenti del Servizio tutela: percentuali per fasce d'età (2016)



FORME DI DISAGIO DEL SERVIZIO TUTELA

Tabella 5.1.4. Utenti del Servizio tutela per tipologia di disagio (2015 - 2016)

		2015						2016					
COMUNI	Abuso	Maltratta- mento	Trascura- tezza	Conflittua- lità	Penale minorile	TOTALE PER COMUNE	Abuso	Maltratta- mento	Trascura- tezza	Conflittua- lità	Penale minorile	TOTALE PER COMUNE	
Arese	4	9	34	50	23	120	0	17	24	64	15	120	
Cornaredo	0	8	39	57	21	125	1	6	36	57	15	115	
Lainate	0	11	41	66	13	131	0	12	41	82	11	146	
Nerviano	3	29	28	34	5	99	6	31	37	44	6	124	
Pero	0	2	15	23	11	51	2	5	16	36	5	64	
Pogliano M.se	2	1	6	16	9	34	2	3	10	22	4	41	
Pregnana M.se	1	1	4	8	7	21	1	2	4	8	9	24	
Rho	3	26	111	108	73	321	3	37	114	121	44	319	
Settimo M.se	1	5	27	53	16	102	1	14	27	61	14	117	
Vanzago	2	2	10	15	5	34	2	4	6	11	2	25	
TOTALE	16	94	315	430	183	1038	18	131	315	506	125	1095	

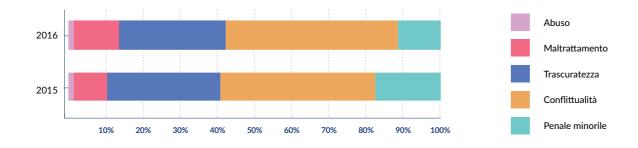
La tabella 5.1.4. indica il numero di utenti che sono seguiti dal Servizio per ciascuna categoria di disagio: dal momento che uno stesso utente può essere ascritto a più di una categoria, il numero totale è sensibilmente superiore a quello della tabella 5.1.1.

La tabella evidenzia che:

- le condizioni di disagio maggiori sono riferibili alla conflittualità in famiglia e alla trascuratezza nella cura dei minori;
- i numeri relativi ad abuso non sono in crescita e incidono per l'1,5% dei casi, che rimane un valore residuale
- aumenta in modo significativo la categoria del maltrattamento dei

- minori, anche rispetto agli anni precedenti: rispetto ai 72 casi del 2012 si registra un incremento pari al 81,9%. Va considerato che in tale categoria negli ultimi anni rientrano in modo considerevole i maltrattamenti ad esito di conflittualità tra i genitori.
- Il penale minorile, che dai numeri parrebbe in diminuzione importante, è in realtà un fenomeno in costante aumento: i dati esposti risentono di un lavoro di collaborazione con l'autorità giudiziaria che ha permesso la chiusura di un numero consistente di casi in attesa di giudizio.

Grafico 5.1.2. Tipologie di disagio del Servizio tutela: percentuali a confronto nel 2015 e 2016



INTERVENTI DEL SERVIZIO TUTELA

Tabella 5.1.5. Tipologie di intervento del Servizio tutela (2015)

	2015									
COMUNI	Comunità	Affido	Spazio neutro	Affido al servizio	Penale minorile	Monitoraggio e sostegno	Sesei - Servizio educativo	Indagine e valutazione	Centro diurno	TOTALE
Arese	5	4	8	40	24	36	18	52	3	190
Cornaredo	5	7	11	38	22	52	19	30	3	187
Lainate	6	1	12	37	14	49	11	40	6	176
Nerviano	11	6	10	34	5	45	15	10	2	138
Pero	2	2	3	14	0	19	6	13	2	61
Pogliano M.se	0	0	2	5	11	8	2	11	2	41
Pregnana M.se	3	1	4	7	9	2	3	6	0	35
Rho	24	13	28	105	9	76	34	73	14	376
Settimo M.se	4	2	8	34	72	38	8	29	1	196
Vanzago	2	0	3	10	5	7	3	11	0	41
TOTALE	62	36	89	324	171	332	119	275	33	1441

Tabella 5.1.6. Tipologie di intervento del Servizio tutela (2016)

	2016											
COMUNI	Comunità	Affido	Spazio neutro	Affido al servizio	Penale minorile	Monitoraggio e sostegno	Sesei - Servizio educativo	Indagine e valutazione	Centro diurno	TOTALE		
Arese	2	5	9	31	15	50	16	35	3	166		
Cornaredo	6	6	9	28	14	47	16	36	0	162		
Lainate	9	4	13	38	11	68	10	26	7	186		
Nerviano	7	7	2	41	6	57	17	16	1	154		
Pero	5	2	4	22	5	27	6	20	2	93		
Pogliano M.se	0	0	2	9	4	11	4	18	4	52		
Pregnana M.se	4	1	1	7	9	3	2	5	0	32		
Rho	25	14	28	118	44	86	36	87	20	458		
Settimo M.se	9	4	7	38	14	49	11	39	6	177		
Vanzago	1	1	5	8	2	9	3	9	0	38		
TOTALE	68	44	80	340	124	407	121	291	43	1518		

Il confronto fra la tabella 5.1.5. e la tabella 5.1.6. evidenzia che:

- mediamente ogni utente fruisce di due servizi, dal momento che il numero complessivo degli interventi è quasi doppio rispetto al numero totale degli utenti.
- aumentano le progettualità territoriali (affidi del 22% e comunità diurna del 30%) alternative al collocamento in comunità.

DATI ECONOMICI RELATIVI AL SERVIZIO TUTELA

La tabella 5.1.7. mostra la ripartizione delle ore a disposizione del servizio Tutela minori. Il dato che emerge è l'incremento dell'azione del servizio che passa da 22.030 ore nel 2014 a 25.794 ore nel 2015 (con un incremento del 117%), a 26.696 ore complessive (con ulteriore incremento percentuale del 121% rispetto al 2014).

Nel triennio aumentano le ore di servizio sia nella componente del coordinamento, sia negli interventi psicologici e sociali (dovuti all'ingresso del comune di Nerviano nella compagine sociale che ha un proporzionale aumento dei casi nel triennio di riferimento). Per contro diminuiscono le ore di attività amministrativa passando da oltre il 7% nel 2014 al 4,6% nel 2016.

La tabella 5.1.8. esplicita il confronto fra i dati economici del triennio considerato. L'azione del servizio cresce in modo consistente e ciò grazie alle risorse messe a disposizione dai comuni. La complessità del servizio si evince dalle risorse utilizzate per le diverse figure professionali impegnate nel servizio e per gli inserimenti dei minori in comunità. Il servizio infatti cresce di 26 punti percentuali nel 2015 rispetto al 2014 e di ulteriori 11 punti percentuali nel 2016 (sempre rispetto al 2014).

Tabella 5.1.7. Ripartizione ore del Servizio tutela minori (2014-2016)

	2014	2015	2016
Ore di coordinamento	1.536	1.670	1.790
Incremento percentuale	100,0%	108,7%	116,5%
Incidenza sul totale delle ore	7,0%	6,5%	6,7%
Ore intervento psicologi	4.982	5.426	5.639
Incremento percentuale	100,0%	108,9%	113,2%
Incidenza sul totale delle ore	22,6%	21,0%	21,1%
Ore intervento assistenti sociali	14.000	17.354	18.038
Incremento percentuale	100,0%	124,0%	128,8%
Incidenza sul totale delle ore	63,5%	67,3%	67,6%
Ore attività amministrativa	1.512	1.344	1.229
Incremento percentuale	100,0%	88,9%	81,3%
Incidenza sul totale delle ore	6,9%	5,2%	4,6%
TOTALE	22.030	25.794	26.696
Incremento percentuale	100,0%	117,1%	121,2%

Grafico 5.1.3. Percentuale impieghi del Servizio tutela mirori (2016)

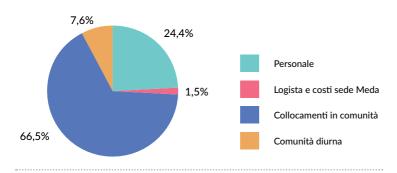


Tabella 5.1.8. Risorse economiche del Servizio tutela minori (2014-2016)

FONTI	2014	2015	2016
Contributi comuni associati	€ 1.581.347	€ 2.055.470	€ 2.488.913
Contributo Nerviano	€0	€ 126.009	€ 74.819
Compartecipazione comuni non soci per comunità diurna	€0	€ 13.770	€ 13.382
Contributi comuni non soci per compartecipazioni	€ 18.985	€ 14.334	€ 0,00
Contributi Decreto giunta regionale 3250 856	€ 200.000	€ 258.468	€ 200.000
Contributo Fondo sociale regionale	€ 434.800	€ 347.178	€ 292.383
TOTALE FONTI	€ 2.235.132	€ 2.815.228	€ 3.069.497
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	100%	126%	137%

IMPIEGHI	2014	2015	2016
Coordinamento	€ 77.105	€ 90.002	€ 89.851
Psicologi	€ 162.633	€ 185.568	€ 192.867
Assistenti sociali	€ 328.133	€ 399.016	€ 411.346
Adetti amministrativi	€ 30.890	€ 27.507	€ 26.972
Formazione	€ 4.010	€ 740	€ 5.512
Assistenza legale	€0	€0	€ 10.150
Tutela legale minori in carico	€0	€0	€ 1.616
Consulenza legale	€ 21.526	€ 12.942	€ 10.797
Mediazioni famigliari	€0	€0	€ 287
SUBTOTALE PERSONALE	€ 624.296	€ 715.775	€ 749.398
Incremento percentuale	100%	115%	120%
Logista e costi sede Meda	€ 624.296	€ 715.775	€ 749.398
SUBTOTALE SEDE MEDA	€ 624.296	€ 715.775	€ 749.398
Incremento percentuale	100%	115%	120%
Collocamenti in comunità	€ 1.366.301	€ 1.823.988	€ 2.042.286
Comunità diurna	€ 205.732	€ 239.305	€ 233.151
SUBTOTALE COLLOCAMENTI	€ 624.296	€ 715.775	€ 749.398
Incremento percentuale	100%	115%	120%
TOTALE IMPIEGHI	€ 2.235.132	€ 2.815.228	€ 3.069.497
Incremento percentuale	100%	126%	137%

ELEMENTI DI VALORE

Segnaliamo di seguito i cambiamenti migliorativi che il Servizio tutela minori ha promosso nel biennio 2015-2016.

Riconsiderando il 2015

- Nei primi mesi dell'anno, il Comune di Nerviano conferisce a Sercop il Servizio tutela minori e famiglie. La condivisione delle modalità di intervento, la ricognizione dei progetti in corso e la rivalutazione delle situazioni ha portato in qualche caso all'uscita del minore dalla comunità ospitante.
- In collaborazione con il distretto sanitario di Rho, viene formalizzato il vademecum operativo contro la violenza di genere.
- Si sviluppa una sinergia tra il Servizio tutela e il Servizio di housing che prevede progetti di housing dedicati ai minori in tutela e alle loro famiglie, al fine di evitare potenziali collocamenti e sostenere l'uscita da progettualità di comunità.
- Per prestazioni di sostegno alle famiglie, sono stati introdotti i voucher per interventi di carattere psico-pedagogico, mediazione familiare, psicoterapie, logopedie, psicomotricità, al fine di rendere fruibili in tempi più brevi le prestazioni sanitarie.
- Costituisce prassi consolidata l'utilizzo del protocollo di collaborazione con i legali degli utenti seguiti dal Servizio tutela finalizzato al loro coinvolgimento attivo nelle progettualità predisposte per i minori, al fine di ridurre la conflittualità e attuare interventi il più possibile condivisi.
- Si sviluppa un programma di formazione specifica sulle audizioni protette in relazione alla sempre più fattiva collaborazione con le forze dell'ordine al fine di potenziare la qualità degli interventi offerti.
- Si consolida la collaborazione con le diverse stazioni dei carabinieri

del territorio per il rapido intervento e il collocamente urgente in comunità, grazie allo strumento di ricerca di strutture costantemente aggiornato.

Riconsiderando il 2016

- Redazione delle nuove linee guida del Servizio al fine di definire prassi operative condivise tra gli operatori di tutte le agenzie coinvolte nella tutela del minore.
- Le linee guida sono state presentate ai comuni e alla rete dei servizi
 in un convegno e attraverso una rappresentazione teatrale, e successivamente pubblicate con il titolo "sostenere i legami" che fornisce la chiave di lettura e di senso del modo di operare del servizio.
- Pubblicazione di due articoli:
 - F. Musicco, "Linee guida tutela minori. Un'occasione per ripensare il servizio e ri-orientare l'azione", in Prospettive Sociali e Sanitarie, supplemento 4.1 e 4.2 al numero 4/2016, pp. 50-56
 - "Metodi principi e approcci per la tutela minori: linee guida per il lavoro degli operatori", Lombardia sociale, luglio 2016.
- Creazione di una unità operativa esclusivamente dedicata ai minori che commettono un reato (con un assistente sociale e uno psicologo specializzati, in grado di seguire un iter che ha proprie peculiarità e termini di valutazione che stanno entro i sessanta giorni).
- Formalizzazione, con le comunità che accolgono i minori, di una serie di accordi indirizzati a definire i rispettivi compiti obblighi e responsabilità nel processo di accoglienza e a verificare la presenza dei requisiti di qualità necessari.
- Partecipazione al progetto transnazionale "La giustizia a misura dei minori - Breaking the circle" promosso dalla Corte di Strasburgo, da città metropolitana di Milano e da istituzioni di diversi paesi euro-

pei. Il progetto ha come obiettivo la definizione di metodologie di coinvolgimento e responsabilizzazione dei minori seguiti dai servizi. Il Servizio tutela minori e famiglie di Sercop è stato individuato come buona prassi di studio.

- Sviluppo costante del lavoro di rete nel definire strategie più efficaci e progetti articolati basati sull'intervento complementare di diversi servizi; svolgimento di una funzione di regia e raccordo tra istituzioni, terzo settore, forze dell'ordine, per evitare duplicazioni di interventi e ottimizzare le risorse economiche disponibili.
- Collaborazione con i comuni per definire accordi di compartecipazione economica in presenza di cambi di residenza determinati
 da separazioni conflittuali, realizzando una modalità di fatturazione
 snella, un monitoraggio puntuale dei crediti e una procedura per il
 loro recupero.

SPAZIO NEUTRO

MISSION

Spazio neutro è un servizio che garantisce ai minori che non vivono con uno o con entrambi i genitori il diritto di visita e relazione, secondo i principi enunciati dall'art. 9 della "Convenzione dei diritti dell'infanzia".

La finalità è dunque tutelare il diritto di visita e di relazione tra figli e genitori non più conviventi a causa di separazioni giudiziali e/o divorzi conflittuali, limitazioni della responsabilità genitoriale, allontanamenti disposti dall'autorità giudiziaria a tutela del minore, sentenze limitative della libertà del genitore (carcerazioni, arresti domiciliari).

OBIETTIVI

Sono obiettivi di Spazio neutro:

- dare esecuzione al mandato dell'autorità giudiziaria, previo confronto con il servizio inviante attraverso un puntuale lavoro di rete con gli altri professionisti coinvolti nel dispositivo di cura;
- programmare gli incontri minori-genitori attraverso la stesura di un calendario di incontri protetti e/o osservati rispondenti alle esigenze del minore, preceduti da colloqui di conoscenza con gli adulti coinvolti e da colloqui di ambientamento con il minore;
- accompagnare e favorire la relazione tra genitori e figli, osservandola nei suoi passaggi e nelle sue evoluzioni;
- rinforzare abilità e competenze genitoriali per riparare ad avvenute rotture violente dell'assetto familiare, o per evitare di giungervi, preservando la tutela del minore, al fine di permettere ai genitori di recuperare e ricostruire un dialogo con i propri figli;
- definire un preciso progetto di intervento, concordato con il servizio inviante;

- garantire una costante qualificazione del lavoro di équipe, mediante il mantenimento di momenti interni di confronto tecnico, organizzativo e metodologico e la partecipazione a percorsi di supervisione, seminariali e formativi:
- implementare il lavoro di collaborazione e di rete con gli operatori
 coinvolti mediante la programmazione di incontri costanti ed il mantenimento di contatti periodici con i servizi titolari dei progetti e con
 altri servizi coinvolti nella presa in carico;
- dare continuità al lavoro di potenziamento della collaborazione con il Servizio tutela minori avviato negli anni passati, mediante il puntuale rispetto delle procedure di lavoro congiunto ed attraverso l'utilizzo degli strumenti appositamente preposti;
- partecipare al confronto tecnico con altri servizi per il diritto di visita e relazione che in precedenza afferivano al coordinamento della città metropolitana di Milano dei servizi di Spazio neutro e collaborare attivamente alle eventuali iniziative promosse.

FASI DI INTERVENTO

Invio della scheda di segnalazione

Il servizio inviante provvede alla compilazione della scheda di segnalazione e al suo invio al servizio Spazio neutro.

Incontro di presentazione del caso

Alla ricezione della scheda di segnalazione, gli operatori del servizio Spazio neutro provvedono a prendere contatto con il servizio inviante al fine di programmare un incontro per la presentazione della situazione.

Individuazione operatore di riferimento

Nell'ambito della riunione di équipe del servizio di Spazio neutro, alla presenza del coordinatore, si procede all'abbinamento operatore-minore.

Eventuale incontro di approfondimento

Su richiesta di uno dei due servizi coinvolti può essere previsto un incontro di approfondimento con l'operatore individuato.

Colloqui preliminari Spazio neutro e famiglia

Il servizio Spazio neutro comunica per iscritto al servizio inviante il nome dell'operatore di riferimento e le date per i primi appuntamenti ai genitori.

Incontri preliminari di ambientamento

Successivamente ai colloqui preliminari con i genitori, il servizio Spazio neutro comunica per iscritto al servizio inviante la data del primo appuntamento con il/i minore/i.

Stesura del progetto

L'operatore del servizio Spazio neutro provvede alla stesura di un piano di lavoro - comprensivo della relativa tempistica dei diversi interventi - che è periodicamente oggetto di verifica e revisione sia all'interno dell'équipe Spazio neutro, sia con gli operatori referenti del caso del servizio inviante.

Avvio delle visite protette

Il calendario degli incontri viene periodicamente redatto a cura del servizio Spazio neutro, che lo invia per conoscenza al servizio titolare del caso. La comunicazione indirizzata ai genitori.

Fase della presa in carico

La presa in carico prevede lo svolgimento puntuale delle diverse attivi-

tà: aggiornamento puntuale della cartella; incontri di rete con i servizi coinvolti; tempestiva comunicazione al servizio Tutela minori di eventuali visite saltate e di ogni altro elemento osservato meritevole di attenzione; trasmissione al servizio Tutela minori di eventuali documenti consegnati e/o inviati al servizio Spazio neutro dai soggetti in carico.

Stesura di relazioni

Il servizio Spazio neutro provvede alla stesura di relazioni di aggiornamento periodico (di norma semestrali). Su richiesta del servizio inviante o dell'autorità giudiziaria possono essere redatte relazioni ad hoc a scadenze più ravvicinate.

Chiusura della presa in carico

La formalizzazione della chiusura/sospensione dell'intervento avviene mediante comunicazione scritta da parte del servizio inviante.

Il servizio Spazio neutro provvede a stendere una relazione conclusiva del percorso. Al termine dell'intervento si programmi un incontro di rete con il servizio inviante, finalizzato a effettuare una valutazione del lavoro svolto.

FOCUS 2015

Minori seguiti

Il 2015 è stato caratterizzato da una sensibile crescita del numero di minori presi in carico con un incremento di circa il 20% rispetto alla precedente annualità. Il servizio Spazio neutro ha risposto all'incremento di segnalazioni da parte del servizio Tutela minori e al loro carattere d'urgenza modificando la programmazione degli incontri e ottimizzando l'organizzazione interna. Relativamente alle ragioni dell'attivazione dello Spazio neutro, nel 2015 vanno segnalate:

- la rilevanza delle problematiche di conflittualità all'interno del nucleo familiare;
- una lieve crescita di situazioni di maltrattamento;
- l'aumento di presa in carico di minori figli di genitori con dipendenze. Riguardo all'età dei minori presi in carico, i dati ricalcano l'andamento del 2014, salvo una crescita di interventi rivolti a preadolescenti e adolescenti in situazioni critiche. E, come negli anni precedenti, anche nel 2015 viene confermata la durata medio-lunga degli interventi.

La diminuzione del numero complessivo di visite e di incontri per il passaggio da un genitore all'altro trova spiegazione nella presenza di diversi gruppi di fratelli che incontrano congiuntamente i genitori, e nella differente cadenza degli interventi e della durata della singola visita.

Comuni di provenienza

Nel 2015 vi è stato inoltre un incremento di interventi rivolti a persone che non risiedono in comuni del bacino territoriale di Sercop; ciò ha comportato la gestione di compartecipazioni economiche (parziali o esclusive) con altri comuni. Questi nuovi utenti hanno richiesto una riorganizzazione dei processi amministrativi per la gestione degli aspetti economici e rendicontativi.

Interventi collaterali

Determinati dalla complessità delle situazioni seguite, nel 2015 sono cresciuti di numero gli **incontri preliminari** con minori e con adulti, propedeutici all'avvio delle visite, volti a stabilire relazioni di fiducia e creare le condizioni ottimali di avvio del percorso nello Spazio neutro.

Messa a punto della nuova organizzazione operativa

Nel corso dell'anno, l'équipe del Servizio ha consolidato l'organizzazione avviata a fine 2014: ingresso di un nuovo operatore, nuova sede, amplia-

mento dei giorni di apertura del servizio, riorganizzazione dell'orario di lavoro dei professionisti. E a fronte della crescita complessiva dell'attività si sono rese necessarie l'introduzione di uno strumento di rilevazione dei carichi di lavoro e la cartella informatica per la registrazione e la gestione degli interventi.

FOCUS 2016

Minori seguiti

La pianificazione delle attività interne ha consentito di evitare l'apertura di una lista d'attesa, considerando che nel 2016 si è confermato l'aumento di minori presi in carico già registrato nel 2015.

Relativamente alle caratteristiche di disagio, si registra un calo sensibile di situazioni legate a maltrattamento e trascuratezza, mentre sono ulteriormente cresciute le problematiche di conflittualità all'interno del nucleo familiare.

Gli elementi significativi da segnalare sono:

- aumento di preadolescenti ed adolescenti che frequentano il servizio;
- aumento delle prese in carico di minori figli di genitori con dipendenze o patologie, per lo più legate alla sfera psichiatrica;
- presa in carico di minori della fascia 4-5 anni superiore a quella del 2015 ma in linea con il biennio precedente;
- aumento di situazioni che vedono coinvolti bambini molto piccoli (fascia 0-3 anni), che aprono al tema della formazione specifica e alla questione delle caratteristiche degli spazi strutturati e arredati per rispondere alle esigenze di bimbi così piccoli.

Interventi collaterali

Nel 2016 rimane significativo il dato relativo agli interventi collaterali alle visite, in particolare i colloqui con gli adulti, resisi necessari a fronte della complessità dei nuclei e, soprattutto, dell'alto numero di situazioni di conflittualità che richiedono di lavorare maggiormente con gli adulti durante il percorso di presa in carico.

I passaggi monitorati sono stati introdotti nel 2013: si tratta di un intervento di appoggio fornito da Spazio neutro nella fase di passaggio di un minore da un genitore all'altro. Per evitare incontri non autorizzati o inopportuni l'intervento (in sensibile crescita negli ultimi anni) richiede una configurazione degli spazi idonea ed un impiego di risorse ad hoc.

Partecipazione economica

Permane il numero di situazioni per le quali vi è una partecipazione economica di un altro comune non facente parte dell'azienda Sercop.

La messa a punto di procedure specifiche per la gestione di tali situazioni, sia dal punto di vista amministrativo, sia rispetto alla collaborazione con il servizio inviante e quello compartecipante ha favorito una migliore impostazione del lavoro, accompagnata da tempi più rapidi nella gestione dei diversi passaggi.

ANALISI DATI UTENZA

La tabella 5.2.1. mostra le forme di disagio che motivano l'accesso al servizio Spazio neutro. Il numero di minori cresce dal 2015 al 2016 (da 70 a 91 minori). Non vi sono utenti vittime di abuso o che abbiano commesso reati. Diminuiscono i minori classificabili in condizioni di trascuratezza. Sono invece in crescita i minori con genitori conflittuali (+20%) o con problemi di dipendenza (triplicano).

Tabella 5.2.1. Spazio neutro: forme di disagio per comuni (2015-2016)

COMUNI	Abı	uso	Maltratt	amento	Trascu	ratezza	Confli	ttualità		ori con denze	Penale minorile		TOTALE CASI IN CARICO	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Arese			1		2	1	5	7	1	5			9	13
Cornaredo					1		5	3		2			6	5
Lainate			1	1	2		6	9		3			9	13
Nerviano							1	1					1	1
Pero			1			2	4	4	2	2			7	8
Pogliano M.se							2	2					2	2
Pregnana M.se							2	2					2	2
Rho			3		1	2	11	17	5	14			20	33
Settimo M.se			1	1			2	3	3	2			6	6
Vanzago					1			2		1			1	3
ALTRI COMUNI					3		4	3		2			7	5
TOTALE	0	0	7	2	10	5	42	53	11	31	0	0	70	91

Il comune di Nerviano non ha al momento delegato il servizio di Spazio neutro. L'unico caso indicato in tabella è stato preso in carico in via eccezionale (su richiesta del Servizio tutela) a fronte di una specifica valutazione del servizio inviante.

NUOVE ATTIVAZIONI E COMPARTECIPAZIONI ALLA SPESA

La tabella 5.2.2. mette in evidenza il numero crescente di nuovi interventi attivati nei due anni considerati. Si nota inoltre un incremento di interventi per i quali il costo del servizio viene compartecipato da comuni che non fanno parte di Sercop (e che quindi richiedono un'attività rendicontativa e amministrativa specifica).

Tabella 5.2.2. Spazio neutro: nuove attivazioni e compartecipazioni alla spesa (2015-2016)

				di	cui		
COMUNI	Totale cas	i in carico	Attivati r		Compartecipazione fuori ambito		
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	
Arese	9	13	2	9	3	6	
Cornaredo	6	5	1	1	3	4	
Lainate	9	13	1	5	6	5	
Nerviano	1	1	1				
Pero	7	8		2	1	2	
Pogliano M.se	2	2	2				
Pregnana M.se	2	2			1		
Rho	20	33	8	15	9	9	
Settimo M.se	6	6	1	3	1	3	
Vanzago	1	3		2			
ALTRI COMUNI	7	5	4		8		
TOTALE	70	91	20	37	32	29	

ETÀ DEI MINORI SEGUITI DALLO SPAZIO NEUTRO

Le fasce d'età che presentano il numero maggiore di minori seguiti sono la fascia 6-10 anni e, a seguire, la fascia 14-18 anni e quella 0-3 anni.

Tabella 5.2.3. Minori seguiti da Spazio neutro per età (2015-2016)

COMUNI	0-3	anni	4-5	anni	6-10	anni	11-13 anni		14 - 18 anni		Oltre 18 anni		TOTALE CASI IN CARICO	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Arese		2	1	2	4	4	1	2	3	3			9	13
Cornaredo					3	3	1	1	2	1			6	5
Lainate	2	1		1	5	6		1	2	4			9	13
Nerviano					1	1							1	1
Pero		1	2	2	4	3	1	2					7	8
Pogliano M.se			1	1	1	1							2	2
Pregnana M.se			1		1	2							2	2
Rho	5	6	1	5	5	7	4	7	5	8			20	33
Settimo M.se	1	3			1	1	2		2	2			6	6
Vanzago					1	2		1					1	3
ALTRI COMUNI			1		2		1	3	3	2			7	5
TOTALE	8	13	7	11	28	30	10	17	17	20	0	0	70	91

SPAZIO NEUTRO: ATTIVITÀ IN SINTESI

I dati di confronto fra il 2015 e il 2016 contenuti nella tabella 5.2.4. evidenziano:

- un incremento delle visite facilitate dallo Spazio neutro (da 711 a 787);
- un incremento sensibile dei colloqui con genitori e altri familiari (da 216 a 335);
- un decremento dei colloqui con i minori (da 98 a 78);
- un analogo numero di relazioni nei due anni (47 e 47);
- una sostanziale continuità nel numero di riunioni di équipe (31 e 28);
- un incremento degli incontri con la rete dei servizi (da 83 a 99);
- un consistente aumento dei passaggi monitorati (da 36 nel 2015 a 75 nel 2016).

Tabella 5.2.4. Attività svolte dal servizio Spazio neutro (2015-2016)

ATTIVITÀ IN SINTESI	N. interventi nel 2015	N. interventi nel 2016
Visite minori / adulti	711	787
Colloqui con genitori e altri familiari	216	335
Colloqui con i minori	98	78
Relazioni	47	47
Riunioni di équipe e supervisioni	31	28
Incontri di rete con altri servizi	83	99
Passaggi monitorati	36	75

DATI ECONOMICI RELATIVI ALLO SPAZIO NEUTRO (2014-2016)

La tabella 5.2.5. consente di leggere la consistenza delle risorse e la loro evoluzione nel triennio 2014-2016. Le risorse vengono incrementate del 10% annuo, cresce nel triennio l'apporto delle risorse del Fondo nazionale politiche sociali e diminuisce il contributo da comuni non associati, mentre cresce - considerevolmente - l'apporto di risorse da parte dei comuni di residenza degli utenti.

Relativamente agli impieghi delle risorse, si nota un incremento delle risorse per il coordinamento e un pari incremento percentuale delle risorse per le attività educative offerte mediante appalto ad una cooperativa sociale.

ATTIVITÀ EDUCATIVE NEL SERVIZIO SPAZIO NEUTRO (2014-2016)

La tabella 5.2.6. mostra la composizione e l'andamento della risorsatempo a disposizione del servizio. Come illustrato nei paragrafi precedenti, l'incremento di situazioni che richiedono la rimodulazione degli interventi e una assiduità educativa specifica, ha comportato un incremento di ore di coordinamento e di ore per attività diretta rivolta a minori e loro genitori.

Tabella 5.2.5. Fonti e impieghi Spazio neutro (2014-2016)

FONTI	2014	2015	2016	Differenza % 2016/2015
Contributi Fondo nazionale politiche sociali (Fnps)	€ 69.579	€ 70.934	€ 77.968	9,92%
Contributi per prestazioni da comuni non associati	€ 13.407	€ 6.373	€ 4.009	-37,09%
Compartecipazioni dei comuni di residenza degli utenti	€0	€ 14.241	€ 18.501	29,91%
Comuni associati	€0	€0	€0	0,00%
TOTALE FONTI	€ 82.986	€ 91.548	€ 100.478	9,75%
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	100,00%	110,32%	121,08%	

IMPIEGHI

Costi coordinamento	€ 11.361	€ 12.801	€ 12.801	0,00%
Costi interventi educativi (appalto)	€ 70.261	€ 76.234	€ 86.039	12,86%
Progetto Ama	€0	€ 1.175	€0	-100,00%
Attività amministrativa	€0	€0	€0	0,00%
Spese (logistica e costi vari)	€ 1.364	€ 1.338	€ 1.638	22,42%
TOTALE IMPIEGHI	€ 82.986	€ 91.548	€ 100.478	9,75%

Tabella 5.2.6. Monteore per attività educative e di coordinamento Spazio neutro (2014-2016)

MONTEORE SERVIZIO SPAZIO NEUTRO	2014	2015	2016
Ore coordinamento	282	320	320
Incremento percentuale ore coordinamento	100,00%	113,47%	113,48%
Ore appalto interventi educativi	3.269	3.547	4.004
Incremento percentuale ore appalto interventi educativi	100,00%	108,50%	122,48%
TOTALE	3.551	3.867	4.324
Incremento percentuale ore totali	100,00%	108,90%	121,77%

ELEMENTI DI VALORE

Il servizio Spazio neutro si basa sulla **collaborazione** e il confronto professionale interno ed esterno.

Sul fronte interno, la collaborazione fra Spazio neutro e il servizio Tutela minori è proseguita in modo continuativo e regolare, anche mediante costanti momenti di condivisione e confronto. Nel 2016, la collaborazione si è sviluppata in un percorso formativo finalizzato alla valorizzazione e sintonizzazione delle specifiche formazioni, competenze ed appartenenze, nell'ottica di una maggiore e sempre più funzionale integrazione. Il percorso (sei incontri, quattro in modalità gruppi di lavoro e due in plenaria) ha visto coinvolti gli operatori di entrambi i servizi.

Prosegue e si rafforza anche la collaborazione e l'integrazione tra

Spazio neutro e Centro affidi, sulla scia degli stimoli suscitati dalla partecipazione al coordinamento dei servizi di Spazio neutro della città metropolitana di Milano.

In effetti, sul **fronte esterno**, sempre nel 2016, il servizio Spazio neutro ha mantenuto una stretta collaborazione con il coordinamento dei servizi di Spazio neutro della città metropolitana di Milano, partecipando anche a due gruppi di lavoro tematici: il gruppo di auto-mutuo-aiuto per genitori e il gruppo sui percorsi di ambientamento dei minori.

Con riferimento al gruppo di auto-mutuo-aiuto va sottolineato che dei tre poli territoriali della città metropolitana di Milano in cui è stato organizzato, quello riferito a Sercop è stato l'unico realmente operativo (con feedback positivi dei partecipanti al gruppo e dei facilitatori) ed è quindi divenuto punto di riferimento per il coordinamento dei servizi.

Tra il 2016 e il 2017, il coordinamento dei servizi di Spazio neutro è evoluto in un gruppo di riflessione metodologica, finalizzato a conservare e sviluppare il patrimonio di conoscenze acquisito e condiviso negli anni e a mantenere vivo lo spazio di confronto.

Nell'ambito di questa collaborazione ha anche preso avvio una sperimentazione di percorsi di auto-mutuo-aiuto rivolti ai genitori che frequentano i servizi, che sta proseguendo nella collaborazione con l'associazione Amalo, con l'organizzazione di incontri mensili del gruppo di auto-mutuo-aiuto.

Altro elemento di valore è la costante partecipazione a occasioni di formazione, quali occasioni di apprendimento e confronto.

Di seguito, le tabelle con i corsi di formazione seguiti nel 2015 e nel 2016.

Tabella 5.2.7. Formazione Spazio neutro (2015)

Corsi di formazione 2015	Organizzatore	Luogo di svolgimento	Numero ore
Ed io avrò cura di te: la tutela del minore e la promozione dei suoi legami familiari. Servizi e istituzioni tra crisi e futuro	Città di metropolitana di Milano	Milano	5
Il tempo della cura e la cura del tempo: le dimensioni temporali della tutela minori e dell'affido familiare	Cam - Centro ausiliario per le problematiche minorili	Milano	6
Spazio neutro. Epistemologie, teorie e nuove prospettive per la cura delle relazioni e la tutela delle storie familiari	Casa di pronta accoglienza onlus	Saronno	8
l servizi per il diritto di visita e di relazione	Comune di Milano / Città metropolitana di Milano	Milano	4
l servizi per il diritto di visita e di relazione	Pantarei	Milano	8

SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO (SESEI)

MISSION

Sesei è un servizio di sostegno educativo ai minori e alle famiglie, costituito da un complesso di interventi - scolastici e domiciliari - 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.

I minori e le famiglie sono inseriti in un progetto di rete che integra la scuola, i servizi sociali dei comuni, la famiglia, le neuropsichiatrie infantili e altre risorse del territorio. Il servizio opera in tre ambiti:

- interventi di sostegno educativo scolastico a minori e disabili volti all'integrazione scolastica, alla promozione delle autonomie personali e delle relazioni sociali;
- interventi domiciliari a supporto delle funzioni genitoriali e di sostegno educativo al minore;
- interventi aggregativi-educativi con gruppi di coetanei realizzati all'interno degli istituti scolastici e/o in sedi rese disponibili dai comuni.

ATTIVITÀ

Il servizio Sesei sviluppa le seguenti attività:

- valutazione delle richieste per l'accesso al servizio e della fattibilità del progetto individuale di intervento, attraverso l'applicazione di uno strumento che garantisce omogeneità nell'ambito del rhodense;
- interventi di sostegno educativo scolastico a minori e disabili volti alla promozione delle autonomie personali e all'integrazione scolastica;
- interventi domiciliari di sostegno educativo al minore e supporto alle responsabilità genitoriali anche in collaborazione con il servizio

Tutela minori di Sercop e anche su indicazione dell'autorità giudiziaria (tribunale dei minori e tribunale ordinario):

- incontri periodici con la famiglia per l'attivazione e la verifica del servizio erogato;
- interventi aggregativi-educativi con gruppi di coetanei realizzati all'interno degli istituti scolastici e/o in sedi rese disponibili dai Comuni;
- definizione, declinazione e coprogettazione degli interventi educativi con i servizi sociali comunali, le scuole, i centri di neuropsichiatria Infantile, le famiglie e le cooperative;
- collaborazione con le scuole, la neuropsichiatria infantile e le agenzie del territorio per il consolidamento della rete;
- collaborazione con 87 scuole del territorio di cui 28 scuole dell'infanzia, 36 scuole primarie e 21 scuole secondarie di primo grado;
- gestione di interventi di assistenza alla comunicazione a favore dei disabili sensoriali per l'autonomia e inclusione scolastica;
- promozione, monitoraggio e verifica sulla qualità del servizio offerto e dei progetti educativi realizzati, anche attraverso incontri di rete con i soggetti coinvolti.

Il servizio Sesei ha inoltre gestito nel 2015 e nel 2016, per conto e in collaborazione con Città metropolitana gli interventi specialistici per alunni con disabilità sensoriali e gli interventi educativi nelle scuole superiori per adolescenti con disabilità. La presentazione di queste due attività viene sviluppata nella sezione conclusiva.

FASI DEL PROCESSO DI LAVORO DI SESEI

Segnalazione del bisogno

Il servizio sociale comunale, la scuola, la neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza, il servizio tutela minori e altri servizi territoriali provvedono a segnalare la situazione di difficoltà del minore e della sua famiglia e a 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

Si definiscono gli obiettivi educativi generali, la frequenza, le modalità e la durata degli interventi, nonché la figura educativa che seguirà il caso. L'educatore è un professionista dell'educazione che lavora in favore dell'inclusione rispondendo ai bisogni educativi e utilizzando strategie attraverso la definizione e la condivisione del progetto educativo inclusivo fra scuole, famiglie ed altri soggetti, pubblici e privati, operanti sul territorio. 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.

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 tramite appalto da un'Ati composta dalle cinque cooperative sociali che operano nel territorio. Il coordinamento del servizio è composto da due figure full-time con formazioni e professionalità differenti (assistente sociale e pedagogista) al fine di rispondere in maniera più appropriata alle componenti domiciliari e scolastiche. Da aprile 2015, dopo il trasferimento del servizio di educativa da parte del Comune di Nerviano, è stata prevista un'ulteriore figura per 18 ore settimanali. All'interno del servizio è presente inoltre una educatrice professionale con contratto di assunzione che opera presso il Comune di Cornaredo. Il servizio si svolge presso le scuole e/o il domicilio del minore. La sede del coordinamento è a Rho in via Meda 24. Per riunioni ed incontri vengono utilizzate anche le sedi messe a disposizione dei Comuni. La tabella 5.3.1. mostra la composizione del monte ore annuo di cui dispone il servizio Sesei. Si nota in particolare l'incremento complessivo delle ore di intervento dal 2015. Il dato si stabilizza nel 2016 per quanto riguarda le ore di coordinamento, mentre cresce leggermente per le ore di intervento diretto.

Tabella 5.3.1. - Ripartizione monte ore annuo del servizio Sesei (2014-2016)

MONTE ORE SERVIZIO SESEI	2014	2015	2016
Ore coordinamento	2.520	3.836	3.944
Incremento percentuale ore coordinamento	100%	152%	156%
Ore interventi educativi	77.570	95.951	97.777
Incremento percentuale ore interventi educativi	100%	124%	126%
Ore interventi disabili sensoriali e superiori	16.714	20.347	19.835
Incremento percentuale ore	100%	122%	119%
Ore coordinamento psicopedagogico	77	67	70
Incremento percentuale ore	100%	87%	91%
TOTALE	96.881	120.201	121.626
Incremento percentuale	100%	124%	126%

ANALISI DATI UTENZA

La tabella 5.3.2 mostra che il numero degli utenti del servizio è in crescita: da 507 nel 2015 a 534 nel 2016.

Il trend conferma quanto già evidente negli anni precedenti (il numero di utenti nel 2014 era 397).

Una delle ragioni di questa crescita è riconducibile all'aumento della conflittualità familiare e nelle fasi di separazione.

Il totali indicati non sono comprensivi degli alunni con disabilità sensoriali che beneficiano di un intervento specifico e degli adolescenti disabili che frequentano le scuole superiori (si vedano i due box sotto).

Tali minori rientrano infatti nella gestione demandata al servizio Sesei da parte di Città metropolitana di Milano.

Tabella 5.3.2. Utenti di Sesei - Servizio di sostegno educativo (2015-2016)

		2015			2016	
COMUNI	Minori in carico	Interventi attivati	Interventi conclusi	Minori in carico	Interventi attivati	Interventi conclusi
Arese	18	8	4	21	7	3
Cornaredo	58	9	9	68	18	10
Lainate	86	15	4	89	19	14
Nerviano	67	12	7	76	17	16
Pero	26	4	7	30	11	6
Pogliano M.se	20	6	3	22	5	0
Pregnana M.se	3	1	1	2	0	0
Rho	172	38	27	167	29	23
Settimo M.se	34	6	7	40	13	7
Vanzago	23	3	8	19	4	2
TOTALE	507	102	77	534	123	81

Tabella 5.3.3. Gli utenti del servizio Sesei per condizione di disagio (2015-2016)

		2015			2016	
COMUNI	Certificazione 104	Disagio sociale	Difficoltà temporanea	Certificazione alunno con disabilità	Disagio sociale	Difficoltà temporanea
Arese	0	18	0	0	21	0
Cornaredo	31	29	0	43	31	0
Lainate	76	11	0	70	32	0
Nerviano	43	36	0	49	30	0
Pero	14	12	0	18	16	0
Pogliano M.se	13	9	0	14	10	0
Pregnana M.se	0	3	0	0	2	0
Rho	128	44	0	125	76	0
Settimo M.se	19	18	0	22	23	0
Vanzago	16	11	0	15	10	0
TOTALE	340	191	0	356	251	0

TIPOLOGIE DI PROGETTI ATTIVATI DAL SERVIZIO SESEI

La tabella 5.3.4. presenta i diversi progetti di intervento previsti dal servizio: tra il 2015 e il 2016 crescono le richieste di interventi educativi riguardo la sfera relazionale, l'integrazione scolastica e l'autonomia personale e sociale.

Tabella 5.3.4. I progetti di intervento del servizio Sesei (2015-2016)

		20	15			20	16	
COMUNI	Integrazione scolastica	Sostegno alla genitorialità	Progetto autonomia personale e sociale	Progetto sfera relazionale	Integrazione scolastica	Sostegno alla genitorialità	Progetto autonomia personale e sociale	Progetto sfera relazionale
Arese	0	14	2	9	1	16	4	7
Cornaredo	13	28	37	33	18	31	41	39
Lainate	48	14	19	29	56	20	34	51
Nerviano	36	17	60	50	47	27	59	50
Pero	5	9	14	16	9	9	16	20
Pogliano M.se	11	6	13	12	13	7	12	13
Pregnana M.se	0	3	0	2	0	2	0	2
Rho	93	75	46	47	130	56	72	81
Settimo M.se	8	14	25	20	7	19	25	20
Vanzago	10	10	14	12	6	9	14	12
TOTALE	224	190	230	230	287	196	277	295

La tabella 5.3.5. suddivide gli utenti del servizio per fasce d'età: le fasce d'età più significative per numero di persone seguite sono quella 6-10 anni e quella 11-13 anni.

Tabella 5.3.5. Le fasce d'età del servizio Sesei (2015-2016)

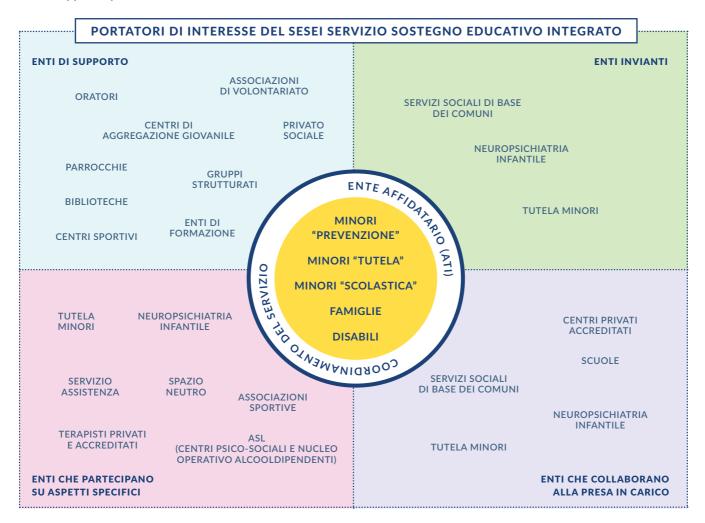
			20	15			2016					
COMUNI	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni
Arese	0	2	3	5	8	0	0	1	8	6	6	0
Cornaredo	0	2	23	17	14	2	4	7	24	19	13	1
Lainate	2	6	29	36	13	0	1	5	29	26	28	0
Nerviano	1	3	25	19	19	0	3	8	29	16	20	0
Pero	2	2	10	4	8	0	0	2	15	9	4	0
Pogliano M.se	1	2	8	8	1	0	0	4	7	8	3	0
Pregnana M.se	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0
Rho	4	30	42	58	16	22	5	15	64	41	42	0
Settimo M.se	0	3	17	6	8	0	2	5	18	9	6	0
Vanzago	1	2	8	6	6	0	1	1	11	1	5	0
TOTALE	11	52	166	160	94	24	16	48	205	136	128	1

Il servizio prevede interventi scolastici, preventivi e di tutela, come evidenziato nella tabella 5.3.6.

Tabella 5.3.6. Caratteristiche degli interventi del servizio Sesei (2015-2016)

			20	15					20	16		
COMUNI	Scolastica	Ore settimanali	Preventiva	Ore settimanali	Tutela	Ore settimanali	Scolastica	Ore settimanali	Preventiva	Ore settimanali	Tutela	Ore settimanali
Arese	0	0	5	16	13	41	0	0	5	20	16	53
Cornaredo	31	160	16	52	14	45,5	38	200	20	65	16	51,0
Lainate	70	346	21	75	9	26	69	338	21	58	12	34
Nerviano	46	238	11	30	16	24	56	301	9	26	18	41
Pero	15	73	6	26	6	18	20	92	4	14	8	24
Pogliano M.se	15	64	4	15	2	7	16	65	4	15	3	6,5
Pregnana M.se	0	0	0	0	3	7	0	0	0	0	2	4
Rho	106	555	30	104	29	65,5	124	638	36	104	33	74,5
Settimo M.se	22	95	9	32	9	22	24	96	12	37	12	26
Vanzago	15	79	9	36	3	8	14	79	9	31	1	4
TOTALE	320	1610	111	386	490	264	361	1809	120	370	121	318

Figura 5.3.1. Mappa dei portatori di interesse



DATI ECONOMICI

I dati economici evidenziano l'articolazione delle fonti. Si tratta infatti di un servizio complesso, che integra risorse dei comuni (consistenti) e risorse regionali e provinciali. Sesei non solo realizza servizi educativi domiciliari e scolastici, ma segue alunni con disabilità sensoriali e adolescenti con disabilità a scuola.

L'impiego delle risorse mostra l'incidenza del coordinamento sul complessivo delle ore di intervento realizzate, pari a circa il 3,35% delle ore totali e al 3,65% rispetto ai costi complessivi del servizio (dato medio del triennio 2014-2016).

Dal 2014 inoltre è stata introdotta la compartecipazione ai costi del servizio da parte dei comuni non appartenenti al distretto del rhodense (con una conseguente maggiore complessità operativa in fase di definizione del progetto)

Tabella 5.3.7. Fonti e impieghi delle risorse economiche del servizio Seisei (2014-2016)

FONTI	2014	2015	2016	Differenza % 2016/2015
Contributi Fondo sociale regionale (Fsr)	€ 240.000	€ 200.000	€ 176.859	-11,57%
Contributi comuni associati	€ 1.420.463	€ 1.835.945	€ 1.906.194	3,83%
Contributo del comune di Nerviano		€ 29.249	€ 26.420	-9,67%
Compartecipazione da comuni non associati	€ 9.686	€ 27.355	€ 44.862	64,00%
Contributo Città metropolitana (anni precedenti)			€ 24.642	
Contributi altri per interventi con persone con disabilità sensoriale			€ 23.873	
Contributo Provincia per persone con disabilità sensoriali	€ 210.727	€ 210.224		
Contributo Provincia per persone con disabilità nelle scuole superiori	€ 105.000	€ 165.976	€ 321.282	-14,60%
TOTALE	€ 1.985.876	€ 2.468.748	€ 2.524.132	2,24%
Incremento percentuale	100%	124%	127%	

IMPIEGHI	2014	2015	2016	Differenza % 2016/2015
Costi coordinamento	€ 70.536	€ 85.440	€ 97.798	14,46%
Costi interventi educativi (appalto)	€ 1.574.910	€ 1.963.459	€ 2.015.301	2,64%
Costo educatori dipendenti da Sercop	€ 33.145	€ 33.394	€ 32.571	-2,46%
Costi coordinamento psicopedagogico	€ 2.310	€ 2.010	€ 2.100	4,48%
Costi interventi alunni con disabilità sensoriali	€ 210.727	€ 210.224	€ 189.205	-10,00%
Costi interventi alunni con disabilità scuole superiori	€ 91.917	€ 165.976	€ 180.592	8,81%
Costi di esercizio	€ 2.191	€ 2.005	€ 2.082	3,84%
Costi per formazione e valutazione	€ 140	€ 6.240	€ 4.483	-28,16%
TOTALE	€ 1.985.876	€ 2.468.748	€ 2.524.132	2,24%

INTERVENTI SPECIALISTICI PER ALUNNI CON DISABILITÀ SENSORIALI

Gli interventi specialistici sono orientati a sostenere gli alunni con disabilità sensoriale al fine di favorire i loro processi di apprendimento, la loro comunicazione e la loro inclusione scolastica, tutelando in questo modo il diritto di ogni minore.

Si opera per sostenere percorsi di crescita e di istruzione dell'alunno, per favorire la comunicazione, l'apprendimento, l'integrazione e la relazione tra lo studente, la famiglia, la scuola, la classe e i servizi specialistici; per facilitare il percorso di integrazione e socializzazione dello studente con i compagni, la classe, la scuola; per promuovere gli interventi previsti dal progetto individualizzato redatto dai servizi sociali di base e dall'assistente alla comunicazione del minore; per diffondere sul territorio informazioni relative agli interventi in favore degli studenti con disabilità sensoriale, attraverso la comunicazione alle famiglie, alle scuole, ai comuni, alle associazioni. Gli interventi specialistici prevedono:

- **progettazione personalizzata** degli interventi realizzata in collaborazione con i docenti e la scuola;
- interventi di mediazione alla comunicazione per rendere accessibili e trasferibili allo studente i contenuti didattici attraverso l'uso di metodologie e strumenti specifici finalizzati a compensare il deficit sensoriale;
- promozione dell'autodidattica e dell'autonomia dello studente nel percorso scolastico;
- creazione di un bagaglio culturale e metodologico trasferibile a tutto il personale scolastico da riutilizzare nel tempo con altri studenti.

Le principali fasi del processo di lavoro sono così declinate:

- segnalazione del bisogno
- valutazione del bisogno
- definizione del progetto individualizzato
- verifica dell'intervento
- conclusione del progetto
- modalità di gestione

Tabella 5.3.8. Alunni seguiti con disabilità sensoriali (ripartizione per comune 2015-2016)

	2	015	2	016
COMUNI	Alunni	Ore settimanali	Alunni	Ore settimanali
Arese	3	34	3	26
Cornaredo	4	43	4	36
Lainate	1	10	1	8
Pero	0	0	0	0
Pogliano M.se	1	20	1	20
Pregnana M.se	4	35	4	35
Rho	8	80	9	86
Settimo M.se	12	125	15	124
Vanzago	1	15	1	10
TOTALE	34	362	38	345

La tabella 5.3.8. presenta, per i due anni in esame e suddivisi per comune, il numero degli alunni con disabilità sensoriali seguiti.

Tabella 5.3.9. Tipologia di disabilità sensoriale degli alunni seguiti (2015-2016)

Tipologie di disabilità sensoriali	2015	2016
Disabilità sensoriale visiva	4	4
Disabilità sensoriale uditiva	21	23
Pluridisabilità	9	11
TOTALE	34	38

Di seguito (tabella 5.3.10) gli alunni seguiti sono suddivisi per ordini di scuola.

Tabella 5.3.10. Alunni seguiti con disabilità sensoriali (ripartizione per ordini di scuola 2015-2016)

Ripartizione per ordini di scuola	2015	2016
Nidi	0	2
Infanzia	6	5
Primaria	10	15
Secondaria inferiore	7	6
Secondaria superiore	11	10
TOTALE	34	38

INTERVENTI EDUCATIVI NELLE SCUOLE SUPERIORI PER ADOLESCENTI CON DISABILITÀ

La mission, gli obiettivi, le attività e le fasi del processo di lavoro degli interventi educativi nelle scuole superiori ricalcano l'impostazione generale del servizio Sesei.

I bisogni vengono segnalati dalle scuole, che individuano le situazioni degli alunni con disabilità e richiedono l'attivazione del servizio secondo le modalità previste dalla città metropolitana di Milano. Le scuole coinvolte sono 15 nel 2015 e 30 nel 2016.

Le principali fasi del processo di lavoro sono così declinate:

- segnalazione del bisogno: la scuola segnala le situazioni degli alunni con disabilità sensoriale e richiede l'attivazione del servizio di assistenza alla comunicazione secondo le modalità previste dalla città metropolitana di Milano;
- valutazione del bisogno: il bisogno di assistenza del disabile sensoriale viene valutato nella fase di compilazione della richiesta di accesso nel rispetto dei requisiti indicati dalle linee guida di città metropolitana di Milano (documentazioni attestanti la condizione di disabilità sensoriale; iscrizione dell'alunno ad un ciclo di studi; residenza nel territorio della città metropolitana di Milano; permesso di soggiorno per cittadini extra UE);
- definizione del progetto individualizzato: sulla base delle richieste raccolte in collaborazione con gli uffici di piano, i servizi del territorio e gli istituti scolastici, città metropolitana di
 Milano definisce l'attivazione dei progetti individualizzati; l'assegnazione del finanziamento a Sercop permette l'attivazio-

- ne degli interventi mediante appalto; le ore di assistenza alla comunicazione per ogni singolo studente sono definite all'interno di un progetto individuale e personalizzato con specifici obiettivi, modalità e durata; 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 dell'intervento: 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;
- conclusione del progetto: 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:
- modalità di gestione: l'intervento è gestito mediante affidamento esterno (gara europea) a un'Ati composta da cooperative sociali; il coordinamento del servizio è interno a Sercop ed è affidato a una figura di coordinamento organizzativo generale (raccordo tra comuni, città metropolitana di Milano e ente affidatario) e a una figura di coordinamento tecnico (raccordo delle coordinatrici del servizio di assistenza educativa e scolastica di Sercop per la fase di progettazione, allocazione delle ore e verifica in itinere degli interventi nel corso dell'anno scolastico).

La tabella 5.3.11. presenta, per i due anni in esame e suddivisi per comune, gli interventi educativi svolti nelle scuole superiori.

Tabella 5.3.11. Interventi educativi per alunni con disabilità nelle scuole superiori (2015-2016)

	2	015	2	016
COMUNI	Alunni	Ore settimanali	ttimanali Alunni set 20 7 20 10 40 21 25 5 0 1 5 6	Ore settimanali
Arese	4	20	7	31
Cornaredo	4	20	10	42
Lainate	8	40	21	90
Pero	5	25	5	23
Pogliano M.se	0	0	1	4
Pregnana M.se	1	5	6	27
Rho	22	110	32	151,5
Settimo M.se	7	35	8	34
Vanzago	3	15	6	27
TOTALE	54	270	96	429,5

ELEMENTI DI VALORE

Riconsiderando il 2015

Un servizio per tutti i comuni

Il servizio Sesei è attivo in tutti i comuni del Rhodense, con una crescita degli utenti in tutti i territori. Nel 2015, con un percorso di confronto e raccordo, il Comune di Nerviano ha avviato l'utilizzo dei servizi valutativi ed ha partecipato alla programmazione degli interventi educativi.

La collaborazione con le scuole

Il servizio investe costantemente sulla collaborazione con le scuole del territorio e con la neuropsichiatria infantile nel condividere buone prassi e individuare forme di connessione per ridurre la frammentarietà delle azioni. In alcuni istituti comprensivi del territorio sono stati attivati percorsi laboratoriali di classe.

La collaborazione il Centro socio-educativo di Rho

Con l'apertura del nuovo Centro socio-educativo per i minori con disabilità di Rho (che ha accolto alcuni dei minori in carico al servizio) sono state realizzate progettualità integrate che hanno coinvolto gli operatori del centro e dei servizi sociali, sanitari e scolastici per la stesura del progetto globale.

La collaborazione con il servizio Tutela minori e con l'autorità giudiziaria

Si conferma una maggiore richiesta di interventi educativi in ambito scolastico e da parte del servizio Tutela minori agli interventi del servizio Sesei. Interventi rivolti a per minori e famiglie interessati da provvedimenti dell'autorità giudiziaria. Tra i principali obiettivi degli interventi educativi domiciliari, si segnala l'osservazione sulla quotidianità del contesto familiare e il recupero e il rafforzamento delle competenze genitoriali degli adulti di riferimento.

Raccordo organizzativo

Nel 2015 è stato avviato un percorso di formazione-intervento con l'obiettivo di riconsiderare le coordinate di lavoro del servizio e con altri servizi di Sercop e ridefinire le modalità di collaborazione con le cooperative sociali che gestiscono in ATI gli interventi educativi.

Interventi con le scuole superiori del territorio

Anche per l'anno scolastico 2015-2016 la Città Metropolitana e l'Ufficio di Piano hanno chiesto l'intervento del servizio Sesei per programmare e attivare gli interventi di assistenza educativa scolastica rivolti a studenti con disabilità frequentanti le scuole superiori. Nel rispetto delle Linee Guida elaborate da Città Metropolitana, da ottobre 2015 sono stati attivati 63 interventi in 18 scuole superiori del territorio.

Riconsiderando il 2016

Messa a punto interna

Nel 2016, a fronte del costante aumento di interventi di valutazione (483 valutazioni) e di interventi educativi rivolti a utenti è stato avviato un percorso di riflessione interna con l'equipe psico-pedagogica che collabora con il servizio, finalizzato alla costruzione di strumenti più mirati che possano aiutare il servizio nella gestione della complessità di tale fase valutativa.

Tempestività della presa in carico

A fronte dell'esponenziale l'aumento dei minori in possesso di disabilità grave in ingresso nelle scuole dell'infanzia (e in casi eccezionali anche nei nidi) e - di conseguenza - in carico al servizio, si è ritenuto opportuno continuare a garantire la strategia applicata dal servizio in fase valutativa per il quale si privilegia una precoce e tempestiva presa in carico di minori (0-5 anni) e delle loro famiglie. Nel 2016 i minori in carico della fascia 0-5 anni sono 64 rispetto ai 63 del 2015.

Integrazione con gli altri servizi

Il servizio ha raggiunto una buona integrazione con le scuole, con i comuni e con le risorse sociali presenti nell'ambito. Il suo ruolo di connettore della rete ed è fortemente riconosciuto dagli stessi stakeholder con il quale il servizio mantiene i rapporti per una progettualità condivisa e integrata.

Interventi con le scuole superiori del territorio

L'aumento degli interventi di assistenza educativa, (da 63 nel 2015 a 92 nel 2016, da 18 a 30 scuole coinvolte) su mandato della città metropolitana di Milano e dell'ufficio di piano, ha comportato anche una riorganizzazione del lavoro interno all'equipe per cercare di facilitare un canale comunicativo più efficace e garantire le attivazioni in tempi ridotti. Permane, nonostante ciò, la criticità legata ai tempi molto incerti di città metropolitana che impediscono di garantire le continuità educative da un anno con l'altro.

Raccordo organizzativo.

Nel 2016 il percorso di formazione-intervento avviato nel 2015 si è concluso con la condivisione di linee metodologiche e accordi di lavoro specifici. Lo scambio ed il confronto sulle linee di collaborazione e sulle

modalità operative ha permesso di individuare prassi e procedure con l'obiettivo di conferire maggiore fluidità nel processo di presa in carico e facilitare l'operatività in un ambito di intervento oggettivamente articolato, che investe la vita dei minori e delle loro famiglie. Inoltre, a fronte dell'aumento progressivo degli interventi educativi e delle complessità delle problematiche nell'ambito della tutela minori, è stato avviato un percorso di confronto parallelo con il servizio Tutela minori con gruppi di di lavoro che hanno avuto continuità anche nel 2017.

Progetto europeo Family Star

Sesei ha promosso con le scuole del territorio il progetto europeo Family Star, che si propone di avviare la sperimentazione delle Family group conference, una modalità innovativa per affrontare con la famiglia e la scuola il disagio manifestato da ragazzi e adolescenti nel contesto scolastico. Vari i partner di tale progetto, tra cui l'Università Cattolica e l'Azienda consortile Comuni insieme, che ha coinvolto Sercop e il servizio SESEI e ha promosso l'opportunità di adesione alla sperimentazione delle scuole appartenenti al territorio del Rhodense. Sono stati previsti dei momenti di incontro con tutte le dirigenze scolastiche per la presentazione del progetto e, a fronte dell'adesione di una scuola, è stata avviata una consulenza per garantire l'organizzazione e l'attuazione degli aspetti operativi previsti dal progetto. Sarà cura del servizio, a fronte di tale sperimentazione e vista la collaborazione consolidata con le scuole, promuovere nuove progettualità per la prevenzione del disagio emergente.

IL SERVIZIO AFFIDI

MISSION

Il Servizio affidi coordina, promuove e sostiene l'affidamento familiare nel territorio del rhodense.

Il Servizio incontra, prepara e sostiene le famiglie o i single disponibili ad accogliere un minore nella propria famiglia, collabora in rete con i servizi del territorio e promuove la cultura dell'affido attraverso iniziative di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza.

COS'È L'AFFIDO

Bambini e ragazzi hanno il diritto di vivere in una famiglia che li ami, si prenda cura di loro e li aiuti a crescere in modo sereno ed armonioso.

La famiglia d'origine può attraversare situazioni di difficoltà temporanea e non essere in grado di occuparsi - per un determinato periodo - dei bisogni materiali, educativi e affettivi dei propri figli. In questi casi può essere necessario (se interviene la magistratura) o opportuno (se ci si muove in contesto preventivo/consensuale) attivare percorsi di aiuto al bambino o al ragazzo e alla sua famiglia. L'affido familiare è una di queste possibilità. L'affidamento familiare è regolamentato dalla legge 184 del 1983 "Diritto del minore ad una famiglia". L'art. 1 stabilisce il diritto del minore a crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia. L'art. 2 prevede che il bambino o il ragazzo temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo sia affidato

a un'altra famiglia, preferibilmente con figli minori, o a persona singola che gli assicuri il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui ha bisogno; quando non sia possibile l'affidamento è consentito l'inserimento del minore in una comunità di tipo familiare. Vanno inoltre considerate anche le leggi 149 del 2001 e 173 del 2015.

L'affido può essere consensuale oppure giudiziale.

- L'affido consensuale viene attivato su proposta dei servizi invianti con il consenso dei genitori e del minore in considerazione dell'età. I soggetti coinvolti sottoscrivono un progetto. Nel caso in cui l'affido sia a tempo pieno e di una durata superiore ai sei mesi, deve essere data comunicazione da parte dell'ente inviante al giudice tutelare, il quale rende esecutivo l'affidamento con provvedimento. Per quanto concerne gli affidi a tempo parziale (parcellari) risulta sufficiente il contratto di affido e la regia del progetto viene tenuta da parte del servizio inviante, senza doverne dare comunicazione all'autorità giudiziaria.
- L'affido giudiziale viene attivato in assenza del consenso da parte della famiglia di origine del minore o di coloro che esercitano la responsabilità genitoriale, l'affido viene disposto da parte dell'autorità giudiziaria, sentito il minore che ha compiuto i dodici anni e – se necessario – anche di età inferiore.

GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO AFFIDI

Sono obiettivi del Servizio affidi:

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

LE FORME DI AFFIDO ATTIVATE

Affido eterofamiliare (a tempo pieno o parziale)

L'affido eterofamiliare è l'accoglienza di un minore in stato di bisogno da parte di una famiglia diversa da quella di origine. Può essere a tempo pieno o parziale.

Nell'affido a tempo pieno il minore si trasferisce a vivere stabilmente con la famiglia affidataria. Possono candidarsi famiglie con figli o senza, oppure anche persone singole, disponibili ad accogliere nella propria casa, nella propria rete di relazioni e nella vita di ogni giorno un bambino o ragazzo e la sua storia, rispettando la sua provenienza, appartenenza culturale, religiosa ed etnica, per un periodo che può variare da qualche mese a più anni (la legge prevede che l'affido abbia durata al massimo di due anni ma che possa essere rinnovato). La famiglia affidataria si impegna ad assicurargli il mantenimento, l'educazione e le relazioni affettive di cui necessita, favorendo, con le modalità indicate dal progetto di affido e dai servizi di riferimento, il rapporto del bambino con la sua famiglia di origine.

Nell'affido a tempo parziale il minore viene accolto dalla famiglia affidataria per periodi delimitati: weekend, periodi di vacanza o pomeriggi, a seconda delle esigenze del minore e nel rispetto della disponibilità della famiglia. Anche in questo caso la famiglia affidataria si impegna a rispettare le modalità indicate dal progetto di affido e dai servizi di riferimento. Possono candidarsi single e coppie, con o senza figli, senza limiti di età, ed anche coppie non ancora disponibili a sperimentare l'affido tradizionale a tempo pieno.

L'affido ha carattere di temporaneità e viene attivato per tempi concordati in avvio di progetto nel "progetto di affido" condiviso tra operatori, famiglia affidataria, famiglia d'origine e, laddove opportuno e possibile, con il minore.

Affido in ambito intraparentale

L'affido intrafamiliare consiste nell'accoglienza di un minore in stato di bisogno all'interno della rete familiare d'origine (zii, nonni, altri parenti). L'affido viene attivato con tempi e modalità stabiliti tra operatori e famiglia affidataria. È possibile ed auspicabile che abbia ruolo anche la famiglia d'origine.

Affido leggero

L'affido leggero è un intervento di supporto al minore e alla sua famiglia, un aiuto nella quotidianità per quelle famiglie con uno o più bambini, che stanno affrontando una situazione di temporanea fragilità o difficoltà organizzative. Può essere attuato anche per poche ore al giorno o alla settimana. È caratterizzato da una progettualità mirata, ovvero basato su obiettivi e azioni specifiche (accompagnamenti a scuola o attività sportive, aiuto per i compiti, momenti di svago e tempo libero), e da tempi brevi di accoglienza (progetti che hanno una durata di 3/6 mesi, rinnovabili).

LE ATTIVITÀ

Il Servizio affido sviluppa le seguenti attività:

- organizzazione di eventi di promozione dell'affido familiare;
- reclutamento, formazione, valutazione di famiglie e singoli interessati a intraprendere un'esperienza di affido familiare;
- collaborazione con il servizio Tutela minori di Sercop e con i servizi sociali dei comuni per la definizione del progetto di affido e durante la fase dell'abbinamento dell'intervento;
- monitoraggio del progetto di affido mediante colloqui individuali e incontri di gruppo per offrire supporto alle famiglie affidatarie nelle fasi iniziali e nel corso dell'esperienza di accoglienza;
- lavoro interno alla équipe: équipe tecnica, organizzativa, metodologica; stesura di eventuali progetti per finanziamenti complementari, gestione di documentazione interna;
- formazione rivolta alle famiglie con affidi in corso o in selezione;
- lavoro di rete, di scambio professionale e di progettazione di interventi innovativi tra i servizi che operano nell'ambito della Città metropolitana di Milano e tra organizzazioni di terzo settore.

LE FASI DI INTERVENTO

Attività di informazione e di sensibilizzazione

Il Servizio affidi coinvolge nell'attività di **informazione e sensibilizzazione** l'amministrazione e la direzione di Sercop, il terzo settore, le famiglie affidatarie, le scuole, gli oratori, i gruppi di famiglie e altri soggetti disponibili, comuni del territorio di Sercop.

Inoltre, periodicamente, viene svolta attività di formazione alle famiglie, sia attraverso personale interno, sia attraverso specialisti esterni.

Orientamento e valutazione delle famiglie

Il Servizio - attraverso **colloqui, visite domiciliari** e partecipazione ai **gruppi** - valuta le famiglie e i parenti che si candidano per affido intrafamiliare su richiesta del servizio Tutela minori.

Richiesta di intervento rivolta al Servizio affidi

Il Servizio affidi riceve una richiesta di intervento da parte del servizio che ha in carico il minore e la famiglia d'origine – (servizio Tutela o servizio sociale professionale). Il Servizio affidi si attiva per verificare se in banca dati è disponibile una famiglia con caratteristiche compatibili alle esigenze del minore. Dopo un passaggio di confronto con il servizio inviante si procede alla comparazione delle risorse disponibili che porterà alla fase di abbinamento.

Abbinamento tra minore a famiglia affidataria

Viene valutato l'**abbinamento** tra minore e famiglia affidataria, anche attraverso il tavolo di coordinamento, che è strumento di programmazione sinergica tra il Servizio affidi e il servizio inviante.

L'individuazione della famiglia idonea ad accogliere un minore è l'esito di un percorso di conoscenza e confronto con le famiglie affidatarie. Le famiglie affidatarie vengono individuate attraverso **colloqui individuali** e **incontri di gruppo** (passaggi che si configurano come un processo di accompagnamento). I colloqui individuali sono rivolti alla coppia, al singolo membro della coppia o ai figli naturali - su richiesta della famiglia stessa o a seguito di una valutazione degli operatori. Ad alcuni incontri di gruppo, gestiti da due operatori del Servizio affidi, sono invitate anche le famiglie nella fase di selezione per consentire un confronto con chi ha già percorsi di affido avviati.

Anche per i parenti è stato attivato un gruppo di famiglie con affidi in corso. Inoltre, da dicembre 2016, per l'affido leggero è stato avviato il gruppo congiunto di famiglie con affidi in corso e in attesa.

Con il progetto Una rete affidabile, finanziato da Fondazione Cariplo, dal 2011 la presa in carico si è arricchita di percorsi di sostegno al minore nell'apprendimento, nella formazione, nell'inserimento lavorativo e di interventi educativi rivolti alla famiglia affidataria e alle famiglie di origine (laboratorio teatrale, misure di sollievo nel periodo estivo, bisogni sanitari dei minori in affido). Attraverso la ricerca di finanziamenti attraverso progetti in evoluzione grazie alla collaborazione con Comunità Nuova, il Servizio affida ha dato continuità all'esperienza di affido leggero e supportato da figure educative specifiche.

Accompagnamento alla conclusione dell'affido

Il Servizio affidi offre alla coppia o al single affidatari, e agli eventuali figli naturali, un percorso di sostegno, finalizzato a sostenerli nella gestione della conclusione dell'affido e dell'eventuale mantenimento dei rapporti con il minore. Sono previsti incontri psicologici e psicosociali di gruppo e colloqui individuali, di coppia e familiari.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Servizio affidi costituito dal 2011, è composto da 2 assistenti sociali, da 1 psicologa e da 1 psicologa coordinatrice dipendenti o collaboratrici stabili di Sercop.

Grazie ai finanziamenti, negli anni l'équipe è stata potenziata con figure dell'area educativo-pedagogica.

Oltre alle attività rivolte a minori e famiglie, alle attività di sensibilizzazione, al lavoro di rete, alla valutazione e all'accompagnamento delle famiglie, monitoraggio progetti, conduzione gruppi, il gruppo di lavoro è impegnato nel reperimento di fondi attraverso la partecipazione a bandi per progetti innovativi.

Le progettazioni attivate dal gruppo di lavoro sono:

- Una rete affidabile, Fondazione Cariplo (2011-2013);
- Families supporters, Regione Lombardia (2014-2015);
- Modern Families, Fondazione Comunitaria Nord Milano (2014-2015);
- Famiglie che crescono insieme, Fondazione Comunitaria Nord Milano (2016-2017).

La tabella 5.4.1. presenta la ripartizione dell'impegno lavorativo dei diversi operatori impegnati nel Servizio affidi. I diversi monte ore sono costanti nei tre anni presi in considerazione.

Tabella 5.4.1. - Ripartizione monte ore annuo del Servizio affidi (2014-2016)

Monte ore del Servizio affidi	2014	2015	2016
Ore coordinatore	92	92	92
Incremento percentuale ore coordinatore	100%	100%	100%
Ore psicologi	138	138	138
Incremento percentuale ore appalto interventi educativi	100%	100%	100%
Ore assistenti sociali	467	467	467
Incremento percentuale ore appalto interventi educativi	100%	100%	100%
TOTALE	697	697	697
Incremento percentuale	100%	100%	100%

LA FORMAZIONE

Nel corso del 2016 sono proseguite le iniziative di sensibilizzazione per l'affido e sono cresciuti il numero di colloqui di valutazione. Anche il lavoro di équipe si è sviluppato, sia grazie al rientro in servizio delle figure previste in organico, sia ai percorsi formativi di approfondimento ed aggiornamento. Il Servizio presta particolare attenzione alla formazione e aggiornamento degli operatori, come evidenziato dalle tabelle 5.4.2. e 5.4.3.

CORSI DI FORMAZIONE 2015

Tabella 5.4.2 La formazione per gli operatori del Servizio affidi (2015)

Data	Percorsi formativi	Agenzia formativa	Luogo di svolgimento	Numero ore	Numero partecipanti
30/3/2015	Ed io avrò cura di te. La tutela del minore e la promozione dei suoi legami familiari: servizi e istituzioni tra crisi e futuro	Città metropolitana di Milano	Milano	5	1
14/4/2015	L'adozione nei casi particolari	Libera associazione forense	Milano	3,5	1
15/4/2015	Il tempo della cura e la cura del tempo: le dimensioni temporali della tutela minori e dell'affido familiare	Cam - Centro ausiliario per le problematiche minorili	Milano	6	3
28/5/2015	Affido familiare: io dico, tu parli ci ascoltiamo	Città di metropolitana di Milano	Milano	4,5	1
28/5/2015	L'amore ferito	Città metropolitana di Milano	Milano	4,5	1
11/5/2015	Il lavoro con le famiglie di origine nell'affido intrafamiliare	Cbm	Milano	7	2
25/3/2015	Andata e ritorno. I percorsi in comunità minori	Cnca	Milano	4	1
18/4/2015	Le domande delle famiglie multiproblematiche	Centro studi eteropoiesi	Torino	7	1
16-17/10/2015	La consulenza familiare nei percorsi di adozione e affido	Centro studi eteropoiesi	Torino	12	1
11/12/2015	L'affido familiare in europa	Apfel	Milano	7	1

CORSI DI FORMAZIONE 2016

Tabella 5.4.3. La formazione per gli operatori del Servizio affidi (2016)

Data	Percorsi formativi	Agenzia formativa	Luogo di svolgimento	Numero ore	Numero partecipanti
14/3/2016	Educazione al pluralismo	Città metropolitana di Milano	Milano	5,5	1
14/11/2016	L'adozione che verrà	Ciai - Università Bicocca	Milano	7	1
23/11/2016	Sostenere i legami	Sercop	Rho	7	6
25/2/2016	Separarsi o divorziare fuori dalle aule di giustizia	Città metropolitana di Milano	Milano	3,5	1
Aprile - Maggio 2016	I procedimenti civili che coinvolgono i minori	Città metropolitana di Milano	Milano	28	1
23/9/2016	Lo psicologo all'interno del tribunale per i minorenni	Ordine degli psicologi	Milano	4	1
Ottobre - Dicembre 2016	Supervisione sui casi di affido	Ati affido in città	Milano	6	1

ANALISI DATI UTENZA

La tabella 5.4.4 presenta gli utenti del Servizio affidi suddivisi per forme di affido. Prevalgono gli affidi intrafamiliari a tempo pieno. In generale, tra il 2015 e il 2016 decresce sia il numero complessivo degli affidi sia il numero delle nuove attivazioni. Il lieve incremento del numero di situazioni in carico registrato nel 2015 non è stata confermato nel 2016, anno nel quale si è registrato un numero inferiore di progetti seguiti, soprattutto a motivo di alcune chiusure di presa in carico legate, in particolare, a progetti di affido parentale (intrafamiliare), l'aggancio dei quali e la successiva tenuta risultano più deboli. Risulta invece allineato il dato relativo ai progetti di affido eterofamiliare a tempo pieno/parziale e di affido leggero. In particolare, nel corso del 2016, si segnalano alcune nuove attivazioni in entrambi gli ambiti.

Tabella 5.4.4. Gli utenti del Servizio affidi per forme di affido (2015-2016)

Forme di affido		mpo eno		A tempo parziale		TOTALE COMPLESSIVO		di cui attivati nell'anno	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	
Eterofamiliare	8	7	0	1	8	8	1	2	
Leggero	0	0	5	4	5	4	0	3	
Parentale	13	10	0	0	13	10	8	1	
TOTALI	21	17	5	5	26	22	9	6	

Come mostra la tabella 5.4.5, i minori in affido si concentrano in particolare nelle fasce d'età 6-10 anni e 14-18 anni, con una sensibile crescita dei minori in età adolescenziale. Sono dunque richiesti progetti più complessi con interventi psicopedagogici specifici e l'attivazione di collaborazioni multiprofessionali. Rimane basso il numero di progetti di affido che vedono coinvolti bimbi piccoli o piccolissimi, mentre risulta più numeroso il gruppo di minori rientranti nella fascia della scuola primaria e secondaria di primo e secondo livello, che richiedono un intervento maggiormente articolato, dove il supporto educativo appare sempre più necessario. Nel corso del 2016 tale intervento è stato solo parzialmente garantito perché l'assenza di finanziamento ha temporaneamente interrotto la consulenza pedagogica e gli interventi di coaching educativo dei professionisti dell'Associazione Comunità Nuova.

Tabella 5.4.5. - Gli utenti minori del Servizio affidi per età (2015-2016)

Età dei minori in affido	0-3 anni		4-5 anni		6-10 anni		11-13 anni		14 - 18 anni		Oltre 18 anni		TOTALE CASI IN CARICO	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Eterofamiliare	0	0	0	0	3	5	1	0	3	3	1	0	8	8
Leggero	0	0	1	0	1	4	0	0	3	0	0	0	5	4
Parentale	0	1	0	0	5	3	2	2	4	4	2	0	13	10
Totali per fascia d'età	0	1	1	0	9	12	3	2	10	7	3	0	26	22

La tabella 5.4.6. presenta gli utenti e le tipologie di affido nei comuni dell'area. Si segnala la presenza del comune di Nerviano che da gennaio 2015 è entrato a far parte di Sercop: benché non abbia delegato tale servizio, in via straordinaria è stata concordata la presa in carico di due nuclei. Complessivamente la distribuzione degli affidi è risultata in linea ai dati precedenti. L'assenza di progetti nei comuni di Pogliano Milanese, Pregnana Milanese e Vanzago registrata nel 2015 è stata confermata nel 2016.

Tabella 5.4.6. - Gli utenti minori del Servizio affidi per comune

COMUNI		ido amiliare		ido gero		ido ntale	TOTALE		
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	
Arese	1	2	2	0	2	2	5	4	
Cornaredo	1	0	0	2	4	1	5	3	
Lainate	1	1	0	0	0	1	1	2	
Nerviano	0	0	0	0	2	2	2	2	
Pero	0	0	0	0	1	1	1	1	
Pogliano M.se	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pregnana M.se	0	0	0	0	0	0	0	0	
Rho	2	3	3	2	3	3	8	8	
Settimo M.se	2	1	0	0	1	0	3	1	
Vanzago	0	0	0	0	0	0	0	0	
ALTRI COMUNI	1	1	0	0	0	0	1	1	
TOTALE	8	8	5	4	13	10	26	22	

NON SOLO FAMIGLIE AFFIDATARIE

La tabella 5.4.7. presenta un quadro delle famiglie affidatarie o disponibili a diventarlo; è interessante segnalare che il numero delle nuove famiglie attivate nel corso dell'anno passa da 23 a 34, dati che indicano una crescita della cultura dell'affidamento familiare. Nel biennio 2015-2016 le famiglie in contatto con il servizio hanno dato continuità ai percorsi avviati. Sono inoltre cresciute le famiglie che hanno richiesto informazioni al servizio e che, pur non avendo ancora maturato l'idea di avviare un percorso specifico verso le forme di accoglienza previste, hanno chiesto di rimanere in contatto e informate circa le iniziative di sensibilizzazione e formative.

Tabella 5.4.7. - Le famiglie affidatarie o disponibili all'affido familiare (2015-2016)

TIPOLOGIA	Rhodense		Fuori territorio		TOTALE		Attivati nell'anno	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Famiglie affidatarie nell'anno – affido eterofamiliare	8	7	0	1	8	8	1	3
Famiglie affidatarie nell'anno – affido leggero		2	0	1	3	3	0	2
amiglie affidatarie nell'anno – affido parentale		5	3	3	10	8	6	1
Famiglie valutate	13	9	0	1	13	10	4	8
Famiglie disponibili – in attesa di abbinamento (affido eterofamiliare)	1	5	0	0	1	5	0	5
Famiglie disponibili – in attesa di abbinamento (affido leggero)		6	0	0	8	6	0	0
Famiglie che hanno richiesto una consulenza nell'anno	0	0	2	0	2	0	2	0
Famiglie che hanno richiesto informazioni al Servizio – inserite nella mailing list	10	15	0	0	10	15	10	15
TOTALE	50	49	5	6	55	55	23	34

VARIETÀ INTERVENTI RICHIESTI AL SERVIZIO AFFIDI

La tabella 5.4.8. presenta le diverse richieste fatte al Servizio affidi nel corso del 2015 e 2016. Nel 2016 il numero di richieste di attivazione formulate da parte dei servizi ha registrato dati analoghi a quelli del 2015. Va segnalata una nuova attenzione da parte dei servizi del piano di zona (diversi dalla Tutela minori) che hanno mostrato interesse per l'affido leggero.

Tabella 5.4.8. - Le richieste al Servizio affidi (2015-2016)

TIPOLOGIA RICHIESTA	Tutela Minori Sercop		Altri servizi PdZ		Fuori territorio		Totale	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Consulenza sull'affido	0	0	0	0	0	0	0	0
Esplorazione risorse	0	0	0	0	0	0	0	0
Ricerca di una famiglia – affido eterofamiliare	0	2	1	2	1	2	2	6
Ricerca di una famiglia – affido leggero	2	1	0	2	0	0	2	3
Richiesta di valutazione famiglia – affido parentale	1	2	0	0	0	0	1	2
Richiesta presa in carico - affido eterofamiliare	2	2	0	0	0	0	2	2
Richiesta presa in carico - affido parentale	7	2	0	0	0	0	7	2
TOTALE	12	9	1	4	1	2	14	15

La tabella 5.4.9. presenta il ventaglio delle attività del Servizio affidi nel corso del 2015 e 2016. Dalla varietà di attività si evince come per realizzare interventi di affido accurati sia essenziale dedicare energie ad attività promozionali, preparatorie, complementari, valutative, di orientamento e rendicontative, che comportano attività di back-office e relazionali che non devono essere trascurate.

Tabella 5.4.9. - Le attività del Servizio affidi (2015-2016)

Attività	2015	2016
Attività di promozione/sensibilizzazione	5	4
Colloqui informativi	7	11
Colloqui di valutazione - affido eterofamiliare	16	45
Colloqui di valutazione - affido leggero	1	5
Colloqui di valutazione - affido parentale	13	2
Colloqui di sostegno e monitoraggio – affido eterofamiliare	28	23
Colloqui di sostegno e monitoraggio – affido leggero	10	8
Colloqui di sostegno e monitoraggio – affido parentale	15	11
Conduzione gruppi	21	20
Riunioni di équipe	47	12
Incontri di rete tra operatori	73	52
Relazioni	7	11
Progettazione interventi educativi, lavoro organizzativo, comunicazione e promozione	20	26

DATI ECONOMICI

I dati economici presentati dalla tabella 5.4.10. confermano un'attività costante nel corso del triennio (la leggera crescita delle risorse utilizzate si attesta intorno al 4%). Come già segnalato il Servizio affidi è impegnato nella ricerca e nel reperimento di risorse economiche complementari attraverso progettazioni innovative mirate. Le risorse per l'attività di coordinamento - se pure essenziali - vengono contenute a vantaggio di risorse operative.

Tabella 5.4.10 Fonti e impieghi delle risorse economiche del Servizio affidi (2014-2016)

Fonti	2014	2015	2016
Contributi Fondo sociale regionale (Fsr)	€ 55.719	€ 52.822	€ 57.617
Contributi Fondo nazionale politiche sociali (Fnps)		€ 18.103	
Contributi Fondazione comunitaria		€ 5.170	
Contributi équipe affidi	€ 18.369	€0	€ 17.897
Contributi per famiglie affidatarie	€0	€0	
Comuni associati	€0	€0	€ 1.750
TOTALE FONTI	€ 74.088	€ 76.095	€ 77.264
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	100,00%	102,71%	104,29%

Impieghi	2014	2015	2016
Coordinatore (costi)	€ 5.600	€ 6.000	€ 6.000
Psicologi	€ 6.038	€ 6.340	€ 6.227
Assistenti sociali	€ 5.434	€ 5.337	€ 7.340
Collocamenti in affido	€ 55.719	€ 52.822	€ 57.617
Coordinamento progetto Fondazione comunitaria		€ 5.170	
Costi di esercizio	€ 1.297	€ 426	€ 80
TOTALE IMPIEGHI	€ 74.088	€ 76.095	€ 77.264
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	100,00%	102,71%	104,29%

ELEMENTI DI VALORE

Riconsiderando il 2015

L'investimento operato negli ultimi anni per la promozione di forme di affido leggero (avvenuta attraverso progetti specifici) ha agevolato l'avvicinamento di nuove famiglie.

Sono stati formati alcuni nuclei disponibili ad accogliere minori nell'ambito di progetti di affido leggero ed oggi il servizio dispone di un piccolo gruppo di famiglie in attesa di essere abbinate.

L'interesse dimostrato da parte di alcune famiglie del territorio ha consentito di strutturare una mailing list più corposa, che verrà utilizzata per diffondere iniziative di sensibilizzazione alla cultura dell'accoglienza e per mantenere un costante contatto con le persone che non hanno ancora maturato la decisione di candidarsi per progetti di supporto familiare ma che si auspica potranno sviluppare tale decisione in futuro. Il lavoro di équipe, da sempre considerato fondamentale per garantire la qualità delle prestazioni erogate dal Servizio, è cresciuto in maniera sensibile sia internamente, sia rispetto al lavoro di rete con gli altri servizi del territorio. In tale ottica, gli operatori del Servizio hanno partecipato (individualmente o in gruppo) a percorsi formativi finalizzati all'aggiornamento professionale.

Nel corso del 2015 è proseguito il lavoro di rete con i servizi del territorio, con particolare riguardo al servizio Tutela minori ed ai servizi sociali professionali dei diversi comuni del piano di zona; con questi ultimi si è cercato di curare specificatamente la comunicazione relativa ai progetti di affido leggero.

Sono stati completati due progetti con metodologia multiprofessionale di supporto familiare sostenuti da Regione Lombardia e da Fondazione Comunitaria Nord Milano.

Nell'ambito del progetto Modern Families si è avviata un'interessante collaborazione con il comitato genitori di Arese che ha favorito occasioni di confronto costruttivo e stabilito un prezioso contatto per la promozione dell'affido sul territorio.

Il Servizio affidi ha mantenuto un contatto con il Coordinamento affidi della Città metropolitana di Milano, aderendo al progetto della banca dati provinciale delle famiglie disponibili all'affido e partecipando al gruppo di lavoro sulle possibili collaborazioni fra i servizi di Spazio neutro e i Servizi affidi.

Riconsiderando il 2016

Grazie all'attività di co-progettazione in collaborazione con l'associazione Comunità Nuova è stato ottenuto un finanziamento da parte della Fondazione Comunitaria Nord Milano che ha consentito di riprendere la collaborazione interrotta tra gennaio e settembre 2016.

Il Servizio affidi ha proseguito l'attività di promozione dell'affido leggero ritenuto valido strumento di supporto in fase preventiva, utile nell'avvicinare famiglie interessate a valutare la possibilità di accogliere minori. È stato possibile consolidare il gruppo di famiglie già formate per tale forma di accoglienza, così da disporre di nuclei pronti per progetti di affido leggero.

La partecipazione al Coordinamento affidi della Città metropolitana di Milano è stato mantenuto sino all'estate 2016, quando il Coordinamento ha cessato l'attività. Per non disperdere il patrimonio di esperienze acquisito negli anni, i servizi aderenti al Coordinamento si sono impegnati ad autogestire il raccordo.

SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA

Sercop è ente gestore di tre servizi alla prima infanzia: gli asili nido di Arese (L' Aquilone e Il Girotondo), quello di Lainate (Il Piccolo Principe); gestisce inoltre i servizi integrativi, educativi ed ausiliari del nido comunale di Pero. Ogni struttura è affidata in house dai comuni soci attraverso la modifica del contratto di servizio tra l'azienda e le amministrazioni comunali.

MISSION

Gli asili nido sono un servizio che si rivolge ai bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 3 anni e le loro famiglie. Il nido è un luogo finalizzato alla promozione della cultura dell'infanzia e dello sviluppo globale e armonico del bambino nel rispetto dei tempi di crescita individuali e in una dimensione di ascolto dei bisogno dei bambini e delle loro famiglie. Il progetto pedagogico-educativo propone l'asilo nido come un luogo sereno e stimolante per la crescita affettiva, cognitiva e sociale dei bambini: uno spazio che affianca la famiglia nel compito di cura e di educazione, promuovendo un clima di incontro, di confronto e di collaborazione fra genitori e personale educativo. Le principali linee di intervento riguardano da un lato, la centralità del bambino come portatore di diritti, risorse, competenze e bisogni, che trovano espressione nello spazio del nido, dall'altro la centralità della famiglia come interlocutore privilegiato per il processo di crescita e sviluppo del bambino, soggetto capace di partecipare in modo attivo e consapevole al progetto educativo. Nel nido si realizzano esperienze, si costruiscono relazioni significative fra bambini, genitori ed operatori, in modo da consentire e favorire l'integrazione, il rispetto reciproco: valori che, se appresi nella prima infanzia, diventano fondamenti dell'educazione e perciò ricchezza per la comunità.

OBIETTIVI

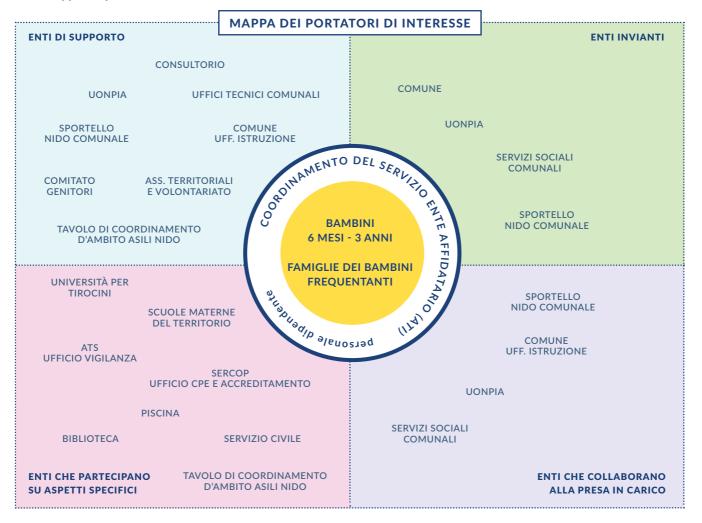
Sono obiettivi dei Servizi prima infanzia:

- la promozione del benessere fisico e psicologico del bambino e della sua famiglia;
- la promozione dell'autonomia e della socializzazione del bambino;
- la condivisione con le famiglie del percorso evolutivo dei loro bambini;
- il supporto alla genitorialità.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'attuale gestione delle unità d'offerta è mista: in parte svolta con personale direttamente dipendente dall'azienda e in parte con personale terzo attraverso l'affidamento esterno a cooperative del terzo settore di servizi integrativi ed educativi essenziali per il regolare svolgimento delle attività dell'asilo nido. In tutte le unità di offerta sono presenti le cucine con personale dedicato alla preparazione dei pasti in loco e il rapporto con il fornitore del servizio è direttamente intrattenuto dal comune. Seppur differenziate tra loro dal punto di vista numerico e di rapporto tra personale dipendente e personale esterno, lo stile organizzativo promosso da Sercop all'interno di ogni nido vuole essere omogeneo per non differenziare eccessivamente l'offerta educativa e di servizio dagli asili nido. Questa scelta ha necessariamente richiesto agli operatori un periodo di riflessione e condivisione delle modalità di lavoro, tutt'oggi in corso. In particolare gli asili nido sono stati delegati dalle amministrazioni comunali in momenti temporalmente diversi all'azienda, talvolta anche scegliendo percorsi di delega più o meno accompagnati; questo ha determinato gradi di maturazione e aderente allo stile aziendali differenziati.

Figura 5.5.1. Mappa dei portatori di interesse



COME FUNZIONANO I SERVIZI PRIMA INFANZIA

Gruppi educativi

Ogni nido è suddiviso in sale dove sono inseriti bambini di età tendenzialmente omogenea (piccoli, medi e grandi) finalizzate a proporre attività educative e rituali di cura adatti.

In ogni sala lavora un gruppo di educatrici di riferimento che si prende cura dei bambini e delle famiglie di quel gruppo. Il numero degli educatori è programmato in turni secondo precisi rapporti (1:5 nei piccoli, 1:6/7 nei medi, 1:8 nei grandi); più in generale viene garantito il rapporto 1:7 per almeno 7 ore continuative nell'arco della giornata in tutte le strutture gestite.

Spazi e materiali

L'ambiente, che il nido offre all'esperienza dei bambini, è costituito da spazi pensati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo.

La predisposizione degli spazi e la scelta dei materiali richiede all'equipe educativa un costante lavoro di regia e osservazione per garantire ai bambini un ambiente sufficientemente ricco di possibilità.

Lo spazio e i materiali durante l'anno vengono rivisti in base alle necessità che il singolo e il gruppo esprimono.

I nidi sono circondati da un ampio giardino che offrono ai bambini e alle bambine la possibilità di poter giocare a contatto con la natura.

Organizzazione della giornata

La giornata al nido è scandita da routine: accoglienza, attività, pranzo, cambio, sonno, uscita. I ritmi della giornata consentono al bambino di memorizzare, riconoscere, prevedere e anticipare sequenze, esercitando le sue competenze e permettendogli di stabilire relazioni significative con educatrici e coetanei. Tutti i momenti della giornata hanno pari dignità nel progetto educativo e sono pensati perché al centro ci siano sempre i bisogni dei bambini.

La rappresentazione grafica (figura 5.5.2) mostra la storia dell'evoluzione della collaborazione tra enti locali e azienda nella gestione dei nidi comunali. Il ruolo di Sercop è infatti differenziato a seconda delle scelte di ciascun comune che connotano il carattere di ciascun processo di delega messo in atto dalla singola amministrazione comunale.

Figura 5.5.2 La collaborazione tra comuni e Sercop per la gestione dei nidi



COORDINAMENTO DI SERCOP

I Servizi prima infanzia distinguono le attività di coordinamento pedagogico da quelle di coordinamento organizzativo.

Le due attività sono tra loro compenetrate e imprescindibili in quanto è necessario che chi ricopre tali ruoli deve implicitamente supportare le attività dell'altra funzione per la buona riuscita del servizio e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il coordinatore pedagogico rappresenta la garanzia di un percorso di qualità, pedagogicamente orientato e di supporto alle famiglie iscritte al servizio, oltre che la costruzione di una strategia pedagogica connessa ad un percorso di crescita e cura dei bambini. Oltre ad una funzione esterna alle famiglie il coordinamento pedagogico è il luogo di regia dell'equipe educativa che attraverso momenti di confronto definisce un progetto educativo da seguire nel corso dell'anno che viene elaborato secondo le caratteristiche dei bambini presenti e diviene il luogo del confronto tra gli operatori per approcciare o sottoporre un'attività. Questo momento è molto importante in quanto, grazie alle osservazioni svolte dalle educatrici e al contatto quotidiano, è possibile mettere in luce situazioni di disagio sociale o di comportamenti anomali dei bambini che richiedano una qualche integrazione con i servizi del territorio, per successivi approfondimenti o coinvolgimenti di reti di supporto che possano in qualche modo decodificare meglio il bisogno e dare una risposta se necessario.

La figura del **coordinatore organizzativo** è da sempre presente in tutte le strutture e la gestione Sercop ha introdotto, laddove non vi fosse, anche la figura del coordinatore pedagogico.

Il coordinamento organizzativo, è più collegato ad una gestione quotidiana di operatori e utenti per la buona riuscita del servizio. Tuttavia è molto importante perché se ben gestita permette di programmare:

- gli approvvigionamenti delle scorte del materiale igienico sanitario o di cancelleria/gioco per le attività da proporre ai bambini;
- i turni di lavoro e gestione dell'assenza del personale affinchè durante il servizio siano rispettati i rapporti educatore-bambino e la presenza degli educatori di riferimento dei gruppi per una maggiore circolarità delle informazioni tra il servizio e le famiglie;
- le feste ed i momenti di confronto con le famiglie.

Attualmente l'organizzazione degli asili nido gestiti da Sercop prevede una gestione del coordinamento pedagogico e dell'integrazione con la funzione di coordinamento organizzativo differenziate sulle unità di offerta di Arese e Lainate, così come diverso è l'impatto del coordinamento del personale dipendente e quello integrativo attraverso un rapporto di fornitura con cooperative del terzo settore.

Figura 5.5.3. L'articolazione organizzativa del nido Piccolo Principe di Lainate

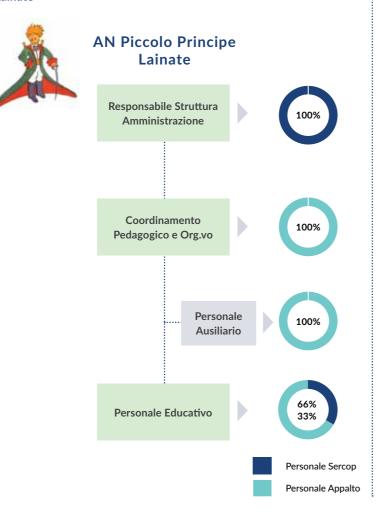


Figura 5.5.4. L'articolazione organizzativa del nido Il Girotondo di Arese

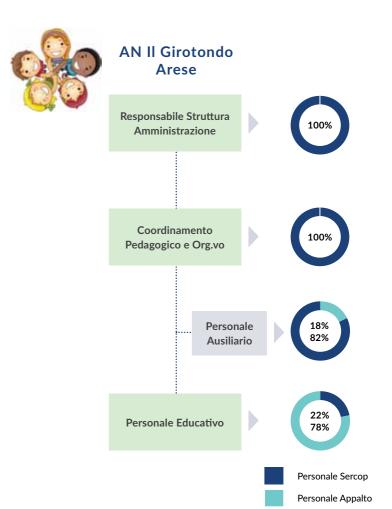
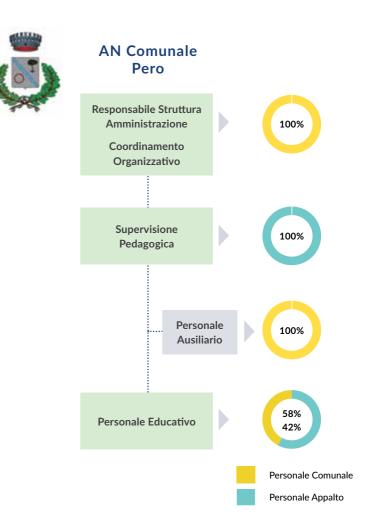


Figura 5.5.5. L'articolazione organizzativa del nido L'Aquilone di Arese AN L'Aquilone Arese Responsabile Struttura Amministrazione Coordinamento Pedagogico e Org.vo Personale 100% Ausiliario 100% Personale Educativo Personale Sercop

Personale Appalto

Figura 5.5.6. L'articolazione organizzativa del nido comunale di Pero



FASI DI INTERVENTO

I Servizi prima infanzia articolano il loro intervento nelle seguenti fasi:

- apertura iscrizioni e raccolta delle domande da parte delle famiglie a cura degli sportelli nido dei comuni;
- ogni primavera le amministrazioni comunali di riferimento della struttura aprono le iscrizioni ai bambini nella fascia 0-3 anni; ogni avviso è condizionato dal numero dei posti a disposizione per la riapertura a Settembre del servizio per età del bambino;
- formulazione delle graduatoria e individuazione dei nuovi iscritti per l'anno educativo;
- organizzazione piano degli ambientamenti;
- programmazione progetto educativo e realizzazione in corso d'anno delle attività previste dal medesimo;
- osservazioni del bambino a cura della coordinatrice di riferimento in raccordo con la coordinatrice pedagogica;
- incontri e colloqui, anche in forma individuale, con le famiglie;
- soddisfazione dell'utenza indagine di customer satisfaction;
- feste e momenti di condivisione con le famiglie.

CAPACITÀ RICETTIVA DEI NIDI

La tabella 5.5.1 riassume la capacità ricettiva dei nidi misurata attraverso quattro indicatori: capienza strutturale, capienza gestionale, settimane di apertura, ore e mesi di apertura.

Tabella 5.5.1 La ricettività dei nidi gestiti da Sercop

Anno Educativo	ducativo Asilo Nido di Lainate "Il Piccolo Principe"		Asilo Nido di Lainate "Il Girotondo"	Asilo Nido comunale di Pero
Capienza strutturale	60	60	60	60
Capienza gestionale	63	63	63	63
Settimane di apertura	47	48	48	47
Ore di apertura	10,5	10,5	10,5	10,5
Mesi di apertura	11	11	11	11

UTENTI IN CARICO

La tabella 5.5.2 sintetizza i bambini iscritti ai quattro nidi nel 2015-2016.

Tabella 5.5.2 I bambini iscritti ai nidi gestiti da Sercop (2015-2016)

ISCRITTI	2015	2016
Asilo Nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	102	88
Asilo Nido di Arese "L'Aquilone"		44
Asilo Nido di Lainate "Il Girotondo"		62
Asilo Nido comunale di Pero		100

La tabella 5.5.3 illustra la modalità di fruizione dei nidi per tempo di fruizione e residenza.

Tabella 5.5.3 Modalità di fruizione dei nidi gestiti da Sercop (2015-2016)

		20	15		2016			
ISCRITTI	Tempo pieno	Part-time	Residenti	Non residenti	Tempo pieno	Part-time	Residenti	Non residenti
Asilo Nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	65	37	101	1	66	22	87	1
Asilo Nido di Arese "L'Aquilone"					25	19	44	0
Asilo Nido di Lainate "Il Girotondo"					23	39	62	0
Asilo Nido comunale di Pero	78	22	99	1	61	38	99	0

La tabella 5.5.4 presenta le caratteristiche dei bambini che frequentano i Nidi gestiti da Sercop.

Tabella 5.5.4. Dati sui bambini iscritti ai nidi gestiti da Sercop (2015-2016)

2015						2016				
ISCRITTI	Maschi	Femmine	Numero bambini con disabilità	Numero bambini stranieri	Numero bambini segnalati dai servizi sociali	Maschi	Femmine	Numero bambini con disabilità	Numero bambini stranieri	Numero bambini segnalati dai servizi sociali
Asilo Nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	59	43	2	8	0	45	43	2	6	0
Asilo Nido di Arese "L'Aquilone"						20	24	0	0	1
Asilo Nido di Lainate "Il Girotondo"						29	33	0	0	3
Asilo Nido comunale di Pero	52	48	1	29	0	55	44	0	31	1

La tabella 5.5.5 restituisce le principali caratteristiche dei genitori dei bambini iscritti ai nidi.

Tabella 5.5.5. I genitori dei bambini iscritti ai Nidi (2015-2016)

		20	15		2016			
ISCRITTI	Bambini con entrambi i genitori occupati	Bambini con un solo genitore occupato	Bambini con entrambi i genitori non occupati	Bambini conviventi con un solo genitore	Bambini con entrambi i genitori occupati	Bambini con un solo genitore occupato	Bambini con entrambi i genitori non occupati	Bambini conviventi con un solo genitore
Asilo Nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	77	16	2	7	65	15	0	8
Asilo Nido di Arese "L'Aquilone"					37	6	0	1
Asilo Nido di Lainate "Il Girotondo"					46	15	1	4
Asilo Nido comunale di Pero	51	20	4	24	73	18	0	8

La tabella 5.5.6. sintetizza le quattro tipologie di attività dei nidi gestiti da Sercop: gli open day, gli eventi aperti alle famiglie, le serate tematiche, le uscite sul territorio.

Tabella 5.5.6. Le attività complementari dei nidi gestiti da Sercop (2015-2016)

		20	15		2016				
ATTIVITÀ COMPLEMENTARI	Open day	Eventi aperti alle famiglie	Serate a tematiche	Uscite sul territorio	Open day	Eventi aperti alle famiglie	Serate a tematiche	Uscite sul territorio	
Asilo Nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	1	4	2	8	1	4	2	9	
Asilo Nido di Arese "L'Aquilone"					0	2	1	0	
Asilo Nido di Lainate "Il Girotondo"					0	2	1	0	
Asilo Nido comunale di Pero									

La tabella 5.5.7 mostra la presenza delle figure educative nei nidi attraverso il monte-ore.

Tabella 5.5.7. Monte-ore figure educative nei nidi gestiti da Sercop (2015-2016)

		20)15		2016			
PRESENZA		Di cui dedicati Servizi ausil				Educatori		
FIGURE EDUCATIVE	Coordinatore pedagogico			Servizi ausiliari	Coordinatore pedagogico		Di cui dedicati ai bambini con disabilità	Servizi ausiliari
Asilo Nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	943,5	15270	1350	4596	1366	16050	2233,5	4459
Asilo Nido di Arese "L'Aquilone"					110	3568,55	0	814
Asilo Nido di Lainate "Il Girotondo"					110	3741,5	0	1273,5

DATI ECONOMICI

La tabella 5.5.8. illustra la ripartizione delle ore fra le attività di coordinamento (organizzativo e pedagogico), le attività educative, le attività ausiliarie e le attività amministrative. I dati vengono presentati nella loro evoluzione triennale a partire dal 2014.

La delega completa del nido di Lainate nel 2015 e quella dei nidi di Arese dal settembre 2016 spiegano gli incrementi di tutte le attività connesse ai nidi. Il dato di sintesi mostra come i Servizi alla prima infanzia gestiti da Sercop siano raddoppiati nell'arco del triennio 2014-2016, le ore complessive infatti passano da quasi 20.000 a 43.000.

Tabella 5.5.8. Ripartizione ore nei nidi gestiti da Sercop (2015-2016)

Monte ore del Servizio affidi	2014	2015	2016
Ore di coordinamento	1.084	983	1.759
Incremento percentuale	100,0%	90,7%	162,3%
Incidenza sul totale delle ore	5,5%	3,2%	4,1%
Ore attività educative	13.895	24.900	33.829
Incremento percentuale	100,0%	179,2%	243,5%
Incidenza sul totale delle ore	70,7%	80,7%	78,7%
Ore attività ausiliarie	4.502	4.595	6.766
Incremento percentuale	100,0%	102,1%	150,3%
Incidenza sul totale delle ore	22,9%	14,9%	15,7%
Ore attività amministrativa	166	388	656
Incremento percentuale	100,0%	233,7%	395,2%
Incidenza sul totale delle ore	0,8%	1,3%	1,5%
TOTALE	19.647	30.866	43.010
Incremento percentuale	100,0%	157,1%	218,9%

La tabella 5.5.9. presenta il quadro comparato dei budget dei Servizi alla prima infanzia gestiti da Sercop nel triennio 2014-2015. Prima ancora del dato di incremento (fatto 100 il 2014 si arriva ad un budget pari al 230% nel 2016) si nota il crescere della complessità gestionale data dall'aumento delle voci relative alle fonti di risorse e - ancora di più - relative alle voci che compongono gli impieghi. La comparazione fra i budget annuali mostra come la gestione affidata a Sercop raccordi un'ampia varietà di forme operative nei diversi nidi.

Tabella 5.5.9. Comparazione budget dei Servizi alla prima infanzia gestiti da Sercop (2014-2016)

Fonti	2014	2015	2016
Comune di Lainate - Fondo sociale regionale		€ 25.576	€ 28.865
Comune di Arese - Fondo sociale regionale			€ 16.979
Utenti del nido di Arese			€ 139.584
Comune di Arese			77,10%
Comune di Lainate	€ 289.414	€ 428.106	€ 707.157
Comune di Pero	€ 98.655	€ 171.047	€ /0/.15/
TOTALE FONTI	€ 388.069	€ 624.729	€ 892.585
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	100%	161%	230%

Impieghi	2014	2015	2016
Coordinamento pedagogico	€ 3.484	€ 915	€ 3.072
Educatori dipendenti Lainate	€ 186.659	€ 122.602	€ 128.903
Educatori appalto Lainate		€ 207.243	€ 222.932
Ausiliari appalto Lainate	€ 74.214	€ 76.004	€ 74.414
Coordinatore Lainate	€ 22.450	€ 19.625	€ 28.686
Spese varie (sicurezza, assicurazioni, altro)		€ 9.308	€ 6.119
Attrezzature e piccoli arredi		€ 1.171	€ 6.381
Beni di consumo funzionamento		€ 10.548	€ 8.488
Personale amministrativo Arese			€ 5.785
Educatori dipendenti Arese			€ 29.706
Educatori appalto Arese			€ 128.960
Ausiliari dipendenti Arese			€ 26.630
Ausiliari appalto Arese			€ 10.611
Coordinatore Arese			€ 5.116
Spese Arese (sicurezza, assicurazioni, altro)			€ 2.222
Attrezzature e piccoli arredi			€ 4.151
Beni di consumo funzionamento			€ 1.256
Pasti			€ 8.893
Educatori Pero	€ 96.579	€ 168.339	€ 178.345
Costi di amministrazione	€ 3.833	€ 8.974	€ 11.915
Costi di esercizio	€ 850	€0	€0
TOTALE IMPIEGHI	€ 388.069	€ 624.729	€ 892.585
Incremento percentuale	100%	161%	230%

ELEMENTI DI VALORE

Il processo di conferimento di un asilo nido

Nel momento in cui un comune matura la scelta di conferimento di un asilo nido si avvia un processo di lavoro che dura mediamente dodici mesi e che prevede un coinvolgimento di tempo e scambio di informazioni reciproche tra l'amministrazione comunale e Sercop.

Conferire il nido comunale è espressione di fiducia nello stile di conduzione gestionale e organizzativo del comune nei confronti di Sercop: per questo il momento di passaggio necessita delle cure e dell'accompagnamento da parte di entrambe le parti per la buona riuscita della futura gestione. D'altronde, è fuori dubbio che nel processo di conferimento la delega del nido si configura come un "ultimo stadio" dei servizi delegabili perché considerato un "servizio di punta", attenzionato non solo dagli attori politici ma da tutta la comunità locale.

Sercop approccia il tema della delega attraverso lo studio e la programmazione di un piano, scandito in fasi di lavoro al fine di rendere fluido l'avvio della gestione aziendale dal momento di estensione del contrattto di servizio in vigore tra le parti.

L'avvio dell'attività si configura in questo percorso come un punto di arrivo relativamente al processo di delega per l'amministrazione comunale ma un punto di partenza per Sercop che dal momento della presentazione della comunicazione preventiva di esercizio formalizza il proprio ruolo di ente gestore. L'avvio dell'attività è fortemente condizionata dai passaggi fatti con l'amministrazione comunale in fase di studio e dalla condivisione delle informazioni sulla struttura. In ogni caso per un allineamento con tutte le altre strutture nido attualmente gestite e la definizione degli standard omogenei attualmente in essere variano dai dodici ai ventiquattro mesi, in rapporto alle modalità di lavoro da avviare e quanta cultura per l'infanzia è presente a livello di equipe.

Tabella 5.5.10. Le fasi del processo di conferimento di un asilo nido a Sercop

Fasi	Descrizione	Tempi
Studio di fattibilità	Sercop costruisce e supporta l'amministrazione comunale nella compilazione di una scheda di rilevazione volta ad indagare: rilevazione dei costi per la gestione e la struttura modalità di gestione del nido: diretta o se supportata ad appalti integrati di servizi educativi ed ausiliari per lo svolgimento dell'attività educativa resenza o meno di personale dipendente, caratteristiche ed eventuali strategie di mobilità comunali interne dello stesso verso altri servizi comunali risorse economiche a copertura delle spese modalità di approvvigionamento dei materiali: sia quello igienico-sanitario sia quello di attività educativa servizio refezione: caratteristiche e modalità condizioni della struttura rette e costruzione della graduatoria	Dai 4 ai 6 mesi
Presentazione dello studio all'ente committente	Utilizzando le informazioni raccolte nella fase di rilevazione, si presenta al comune: dettaglio economico sul modello di prospetto budget di Sercop per la verifica del futuro centro di costo bozza del documento "appendice di contratto di servizio" nella quale sono definiti	Da 1 a 4 incontri

Fasi	Descrizione	Tempi
Incontri con gli stakeholder di riferimento	Al fine di meglio condividere le scelte, di norma Sercop viene invitata ai seguenti tavoli di confronto per supportare la giunta comunale nel comunicare l'intenzione di delegare il nido e avere il giusto supporto tecnico nell'esternare le motivazioni alla base della scelta. In particolare: incontro con il consiglio comunale incontro con le commissioni welfare comunali - se presenti incontri con il sindacato dei lavoratori - nel caso vi sia la possibilità di conferimento del personale comunale all'azienda	Da 1 a 4 incontri
Formalizzazione del conferimento della struttura ed estensione del contratto di servizio	Attraverso una delibera dell'assemblea di Sercop si approva il conferimento della struttura e l'estensione del contratto di servizio	Da 1 a 4 incontri
Presa d'atto del conferimento della struttura e passaggio del personale	Attraverso una delibera del consiglio di amministrazione di Sercop si prende 'atto del conferimento della struttura e si approva il passaggio del personale	Un incontro
Presentazione della Comunicazione Preventiva di Esercizio	Raccolta dati e documentazione necessaria per la presentazione della comunicazione preventiva d'esercizio e voltura dell'ente gestore della struttura nido comunale	2 mesi
Avvio dell'attività	Per l'amministrazione comunale è il punto di arrivo relativamente del processo di delega. Per Sercop è punto di partenza per una gestione condivisa con l'amministrazione comunale	

L'équipe è il cuore dell'attività programmatoria e organizzativa pertanto è importante sin da subito, con il coordinatore pedagogico, costruire alleanze e strategie affinché possa esservi un ingaggio sugli obiettivi promossi dal servizio.

Il coordinamento pedagogico come garanzia del nido come luogo di cultura dell'infanzia

La scelta di Sercop di sostenere e potenziare i ruoli e le funzioni del coordinamento si fonda sul riconoscimento del nido come luogo e tempo fondamentale nel percorso evolutivo dei bambini.

Sostenere famiglie, operatori e bambini nei primi tre anni di vita è un valore non solo per i singoli ma per l'intera comunità.

Il nido si pone come un osservatorio privilegiato per lo sviluppo delle potenzialità dei bambini e svolge un'efficace azione di integrazione, prevenzione e promozione di una cultura dell'infanzia.

Tali azioni sono messe in campo grazie ad una progettazione curata del tempo che i bambini trascorrono al nido e attraverso un sistema di relazioni e partecipazione delle famiglie che rende ogni famiglia protagonista del percorso.

Il coordinamento pedagogico promosso da Sercop non cura solo la progettazione interna al nido ma sostiene il servizio affinché possa gettare ponti sul territorio e collocarsi come sul luogo intorno al quale possano gravitano una serie di servizi e di occasioni che promuovano cultura dell'infanzia.

6. DISABILITÀ

6. Servizi per persone con disabilità

UN	IITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO (UMA)	164
	Mission	165
	Obiettivi	165
	Attività	165
	Fasi di intervento	166
	Struttura organizzativa	166
	Analisi dati utenza	168
	Progetto Uma in collaborazione con Asst	171
	Dati economici	173
	Elementi di valore	174
TR	ASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO PERSONE CON DISABILITÀ	175
	Mission	175
	Obiettivi	175
	Attività	175
	Fasi di intervento	176
	Modalità di gestione	176
	Utenti e destinazioni	178

	Dati economici	181
	Elementi di valore	182
El	RSONE CON DISABILITÀ: STRUTTURE RESIDENZIALI E DIURNE	
0	CIO ASSISTENZIALI E SOCIO-SANITARIE	185
	Obiettivi	185
	Gestione amministrativa: strutture e utenti	185
	Centri diurni	186
	Unità di offerta residenziali	186
	Composizione anagrafica utenti	189
	Frequenza part time e full time	190
	Attività amministrativa	191
	Staff che cura l'attività amministrativa	191
	Compartecipazione della spesa nei centri diurni	191
	Compartecipazione della spesa nelle strutture residenziali	192
	Elementi di valore	194
	Comunità socio-sanitaria "La Cometa" di Arese	195

UNITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO (UMA)

MISSION

Mission dell'Unità multidimensionale d'ambito (Uma) è orientare e accompagnare la famiglia della persona con disabilità, 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.

OBIETTIVI

Il servizio - operativo da ottobre 2011 - è a regime in tutti i comuni dell'ambito e da gennaio 2015 anche nel comune di Nerviano. Sono obiettivi di Uma:

- il sostegno delle famiglie e gli utenti con disabilità, garantendo supporto e monitoraggio nel progetto di vita e fornendo informazioni di consulenza e orientamento previa valutazione del singolo caso;
- l'incremento del lavoro di rete per aumentare la collaborazione tra gli attori coinvolti nel progetto di vita;
- la mappatura del territorio per conoscere tutti i servizi e gli attori che si occupano di disabilità presenti sul territorio;
- la formazione continua degli operatori per la crescita del loro bagaglio culturale.

ATTIVITÀ

Le attività di Uma si possono così sintetizzare:

- 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.

L'Unità multidimensionale d'ambito è rivolta ai cittadini residenti nei dieci comuni (rhodense e Nerviano), di età inferiore ai 65 anni e con una disabilità psichica e/o fisica accertata.

FASI DI INTERVENTO

Segnalazione e valutazione idoneità

Il servizio sociale comunale provvede all'invio dei casi all'Unità multidimensionale d'ambito.

Colloquio per raccolta della domanda

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

Raccolta dei dati anagrafici e analisi della domanda

Tramite la compilazione di una "cartella utente", si raccolgono i dati ambientali, anagrafici, economici, sociali, psicologici, sanitari.

Tali dati, congiuntamente alla domanda raccolta, concorrono alla valutazione del caso da parte dell'équipe.

Valutazione caso

Vengono raccolti e prodotti ulteriori documenti specialistici tramite incontri di rete, colloqui, visite domiciliari, test, relazioni psico-sociali.

Ipotesi progettuali

Il materiale raccolto/prodotto viene condiviso e si procede all'analisi delle risorse disponibili, alla definizione di ipotesi di lavoro che costituiscono il cuore del progetto di vita e all'individuazione delle modalità di proposta alla famiglia.

Definizione del progetto di vita e avvio del progetto

Contrattazione, stesura e condivisione del progetto con la famiglia, attivazione rete formale/ informale, orientamento e accompagnamento.

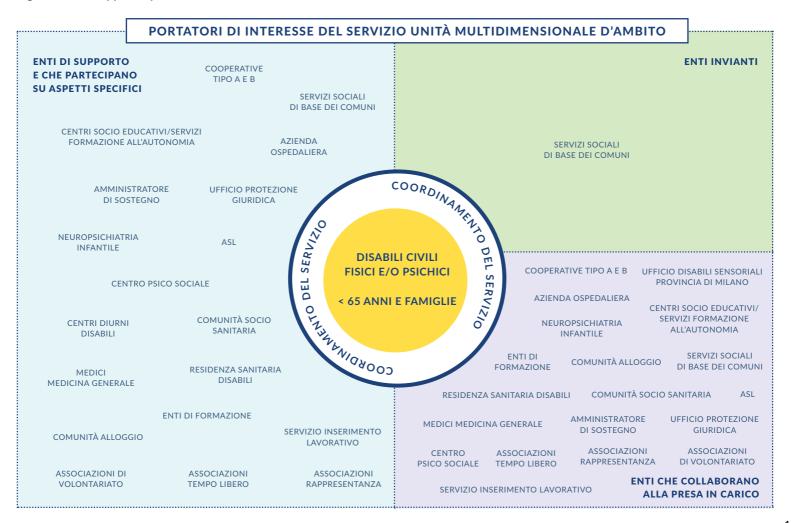
Monitoraggio del progetto

Verifica, controllo e monitoraggio periodici del progetto tramite riunioni, visite, colloqui..; eventuale ridefinizione del progetto.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il servizio è gestito direttamente da Sercop. Vi lavorano un coordinatore, 2 assistenti sociali, uno psicologo incaricato e un educatore professionale. L'equipe coinvolge gli assistenti sociali dei diversi comuni di riferimento e, in relazione alle specifiche situazioni, altre figure professionali.

Figura 6.1.1. Mappa dei portatori di interesse



ANALISI DATI UTENZA

La tabella 6.1.1. fornisce il quadro dei maschi e delle femmine seguiti da Uma.

Tabella 6.1.1. Uma: maschi e femmine seguiti (2015-2016)

Utenti seguiti		2015		2016			
da Uma	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI	
TOTALE	78	54	132	98	64	162	
Di cui nuove attivazioni	-	-	-	20	10	30	

La tabella 6.1.2. mostra le condizioni di disabilità identificate nella fase di accesso all'Unità multidimensionale d'ambito. A partire dalle condizioni di disabilità personale viene avviata l'attività di valutazione. Il dato delle valutazioni supera il numero di utenti in quanto per ciascun utente seguito vi possono essere più valutazioni di disabilità a delineare la condizione personale al momento dell'avvio dell'intervento di Uma.

Tabella 6.1.2. Uma: valutazione delle condizioni di disabilità in avvio (2015-2016)

		2015		2016			
Condizioni di disabilità	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva	
TOTALE	32	4	124	45	5	149	

La tabella 6.1.3. mostra le fasce di età in cui si collocano i fruitori del servizio Uma. Si tratta nella maggioranza pressoché assoluta di persone adulte. Il numero maggiore si colloca tra i 26 e 45 anni (65 persone nel 2015 e 79 nel 2016), seguite dalla fascia tra i 46 e i 64 anni (34 persone nel 2015 e 43 nel 2016), mentre nella fascia 19-25 anni vi sono 32 persone nel 2015 e 39 persone nel 2016.

Tabella 6.1.3. Fasce di età degli utenti seguiti da Uma (2015-2016)

		2015							2016									
Fascia di età	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI
TOTALE	0	0	0	0	1	32	65	34	132	0	0	0	0	1	39	79	43	162
Di cui nuove attivazioni															7	14	9	30

La tabella 6.1.4. presenta il quadro degli interventi valutativi messi in campo da Uma. Il numero (162 nel 2015 e 221 nel 2016) supera il numero degli utenti seguiti, infatti per ciascun utente vengono progettati e attivati diversi interventi specifici.

Tabella 6.1.4. Interventi valutativi attivati da Uma (2015-2016)

Interventi valutativi Uma		20	15		2016				
	Orientamento	Consulenza / informazione	Accompagna- mento (monitoraggio)	Altro (progettazione creativa,)	Orientamento	Consulenza / informazione	Accompagna- mento (monitoraggio)	Altro (progettazione creativa,)	
Totale interventi valutativi	36	69	51	6	53	93	63	12	

La tabella 6.1.5. mostra il numero di utenti e la varietà di progetti elaborati. I progetti superano il numero di utenti e testimoniano l'importanza dell'intervento di supporto nella costruzione di progetti personali.

Tabella 6.1.5. Progetti elaborati da Uma (2015-2016)

		2015								2016				
Tipologia Progetti	Cse/ sfa	Cdd	Strutture residenziali	Progetti individua- lizzati	Progetti lavoro	Tempo libero	Altro	Cse/ sfa	Cdd	Strutture residenziali	Progetti individua- lizzati	Progetti lavoro	Tempo libero	Altro
TOTALE	38	19	25	22	28	16	31	44	25	28	30	37	16	47
di cui nuove attivazioni								6	6	3	8	9	0	16

PROGETTO UMA IN COLLABORAZIONE CON ASST

Dal 2013 è stato attivato un servizio di sostegno alle famiglie e agli utenti con disabilità in collaborazione con Asst (Azienda servizi socio sanitari territoriali). Di seguito i dati.

La tabella 6.1.6. fornisce il quadro degli uomini e delle donne seguiti da Uma in collaborazione con Asst e si riferisce a 8 comuni su dieci che costituiscono Sercop. Le nuove attivazioni seguite congiuntamente nel 2016 sono state 18 (12 uomini e 6 donne).

Tabella 6.1.6. Utenti seguiti da Uma in collaborazione con Asst (2015-2016)

Utenti seguiti da Uma in collaborazione con Asst		2015		2016				
	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI		
TOTALE	23	16	39	35	22	57		
Di cui nuove attivazioni	-	-	-	12	6	18		

La tabella 6.1.7 dà conto delle condizioni di disabilità degli utenti (rilevate all'avvio della presa in carico) seguiti congiuntamente da Uma e da Asst. Si tratta di 39 persone nel 2015 e di 57 persone nel 2016. Le condizioni personali indicate superano il numero degli utenti in quanto alcune persone si trovano in condizioni personali riferite a più categorie.

Tabella 6.1.7. Uma e Asst: valutazione delle condizioni di disabilità in avvio (2015-2016)

Condizioni di disabilità utenti seguiti da Uma e Asst		2015		2016				
	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva		
TOTALE	10	2	39	12	2	57		

La tabella 6.1.8. presenta le fasce di età delle persone seguite da Uma e da Asst in collaborazione. Come si vede si tratta di adolescenti e giovani con un'età compresa fra i 14 e i 25 anni.

Tabella 6.1.8. Fascia di età degli utenti seguiti da Uma in collaborazione con Asst (2015-2016)

	2015							2016										
Fascia di età	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI
TOTALE	0	0	0	0	14	25	0	0	39	0	0	0	0	29	28	0	0	57
Di cui nuove attivazioni															15	3		18

La tabella 6.1.9. dà evidenza degli interventi valutativi svolti in collaborazione da Uma e Asst. I progetti valutativi relativi all'orientamento, alla consulenza, all'accompagnamento e al monitoraggio sono stati 68 nel 2015 (per 39 utenti) e 106 nel 2016 a fronte di 57 utenti.

Tabella 6.1.9. Interventi valutativi attivati da Uma in collaborazione con Asst (2015-2016)

		20	15		2016					
Interventi valutativi Uma	Orientamento	Consulenza / informazione	Accompagna- mento (monitoraggio)	Altro (progettazione creativa,)	Orientamento	Consulenza / informazione	Accompagna- mento (monitoraggio)	Altro (progettazione creativa,)		
Totale interventi valutativi	27	12	29	0	38	24	40	4		

I progetti che vengono definiti con gli utenti (tabella 6.1.10.) sono stati 49 nel 2015 e 74 (di 25 riferiti alle nuove attivazioni) nel 2016.

Tabella 6.1.10. Progetti elaborati di Uma in collaborazione con Asst (2015-2016)

	2015							2016						
Tipologia Progetti	Cse/ sfa	Cdd	Strutture residenziali	Progetti individua- lizzati	Progetti lavoro	Tempo libero	Altro	Cse/ sfa	Cdd	Strutture residenziali	Progetti individua- lizzati	Progetti lavoro	Tempo libero	Altro
TOTALE	21	3	0	7	13	0	5	27	7	0	11	19	0	10
di cui nuove attivazioni								6	4	0	4	6	0	5

DATI ECONOMICI

L'Unità multidimensionale d'ambito ha visto l'incremento delle risorse economiche dal 2014 al 2016, passando da 40.000 a 100.000 euro, anche grazie ai contributi aggiuntivi legati al progetto Vita Indipendente (tabella 6.1.11.). Le risorse hanno visto un incremento importante nel corso degli anni: del 50% nel 2015 rispetto al 2014 e del 150% nel 2016 sempre rispetto al 2014.

Tabella 6.1.11. Unità multidimensionale d'ambito (Uma): risorse economiche (2014-2016)

FONTI	2014	2015	2016
Contributo comuni Sercop	€ 40.105	€ 50.559	€ 53.527
Contributo Progetto Vita indipendente	€0	€ 9.458	€ 46.394
TOTALE FONTI	€ 40.105	€ 60.017	€ 99.921
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	100%	150%	249%

IMPIEGHI	2014	2015	2016
Attività assistenti sociali Uma	€ 22.797	€ 36.140	€ 36.323
Attività psicologo Uma	€ 12.917	€ 12.393	€ 16.550
Attività progetto Vita indipendente		€ 9.458	€ 46.394
Costi di esercizio	€ 4.391	€ 2.026	€ 654
TOTALE IMPIEGHI	€ 40.105	€ 60.017	€ 99.921
Incremento percentuale	100%	150%	249%

La tabella 6.1.12. presenta i dati relativi all'impiego delle ore a disposizione dell'Unità multidimensionale d'ambito. In particolare l'attività svolta dagli assistenti sociali, comprensiva dell'attività di coordinamento, passa da 840 ore nel 2014 a 1.680 per gli anni 2015 e 2016. Mentre le attività dello psicologo a supporto delle valutazioni di equipe passano da 517 a 662 ore nel triennio.

Tabella 6.1.12. Unità multidimensionale d'ambito (Uma): ripartizione monte-ore (2014-2016)

	2014	2015	2016
Attività di coordinamento	840	840	840
incremento percentuale	100%	100,0%	100,0%
incidenza sul totale ore nell'anno	61,9%	38,6%	35,9%
Attività assistenti sociali Uma	0	840	840
incremento percentuale	0,0%	100,0%	100,0%
incidenza sul totale ore nell'anno	0,0%	38,6%	35,9%
Attività psicologo Uma	517	496	662
incremento percentuale	100%	95,9%	128,0%
incidenza sul totale ore nell'anno	38,1%	22,8%	28,3%
TOTALE IMPIEGHI	1.357	2.176	2.342
Incremento percentuale	100%	160,4%	172,6%

ELEMENTI DI VALORE

Dalla fine del 2014 e per tutto il 2015, l'equipe dell'Uma, in stretta collaborazione con gli altri servizi che si occupano di disabilità nel territorio (Party Senza Barriere, NIL, Housing Sociale) è inserita nel percorso del progetto di Vita Indipendente con i fondi messi a disposizione dalla Regione. Questo percorso ha permesso di costituire un'equipe di lavoro che vede la partecipazione dei soggetti presenti nei servizi per un accompagnamento delle tre azioni previste dal progetto (voucher assistente familiare, voucher palestra-lavoro e voucher housing-sociale). Tale progetto è stato riproposto anche per il 2016 e il 2017.

È in continua alimentazione l'archivio, su supporto cartaceo e informatico, di cartelle sociali dei singoli utenti segnalati al servizio: l'archivio consente una razionale gestione degli utenti, in raccordo con le attività dei comuni.

Nel 2015 è stato attivato un supporto psicologico alla disabilità intellettiva a livello borderline (o di grado lieve), con l'obiettivo di potenziare le competenze personali, la capacità cognitive, di adattamento, e relazionali. Nel 2015 il servizio ha seguito una persona, nel 2016 ha seguito 5 persone.

TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO DI PERSONE CON DISABILITÀ

MISSION

Il Trasporto e accompagnamento delle persone con disabilità fa parte della rete degli interventi in campo sociale finalizzati a permettere alle persone con bisogni speciali, che non risultino in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici, di raggiungere la massima autonomia possibile e partecipare alla vita della collettività. La finalità principale del servizio è quella di consentire a tutti di raggiungere le strutture a carattere assistenziale, educativo, formativo, socio-sanitario e sanitario, nonché i luoghi di lavoro e associazioni per il tempo libero pomeridiano, superando le barriere di movimento e di accesso e valorizzando il trasporto come momento relazionale ed educativo.

OBIETTIVI

In particolare, il servizio si propone di:

- trasportare e accompagnare gli utenti, inviati dai servizi sociali del comune di residenza, dal domicilio alla struttura di destinazione;
- garantire il benessere dell'utente durante il servizio attraverso la cura della socializzazione la miglior composizione possibile dei gruppi viaggianti, anche attraverso abbinamenti delle squadre del personale;
- contenere i tempi di permanenza;
- utilizzo mezzi per il trasporto opportunamente attrezzati;
- ricercare, con i comuni invianti e le società erogatrici, maggiore efficienza del servizio, anche attraverso la condivisione delle

- informazioni disponibili, senza diminuire l'efficacia e la qualità dell'intervento:
- qualificare il momento del trasporto della persona con disabilità, connettendolo con il suo progetto di cura e assistenza;
- accogliere e rispondere alle esigenze particolari degli utenti, coniugando risposte ai bisogni con vincoli organizzativi.

ATTIVITÀ

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio di Sercop svolge le seguenti attività:

- raccoglie dai comuni le richieste di attivazione degli interventi:
- gestisce insieme alle società erogatrici dei trasporti le richieste pervenute e attiva il servizio;
- concorda con le famiglie, con i comuni e con i centri di destinazione modifiche del servizio, ove necessario;
- supporta le famiglie degli utenti, fornendo informazioni sul servizio e offrendo flessibilità di erogazione:
- garantisce e vigila sulla qualità del servizio offerto;
- si avvale di società erogatrici dei trasporti che utilizzino unicamente mezzi attrezzati, autisti e accompagnatori formati.

FASI DI INTERVENTO

Segnalazione del bisogno

Il cittadino (o suo delegato) si rivolge ai servizi sociali del proprio comune di residenza segnalando di non essere in grado di raggiungere in autonomia una determinata destinazione.

Valutazione del possesso dei requisiti di accesso al servizio

A seguito della segnalazione, i servizi sociali di base valutano il possesso dei requisiti di accesso del servizio secondo quanto disposto dal Regolamento d'Ambito.

Invio richiesta di attivazione del servizio

I servizi sociali di base, valutata l'idoneità della richiesta, procede ad inviare a Sercop la domanda di attivazione del servizio.

Valutazione della richiesta di attivazione del servizio

Sercop, insieme alla società erogatrice del servizio trasporto, verifica la fattibilità organizzativa del viaggio e la compatibilità economica con le risorse a disposizione.

- fattibilità organizzativa del viaggio: prevede di effettuare un'analisi
 della nuova tratta da percorrere, della disponibilità dei posti sui
 mezzi di trasporto, della tipologia di utenza da trasportare e della
 disponibilità immediata o a breve termine di attivazione del servizio;
- compatibilità economica: prevede la verifica dei costi di attivazione del servizio; se il trasporto da attivare richiede una spesa fuori budget, questa dovrà essere autorizzata dall'amministrazione comunale prima di procedere all'erogazione del servizio

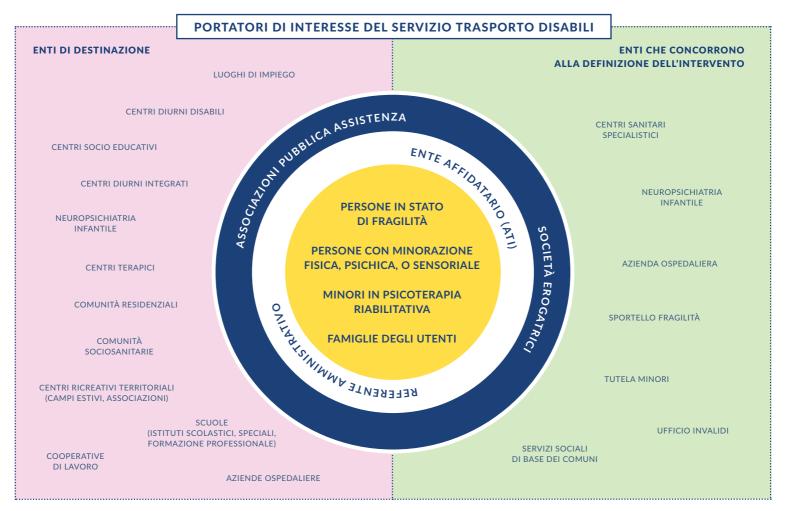
Attivazione del servizio

Se la valutazione da parte del comune e di Sercop è positiva si procede ad attivare il servizio di trasporto a favore del richiedente.

MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio di trasporto disabili è gestito tramite affidamento esterno (gara europea) ad una ATI costituita tra le cooperative Il Grappolo (capofila) e Serena, entrambe di Lainate, Solidarietà e Servizi di Busto Arsizio e Servizi Associati di Spinea (VE). Internamente a Sercop vi è una figura amministrativa che svolge funzioni di coordinamento fra i comuni, i centri di destinazione e le società affidatarie e vigila sugli standard di qualità, sotto la supervisione della direzione dell'azienda speciale.

Figura 6.2.1. Mappa dei portatori di interesse



UTENTI E DESTINAZIONI

Dopo il triennio 2008-2010, in cui gli utenti del servizio hanno continuato costantemente a crescere, si è registrata una flessione nel 2011-2012, per poi attestarsi attorno ai 320 utenti circa in carico a fine 2014, ma con un incremento del numero delle diverse destinazioni servite. Nel biennio 2015-2016, come mostra la tabella 6.2.1., il numero di fruitori per i diversi comuni che aderiscono al Servizio di trasporto e accompagnamento organizzato e coordinato da Sercop è tornato a crescere e si attesta a poco meno di 400 persone, rimanendo stabile nei due anni considerati. Il dato relativo alle presenze sulle diverse tratte indica da un lato la complessità di organizzazione del servizio e dall'altro lo sforzo di ottimizzazione così da offrire un servizio di trasporto rispondente alle esigenze dei fruitori utilizzando al meglio le risorse messe a disposizione dai comuni.

Tabella 6.2.1. Fruitori del servizio trasporti (2015-2016)

COMUNI		2015		2016
COMUNI	Utenti	Presenze sulle tratte	Utenti	Presenze sulle tratte
Arese	21	4.439	21	4.485
Cornaredo	46	3.491	46	3.542
Lainate	72	10.721	71	10.789
Pero	27	3.637	26	3.527
Pogliano M.se	21	4.103	25	4.029
Pregnana M.se	1	151	1	125
Rho	153	15.730	157	16.987
Settimo M.se	52	5.201	51	5.449
TOTALE	393	47.473	398	48.933

La tabella 6.2.2. mostra il numero di destinazioni raggiunte nell'ambito e fuori ambito. Destinazioni che variano di anno in anno, in ragione delle esigenze e dei progetti personali dei fruitori del servizio di trasporto e accompagnamento. I dati sono utili a sottolineare la dimensione di accompagnamento: si tratta infatti di trasformare il trasporto in un momento significativo e personalizzato nella giornata delle persone che fruiscono del servizio.

Tabella 6.2.2. Destinazioni nell'ambito e fuori ambito (2015-2016)

	20	15	20	16	
COMUNI	Destinazioni diverse	Destinazioni fuori ambito	Destinazioni diverse	Destinazioni fuori ambito	
Arese	7	1	7	1	
Cornaredo	16	5	14	3	
Lainate	23	7	25	6	
Pero	10	3	11	5	
Pogliano M.se	10	1	10	1	
Pregnana M.se	1	1	1	1	
Rho	32	9	30	9	
Settimo M.se	23	10	24	10	
TOTALE	122	37	122	36	

La Tabella 6.2.3. dà conto dei mezzi di trasporto attrezzati impiegati e delle persone in sedia a rotelle accompagnate; il dato viene presentato per comune. Complessivamente la flotta è composta di 28 mezzi attrezzati. Il servizio - svolto operativamente mediante appalto - ha visto un incremento dei mezzi impiegati per comune, mentre il numero delle persone in sedia a rotelle è stabile.

Tabella 6.2.3. Mezzi impiegati per il servizio trasporto e accompagnamento (2015-2016)

	2	2015	2	2016
COMUNI	Mezzi impiegati	Fruitori in sedia a rotelle	Mezzi impiegati	Fruitori in sedia a rotelle
Arese	9	0	8	0
Cornaredo	14	1	15	1
Lainate	20	9	20	10
Pero	10	3	12	3
Pogliano M.se	9	3	12	3
Pregnana M.se	2	0	2	0
Rho	21	14	24	14
Settimo M.se	15	5	17	5

La tabella 6.2.4. offre il quadro delle destinazioni che vengono raggiunte dai fruitori del servizio di trasporto e accompagnamento. Appare evidente la varietà di attività rese accessibili dal servizio. La comparazione fra i due anni indica una sostanziale continuità del servizio, le variazioni - pure presenti - sono riconducibili al normale variare dei progetti e delle esigenze personali.

Tabella 6.2.4. Destinazioni raggiunte con il servizio trasporto e accompagnamento (2015-2016)

				2015				2016								
COMUNI	Centro Diurno	Terapie	Scuole, formazione	Lavoro o inserimento lavorativo	Residenza temporanea	Altro	TOTALE utenti per comuni	Centro Diurno	Terapie	Scuole, formazione	Lavoro o inserimento lavorativo	Residenza temporanea	Altro	TOTALE utenti per comuni		
Arese	17	0	0	1	0	11	29	17	0	0	1	0	12	30		
Cornaredo	19	29	2	0	0	0	50	20	28	0	0	0	1	49		
Lainate	40	20	5	12	6	2	85	41	16	6	12	6	2	83		
Pero	16	9	1	1	0	0	27	18	8	0	1	0	0	27		
Pogliano M.se	14	0	0	9	0	0	23	15	0	0	10	0	0	25		
Pregnana M.se	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1		
Rho	72	79	2	5	2	23	183	74	82	2	3	2	25	188		
Settimo M.se	28	23	8	1	0	0	60	30	21	6	0	0	2	59		
TOTALE utenti per destinazioni	207	160	18	29	8	36	458	216	155	14	27	8	42	462		

DATI ECONOMICI

La tabella 6.2.5. segnala un contenimento della spesa a carico dei comuni e un incremento dei finanziamenti complementari. Il dato - se collegato con la continuità del servizio - consente di leggere lo sforzo di ottimizzazione delle risorse volto ad assicurare la qualità del servizio e il contenimento dei costi. Una ulteriore considerazione è relativa agli sviluppi che il servizio di trasporto e accompagnamento ha determinato e promosso: il progetto Party senza barriere e i progetto Palestra del lavoro, connessi al tema del tempo libero e del lavoro quali condizioni essenziali per la qualità della vita delle persone e trattati nel capitolo 4 "Progetti innovativi".

Tabella 6.2.5. Fonti e impieghi del Trasporto e accompagnamento di persone con disabilità

Fonti	2014	2015	2016
Contributo comuni associati	€ 1.744.961	€ 1.684.817	€ 1.632.060
Contributo Asst per Party senza barriere	€ 31.648	€0	€0
Fondo nazionale politiche sociali per Party senza barriere	€ 13.169	€ 59.629	€ 36.418,40
Contributo Città metropolitana di Milano	€0	€0	€ 33.459
Donazioni e ricavi Party senza barriere	€0	€0	€ 2.752
Fondazione Banca del Monte di Lombardia per Palestra del lavoro	€0	€ 27.007	€ 13.929
TOTALE FONTI	€ 1.789.778	€ 1.771.453	€ 1.718.618
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	100%	99%	96%

Impieghi	2014	2015	2016
Coordinamento	€ 25.300	€ 32.932	€ 30.581
Appalto trasporti	€ 1.717.559	€ 1.649.596	€ 1.635.190
Progetto Party senza barriere	€ 44.817	€ 56.607	€ 9.961
Party senza barriere (personale)	€0	€0	€ 26.457
Party senza barriere (altre attività)	€0	€0	€ 1.750
Progetto Palestra del lavoro (personale)	€0	€ 30.029	€ 13.929
Costi di esercizio	€ 2.102	€ 2.289	€ 749
TOTALE IMPIEGHI	€ 1.789.778	€ 1.771.453	€ 1.718.618
Incremento percentuale	100%	99%	96%

ELEMENTI DI VALORE

Di seguito, per i due anni oggetto di analisi si riportano alcuni elementi di valore che delineano la complessità del servizio e si esemplificano alcune soluzioni adottate per renderlo efficiente.

Riconsiderando il 2015

Totale chilometri percorsi nel corso dell'anno: 709.172 km Totale tratte effettuate: 47.473

L'apertura di un Centro socio educativo per minori a Rho crea l'esigenza di organizzare il trasporto per sei bambini residenti a Rho e per tre residenti a Lainate: la vicinanza del Centro alla sede di Uonpia (Unità operativa neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza) crea le condizioni per ottimizzare i trasporti, integrando le esigenze dei passeggeri diretti alle due strutture e concordando eventuali spostamenti degli orari delle terapie.

La cooperativa Cura e Riabilitazione, che gestisce un Centro socio educativo a Vanzago, raddoppia la sede aprendone un'altra a Rho: il servizio di Trasporto e accompagnamento fa fronte alla situazione studiando percorsi utili per raggiungere entrambe le sedi.

Riconsiderando il 2016

Totale chilometri percorsi nel corso dell'anno: 691.920 km Totale tratte effettuate: 48.933

Nei mesi primaverili, nelle fasce centrali del mattino, sono stati attivati alcuni servizi extra di trasporto per gli utenti del Cdd Asl di Rho, per attività di teatro, ippoterapia e onoterapia.

Da settembre sono state autorizzate nuove tratte a favore di nuovi utenti per accompagnamenti agli istituti superiori e presso centri/destinazioni mai serviti prima. Si tratta di trasporti in favore di utenti singoli - Liceo scientifico Marie Curie a Tradate (un utente), Istituto Villaggio Amico a Gerenzano (un utente), Istituto salesiano di Arese (un utente), Fondazione Piatti di Milano (un utente) - che percorrono tratte piuttosto lunghe: non semplici da gestire ma molto utili per le persone che ne fruiscono.

A partire dai mesi autunnali il Comune di Pogliano Milanese ha attivato il servizio di trasporto per quattro nuovi utenti, due verso i centri di Cura e Riabilitazione (a Vanzago e Rho), uno verso la cooperativa 3S e uno verso la cooperativa CSLS (Lainate). L'inserimento è avvenuto su tratte già esistenti, andando a riempire alcuni posti vuoti rimasti sui pulmini.

Diversi progetti di autonomia in alcuni Sfa e Cse sono andati a buon fine e, dopo un cammino di formazione, hanno permesso agli utenti di diventare autonomi negli spostamenti usufruendo dei mezzi pubblici – in particolare è avvenuto per lo Sfa della cooperativa Serena di Lainate.

Sempre molto richiesto è il servizio di trasporto destinazione Uonpia (Unità operativa neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza), con diverse tratte individuali anche nelle fasce centrali della giornata lavorativa: come negli anni precedenti il servizio è stato organizzato in modo da massimizzare il numero di minori trasportati e minimizzare i costi per i Comuni, favorendo - ove possibile e attraverso un lavoro che chiama in causa la modifica degli orari di visita da parte dei terapisti di Uonpia - la condivisione delle tratte da parte di più persone.

Nel 2016 è stato somministrato, in forma anonima, agli utenti del servizio un questionario di gradimento. Il questionario ha indagato la soddisfazione dell'utente relativamente all'erogazione del servizio. Sono stati somministrati 186 questionari e, di questi, 104 sono stati restituiti compilati (tasso di partecipazione del 56%).

Il servizio è stato valutato "ottimo" dal 35 per cento degli utenti, "buono" dal 64 per cento e "scarso" dall'1 per cento. Gli operatori sono stati giudicati "molto" professionali e affidabili dal 78 per cento degli utenti e "abbastanza" professionali e affidabili dal 21 per cento; l'1 per cento non si è espresso.

Grafico 6.2.1. Valutazione complessiva del servizio di trasporto da parte degli utenti (2016)

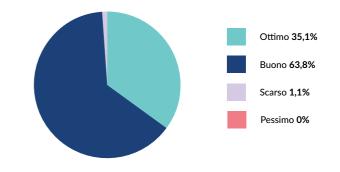


Grafico 6.2.2. Evoluzione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti (2016)

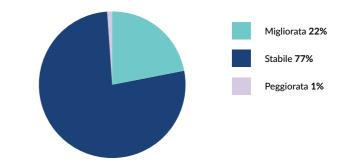


Grafico 6.2.3. Affidabilità degli accompagnatori sui mezzi di trasporto secondo gli utenti (2016)

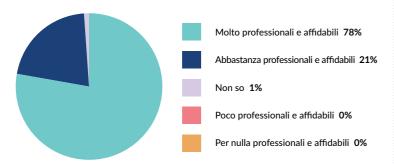


Grafico 6.2.4. Gentilezza degli accompagnatori sui mezzi di trasporto secondo gli utenti (2016)

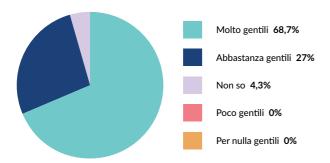
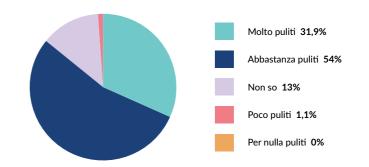


Grafico 6.2.5. Pulizia dei mezzi di trasporto secondo gli utenti (2016)



PERSONE CON DISABILITÀ: STRUTTURE RESIDENZIALI E DIURNE SOCIO ASSISTENZIALI E SOCIO-SANITARIE

OBIETTIVI DELLA GESTIONE AMMINISTRATIVA DI SERCOP

L'obiettivo strategico di questa attività amministrativa consiste nel garantire il sistema di controllo di gestione, implementato a partire dal 2014, per la puntuale rilevazione dei volumi (numero e tipologia utenza in carico, giornate di frequenza registrate) e il monitoraggio in tempo reale della spesa, finalizzato nel medio lungo periodo alla sua progressiva razionalizzazione. Attraverso questa attività si è progressivamente costruito un impianto univoco di rapporti con i gestori delle strutture, che di riflesso produce positive ricadute sull'utenza, oltre che il vantaggio derivante da un coordinamento centralizzato per tutti i comuni. Questi ultimi conservano la titolarità dell'accesso dell'utente, riservandosi dunque la responsabilità in merito ai volumi di utenza e ai relativi oneri, secondo le disposizioni del contratto di servizio con Sercop. Per questa tipologia di strutture, infatti, le quote di compartecipazione a carico degli utenti, definite dai singoli comuni secondo le proprie modalità regolamentari, vengono fatturate direttamente ai medesimi da parte dei gestori delle strutture ospitanti, che provvedono anche alla riscossione.

Sercop pertanto amministra esclusivamente le quote di pertinenza pubblica trasferite in gestione all'azienda, che rappresentano i contributi di funzionamento comunali per i servizi in oggetto.

GESTIONE AMMINISTRATIVA: STRUTTURE E UTENTI

La gestione amministrativa svolta da Sercop riguarda il controllo della frequenza degli utenti che, al momento dell'inserimento, a seguito della valutazione sociale, sono stati indirizzati presso una struttura (unità di offerta) di carattere residenziale e/o diurno. Tutte le strutture riconosciute in qualità di unità di offerta della rete regionale (si veda sotto la figura 6.3.1.) sono sottoposte al permanere di specifici requisiti organizzativi e gestionali indispensabili per il mantenimento della struttura e che sono considerati standard minimi di qualità a garanzia di tutte le persone frequentanti sul territorio regionale. La scelta della tipologia di struttura nella quale inserire l'utente viene effettuata dal comune, di concerto con l'Unità multidimensionale d'ambito di Sercop (Uma), secondo le caratteristiche della persona con disabilità (es. situazione sanitaria, sociale, età anagrafica, etc.).

Figura 6.3.1. Tipologie di centri e di unità di offerta per persone con disabilità

Tipologia Centri	Centri socio-sanitari	Centri socio-assistenziali
Centri diurni	Centro diurno per persone disabili (Cdd)	Servizio formazione autonomia (Sfa) Centro socio educativo (Cse)
Unità di offerta residenziali	Residenza sanitaria per disabili (Rsd)	Comunità alloggio socio-assistenziale (Css)

CENTRI DIURNI

I centri diurni per persone con disabilità, riconosciuti dalla rete delle unità di offerta di Regione Lombardia, sono distinti in centri sociosanitari e in centri socio-assistenziali.

I centri socio-sanitari sono i Centri diurni per persone disabili (Cdd), servizi orientati a raccogliere persone con un elevato grado di disabilità, di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Oltre alle attività educative, vengono garantite agli ospiti attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione, attività riabilitative e socio-riabilitative.

I centri socio-assistenziali sono il servizio formazione autonomia (Sfa) e Centro socio educativo (Cse), 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 (Pei) per ogni ospite disabile. Gli interventi socio educativi o socio animativi, a seconda del grado di autonomia dell'utente, sono finalizzati all'autonomia personale, socializzazione e mantenimento del livello

culturale, propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.

La discriminante in merito alla scelta di uno piuttosto che l'altro centro, è l'età della persona disabile. Lo Sfa accoglie utenti compresi nella fascia di età 18-35 anni, mentre il **Cse** dai 35 anni in su.

UNITÀ DI OFFERTA RESIDENZIALI

Le unità di offerta residenziali per persone con disabilità forniscono prestazioni di tipo sanitario a persone che presentano bisogni di natura sociale, unendo quindi interventi professionali sanitari a un supporto di tipo sociale; Regione Lombardia le distingue in Residenza sanitaria per disabili (Rsd) e in Comunità Socio Sanitaria (Css).

La Residenza sanitaria per disabili (Rsd) è una struttura residenziale destinata a disabili con età inferiore ai 65 anni, non assistibili a domicilio. In essa vengono garantite agli ospiti prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria sulla base di programmi individualizzati che vedono il coinvolgimento delle famiglie.

La Comunità alloggio socio-assistenziale (Css) è una comunità che accoglie persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare, scelta dall'utente come sua dimora abituale.

Tabella 6.3.1. Utenti che frequentano centri diurni (2015-2016)

COMUNE	TOTALE 2015	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE 2016
CDD	99	3	4	27	-	10	7	1	28	10	7	97
CSE	115	15	10	19	-	12	6	5	32	14	6	119
SFA	22	3	2	3	-	2	2	1	6	0	1	20
Altre strutture diurne (non accreditate)	49	-	2	7	21	2	-	1	18	3	-	54
UTENTI TOTALI	285	21	18	56	21	26	15	8	84	27	14	290

Tabella 6.3.2. Ospiti di strutture residenziali (2015-2016)

COMUNE	TOTALE 2015	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE 2016
CSS	39	6	1	8	-	3	1	0	23	4	0	46
RSD	48	5	4	3	-	4	3	0	24	5	1	49
Altre strutture residenziali	25	0	0	12	-	4	2	0	14	2	1	35
UTENTI TOTALI	112	11	5	23	-	11	6	0	61	11	2	130

La tabella 6.3.3. rappresenta la condizione di convivenza delle persone disabili che frequentano centro diurni. La maggior parte degli utenti continua a vivere in un contesto familiare e si avvale della struttura come appoggio durante la giornata, facendo rientro presso la propria abitazione nella fascia serale e notturna. La permanenza presso le strutture ha una durata più o meno lunga (full time o part time, come analizzato nella tabella 6.3.5) in rapporto, oltre che alle caratteristiche di ciascun utente, anche allo svolgimento di altre eventuali attività diurne previste nel progetto individualizzato.

Tabella 6.3.3. Dove vivono gli utenti dei servizi diurni e residenziali (2015-2016)

				20	15							20	16			
COMUNI	Utenti	Utenti in CSE Utenti in SFA		Utenti	Utenti in CDD Utenti in Centri d			Utenti in CSE		Utenti	in SFA	Utenti	in CDD	Utenti in altri Centri diurni		
	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità
Arese	0	0	5	16	5	16	13	41	0	0	5	20	5	16	16	53
Cornaredo	31	160	16	52	16	52	14	45,5	38	200	20	65	16	52	16	51,0
Lainate	70	346	21	75	21	75	9	26	69	338	21	58	21	75	12	34
Nerviano	46	238	11	30	11	30	16	24	56	301	9	26	11	30	18	41
Pero	15	73	6	26	6	26	6	18	20	92	4	14	6	26	8	24
Pogliano M.se	15	64	4	15	4	15	2	7	16	65	4	15	4	15	3	6,5
Pregnana M.se	0	0	0	0	0	0	3	7	0	0	0	0	0	0	2	4
Rho	106	555	30	104	30	104	29	65,5	124	638	36	104	30	104	33	74,5
Settimo M.se	22	95	9	32	9	32	9	22	24	96	12	37	9	32	12	26
Vanzago	15	79	9	36	9	36	3	8	14	79	9	31	9	36	1	4
TOTALE	320	1610	111	386	111	386	490	264	361	1809	120	370	111	386	121	318
%	87%	13%	95%	5%	81%	19%	100%	-	87%	13%	95%	5%	81%	19%	100%	-

COMPOSIZIONE ANAGRAFICA UTENTI

La tabella 6.3.4. ricostruisce la composizione anagrafica degli utenti delle unità residenziali e dei centri diurni.

Tabella 6.3.4. Le fasce d'età delle persone con disabilità inserite in strutture residenziali e diurne (2015-2016)

COMUNI	TOTAL	E 2015	14-18 anni		19-25	19-25 anni		anni	maggiori d	li 35 anni	TOTALI	E 2016
COMUNI	Residenziali	Diurni	Residenziali	Diurni	Residenziali	Diurni	Residenziali	Diurni	Residenziali	Diurni	Residenziali	Diurni
Arese	6	22	0	1	0	4	0	4	11	12	11	21
Cornaredo	4	17	0	3	1	4	0	5	4	6	5	18
Lainate	14	52	0	6	2	9	4	14	17	27	23	56
Nerviano	0	23		6		5		1		9		21
Pero	8	22	0	0	2	2	2	9	7	15	11	26
Pogliano M.se	4	19	0	0	1	5	0	5	5	5	6	15
Pregnana M.se	0	7	0	1	0	2	0	2	0	3	0	8
Rho	63	84	3	14	3	12	11	21	44	37	61	84
Settimo M.se	12	24	1	4	1	8	4	8	5	7	11	27
Vanzago	1	15	0	0	1	5	0	1	1	8	2	14
TOTALE	112	285	4	35	11	56	21	70	94	129	130	290
%	28%	72%	3%	12%	8%	19%	16%	24%	72%	45%	31%	69%

FREQUENZA PART TIME E FULL TIME

La tabella 6.3.5. sintetizza, comune per comune, il numero degli utenti che hanno frequentato le diverse strutture part time o full time nel 2016. La frequenza part time è stata pari al 15%, mentre la frequenza full time è stata pari al 85%.

Tabella 6.3.5. Frequenza part time o full time dei centri diurni socio assistenziali e socio-sanitarie (2016)

COMUNI	Frequenza	Utenti Cdd (solo full time)	Utenti Cse	Utenti Sfa	Utenti altre strutture diurne	TOTALE
Arese	Part time		1	2	0	3
Arese	Full time	3	14	1	0	18
C	Part time		1	1	1	3
Cornaredo	Full time	4	9	1	1	15
l -:t-	Part time		4	1	1	6
Lainate	Full time	27	15	2	6	50
NI	Part time		0	0	5	5
Nerviano	Full time	0	0	0	16	16
Pero	Part time		1	1	0	2
Pero	Full time	10	11	1	2	24
Dealiene Mac	Part time		0	2	0	2
Pogliano M.se	Full time	7	6		0	13
Duamana Maa	Part time		4	0	0	4
Pregnana M.se	Full time	1	1	1	1	4
Rho	Part time		4	3	3	10
KIIO	Full time	28	28	3	15	74
Settimo M.se	Part time		7	0	0	7
Settimo M.Se	Full time	10	7	0	3	20
\/o=====	Part time		3	0	0	3
Vanzago	Full time	7	3	1	0	11
TOTALE		97	119	20	54	290

ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA

L'attività svolta da Sercop si articola in:

- raccolta dai comuni invianti delle richieste di inserimento degli utenti presso le strutture residenziali;
- gestione, insieme alle strutture, delle richieste pervenute e attivazione dell'inserimento della persona;
- condivisione con le strutture di eventuali modifiche alle modalità di frequenza;
- supporto alla programmazione dei volumi di utenza e della spesa per conto dei comuni del Rhodense
- analisi dei flussi di domanda e dello stock di offerta in una logica di ottimizzazione strutturale e, a tendere, di appropriatezza degli interventi.

STAFF CHE CURA L'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA

La gestione amministrativa e di controllo viene gestita da una figura amministrativa interna, che garantisce il coordinamento tra i comuni e le strutture, in connessione con i servizi specialistici di Sercop, quali l'unità multidimensionale d'ambito e il servizio trasporto disabili.

COMPARTECIPAZIONE DELLA SPESA NEI CENTRI DIURNI

La tabella 6.3.6. presenta i dati riferiti al 2016 riguardanti la compartecipazione della spesa da parte delle famiglie e da parte dei comuni. Si nota una maggiore incidenza della quota a carico delle famiglie per l'accesso a servizi Cdd fuori ambito. La tabella inoltre dà conto dei costi diretti per i servizi e l'incidenza dei costi amministrativi assicurati da Sercop.

Tabella 6.3.6. Compartecipazione della spesa nei centri diurni (2016)

FONTI	Cdd di a	ambito	Cdd fuori ambito			
Contributi Comuni	€ 908.212	93,03%	€ 60.920	89,61%		
Compartecipazione delle famiglie	€ 68.075	6,97%	€ 7.060	10,39%		
TOTALE	€ 976.287	100,00%	€ 67.994	100,00%		

IMPIEGHI	Cdd di	ambito	Cdd fuori ambito			
Collocamenti in strutture	€ 966.824	99,00%	€ 67.994	100,00%		
Costi amministrativi	€ 9.463	1,00%				
TOTALE	€ 976.28	100,00%	€ 67.994	100,00%		

La tabella 6.3.7 presenta il costo per comune per i centri (anno 2016) dal quale si evincono i costi sostenuti dai diversi comuni per Cdd.

Tabella 6.3.7. Costi per comuni relativi ai servizi Cdd di ambito e fuori ambito (2016)

COMUNI	CDD DI	AMBITO	CDD FUOI	RI AMBITO
Arese	€ 31.294	3,45%		
Cornaredo	€ 31.434	3,46%	€ 2.907	4,77%
Lainate	€ 264.500	29,12%	€ 7.228	11,86%
Nerviano	-	-	-	-
Pero	€ 67.607	7,44%	€ 19.026	31,23%
Pogliano M.se	€ 68.977	7,59%		
Pregnana M.se	€ 10.028	1,10%		
Rho	€ 276.393	30,43%	€ 15.375	25,23%
Settimo M.se	€ 83.194	9,16%	€ 16.393	26,91%
Vanzago	€ 74.787	8,23%		
TOTALE	€ 908.212	100,00%	€ 60.929	100,00%

COMPARTECIPAZIONE DELLA SPESA NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI

Di norma la frequenza nelle strutture residenziali è stabile, salvo i rientri temporanei in famiglia, i ricoveri ospedalieri o di sollievo.

La tabella 6.3.8. offre un quadro comparato sui costi giornalieri di ospitalità in strutture residenziali e la compartecipazione dalla spesa da parte dei comuni (mediamente circa il 70%) e quella a carico degli utenti (mediamente circa il 30%).

Tabella 6.3.8. La compartecipazione della spesa nelle strutture residenziali per persone disabili (2016)

2016	Costo con retta giorn	nedia	giorn	media aliera comuni	Quota media giornaliera a carico utenti		
	Costo	%	Costo	%	Costo	%	
Css	€ 84,74	100%	€ 58,28	68,8%	€ 26,46	31.2%	
Rsd	€ 86,36	100%	€ 59,44	68,8%	€ 26,92	31.2%	
Altri servizi	€ 70,60	100%	€ 40,15	56,9%	€ 30,45	43.1%	

La tabella 6.3.9. dà conto, comune per comune, della compartecipazione della spesa documentando la quota a carico dell'utente e la quota a carico dell'amministrazione comunale. Si evince dal quadro analitico che i comuni applicano compartecipazioni diverse e ciò comporta per la gestione amministrativa di Sercop un'attività puntuale di esposizione dei costi e di rendicontazione in ragione dei diversi regolamenti comunali.

Tabella 6.3.9. La compartecipazione della spesa ripartita per comuni nelle strutture residenziali per persone disabili (2016)

			CSS				ı	RSD			ALTRI (1)				
COMUNI	Complessivo rette 2016	Di cui a carico comune	Di cui a carico dell'utente	% comune	% utente	Ammontare complessivo rette 2016	Di cui a carico comune	Di cui a carico dell'utente	% comune	% utente	Ammontare complessivo rette 2016	Di cui a carico comune	Di cui a carico dell'utente	% comune	% utente
Arese	€174.635	€113.818	€60.817	65%	35%	€ 88.060	€ 44.945	€ 43.115	51%	49%					
Cornaredo	€30.660	€20.856	€9.804	68%	32%	€ 138.003	€ 96.247	€ 41.756	70%	30%					
Lainate	€198.155	€116.260	€81.895	59%	41%	€ 143.559	€ 90.575	€ 52.985	63%	37%	€165.170	€98.944	€66.226	60%	40%
Nerviano															
Pero	€98.915	€58.641	€40.274	59%	41%	€ 121.187	€ 80.023	€ 41.165	66%	34%	€19.206	€11.039	€8.167	57%	43%
Pogliano M.se	€29.200	€7.198	€22.002	25%	75%	€ 74.361	€ 35.744	€ 38.617	48%	52%					
Pregnana M.se															
Rho	€704.512	€513.454	€191.058	73%	27%	€ 746.969	€ 518.858	€ 228.111	69%	31%	€284.109	€161.261	€122.848	57%	43%
Settimo M.se	€124.830	€103.112	€21.718	83%	17%	€ 165.611	€ 135.110	€ 30.501	82%	18%	€21.093	€7.201	€13.892	34%	66%
Vanzago						€ 35.321	€ 29.806	€ 5.515	84%	16%					
TOTALE	€1.360.907	€933.338	€427.569	69%	31%	€1.513.072	€1.031.308	€481.765	68%	32%	€489.578	€278.446	€211.132	57%	43%

ELEMENTI DI VALORE

Il regolamento d'ambito

Il conferimento della programmazione e gestione amministrativa delle unità d'offerta della rete socio sanitaria disabili ha condotto, attraverso la ricognizione e lo studio dell'offerta, alla ricomposizione ad unitarietà della spesa socio-sanitaria in capo ad un singolo soggetto (Sercop), consentendo al territorio di acquisire maggiore rappresentatività nei tavoli con altri interlocutori (fornitori e istituzioni sovra-ordinate).

L'obiettivo di sistema, perseguito con la delega e ribadito nella programmazione zonale 2015-2017, è stato di giungere all'adozione di un regolamento comune che definisse regole di accesso e criteri di compartecipazione dell'utenza al costo dei servizi omogenei per tutto l'ambito, in grado di coniugare al tempo stesso l'esigenza di equità per l'utente e di sostenibilità per le amministrazioni comunali.

Il percorso di armonizzazione, avviato nel corso del 2015, si è concretizzato nei primi passaggi in sede di tavolo tecnico Sercop-comuni per delineare l'impianto complessivo e condividere le finalità perseguite. Le amministrazioni hanno optato per il coinvolgimento nel processo delle principali associazioni di advocacy delle persone disabili del territorio, con lo scopo di esplicitare l'orientamento dell'ambito e analizzare congiuntamente le criticità attuative connesse alla nuova normativa dell'ISEE e agli orientamenti giurisprudenziali in materia, tra loro non coerenti.

Le linee guida che ispirano il lavoro di elaborazione del regolamento sono il riconoscimento:

- del ruolo cruciale della fase di valutazione sociale, affidata all'Unità multidimensionale d'ambito, integrata dall'assistente sociale del comune di residenza del richiedente, quale passaggio finalizzato a determinare in primo luogo l'appropriatezza della richiesta di contributo per ricovero, in relazione all'eventuale inesistenza di alternative valide al ricovero, alla situazione individuale, familiare e di rete prossimale del richiedente, nonchè al suo progetto di vita;
- della titolarità della scelta della struttura in capo alla persona con disabilità e alla sua famiglia, nel rispetto del criterio della libera scelta postulato da Regione Lombardia, che viene accompagnata nella sua individuazione in fase di valutazione dell'appropriatezza del ricovero.

Con la messa a regime del nuovo regolamento, una volta approvato, si intende completare in capo a Sercop la filiera relativa all'inserimento di utenti presso i centri residenziali: centralizzazione del luogo fisico nel quale dovrà essere presentata la domanda, valutazione comune attraverso criteri omogenei e con il supporto di un'unità specialistica d'Ambito, gestione amministrativa del ricovero.

COMUNITÀ SOCIO-SANITARIA "LA COMETA" DI ARESE

Dal 1 gennaio 2016 l'amministrazione comunale di Arese ha conferito a Sercop la comunità socio sanitaria per disabili "La Cometa", nelle more dell'individuazione di un nuovo ente a cui affidarne la gestione.

Nella seconda parte dell'anno viene individuato, mediante gara d'appalto, un soggetto esterno al quale affidare la gestione della Comunità per un triennio.

La comunità può ospitare in modo continuativo 7 utenti in posti accreditati, oltre a disporre di 1 posto letto per ricoveri di sollievo finalizzato a sgravare temporaneamente i caregiver dal carico assistenziale derivante dalla cura del familiare: attualmente vengono ospitati 5 utenti del Comune di Arese e 2 utenti del Comune di Rho.

Il Comune di Arese, con apposito Regolamento, continua a definire in autonomia i criteri di individuazione degli utenti, le modalità di accesso e di gestione della graduatoria e le eventuali quote di integrazione della retta per i propri residenti con oneri comunali.

Sercop, in virtù della titolarità dell'unità d'offerta:

- si interfaccia e cura i rapporti con i competenti uffici ATS Milano Città Metropolitana per la definizione del budget socio sanitario da riconoscere alla struttura e in materia di vigilanza e controllo delle strutture accreditate;
- cura l'attività amministrativa e di controllo di gestione connessa all'inserimento degli utenti in struttura (riscossione delle quote di compartecipazione a carico degli utenti)

7. ANZIANI E ADULTI IN CONDIZIONE DI FRAGILITÀ

7. Servizi per anziani e adulti in condizione di fragilità

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	199	Fasi di intervento	209
Mission	199	Dati economici	214
Obiettivi	199	Elementi di valore	215
Organizzazione del servizio	199	JOB FAMILY, ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE	21
Coordinamento di Sercop	199	Mission	215
Fasi di intervento	200	Obiettivi	215
Attività a domicilio	200	Attività	215
Analisi dati utenza	201	Fasi di intervento	210
Dati economici	204	Famiglie e assistenti familiari	217
Elementi di valore	206	Dati economici	222
UFFICIO DI PROTEZIONE GIURIDICA (UPG)	208	Elementi di valore	223
Mission	208		
Obiettivi	208		
Attività	209		

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

MISSION

Per consentire la permanenza, anche se parzialmente protetta, nel normale ambiente di vita, per prevenire l'isolamento sociale e per ridurre il ricorso a strutture residenziali e/o ospedaliere, il Servizio di assistenza domiciliare (Sad) offre un insieme di prestazioni di natura socio-assistenziale a domicilio rivolte ad anziani, adulti, minori e disabili che si trovino in condizioni di fragilità.

OBIETTIVI

Il Servizio di assistenza domicilare opera al fine di:

- promuovere la qualità di vita delle persone in condizioni di autosufficienza parziale o non autosufficienza;
- monitorare lo stato personale presso il domicilio delle persone per promuovere interventi rispondenti al mutare delle condizioni di vita;
- evitare istituzionalizzazioni e ricoveri ospedalieri non giustificati consentendo alla persona di rimanere nel proprio ambiente di vita;
- coinvolgere attivamente e sostenere le famiglie impegnate nella cura assistenziale;
- favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari e del privato sociale.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di assistenza domiciliare viene attivato dai comuni e coordinato da Sercop.

La gestione del Sad è affidata mediante gara d'appalto al Consorzio PrivatAssistenza di Reggio Emilia e realizzato dalla cooperativa sociale consorziata Ankise. Nell'ambito del coordinamento del Sad, Sercop assicura monitoraggio, verifica e gestione del budget.

COORDINAMENTO DI SERCOP

Sercop assicura il coordinamento generale del Servizio di assistenza domiciliare:

- partecipazione alla definizione delle fasi di intervento del Sad;
- gestione del budget e rendicontazione interna, ai comuni e alla Regione Lombardia;
- collaborazione con l'Ufficio di piano e con i comuni per l'applicazione delle disposizioni regionali (Dgr), che mettono a disposizione risorse e interventi;
- coordinamento del triage (il triage è un sistema di valutazione dei bisogni assistenziali e sanitari di ogni utente, mediante una valutazione congiunta e integrata Sercop, Asst, comuni);
- gestione dello sportello informativo (in collaborazione con Asst) rivolto a persone anziane.

FASI DI INTERVENTO

Raccolta della segnalazione del bisogno

L'utente, la sua famiglia o un referente si rivolgono al servizio sociale del comune di residenza per richiedere assistenza, esponendo le ragioni della richiesta e ricevendo informazioni e orientamenti sulle prestazioni offerte dal Servizio di assistenza domiciliare.

Valutazione del bisogno

In collaborazione con il servizio sociale comunale, attraverso colloqui finalizzati e visite domiciliari, viene valutata la possibilità di attivare il Servizio di assistenza domiciliare, tenendo conto delle informazioni raccolte e della disponibilità di ore per il servizio.

Co-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 a domicilio prevede la scelta del personale e l'integrazione dei soggetti da coinvolgere (famiglia, medici di base, Asst, assistenza domiciliare integrata, volontariato, privato sociale).

Monitoraggio e rivalutazione dell'intervento

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

Soddisfazione dell'utenza

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

ATTIVITÀ A DOMICILIO

Gli interventi a domicilio vengono assicurati dalla cooperativa incaricata e prevedono una pluralità di prestazioni:

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

ANALISI DATI UTENZA

Utenti seguiti per comune

La tabella 7.1.1. presenta il quadro degli utenti che hanno fruito del Servizio di assistenza domiciliare tra il 2014 e il 2016. Il numero degli utenti resta costante sui tre anni. Le persone seguite dal Servizio sono sia anziani sia disabili.

Tabella 7.1.1. Gli utenti del Servizio di assistenza domiciliare (2014-2016)

Servizio assistenza domiciliare	20)14	20)15	20	016
Utenti seguiti per Comune	Persone anziane	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con disabilità
Cornaredo	26	3	22	3	24	3
Lainate	33	14	29	14	26	13
Pero	13	3	13	3	13	2
Rho	70		79		73	0
Settimo M.se	31	9	29	8	27	10
Vanzago	10		16	1	20	
Nerviano			60	19	56	17
Sub-totale	183	29	248	48	239	45
TOTALE complessivo per anno	2	12	2	96	2	84

Tipologie di prestazioni

La tabella 7.1.2. mostra un aumento considerevole delle prestazioni di igiene personale e un corrispondente calo degli interventi di igiene domestica tra il 2015 e il 2016. La variazione è connessa a 2 ordini di fattori: l'ingresso del Comune di Nerviano e una scelta intenzionale, in accordo con gli operatori dei comuni, di riduzione degli interventi di igiene ambientale al fine di concentrare maggiormente le risorse sugli interventi di natura assistenziale, sempre più complessi.

Tabella 7.1.2. Le tipologie di prestazioni del Servizio di assistenza domiciliare (2015-2016)

Servizio assistenza domiciliare			2015					2016		
Tipologie di prestazioni	lgiene personale	lgiene ambientale	Monitoraggio / socializza- zione	Attivtà esterne	Altro	lgiene personale	lgiene ambientale	Monitoraggio / socializza- zione	Attività esterne	Altro
Cornaredo	24					31	1			
Lainate	38	13	7	5	5	92	22	9	11	6
Pero	16	4	1			40	6	3	1	
Rho	71	18		2	6	61	17	1	3	9
Settimo M.se	24	3	6	8	2	37	5	10	8	4
Vanzago	17	1	2	2		42	6	3	2	2
Nerviano	63	112	35	35	0	103	22	15	16	14
TOTALE	253	151	51	52	13	406	79	41	41	35

Intensità di assistenza

La tabella 7.1.3 presenta, suddivisi per comune, il numero degli accessi settimanali al servizio e il numero delle ore settimanali di erogazione. I dati sono ripartiti tra persone anziane e persone con disabilità.

Anche in questo caso, la crescita consistente dell'intensità di assistenza tra il 2015 e il 2016 è solo in parte giustificata dall'ingresso di Nerviano: nella più parte dei comuni aumentano sia gli accessi sia le ore settimanali.

Tabella 7.1.3. Il numero di accessi e le ore settimanali di erogazione del Servizio di assistenza domiciliare (2015-2016)

Servizio assistenza domiciliare		20	15		20	16			
Interests.	Accessi	settimanali	Ore se	ettimanali	Accessi	settimanali	Ore settimanali		
Intensità di assistenza	Persone anziane	Persone con disabilità							
Cornaredo	31	8	31	8	44	8	44	8	
Lainate	73	36	78	52	77	63	80	65	
Pero	19	9	24	9	40	10	40	12	
Rho	125	0	155	0	91	0	149	0	
Settimo M.se	59	13	78,5	21	40	24	45	24	
Vanzago	44	5	54	5	55	0	55	0	
Nerviano	164	54	100	40	110	50	110	60	
SUB-TOTALE	515	125	520	135	457	155	523	169	
TOTALE	(540	(655	(612		692	

Distribuzione pasti

La tabella 7.1.4. presenta il servizio di distribuzione pasti, attivo nei comuni di Cornaredo, Lainate, Settimo Milanese, Vanzago. Il servizio resta costante nel 2015-2016.

Tabella 7.1.4. Distribuzione pasti (2015-2016)

Servizio assistenza domiciliare	20	15	20	16
Pasti consegnati quotidianamente a domicilio	Persone anziane	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con disabilità
Cornaredo	33	2	27	1
Lainate	17	3	16	3
Pero				
Rho				
Settimo M.se	25	5	27	6
Vanzago	11	2	13	0
Nerviano				
TOTALE	86	12	83	10

DATI ECONOMICI

La tabella 7.1.5. presenta l'evoluzione nel triennio 2014-2016 delle risorse a disposizione del servizio di assistenza domiciliare.

Si nota un decremento delle risorse complementari (salvo il Fondo nazionale autosufficienza) a cui fanno fronte i comuni con risorse proprie. Complessivamente le risorse passano da quasi 600 mila euro nel 2014 a 660 mila euro nel 2015 per scendere a 576 mila euro nel 2016 (fatto 100 il dato del 2014 vi è una crescita del 10% nel 2015 e un decremento del 14% nel 2016).

Tabella 7.1.5. Fonti e impieghi delle risorse del servizio di assistenza domiciliare (2014-2016)

Fonti	2014	2015	2016
Contributo Fondo nazionale autosufficienza Sad anziani	€ 53.434	€ 95.269	€ 99.409
Contributi Fondo sociale regionale Sad disabili	€ 22.069	€0	€0
Contributo comune di Nerviano		€ 37.564	€ 33.144
Contributo Fondo nazionale autosufficienza voucher		€ 65.821	€ 5.000
Ricavi gara Sad			€ 3.637
Contributo comuni per voucher	€ 187.715	€0	€0
Comuni associati	€ 335.644	€ 462.040	€ 435.727
TOTALE FONTI	€ 598.862	€ 660.694	€ 576.917
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	100%	110%	96%

Impieghi	2014	2015	2016
Coordinamento	€ 37.122	€ 36.419	€ 32.707
Servizi socioassistenziali (appalto)	€ 331.468	€ 460.961	€ 438.797
Servizi socioassistenziali (dipendenti)	€ 41.954	€ 39.479	€ 40.420
Servizi socioassistenziali (dipendenti Nerviano)		€ 56.828	€ 55.213
Costi di esercizio	€ 603	€ 1.186	€ 4.780
Voucher	€ 187.715	€ 65.821	€ 5.000
TOTALE IMPIEGHI	€ 598.862	€ 660.694	€ 576.917
Incremento percentuale	100%	110%	96%

Il quadro delle risorse economiche restituisce anche la complessità gestionale derivante da fonti che evolvono negli anni e da impieghi che devono tenere conto dell'ingresso nel servizio del comune di Nerviano con proprie specificità gestionali che vanno via via armonizzandosi.

La tabella 7.1.6. offre il quadro delle ore svolte dal servizio.

Le ore di coordinamento decrescono in relazione al monteore complessivo annuale, passando dal 5,29% nel 2014, al 4,17% nel 2015 e assestandosi al 2,99% nel 2016, denotando un incremento dell'efficienza del coordinamento in relazione al servizio.

Nel triennio le ore di servizio crescono nel 2015 e scendono nel 2016 restando in ogni caso in quantità superiore rispetto al 2014.

Tabella 7.1.6. Ripartizione monte-ore del servizio (2014-2016)

	2014	2015	2016
Ore di coordinamento	1680	1470	896
Incremento percentuale	100%	87,50%	53,33%
Incidenza sul totale delle ore	5,29%	4,17%	2,99%
Ore interventi tramite ASA	19.996	30.269	28.806
incremento percentuale	100%	151,38%	144,06%
incidenza sul totale ore nell'anno	62,94%	85,80%	96,11%
Ore interventi tramite voucher	10.092	3.539	269
incremento percentuale	100%	35,07%	2,67%
incidenza sul totale ore nell'anno	31,77%	10,03%	0,90%
TOTALE	31.768	35.278	29.971
Incremento percentuale	100%	111,05%	94,34%

ELEMENTI DI VALORE

Il Servizio di assistenza domiciliare pone particolare attenzione alla relazione con gli utenti: la cura del benessere delle persone passa anche attraverso alla costruzione di una relazione di fiducia particolarmente intensa. In questo senso, è decisivo il lavoro delle Ausiliarie socio assistenziali (Asa), che svolgono un intervento professionale di accudimento che ha una significativa valenza educativa.

Il Servizio, in crescita, è in corso di evoluzione anche con riferimento agli utenti: non si rivolge più solo ad anziani, ma coinvolge sempre più persone con disabilità, anche giovani con patologie specifiche. Crescono inoltre le attivazioni e le disattivazioni temporanee per assicurare interventi aderenti alle condizioni personali, perlopiù di salute, delle persone seguite. Gli stessi strumenti di monitoraggio introdotti delle attività di cura personali (Adl) e delle attività quotidiane strumentali (ladl) segnalano il mutare delle condizioni personali e delle autonomie individuali, influenzate dalle patologie specifiche di ogni singolo utente. In questo senso l'impegno è quello di assicurare interventi capaci di rispondere alle esigenze individuali.

Nel 2016 è stato somministrato in forma anonima ai fruitori del servizio un questionario di soddisfazione. Su 284 questionari somministrati, 198 sono stati restituiti compilati (il tasso di partecipazione alla rilevazione è del 69,7%).

Il Servizio di assistenza domiciliare ha ricevuto valutazioni di soddisfazione molto positive. Più del 75% dei destinatari del questionario ha espresso un giudizio ottimo riguardo a informazioni ricevute (79%), professionalità degli operatori (78%), empatia degli operatori (79%), organizzazione del servizio (76%), tempi di risposta (76%), rispetto della privacy dei fruitori (83%), qualità dei servizi offerti (79%).

Grafico 7.1.1. Soddisfazione dei fruitori per le informazione ricevute dal Sad (2016)

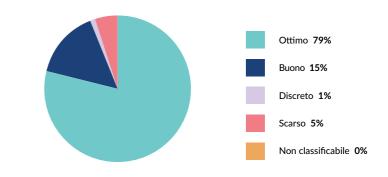


Grafico 7.1.2. Soddisfazione dei fruitori per la professionalità degli operatori del Sad (2016)

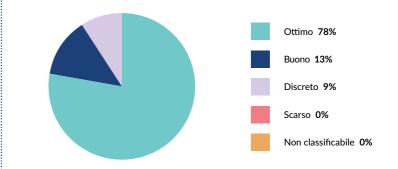


Grafico 7.1.3. Soddisfazione dei fruitori per l'empatia degli operatori del Sad (2016)

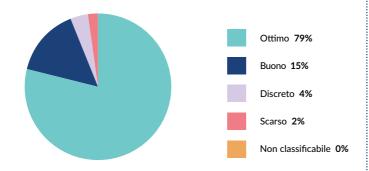


Grafico 7.1.4. Soddisfazione dei fruitori per l'organizzazione del Sad (2016)

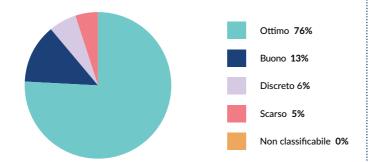


Grafico 7.1.5. Soddisfazione dei fruitori per i tempi di risposta del Sad (2016)

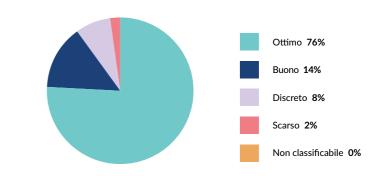


Grafico 7.1.6. Soddisfazione dei fruitori per il rispetto della privacy da parte degli operatori del Sad (2016)

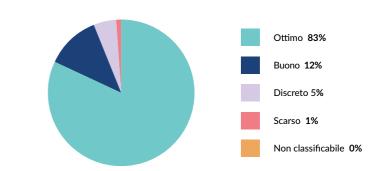
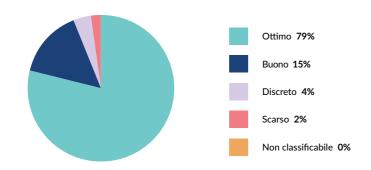


Grafico 7.1.7. Soddisfazione dei fruitori per la qualità dei servizi offerti dal Sad (2016)



UFFICIO DI PROTEZIONE GIURIDICA (UPG)

MISSION

Nel rispetto della legge 6/2004, l'Ufficio di protezione giuridica lavora per garantire la qualità di vita alla persona priva in tutto o in parte di autonomia, compensando alcune funzioni di vita quotidiana attraverso interventi di sostegno temporaneo o permanente.

L'Ufficio affianca e sostiene la persona nelle azioni e nelle attività che le sono impedite dalle condizioni di fragilità definite dal decreto del tribunale, promuovendone e tutelandone i diritti soggettivi, ricercando la minore limitazione possibile della sua capacità di agire, riconoscendo e rispettando le aspirazioni e le esigenze della persona e proteggendola da situazioni di pregiudizio.

OBIETTIVI

Sono obiettivi dell'Ufficio:

- sostenere le persone in condizioni di fragilità, affiancandole o sostituendole, nelle mansioni che sono loro impedite;
- riconoscere e rispettare le aspirazioni e la legittimazione a rappresentare i bisogni degli utenti;
- tutelare e promuovere i diritti soggettivi della persona amministrata, contenendo al minimo gli interventi che limitino la sua capacità di agire in autonomia;
- proteggere gli amministratori da situazioni di pregiudizio.
- Il servizio è gestito direttamente da Sercop con il contributo di un coordinatore part-time e di una figura amministrativa.

ATTIVITÀ

Di seguito le principali attività dell'Ufficio:

- predisposizione del progetto individuale tenendo conto delle risorse disponibili e in affiancamento al referente comunale e/o alle figure volontarie:
- organizzazione e gestione delle incombenze relative all'abitazione del tutelato e dei rapporti con i fornitori dei servizi;
- tenuta dei rapporti con le cancellerie e i giudici tutelari, con il consulente legale, con altri soggetti istituzionali;
- redazione del rendiconto annuale:
- predisposizione delle procedure/modulistica per il raccordo con i Comuni e altri enti, raccordo con ATS, e con altri enti e istituzioni
- raccordo con il Servizio tutele della Asst;
- consulenza ai cittadini del territorio per la stesura del ricorso e per la gestione dell'amministrazione attraverso sostegno e orientamento.

FASI DI INTERVENTO

D'intesa con i servizi sociali comunali l'Ufficio sviluppa le attività di seguito descritte.

Istruttoria: raccolta di informazioni e documenti

L'istruttoria si realizza in stretta collaborazione con i servizi sociali territoriali e socio-sanitari ed è relativa alla raccolta di informazioni e notizie circa le condizioni dell'amministrato, con particolare attenzione ai motivi che giustificano la nomina dell'amministratore di sostegno.

Particolare cura è posta nella stesura di un progetto individualizzato di vita e alla predisposizione del ricorso da presentare al giudice tutelare, che deve essere il più articolato e completo possibile.

Esecuzione del decreto del tribunale

Questa fase si sviluppa attraverso l'esecuzione dei compiti descritti nel decreto di nomina e nell'adempimento di tutti gli aspetti finalizzati a garantire la qualità di vita del beneficiario.

Monitoraggio e verifica

Consiste nel monitoraggio e periodica verifica delle condizioni del beneficiario e della sua qualità di vita. Queste informazioni, unite alla rendicontazione economica, costituiscono la relazione periodica da trasmettere al giudice tutelare per la verifica dell'intervento in atto.

La tabella 7.2.1. restituisce gli utenti dell'Ufficio di protezione giuridica suddivisi per fasce d'età. Gli utenti sono distribuiti su tutte le fasce, con una prevalenza sulle fasce 26-45, 46-64 e 81-90.

Tabella 7.2.1. Utenti dell'Ufficio di protezione giuridica suddivisi per fasce d'età (2015-2016)

					2015									2016				
COMUNI	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	65-70 anni	71-75 anni	76-80 anni	81-90 anni	>90 anni	UTENTI TOTALI	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	65-70 anni	71-75 anni	76-80 anni	81-90 anni	>90 anni	UTENTI TOTALI
Arese		1							1		1							1
Cornaredo	1	1	1		1	1			5	1	1	1	1		2			6
Lainate	0	2	5	1		1	1	4	14		4	4	1		1	1	2	13
Nerviano									0	0	0	2	1	1	0	0	1	5
Pero				1			1		2				1			1		2
Pregnana M.se							1		1							1		1
Rho	1	4	5		1	1	6	1	19	1	5	6	0	1	1	5	1	20
Settimo M.se		1					2		3		1					2		3
TOTALE	2	9	11	2	2	3	11	5	45	2	12	13	4	2	4	10	4	51

La tabella 7.2.2. presenta gli utenti suddivisi per condizione di fragilità, evidenziando che il maggior numero delle persone seguite sono anziani non autosufficienti.

Tabella 7.2.2. Utenti dell'Ufficio di protezione giuridica suddivisi per condizione di fragilità (2015-2016)

			2015					2016		
COMUNI	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone sofferenti psichiche	UTENTI TOTALI	di cui con invalidità	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone sofferenti psichiche	UTENTI TOTALI	di cui con invalidità
Arese			1	1	1			1	1	1
Cornaredo	3	1	1	5	4	2	3	1	6	6
Lainate	3	6	5	14	13	4	4	5	13	12
Nerviano				0		0	3	2	5	5
Pero		2		2	2		2		2	2
Pregnana M.se		1		1	1		1		1	1
Rho	8	9	2	19	18	9	8	3	20	17
Settimo M.se		2	1	3	2		2	1	3	3
TOTALE	14	21	10	45	41	15	23	13	51	47

La tabella 7.2.3. evidenzia, tra gli utenti dell'Ufficio, un equilibrio sostanziale tra maschi e femmine.

Tabella 7.2.3. Utenti dell'Ufficio di protezione giuridica suddivisi per genere (2015-2016)

		2015		2016			
COMUNI	Maschi	Femmine	UTENTI TOTALI	Maschi	Femmine	UTENTI TOTALI	
Arese	1		1	1		1	
Cornaredo	3	2	5	3	3	6	
Lainate	7	7	14	7	6	13	
Nerviano			0	2	3	5	
Pero	1	1	2	1	1	2	
Pregnana M.se		1	1		1	1	
Rho	11	8	19	11	9	20	
Settimo M.se	1	2	3	1	2	3	
TOTALE	24	21	45	26	25	51	

La tabella 7.2.4. presenta la situazione abitativa delle persone seguite dall'Ufficio protezione giuridica nei due anni considerati. La maggior parte di esse abita in strutture: rsa, comunità, mini-alloggi (31 utenti nel 2015 e 32 nel 2016). Vi sono anche persone che abitano da sole, in famiglia, o ricevono il supporto di un assistente familiare. La più parte delle persone seguite dall'Upg è anche in carico a servizi sociali o specialistici.

Tabella 7.2.4. Situazione abitativa degli utenti seguiti dall'Ufficio protezione giuridica (2015-2016)

	2015				2016							
COMUNI	In struttura	Da solo	In famiglia	Con assistente familiare	UTENTI TOTALI	di cui in carico ai servizi	In struttura	Da solo	In famiglia	Con assistente familiare	UTENTI TOTALI	di cui in carico ai servizi
Arese	1				1	1	1				1	1
Cornaredo	1	1	2	1	5	4	2	1	2	1	6	6
Lainate	11	2	1		14	8	9	3	1	0	13	10
Nerviano					0		2	2	0	1	5	5
Pero	1	1			2	1	1	1			2	1
Pregnana M.se	1				1		1				1	
Rho	14	1	3	1	19	19	14	1	5		20	20
Settimo M.se	2	0	1	0	3	3	2		1		3	3
TOTALE	31	5	7	2	45	36	32	8	9	2	51	46

DATI ECONOMICI

La tabella 7.2.5. mostra l'andamento delle risorse nel triennio 2014-2016. Si nota la discontinuità tra il 2014 e il 2015. Con il 2015 le risorse crescono di quasi il 60% e si attestano sui 67.000 euro anche nel 2016. Tra l'altro nel 2015, grazie al Fondo nazionale politiche sociali, viene attivato lo sportello per l'amministrazione di sostegno e vengono incrementate le figure di supporto che assicurano i servizi offerti.

Tabella 7.2.5. Ufficio di protezione giuridica: risorse economiche (2014-2016)

Fonti	2014	2015	2016
Comuni associati	€ 42.841	€ 62.558	€ 63.418
Fondo nazionale politiche sociali	€0	€ 4.875	€ 3.689
TOTALE FONTI	€ 42.841	€ 67.433	€ 67.107
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	100%	157%	157%
Impieghi	2014	2015	2016
Responsabile del servizio	€ 19.916	€ 19.912	€ 20.111
Assistente sociale	€0	€ 16.228	€ 16.212
Supporto amministrativo	€ 16.407	€ 12.869	€ 15.945
Operatori di supporto	€ 5.993	€ 8.460	€ 8.661
Consulenza legale	€0	€ 2.347	€ 330
Sportello Amministratore sostegno	€0	€ 4.875	€ 3.689
Costi di esercizio	€ 525	€ 2.743	€ 2.159
TOTALE IMPIEGHI	€ 42.841	€ 67.433	€ 67.107
Incremento percentuale	100%	157%	157%

Tabella 7.2.6. Ufficio di protezione giuridica: ripartizione monte-ore (2014-2016)

<u> </u>			
	2014	2015	2016
Ore di coordinamento	840	840	840
Incremento percentuale	100,00%	100,00%	100,00%
Incidenza sul totale delle ore	44,03%	30,20%	27,63%
Ore assistente sociali		840	840
Incremento percentuale		100,00%	100,00%
Incidenza sul totale delle ore		30,20%	27,63%
Ore supporto amministrativo	756	460	720
Incremento percentuale	100,00%	60,85%	95,24%
Incidenza sul totale delle ore	39,62%	16,54%	23,68%
Ore sportello amministrazione di sostegno		161	160
Incremento percentuale		100,00%	99,38%
Incidenza sul totale delle ore		5,79%	5,26%
Ore operatori di supporto	312	480	480
Incremento percentuale	100,00%	100,00%	100,00%
Incidenza sul totale delle ore	16,35%	17,26%	15,79%
TOTALE	1.908	2.781	3.040
Incremento percentuale	100,00%	145,75%	159,33%

ELEMENTI DI VALORE

L'attività dell'Ufficio di protezione giuridica è stata affiancata (gennaio 2015) dallo sportello Amministratore di sostegno (Ads), per sostenere la diffusione e il consolidamento dell'istituto dell'amministrazione di sostegno svolgendo un lavoro di consulenza per familiari, volontari ed operatori del territorio. È attivo un pomeriggio alla settimana con la presenza di un operatore sociale esperto.

JOB FAMILY, ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE

MISSION

Job family risponde al bisogno di cura e assistenza di persone anziane che vivono sole o in contesti familiari, per favorire il mantenimento delle relazioni sociali e di vicinato esistenti e non costringerle ad abbandonare l'ambiente di vita. Lo sportello sostiene le famiglie nella scelta di personale di cura e assistenza qualificato, anche aiutandole a regolarizzare la posizione contrattuale dell'operatore ingaggiato.

OBIETTIVI

Sono obiettivi di Job family:

- proporre agli utenti personale di cura e assistenza qualificato;
- favorire la regolarizzazione dei contratti del lavoro di cura;
- costituire un punto di incontro tra la domanda di assistenza e l'offerta di lavoro di cura degli assistenti familiari.

ATTIVITÀ

Job family si articola nelle seguenti attività:

- Raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi. L'attività consente di accompagnare la famiglia nella definizione del proprio bisogno e di orientarla nelle scelta della figura e della modalità di aiuto necessaria.
- Incontro tra domanda di assistenza da parte della famiglie e offerta da parte degli assistenti familiari mediante abbinamento delle rispettive esigenze e bisogni. L'attività permette di 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 traspa-

renza e nel rispetto della legalità; consente inoltre di supportare le famiglie nella corretta lettura del bisogno e nell'individuazione e nella scelta di una persona affidabile e competente che si occupi delle attività di assistenza e cura delle persone e/o della casa

- Ricerca e selezione del personale di assistenza di cura. L'attività
 contribuisce alla qualificazione del lavoro di assistente familiare,
 mediante la selezione e la formazione di operatori adeguati e garantendo alle famiglie un buon livello degli interventi prestati: Job
 family produce un elenco di persone che si candidano a svolgere
 attività di assistenza a cui possono attingere le famiglie che esprimono un bisogno.
- Consulenza sul contratto di lavoro. L'attività promuove opportunità di formazione continua e di lavoro per chi cerca impiego nel settore di assistenza e cura; promuove inoltre 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.
- Raccolta delle domande di buono sociale per la stabilizzazione dei contratti di lavoro delle assistenti familiari.

FASI DI INTERVENTO

- 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.

FAMIGLIE E ASSISTENTI FAMILIARI

La tabella 7.3.1 presenta i contatti unici (singole famiglie che contattano il servizio) del Job family. Si evidenza che essi più che raddoppiano tra il 2015 e il 2016.

Tabella 7.3.1. Contatti unici del Job Family (2015-2016)

			2015					2016		
Contatti unici del Job Family	gen-mar	apr-giu	lug-set	ott-dic	TOTALE	gen-mar	apr-giu	lug-set	ott-dic	TOTALE
Arese	3	2	0	1	6	1	5	6	2	14
Cornaredo	1	1	0	2	4	1	3	5	1	10
Lainate	4	9	4	5	22	10	11	11	9	41
Nerviano	0	1	0	0	1	0	2	0	0	2
Pero	4	2	2	4	12	5	2	3	3	13
Pogliano M.se	0	0	0	1	1	1	1	1	0	3
Pregnana M.se	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Rho	10	8	8	7	33	8	20	17	14	59
Settimo M.se	1	0	0	0	1	0	4	4	3	11
Vanzago	0	0	0	0	0	1	3	4	4	12
TOTALE	23	23	14	20	80	27	51	52	37	167

La tabella 7.3.2 restituisce il complesso delle singole richieste pervenute al servizio e eventualmente soddisfatte. Le richieste pervenute quasi triplicano dal 2015 al 2016, le richieste soddisfatte raddoppiano.

Tabella 7.3.2. Richieste pervenute al Job family ed eventualmente soddisfatte (2015-2016)

						2015						
Richieste pervenute e soddisfatte	gen	-mar	apr	-giu	lug	-set	ott	-dic		TOTALE		
	pervenute	soddisfatte	%									
Assistenti familiari 24 ore "fissa"	8	6	11	6	11	7	11	7	41	26	63,41%	
Assistenti familiari 24 ore "sostituzione"	1	1	3	3	1	0	0	0	5	4	80,00%	
Assistenti familiari a ore "sostituzione"	1	1	1	1	0	0	2	2	4	4	100,00%	
Assistenti familiari a ore "fissa"	9	8	6	4	2	2	0	0	17	14	82,35%	
Assistenti familiari diurna "fissa"	4	3	3	1	1	1	8	5	16	10	62,50%	
Assistenti familiari notturna "fissa"	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0,00%	
TOTALE	23	19	24	15	15	10	23	14	85	58	68,24%	

	2016											
Richieste pervenute e soddisfatte	gen	-mar	apr	-giu	lug	-set	ott	-dic		TOTALE		
	pervenute	soddisfatte	%									
Assistenti familiari 24 ore "fissa"	19	10	21	12	15	4	19	5	74	31	41,89%	
Assistenti familiari 24 ore "sostituzione"	17	10	21	12	14	6	10	7	24	13	54,17%	
Assistenti familiari a ore "sostituzione"	- 5	3	9	6	7	2	1	1	22	12	54,55%	
Assistenti familiari a ore "fissa"	3		,	Ü	,	-	1	_			31,3370	
Assistenti familiari diurna "fissa"	10	5	27	13	25	10	18	14	80	42	52,50%	
Assistenti familiari notturna "fissa"	0	0	4	1	4	1	2	1	10	3	30,00%	
TOTALE	34	18	61	32	65	23	50	28	210	101	48,10%	

La tabella 7.3.3. illustra i titoli di studio degli assistenti familiari che si sono candidate al Job familiy. Si sottolinea la percentuale significativa di persone con diploma (29 per cento nel 2015 e 26 per cento nel 2016) e di laureati (9 per cento nel 2015 e 22 per cento nel 2016).

Tabella 7.3.3 Titoli di studio degli assistenti familiari che si sono candidati al Job familiy (2015-2016)

			20	15					20	16		
Assistenti familiari - titolo di studio	Gen-Mar	Apr-Giu	Lug-Set	Ott-Dic	TOTALE	%	Gen-Mar	Apr-Giu	Lug-Set	Ott-Dic	TOTALE	%
Licenza elementare	0	0	1	0	1	1%	3	4	2	11	20	10%
Licenza media	20	30	8	10	68	46%	18	13	19	18	68	34%
Qualifica professionale	6	0	5	12	23	16%	13	18	2	4	37	19%
Diploma	10	10	8	15	43	29%	12	15	12	13	52	26%
Laurea	4	0	4	5	13	9%	4	2	7	9	22	11%
Totale	40	40	26	42	148	100%	50	52	42	55	199	100%

La tabella 7.3.4 illustra il quadro delle provenienze geografiche degli assistenti familiari che si candidano al Job family: la maggior parte delle persone è originaria dell'est Europa.

Tabella 7.3.4. Provenienza geografica degli assistenti familiari che si sono candidati al Job family (2015-2016)

			20	15					20	16		
Assistenti familiari - provenienza geografica	Gen-Mar	Apr-Giu	Lug-Set	Ott-Dic	TOTALE	%	Gen-Mar	Apr-Giu	Lug-Set	Ott-Dic	TOTALE	%
Costa d'Avorio	0	0	1	3	4	3%	6	9	2	6	23	12%
India	0	0	0	0	0	0%	0	3	0	0	3	2%
Colombia	0	0	1									
Cuba	0	0	1	-	20	4004	11	10	2	0	33	17%
Ecuador	3	6	4	5	28	19%	11	10	3	9	33	17%
Perù	4	2	2									
Italia	5	8	4	11	28	19%	18	20	18	16	72	36%
Romania	17	12	2									
Albania	0	0	1	23	88	59%	15	10	19	24	68	34%
Ucraina	10	12	6	23	88	59%	15	10	19	24	68	34%
Moldavia	1	0	4									
Totale	40	40	26	42	148	100%	50	52	42	55	199	100%

DATI ECONOMICI

La tabella 7.3.5. evidenzia la fonte che storicamente copre al 100% i costi del servizio. Il Fondo Nazionale Politiche sociale infatti dal 2010 finanzia le attività dello sportello.

Tabella 7.3.5. Fonti e impieghi del Job family (2015-2016)

Fonti	20	14	2015		2016	
Contributo FNPS	26.000	100%	26.000	100%	26.612	100%
TOTALE FONTI	26.000		26.000		26.612	
Impieghi	20	14	2015		2016	
Appalto servizio	26.000	100%	26.000	100%	26.387	99,15%
Logistica e costi esercizio					225	0,85%
TOTALE	26.000		26.000		26.612	
Incremento risorse	100,00%		100,00%		102,35%	

ELEMENTI DI VALORE

Nel 2015 e 2016 sono stati somministrati in forma anonima due questionari di soddisfazione.

Un questionario è stato rivolto a 58 famiglie nel 2015 e 101 famiglie nel 2016 per sondare la loro soddisfazione nei confronti del Job Family e nei confronti degli assistenti familiari.

Un altro questionario è stato rivolto a 58 assistenti familiari nel 2015 e a 101 assistenti familiari nel 2016 per sondare la loro soddisfazione nei confronti delle famiglie nelle quali hanno lavorato. I dati emersi, come testimoniano le tabelle 7.3.6., 7.3.7., 7.3.8. sotto riportate indicano un livello di soddisfazione decisamente elevato.

Tabella 7.3.6. Soddisfazione complessiva delle famiglie nei confronti del Job family (2015-2016)

Soddisfazione	20	15	20	16	
delle famiglie nei confronti del servizio Job Family	Valore assoluto	%	Valore assoluto	%	
Molto soddisfatto	40	68,97%	77	76,24%	
Soddisfatto	18	31,03%	24	23,76%	
Abbastanza soddisfatto					
Insoddisfatto					
Molto insoddisfatto					
TOTALE	58	100,00%	101	100,00%	

Grafici 7.3.1. Soddisfazione delle famiglie nei confronti del servizio Job Family (2016)

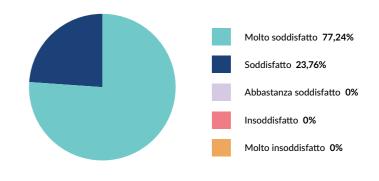


Tabella 7.3.7. Soddisfazione delle famiglie nei confronti degli assistenti familiari del Job family (2015-2016)

Soddisfazione	20	15	20	16
delle famiglie nei confronti degli assistenti familiari	Valore assoluto	%	Valore assoluto	%
Molto soddisfatto	12	20,69%	55	54,46%
Soddisfatto	20	34,48%	45	44,55%
Abbastanza soddisfatto	21	36,21%	1	0,99%
Insoddisfatto	5	8,62%		
Molto insoddisfatto				
TOTALE	58	100,00%	101	100,00%

Grafici 7.3.2. Soddisfazione delle famiglie nei confronti degli assistenti familiari (2016)

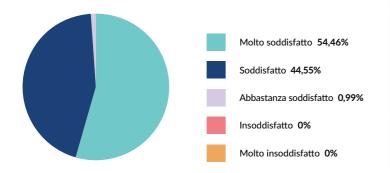
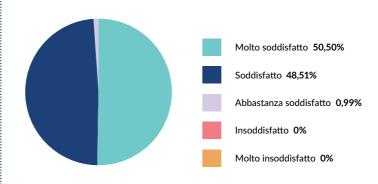


Tabella 7.3.8. Soddisfazione degli assistenti familiari nei confronti delle famiglie del Job family (2015-2016)

Soddisfazione	20	15	20	16
degli assistenti familiari nei confronti delle famiglie	Valore assoluto	%	Valore assoluto	%
Molto soddisfatto	11	18,97%	51	50,50%
Soddisfatto	32	55,17%	49	48,51%
Abbastanza soddisfatto			1	0,99%
Insoddisfatto				
Molto insoddisfatto				
TOTALE	43	74,14%	101	100,00%

Grafici 7.3.3. Soddisfazione degli assistenti familiari nei confronti delle famiglie (2016)



8. INCLUSIONE SOCIALE

8. Servizi per l'inclusione sociale

SERVIZIO DI HOUSING SOCIALE	227	SPORTELLI STRANIERI	241
Mission	227	Mission	241
Obiettivi	227	Obiettivi	241
Attività	227	Organizzazione del servizio	242
Alloggi	227	Attività	242
Fasi di intervento	227	Analisi dati utenza	244
Analisi dati utenza	229	Dati economici	247
Dati economici	235	Elementi di valore	247
Elementi di valore	236	NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI (NIL)	248
MEDIAZIONE E FACILITAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE	237	Mission	248
Mission	237	Obiettivi	248
Obiettivi	237	Destinatari	248
Attività	237	Modalità di accesso	249
Fasi di intervento	237	Servizi e interventi	249
Modalità di gestione	238	Servizi erogati alle imprese	249
Analisi dati utenza	238	Analisi dati utenza	250
Dati economici	240	Dati economici	251
Elementi di valore	241	Elementi di valore	252

SERVIZIO DI HOUSING SOCIALE

MISSION

Avviato nel 2013, il Servizio di housing sociale affronta i problemi abitativi delle persone in condizioni di fragilità economica o sociale. Il Servizio rende disponibili alloggi salubri e sicuri nell'ambito di percorsi mirati al conseguimento dell'indipendenza abitativa, economica e di vita.

OBIETTIVI

Il Servizio di housing sociale persegue obiettivi fra loro integrati:

- percorsi di sostegno temporaneo per affrontare problemi abitativi;
- supporti individuali di promozione dell'autonomia personale/familiare;
- recupero di alloggi sfitti con il supporto dell'Agenzia dell'abitare del Rhodense (Ada);
- riqualificazione del patrimonio edilizio disponibile;
- azioni per affrontare il problema della casa in raccordo con interventi per il lavoro, la legalità, la promozione della rete familiare.

ATTIVITÀ

Mission e obiettivi del Servizio di housing sociale vengono ricercati attraverso attività mirate, quali:

- progetti educativi mirati al conseguimento dell'autonomia;
- incontri periodici con gli operatori referenti per la verifica dell'andamento di ciascun progetto educativo;
- gestione delle compartecipazioni economiche degli utenti;
- attraverso l'Agenzia dell'abitare, reperimento di alloggi privati da affittare e matching tra domanda e offerta di appartamenti;
- lavoro di rete con servizi di inserimento lavorativo e agenzie per il lavoro.

ALLOGGI

Gli alloggi complessivamente impiegati per l'accoglienza di housing sono ad oggi sono 31, compresi quelli reperiti nell'ambito del progetto "Abitare in rete" finanziato dalla Fondazione Cariplo.

Alcuni sono utilizzati in regime di co-housing, una formula che si sta cercando di promuovere in quanto permette, oltre ad un risparmio di gestione, di ottimizzare le risorse abitative e promuovere relazioni di mutuo aiuto tra gli utenti che sperimentano forme simili di disagio.

FASI DI INTERVENTO

Segnalazione dell'emergenza abitativa

La segnalazione giunge al Servizio di housing sociale da uno dei comuni che ha conferito il servizio a Sercop o dal servizio Tutela minori per tutti i comuni di Sercop. In questa fase il responsabile dei servizi sociali del comune o la coordinatrice servizio Tutela minori, gli operatori si incontrano per delineare il progetto da condividere con il nucleo familiare.

Incontro con il nucleo familiare

Gli operatori di riferimento mostrano al nucleo familiare l'alloggio messo a disposizione e condividono il progetto complessivo (che insieme all'intervento di housing può prevedere - per esempio - sostegno nella ricerca del lavoro, monitoraggio del budget familiare, accesso ai servizi specialistici del territorio, risparmio obbligatorio).

Formalizzazione del progetto

Se il nucleo familiare aderisce al progetto proposto, l'iter prosegue con un incontro formale con gli operatori di riferimento, gli eventuali altri attori coinvolti.

Il "Progetto di autonomia in housing sociale" esplicita gli impegni che ciascuna parte coinvolta assume, fissa la durata dell'intervento e determina le verifiche intermedie. Altri documenti possono dettagliare ulteriori aspetti del progetto (es. regole da rispettare nell'alloggio, compartecipazione economica dell'utente, ecc.).

Verifiche

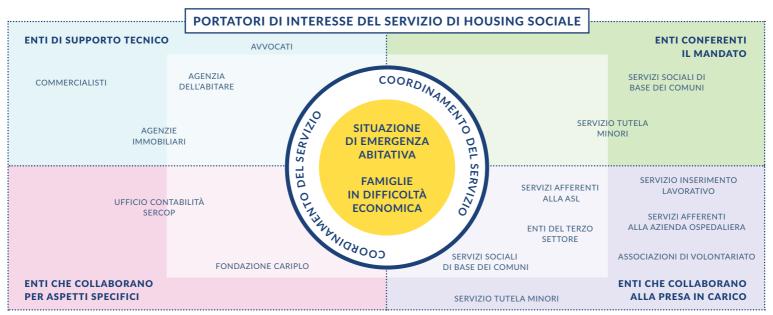
I momenti di verifica consentono di valutare il progetto ed eventualmente di ricalibrarlo. Partecipano a questi momenti tutti gli attori coinvolti sul progetto oggetto di monitoraggio e verifica.

Chiusura del progetto

La chiusura del progetto avviene in uno dei seguenti casi:

- reperimento da parte del nucleo familiare di un nuovo alloggio sul mercato privato o in assegnazione da edilizia residenziale pubblica;
- mancato rispetto di accordi previsti dal progetto.





ANALISI DATI UTENZA

Nuclei familiari seguiti per Comune

La tabella 8.1.1. ricapitola i dati dal 2013 al 2016 relativi ai nuclei familiari che si sono rivolti al servizio e mostra la loro crescita complessiva e costante, passando dai 9 nel 2013 ai 20 nel 2014, ai 31 nel 2015 fino ai 37 nel 2016. I dati mostrano anche gli interventi che il Servizio di housing sociale realizza per rispondere alle esigenze di reinserimento e di protezione espresse dal servizio Tutela minori, passando dai 2 nel 2013 ai 4 nel 2014, ai 5 nel 2015 e nel 2016.

Tabella 8.1.1. Nuclei familiari seguiti, ripartiti per Comune (2013-2016)

Servizio di Housing Sociale	2013			2014		2015		2016		
Nuclei familiari seguiti per Comune	Nuclei seguiti	di cui inviati dal Servizio Tutela Minori								
Arese										
Cornaredo			1	1						
Lainate	2		7		11	1	15	1		
Nerviano					1	1	1	1		
Pogliano M.se										
Pregnana M.se										
Rho	7	2	11	3	17	3	18	3		
Settimo M.se			1		2		3			
Vanzago										
TOTALE	9	2	20	4	31	5	37	5		

Interventi nuovi e interventi conclusi per Comune

Nell'arco temporale di funzionamento del servizio, i quattro anni 2013-2016 (cfr. tabella 8.1.2.), si notano sia nuove attivazioni di progetti di housing sociale sia la conclusione di progetti avviati. Questi dati sembrano indicare l'esigenza di un orizzonte temporale almeno triennale per conseguire risultati apprezzabili: dalla tabella infatti si evincono sia i nuovi progetti che passano dai 6 nel 2013 agli 11 nel 2014, ai 12 nel 2015 e agli 8 nel 2016, sia i progetti conclusi per gli anni 2015 e 2016.

Tabella 8.1.2. Nuovi interventi e interventi conclusi, ripartiti per Comune (2013-2016)

Servizio di Housing Sociale		2013			2014		2015				2016		
Interventi nuovi e conclusi per Comune	Nuclei seguiti	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno										
Arese													
Cornaredo				1	1								
Lainate	2	2		7	5		11	4	3	15	3	1	
Nerviano							1	1	0	1	0		
Pogliano M.se													
Pregnana M.se													
Rho	7	4		11	4		17	6	4	18	4	3	
Settimo M.se				1	1		2	1	0	3	1	2	
Vanzago													
TOTALE	9	6	0	20	11	0	31	12	7	37	8	6	

Interventi in relazione alle condizioni dei nuclei familiari

La tabella 8.1.3. mostra come la causa principale dell'emergenza abitativa sia lo sfratto per morosità. Si tratta di un fenomeno in crescita costante dal 2013 (si passa dai 4 casi del 2013 ai 33 casi del 2016), certamente in conseguenza di cause concorrenti: si intrecciano disoccupazione, situazioni occupazionali saltuarie, discontinue e mal retribuite e altre problematiche sociali quali separazioni dal coniuge percettore di reddito, condizioni di disabilità e problemi di salute, discriminazione nei confronti di nuclei di origine straniera.

Tabella 8.1.3. Ragioni che motivano l'attivazione del Servizio di housing sociale (2013-2016)

Servizio di Housing Sociale	2013			2014		2015			2016			
Interventi in relazione alle condizioni dei nuclei familiari	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Allontana- mento di prevenzione	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Allontana- mento di prevenzione	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Allontana- mento di prevenzione	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Allontana- mento di prevenzione
Arese												
Cornaredo				1		1						
Lainate	2			7			10	0	1	14	0	1
Nerviano							0	1	0	0	0	1
Pogliano M.se												
Pregnana M.se												
Rho	2	1	4	6	1	4	11	2	4	16	2	0
Settimo M.se						1	2	0	0	3	0	0
Vanzago												
TOTALE	4	1	4	14	1	6	23	3	5	33	2	2

La compartecipazione alla spesa da parte dei nuclei familiari

La tabella 8.1.4. mostra la crescita dei nuclei seguiti dal Servizio di housing sociale e la percentuale di nuclei che contribuiscono ai costi del servizio. Contribuiscono il 20% dei nuclei seguiti, a dimostrazione che il tema del contributo delle famiglie resta delicato e non semplice è l'obiettivo di coinvolgere gli utenti nella condivisione delle spese per il progetto.

Tabella 8.1.4. Compartecipazione alla spesa da parte degli utenti del Servizio di housing sociale (2013-2016)

Servizio di Housing Sociale		2013		2014		2015		2016	
Compartecipazione alla spesa	Nuclei seguiti	di cui con contributo economico dell'utente							
Arese									
Cornaredo			1	1					
Lainate	2		7	2	11	3	15	5	
Nerviano					1		1		
Pogliano M.se									
Pregnana M.se									
Rho	7	2	11	1	17	4	18	2	
Settimo M.se			1		2		3		
Vanzago									
TOTALE	9	2	20	4	31	7	37	7	
Percentuale	100%	22%	100%	20%	100%	23%	100%	19%	

Le caratteristiche dei nuclei familiari seguiti

La tabella 8.1.5. porta l'attenzione sulla questione dell'abitare in relazione alla composizione dei nuclei familiari: le difficoltà investono sia persone sole, sia nuclei familiari con problemi complessi, sia nuclei monogenitoriali.

Tabella 8.1.5. Caratteristiche dei nuclei seguiti dal Servizio di housing sociale (2013-2016)

Servizio di Housing Sociale		2013			2014			2015			2016	
Caratteristiche nuclei seguiti	Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo mono- genitoriale	Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo mono- genitoriale	Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo mono- genitoriale	Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo mono- genitoriale
Arese												
Cornaredo						1						
Lainate	2			6	1		7	2	2	7	6	2
Nerviano							0	0	1	0	0	1
Pogliano M.se												
Pregnana M.se												
Rho		7			6	5	0	7	10	0	7	11
Settimo M.se						1	0	1	1	0	2	1
Vanzago												
TOTALE	2	7	0	6	7	7	7	10	14	7	15	15

Nuclei in condizione di fragilità

La tabella 8.1.6. illustra come una parte dei nuclei seguiti dal Servizio sia composta da persone con disabilità o straniere.

Tabella 8.1.6. Condizione dei nuclei seguiti dal Servizio di housing sociale (2013-2016)

Servizio di Housing Sociale		2013			2014			2015			2016	
Nuclei in condizione di fragilità	Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri	Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri	Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri	Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri
Arese												
Cornaredo				1								
Lainate	2			7	1		11	3	2	15	2	3
Nerviano							1			1		
Pogliano M.se												
Pregnana M.se												
Rho	7	2	7	11	3	9	17	3	1	18	2	10
Settimo M.se				1		1	2	1	2	3		2
Vanzago												
TOTALE	9	2	7	20	4	10	31	7	5	37	4	15

DATI ECONOMICI

La tabella 8.1.7. presenta i dati economici del Servizio relativi alle due annualità 2015 e 2016. Si nota una sostanziale continuità di risorse e una composizione variegata delle fonti che viene mantenuta grazie all'intervento dei comuni nel momento in cui cessano le risorse complementari da Fondazione Cariplo (i comuni intervengono con il 60% nel 2015 e quasi il 90% nel 2016). Quanto agli impieghi si nota come siano ripartite per rispondere alle esigenze dei diversi comuni.

Tabella 8.1.7. Risorse e impieghi del Servizio housing sociale (2015-2016)

Fonti	20	15	2016		
Contributo Fnps agenzia	€ 22.500	7,41%	€ 33.000	11,15%	
Quote utenti Rho	€ 2.120	0,70%	€ 2.250	0,76%	
Quote utenti Lainate	€ 4.590	1,51%	€ 1.855	0,63%	
Contributo da Regione per accordi locali (ricavo da Pero)	€ 15.000	4,94%		0,00%	
Contributo Fondazione Cariplo abitare in rete	€ 77.278	25,46%		0,00%	
Comuni associati	€ 182.006	59,97%	€ 258.990	87,47%	
TOTALE	€ 303.494	100,00%	€ 296.095	100,00%	

Impieghi	20	15	2016		
Coordinamento amministrativo	€ 6.877	2,27%	€ 6.743	2,28%	
Agenzia dell'abitare	€ 22.500	7,41%	€ 33.000	11,15%	
Rho - housing gestione diretta	€ 56.927	18,76%	€ 41.617	14,06%	
Rho - housing affidati	€ 76.461	25,19%	€ 130.918	44,21%	
Lainate - housing gestione diretta	€ 16.881	5,56%	€ 27.496	9,29%	
Lainate - housing affidati	€ 22.910	7,55%	€ 45.242	15,28%	
Settimo - housing affidati	€ 17.194	5,67%	€ 10.239	3,46%	
Progetto abitare in rete	€ 67.378	22,20%		0,00%	
Consulenza per accordi locali	€ 15.000	4,94%		0,00%	
Costi di esercizio	€ 1.366	0,45%	€ 840	0,28%	
TOTALE	285.701	100,0%	262.955	100,0%	

La tabella 8.1.8. mostra la ripartizione delle risorse fra i comuni che hanno aderito al Servizio di housing sociale.

Tabella 8.1.8. Ripartizione delle risorse per il Servizio di housing sociale (2015-2016)

	20	15	20	16
COMUNE	Utenti	%	Utenti	%
Arese	€0	0,00%	€0	0,00%
Cornaredo	€0	0,00%	€0	0,00%
Lainate	€ 34.883	19,17%	€ 73.021	28,19%
Nerviano	€0	0,00%	€0	0,00%
Pero	€0	0,00%	€0	0,00%
Pogliano M.se	€0	0,00%	€0	0,00%
Pregnana M.se	€0	0,00%	€0	0,00%
Rho	€ 130.084	71,47%	€ 175.421	67,73%
Settimo M.se	€ 17.039	9,36%	€ 10.548	4,07%
Vanzago	€0	0,00%	€0	0,00%
TOTALE	€ 182.006	100,00%	€ 258.990	100,00%

ELEMENTI DI VALORE

La domanda crescente da parte di nuclei in difficoltà. l'insufficienza delle risposte dalle politiche abitative, la difficoltà di affittare s ul mercato privato, hanno determinato la necessità di sviluppare il Servizio di housing sociale. Tale esigenza è stata riconosciuta dal Piano di zona e grazie ai finanziamenti di Fondazione Cariplo con i progetti "Abitare in rete" e "Smart House" (#oltreiperimetri) si sono sviluppate collaborazioni con partner del territorio. Fra gli interventi del Servizio è importante considerare quelli con i nuclei inviati dal servizio Tutela minori: si tratta di famiglie monogenitoriali che concludono un percorso in comunità e hanno l'esigenza di un supporto per reinserirsi nel tessuto sociale e raggiungere condizioni di autonomia. In alcuni casi invece l'avvio di un progetto di housing si pone come alternativa ad un ingresso in comunità: in questi casi, una volta verificate le capacità genitoriali, si opta per una soluzione che consenta al nucleo di mantenere il rapporto con il territorio e non perdere legami e relazioni significative (scuola, lavoro, reti parentali ed amicali di supporto, servizi specialistici del territorio). Nel 2016 il Servizio di housing sociale ha avviato percorsi di tutoring da offrire a persone e famiglie per prevenire lo sfratto, contrastare l'aggravarsi di situazioni di fragilità economica, consolidare l'autonomia dei i nuclei familiari nella fase di inserimento nel nuovo alloggio al termine di un progetto di housing (in questo caso il tutor segue per alcuni mesi il nucleo familiare, nel nuovo contesto, offrendo un sostegno personalizzato). Ai nuclei che conservano autonome capacità economiche, viene chiesto di compartecipare economicamente al progetto. La quota richiesta è calibrata, con l'obiettivo di coinvolgere nel raggiungimento degli obiettivi del progetto. Il Servizio sta immaginando di sperimentare forme di compartecipazione degli utenti che si traducano anche in un ingaggio in attività quali aiuto in piccoli interventi di manutenzione o di gestione e pulizia degli spazi comuni, nell'ottica di sostenere l'adesione.

MEDIAZIONE E FACILITAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE

MISSION

Il servizio supporta il processo di integrazione sociale degli alunni di origine non italiana (frequentanti le scuole di ogni ordine e grado dei nove comuni del rhodense) e delle loro famiglie, in sinergia con gli istituti scolastici.

OBIETTIVI

Sono obiettivi del servizio:

- favorire l'integrazione e il successo scolastico degli alunni stranieri, attraverso l'acquisizione e il potenziamento della conoscenza della lingua italiana nelle funzioni comunicative e di studio disciplinare;
- facilitare l'inserimento degli alunni stranieri e delle loro famiglie, attraverso la mediazione linguistica e culturale;
- supportare la realtà scolastica nell'attuazione di una didattica interculturale e dell'accoglienza.

ATTIVITÀ

I minori, sono inseriti in un progetto di rete che integra la scuola, i servizi sociali dei comuni, le famiglie e altre risorse del territorio.

Il servizio sviluppa le seguenti attività:

- valutazione delle richieste attraverso l'applicazione di una scheda di mappatura che garantisce omogeneità nell'ambito del rhodense;
- laboratori finalizzati a promuovere l'apprendimento e la conoscenza di base della lingua italiana quale canale di comunicazione e mezzo per instaurare relazioni positive con gli adulti e con i pari;
- laboratori finalizzati ad aumentare le competenze linguistiche per affrontare con profitto lo studio delle materie scolastiche;

- colloqui di mediazione linguistica e culturale volti ad accompagnare l'inserimento degli alunni neoarrivati all'interno della realtà scolastica e del gruppo classe, favorendo la comunicazione tra famiglia e scuola;
- incontri periodici con il tavolo dei referenti comunali e la coordinatrice del servizio per l'attivazione e la verifica dei laboratori erogati;
- collaborazione con le scuole, i servizi sociali di base dei comuni del Rhodense, le agenzie del territorio per il consolidamento della rete;
- promozione, monitoraggio e verifica sulla qualità del servizio offerto e dei progetti educativi realizzati, anche attraverso incontri di rete con i soggetti coinvolti.

Il servizio collabora con **85 scuole del territorio** di cui 28 scuole dell'infanzia, 36 scuole primarie e 21 secondarie di primo grado.

FASI DI INTERVENTO

Raccolta della segnalazione del bisogno

All'avvio dell'anno scolastico, ogni scuola inoltra – tramite la docente d'istituto referente per l'intercultura – la scheda di mappatura del bisogno con i dati degli alunni che necessitano di facilitazione linguistica e/o mediazione culturale (vengono considerati sia i neoarrivati, sia i già residenti sul territorio, che hanno già in precedenza fruito del servizio.

Valutazione del bisogno

I dati raccolti vengono assemblati e, sulla base dei criteri e delle priorità individuate dal tavolo dei referenti comunali, si procede alla programmazione degli interventi, stabilendo numero e sedi dei laboratori di facilitazione linguistica. Contestualmente vengono stimate le ore di mediazione culturale necessarie nel corso dell'anno scolastico.

Co-formulazione del piano di intervento

Il piano di intervento viene costruito dalla cooperativa fornitrice, che gestisce il progetto in stretta collaborazione con le docenti referenti di ogni plesso scolastico. Una volta definito, il piano viene vagliato e approvato dal tavolo dei referenti comunali.

Monitoraggio e rivalutazione dell'intervento

Il progetto viene monitorato periodicamente dal tavolo dei referenti comunali, che al termine di ogni anno scolastico, sulla base dei dati acquisiti e dell'impatto del progetto, fornisce indicazioni per riprogrammare, anche in ottica migliorativa e di maggiore efficacia degli interventi rispetto al target di riferimento.

MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio si svolge presso le scuole del territorio e le sedi dei servizi sociali. È gestito tramite appalto affidato ad una cooperativa sociale. Il ruolo di coordinamento di Sercop è di tipo organizzativo e strategico, al fine di connettere tutti gli attori della rete: scuole, servizi sociali, operatori, amministrazione comunali.

Gli altri ruoli/organi necessari al funzionamento del servizio sono:

- il coordinamento tecnico della cooperativa;
- il tavolo dei referenti comunali, per la condivisione della programmazione degli interventi sulla base dell'analisi del bisogno rilevata.

UTENTI SEGUITI

Trattandosi di un servizio che coinvolge attivamente le scuole, i dati relativi alla erogazione e fruizione degli interventi sono riferiti agli anni scolastici.

Facilitazione linguistica (anno scolastico 2015-2016)

La seguente tabella 8.2.1. presenta sia gli utenti e sia i laboratori di facilitazione linguistica con riferimento al anno scolastico 2015-2016.

Tabella 8.2.1. Gli utenti e i laboratori della facilitazione linguistica (2015-2016)

Facilitazione linguistica	A.S. 2015-2016						
COMUNE	Numero utenti	Numero laboratori	Numero ore				
Arese	17	5	273				
Cornaredo	29	7	336				
Lainate	33	9	420				
Pero	18	4	223				
Pogliano M.se	12	3	169				
Pregnana M.se	6	2	98				
Rho	211	41	1695				
Settimo M.se	16	3	166				
Vanzago	6	2	70				
TOTALE	348	76	3450				

Mediazione culturale (anno scolastico 2015-2016)

La tabella 8.2.2. illustra gli utenti della mediazione culturale nell'anno scolastico 2015-2016.

Tabella 8.2.2. Gli utenti della mediazione culturale (2015-2016)

Facilitazione linguistica	A.S. 201	15-2016
COMUNE	Numero utenti	Numero ore
Arese	5	6
Cornaredo	9	9
Lainate	1	2
Pero	5	6
Pogliano M.se	0	0
Pregnana M.se	0	0
Rho	9	15
Settimo M.se	2	4
Vanzago	0	0
TOTALE	31	42

Facilitazione linguistica (anno scolastico 2016-2017)

La tabella 8.2.3. presenta sia gli utenti e sia i laboratori di facilitazione linguistica con riferimento al 2016-2017.

Sia il numero degli utenti sia quello dei laboratori cresce rispetto all'anno scolastico precedente, mentre rimane stabile il numero di ore complessivo.

Tabella 8.2.3. Gli utenti e i laboratori della facilitazione linguistica (2016-2017)

Facilitazione linguistica	A.S. 2016-2017						
COMUNE	Numero utenti	Numero laboratori	Numero ore				
Arese	25	7	271				
Cornaredo	38	8	338				
Lainate	46	10	440				
Pero	20	4	203				
Pogliano M.se	16	4	169				
Pregnana M.se	6	2	101				
Rho	214	41	1691				
Settimo M.se	20	4	169				
Vanzago	4	2	68				
TOTALE	389	83	3450				

Mediazione culturale (anno scolastico 2016-2017)

La tabella 8.2.4. illustra gli utenti della mediazione culturale nell'anno scolastico 2016-2017. Il dato indica un leggero incremento delle ore rispetto all'anno scolastico 2015-2016 (più 26 ore) a parità di utenti seguiti.

Tabella 8.2.4. Gli utenti della mediazione culturale (2016-2017)

Facilitazione linguistica	A.S. 2016-2017					
COMUNE	Numero utenti	Numero ore				
Arese	3	8				
Cornaredo	10	20				
Lainate	1	2				
Pero	4	10				
Pogliano M.se	1	6,5				
Pregnana M.se	0	0				
Rho	11	18,5				
Settimo M.se	2	4				
Vanzago	0	0				
TOTALE	31	68				

DATI ECONOMICI

La tabella 8.2.5. mostra come le risorse siano state messe a disposizione interamente dal Fondo nazionale politiche sociali, con un incremento di 15.000 euro nel 2016 rispetto al 2015.

La più parte delle risorse viene impiegata in attività di facilitazione linguistica e solo una parte minimale per interventi di mediazione.

L'incidenza dei costi di coordinamento, nel secondo anno considerato, decresce di più un punto e mezzo percentuale, passando da quasi il 10% delle risorse a quasi l'8%.

Tabella 8.2.5. Ripartizione delle risorse per il Servizio mediazione linguistica e culturale (2015-2016)

Fonti	20	015	2016		
Contributi FNPS	73.398	100,00%	88.733	100,00%	
TOTALE	73.398	100,00%	88.733	100,00%	
Impieghi	20	015	2016		
Facilitazione	63.264	86,19%	79.158	89,21%	
Mediazione	2.711	3,69%	1.398	1,58%	
Coordinamento	7.307	9,96%	7.360	8,29%	
Spese funzionamento	116	0,16%	817	0,92%	
TOTALE	73.398	100,00%	88.733	100,00%	

ELEMENTI DI VALORE

Grazie al capillare lavoro di rete, nel corso degli anni gli interventi hanno coinvolto un numero sempre maggiore di plessi scolastici e alunni. Gli interventi di facilitazione linguistica sono stati estesi anche alle scuole dell'infanzia, supportando l'apprendimento precoce della lingua italiana, in vista dell'ingresso alla scuola primaria. Il progetto propone laboratori intensivi per l'apprendimento della lingua rivolti ai neoarrivati durante i periodi di interruzione delle attività scolastiche. Il servizio supporta anche i servizi sociali di base dei comunai e i servizi specialistici di Sercop nell'individuazione di un mediatore culturale per colloqui e relazioni con l'utenza stranieri.

Nuova visione strategia del servizio

In seguito all'evoluzione del contesto territoriale, Sercop sulla base dei dati raccolti nel corso dei monitoraggi con il coordinatore tecnico referente della cooperativa incaricata della gestione del servizio, ha maturato la consapevolezza di voler intervenire, in ottica strategica sull'organizzazione del servizio.

Dall'anno scolastico 2015/2016, Sercop ha individuato un coordinatore tecnico del servizio alla stregua del modello organizzativo presente su tutti gli altri servizi aziendali. L'obiettivo in questa fase dell'anno è stato quello di inserirlo gradualmente come referente del servizio al fine di consolidare le prassi esistenti, instaurare rapporti con gli interlocutori della rete per la realizzazione del servizio, per poter avviare un lavoro di regia più capillare dall'anno scolastico 2016/2017. Al contempo il tavolo dei referenti comunali, inizialmente composto da solo 4 comuni (Lainate, Pero, Pregnana M.se, Rho) è stato ampliato a tutti gli Assistenti sociali comunali dell'area inclusione stranieri per una raccolta più puntuale dei bisogni in relazione alle specificità comunali.

SPORTELLI STRANIERI

MISSION

Gli Sportelli stranieri, attivi a Rho e a Nerviano, offrono a cittadini, comuni e soggetti del privato sociale, consulenza specifica, opportunità formative, momenti di approfondimento in occasione di rilevanti novità legislative rispetto al tema degli stranieri che vivono sul nostro territorio.

OBIETTIVI

Sono obiettivi dello Sportello stranieri:

- facilitare il processo di integrazione dei cittadini stranieri attraverso
 la conoscenza dei diritti e dei doveri, delle procedure di soggiorno e
 delle risorse presenti sul territorio, anche svolgendo azione di mediazione tra i cittadini stranieri e le istituzioni preposte;
- offrire ai cittadini italiani che impiegano dipendenti stranieri un supporto 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.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Gli sportelli, per poter svolgere le proprie attività, contano su un'equipe interdisciplinare composta da:

- un coordinatore con 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 con il compito di 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;
- alcuni mediatori linguistici culturali che 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;
- un consulente legale che interviene, su richiesta, nelle questioni giuridiche più complesse fornendo una consulenza di secondo livello agli operatori.

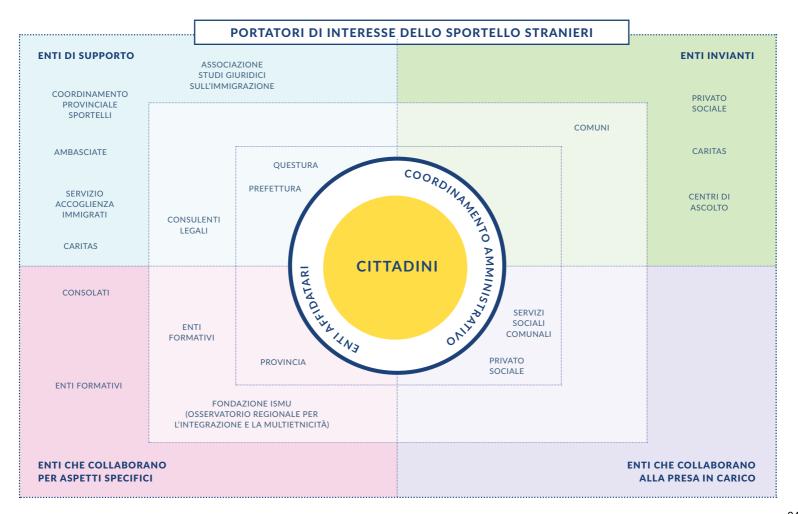
ATTIVITÀ

L'attività degli sportelli si articola in:

- 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;
- consulenza legale di secondo livello.

Gli sporteli ricevono il pubblico quattro volte a settimana per **15 ore complessive**. Le consulenze telefoniche sono garantite in orari diversi per due ore a settimana.

Figura 8.3.1. Mappa dei portatori di interesse



ANALISI DATI UTENZA

La tabella 8.3.1. presenta gli utenti degli Sportelli stranieri, suddivisi tra utenti già conosciuti dai servizi e nuovi ingressi nel corso dell'anno in esame.

Tabella 8.3.1 Gli utenti degli Sportelli stranieri (2015-2016)

Utenti	20	15	20	16
Otenti	N. utenti	%	N. utenti	%
Utenti già conosciuto	1553	80,8%	1277	81,0%
Nuovi accessi	368	19,2%	299	19,0%
TOTALE	1921	100%	1576	100%

La tabella 8.3.2. offre un quadro dei paesi di provenienza degli utenti degli Sportelli stranieri: circa un quarto degli utenti proviene dall'Ucraina.

Tabella 8.3.2. I paesi di provenienza degli utenti degli Sportelli stranieri

	20	15	20	16
Paese di provenienza	N. utenti	%	N. utenti	%
Ucraina	454	23,6%	397	25,2%
Albania	230	12,0%	275	17,5%
Perù	171	8,9%	104	6,6%
Ecuador	170	8,9%	86	5,5%
Italia	102	5,3%	68	4,3%
Marocco	159	8,3%	122	7,8%
Egitto	75	3,9%	75	4,8%
Moldavia	32	1,7%	53	3,4%
El Salvador	0	0,0%	14	0,9%
Pakistan	7	0,4%	11	0,7%
Senegal	17	0,9%	20	1,3%
Tunisia	11	0,6%	13	0,8%
Sri Lanka	5	0,3%	7	0,4%
Altri	486	25,3%	331	20,9%
TOTALE	1921	100%	1576	100%

La tabella 8.3.3. restituisce il quadro delle età degli utenti: la fascia d'età più rappresentata è quella 36-50 (37,5% nel 2015 e 43% nel 2016).

Tabella 8.3.3. Gli utenti degli Sportelli stranieri per età (2015-2016)

COMUNE	2015		2016	
COMONE	N. utenti	%	N. utenti	%
<18	31	1,6%	27	1,7%
18-25	209	10,9%	134	8,5%
26-35	520	27,1%	364	23,1%
36-50	721	37,5%	682	43,3%
oltre 50	440	22,9%	369	23,3%
TOTALE	1920	100,0%	1576	100,0%

La tabella 8.3.4. presenta gli utenti degli Sportelli stranieri suddivisi per comuni di provenienza: quasi la metà sono di Rho, segue Nerviano (17 per cento): non a caso si tratta dei comuni che ospitano gli sportelli; più del 30 per cento degli utenti provengono dagli altri comuni dell'area.

Tabella 8.3.4. Gli utenti degli Sportelli stranieri per comune di provenienza (2015-2016)

COMUNE	20	15	20	16
COMUNE	Utenti	%	Utenti	%
Arese	67	3,5%	84	5,4%
Cornaredo	140	7,3%	159	10,1%
Lainate	177	9,2%	103	6,6%
Nerviano	344	17,9%	278	17,6%
Pero	42	2,2%	52	3,3%
Pogliano M.se	82	4,3%	40	2,5%
Pregnana M.se	53	2,8%	45	2,9%
Rho	890	46,3%	716	45,4%
Settimo M.se	26	1,4%	20	1,3%
Vanzago	54	2,8%	50	3,2%
Altri comuni	46	2,4%	28	1,8%
TOTALE	1921	100,0%	1576	100,0%

Sono state rilevate le modalità per informare sui servizi offerti dallo Sportello stranieri. La tabella 8.3.5. illustra come il passa parola, ancora una volta, è la via più efficace per far conoscere i servizi pubblici offerti. Risulta essenziale poi il ruolo degli uffici pubblici che hanno l'opportunità di indirizzare in modo mirato le persone straniere che hanno l'esigenza di servizi ad hoc (nel 2015 il 9,5% riceveva l'informazione da uffici pubblici per passare all'11,8% nel 2016).

Tabella 8.3.5. Canali di informazione sulla possibilità di accedere allo Sportelli stranieri (2015-2016)

Canali di	2015		2016		
informazione	N. utenti	N. utenti %		%	
Canali Informali	1702	88,6%	1346	85,4%	
Uffici Pubblici	183	9,5%	186	11,8%	
Mass Media	21	1,1%	17	1,1%	
Privato Sociale	15	0,8%	27	1,7%	
Totale	1921	100,0%	1576	100,0%	

Se si presta attenzione ai servizi offerti (le prestazioni erogate come illustrate nella tabella 8.3.6.) si nota come la richiesta di informazioni generali (che sembra indicare una risposta alla domande di orientamento) e la compilazione del kit poste siano i servizi maggiormente richiesti. Seguono poi servizi relativi al lavoro, alla consulenza legale e informazioni relative alla cittadinanza.

Tabella 8.3.6. Prestazioni erogate dallo Sportelli stranieri (2015-2016)

Ducataria vi ava sata	20	15	2016	
Prestazioni erogate	N. utenti	%	N. utenti	%
Richiesta informazioni generali	575	29,9%	608	38,6%
Compilazione kit poste	1036	53,9%	744	47,2%
Controllo cedolino	17	0,9%	6	0,4%
Consulenza legale	11	0,6%	19	1,2%
Ricongiungimento familiare	95	4,9%	62	3,9%
Informazione per lavoro	24	1,3%	18	1,1%
Informazione per cittadinanza	158	8,2%	111	7,0%
Altro	5	0,3%	8	0,5%
Totale	1921	100,0%	1576	100,0%

DATI ECONOMICI

I dati economici presentati in sintesi nella tabella 8.3.7. indicano una stabilità di risorse a disposizione, per oltre il 90% messe a disposizione dal Fondo nazionale per le politiche sociali, con le quali viene assicurata la funzionalità dello sportello di Rho.

Lo sportello di Nerviano, nei due anni considerati viene finanziato il 10% delle risorse complessive, messe direttamente a disposizione dal comune di Nerviano.

Tabella 8.3.7. Risorse e loro utilizzo per assicurare il servizio Sportelli stranieri (2015-2016)

Fonti	20	015	20	016
Contributi Fnps	47.553	90,49%	47.346	90,45%
Contributo Comune Nerviano per sportello	5.000	9,51%	5.000	9,55%
TOTALE	52.553	100,00%	52.346	100,00%
Impieghi	20	015	20)16
Impieghi Gestione sportello Rho	2 0 47.553	90,49%	20 47.346	90,45%

ELEMENTI DI VALORE

L'attivazione di Sportelli stranieri è essenziale per orientare correttamente le persone straniere che hanno esigenza di inserirsi in modo adeguato nelle comunità locali. Due sportelli, uno a Rho e uno a Nerviano assicurano un servizio accessibile e continuativo nel territorio.

Lo sportello complessivamente è aperto venti ore a settimana e offre consulenza in presenza e consulenza telefonica su normative, pratiche relative ai permessi di soggiorno, ricongiungimento familiare, cittadinanza, asilo politico. Indirizza inoltre verso servizi del territorio per questioni legate a lavoro, assistenza sanitaria, scuola;

L'accesso agli sportelli presenta numeri significativi rappresenta una modalità di accoglienza che promuove legalità e responsabilità nelle persone, le informa dei diritti e dei doveri, assicura supporto e consulenza. Sarà interessante seguire negli anni l'evoluzione dei servizi richiesti e considerare l'esperienza degli Sportelli stranieri come antenne nelle comunità locale rispetto ai fenomeni di integrazione.

NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI (NIL)

MISSION

Attraverso la costruzione di programmi di apprendimento personalizzati nei contesti formativi e aziendali più adatti, il Nucleo inserimenti lavorativi (Nil) organizza e realizza interventi volti a preparare e sostenere l'integrazione lavorativa di persone che vivono una condizione di fragilità occupazionale. Si tratta di sviluppare percorsi per migliorare l'integrazione socio lavorativa dei beneficiari e contestualmente per sostenere le aziende nell'inserimento al lavoro delle persone con fragilità sociale nell'ambito delle categorie protette (come previsto dalla Legge 68/1999). Il servizio Nil - attraverso progetti personalizzati e un approccio di tipo consulenziale - mira a conciliare le esigenze delle persone fragili con quelle delle imprese, ponendosi come risorsa per tutte le realtà produttive che intendono attivare percorsi lavorativi.

OBIETTIVI

Il servizio si pone i seguenti obiettivi:

- promuovere il concetto di inclusione socio-lavorativa, integrando nei percorsi personalizzati l'attenzione al benessere della persona unitamente all'impegno per l'inserimento al lavoro;
- creare spazi co-progettuali con i beneficiari per consentire sviluppo di competenze e percorsi originali di professionalizzazione;
- possedere e utilizzare una varietà di strumenti funzionali alla personalizzazione dei percorsi e in collegamento con le risorse espresse a livello locale e regionale;
- favorire lo sviluppo di luoghi di transizione ed accompagnamento, in grado di moltiplicare le occasioni di socializzazione e l'utilizzo di competenze e autonomie relazionali;

- individuare, riconoscere e valorizzare differenti soggetti (servizi sociali, servizi specialistici, partner privati e del privato sociale, associazioni e volontari) con i quali collaborare nella ricerca di risposte attive a favore dei beneficiari dell'intervento:
- promuovere la pratica dell'accoglienza al lavoro fra le imprese del territorio, sensibilizzando imprenditori locali e promuovendo partnership operative che aiutino gli imprenditori a sviluppare concrete pratiche di responsabilità sociale, accompagnino le imprese nell'adempiere agli obblighi normativi, sostengano i processi di inserimento al lavoro con supporti consulenziali mirati.

DESTINATARI

La realizzazione di interventi per l'occupazione di lavoratori in condizione di svantaggio e di debole contrattualità sociale costituiscono il focus strategico promosso dall'Unione europea con il regolamento 2204 del 2002. L'obiettivo comune delle politiche economiche e sociali europee è sostenere tutti coloro che, in mancanza di un sostegno mirato, hanno particolari difficoltà ad accedere al mercato del lavoro. Il Nucleo inserimenti lavorativi, assume come indirizzo di azione le politiche attive per l'inclusione come definite dal regolamento europeo, e realizza i propri interventi a supporto di giovani inoccupati, lavoratori migranti, soggetti in carico ai servizi sociali, soggetti con certificazione di invalidità (legge 68/1999), genitori che vivono da soli con figli a carico, adulti over 50, disoccupati di lunga durata.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi offerti dal Nucleo inserimenti lavorativi avviene attraverso la segnalazione dei servizi sociali dei comuni e sulla scorta di una valutazione effettuata dall'equipe degli operatori servizio.

La valutazione consente di identificare le potenzialità occupazionali, che sono determinate dalla presenza di risorse e vincoli oggettivi, dalla consistenza della reale motivazione e dall'impegno attivo e concreto nell'intraprendere azioni di avvicinamento al mondo del lavoro. Le segnalazioni saranno valutate fino al raggiungimento del budget annuo messo a disposizione da ciascun comune e tenendo conto della possibilità di presa in carico del servizio.

SERVIZI E INTERVENTI

Il Nucleo inserimenti lavorativi offre i seguenti servizi:

- accoglienza e orientamento individuale e di gruppo;
- valutazione delle risorse, delle competenze e delle aspettative personali:
- definizione di un progetto professionale lavorativo e/o formativo condiviso;
- attività di abbinamento mirato (matching) nell'ambito del progetto individuale di inserimento;
- ricerca di aziende disponibili (con l'identificazione delle concrete possibilità di inserimento);
- attività formative;
- laboratori di ricerca attiva del lavoro;
- utilizzo di strumenti di mediazione al lavoro (tirocini);
- accompagnamento nell'inserimento in impresa;
- monitoraggio del percorso lavorativo;
- sostegno al mantenimento del posto di lavoro;
- consulenza e supporto psicologico.

SERVIZI EROGATI ALLE IMPRESE

Per quanto riguarda le imprese, il servizio mette a disposizione un consulente che offre un accompagnamento personalizzato con riferimento alle seguenti tipologie di intervento:

- preselezione ed accompagnamento al lavoro di disoccupati e/o inoccupati anche attraverso l'attivazione di tirocini;
- supporto per l'assolvimento dell'obbligo di legge in materia di collocamento obbligatorio dei lavoratori disabili (Legge 68/1999);
- progettazione e programmazione di interventi di formazione e di attività di sensibilizzazione in azienda sulle tematiche afferenti al diversity management;
- progettazione congiunta di percorsi di integrazione lavorativa attraverso l'utilizzo di forme agevolate in ingresso;
- attività di consulenza su specifica richiesta dell'azienda, con l'obiettivo di individuare la candidatura più idonea a ricoprire determinate posizioni professionali da inserire in organico.

ANALISI DATI UTENZA

Le persone seguite dal servizio nel 2016 sono state 268, il 32% donne e il 68% uomini.

Tabella 8.4.1. Persone seguite dal Nil (2016)

Maschi	Femmine	TOTALE
183	85	268
68,3%	31,7%	100,0%

Il Nil, nel 2016, ha seguito 5 persone adolescenti e 42 giovani, mentre la maggior parte delle persone seguite si concentra tra i 26 e i 45 anni (124 persone). Tuttavia il dato riferito alle persone fra i 19 e i 25 anni resta comunque significativo, considerando che si riferisce a un intervallo di cinque anni, rispetto ai venti dell'intervallo successivo.

Tabella 8.4.2. Età delle persone seguite dal Nil (2016)

14-18	19-25	26-45	46 e oltre	TOTALE
5	42	124	97	268
1,9%	15,7%	46,3%	36,2%	100,0%

La tabella 8.4.3. mostra i servizi di provenienza delle persone che entrano in percorsi di tirocinio. Il 70% vengono selezionati dal Nil stesso, il 10% dal progetto Palestra del lavoro, il 17% dal Sistema di protezione dei richiedenti asilo e rifugiati attivo a livello locale.

Tabella 8.4.3. Servizi di provenienza dei tirocinanti (2016)

Nil	Palestra del lavoro	Sprar	TOTALE
67	10	17	94
71,3%	10,6%	18,1%	100,0%

La tabella 8.4.4. presenta il quadro sintetico delle organizzazioni che hanno accolto i 94 tirocini avviati nel 2016: quasi il 20% viene accolto in aziende profit, quasi il 55% in imprese sociali, il 27% presso enti pubblici.

Tabella 8.4.4. Organizzazioni che hanno accolto i tirocini (2016)

Aziende profit	Imprese sociali	Enti pubblici	TOTALE
18	51	25	94
19,0%	54,0%	27,0%	100,0%

I dati della tabella 8.4.5. mostrano invece le persone che sono state assunte nel 2016 (75% sono uomini e 25% sono donne).

Tabella 8.4.5. Assunzioni realizzate grazie al Nil (2016)

Maschi	Femmine	TOTALE
53	18	71
74,6%	25,4%	100,0%

Rispetto alle organizzazioni che accolgono tirocini, crescono considerevole è il numero di aziende profit che assumono persone inserite in percorsi di integrazione lavorativa (60%), mentre quasi il 30% viene inserito in imprese sociali.

Tabella 8.4.6. Imprese che hanno assunto (2016)

Aziende profit	Imprese sociali	Agenzie per il lavoro	Imprese individuali	TOTALE
44	21	5	1	71
62,0%	29,6%	7,0%	1,4%	100,0%

Le assunzioni attivate grazie ai progetti costruiti con il supporto del Nil sono per l'83% a tempo determinato e per il 16% a tempo indeterminato. I dati mostrati dalla tabella 8.4.7. si riferiscono sempre al 2016 e considerano le 71 persone assunte nell'anno.

Tabella 8.4.7. Tipologia di assunzioni (2016)

A tempo determinato	A tempo indeterminato	Apprendistato	TOTALE
59	11	1	71
83,0%	16,0%	1,0%	100,0%

DATI ECONOMICI

La tabella 8.4.8. mostra le risorse a disposizione del Nil negli anni 2015 e 2016 (si può notare un leggero decremento delle risorse). Gli impieghi segnalano l'esigenza di risorse per lo staff del servizio e per gli strumenti di mediazione volti a favorire la transizione al lavoro (borse lavoro e supporti per le aziende). Il Nucleo inserimenti lavorativi è un servizio interamente finanziato dai comuni che aderiscono a Sercop.

Tabella 8.4.8. Risorse utilizzate dal Nil (2015-2016)

Fonti	2015		2016		
Contributi Comuni	285.700	100,0%	262.955	100,0%	
TOTALE	285.700	100,0%	262.955	100,0%	
Impieghi	20	15	2016		
Personale	14.114	4,9%	16.466,8	6,3%	
Appalto del servizio	161.200	56,4%	161.133	61,3%	
Logistica e costi d'esercizio	665	0,2%	727,0	0,3%	
Strumenti di mediazione	109.722	38,4%	84.628,0	32,2%	
TOTALE	285.701	100,0%	262.955	100,0%	

La tabella 8.4.9. mostra la ripartizione delle risorse che compongono il budget a disposizione del Nil fra i comuni che lo finanziano.

Tabella 8.4.9. Ripartizione delle spese fra i comuni (2015-2016)

	15	5 20		
COMUNE	Utenti	%	Utenti	%
Arese	14.688	5,1%	17.916	6,8%
Cornaredo	19.442	6,8%	20.315	7,7%
Lainate	26.497	9,3%	21.943	8,3%
Nerviano	45.393	15,9%	42.972	16,3%
Pero	17.486	6,1%	15.966	6,1%
Pogliano M.se	6.131	2,1%	6.711	2,6%
Pregnana M.se	0	0,0%	0	0,0%
Rho	117.212	41,0%	110.124	41,9%
Settimo M.se	16.801	5,9%	13.086	5,0%
Vanzago	22.052	7,7%	13.922	5,3%
TOTALE	285.701	100,0%	262.955	100,0%

ELEMENTI DI VALORE

Il 2016 si è caratterizzato per la nuova aggiudicazione del servizio, che - nel mese di settembre - è stato affidato alla cooperativa sociale A&I. La nuova gestione è stata occasione per riprogettare l'impostazione complessiva del servizio e apportare trasformazioni metodologiche e organizzative. In particolare:

- ampliamento dell'accesso al servizio per i cittadini segnalati dai servizi territoriali;
- processo di valutazione e definizione del progetto, che prevede il costante raccordo con il servizio inviante e coinvolge il coordinatore e gli operatori della mediazione nell'attività di gruppo e nei colloqui individuali:
- possibilità di approfondimenti valutativi grazie alla consulenza di uno psicologo;
- utilizzo di gruppi relativi all'accoglienza, all'orientamento della scelta lavorativa e alle tecniche di ricerca attiva;
- incontri di gruppo con i familiari dei destinatari del supporto;
- riunioni periodiche con il tavolo delle assistenti sociali dei comuni coinvolti.

NOTE E APPUNTI

NOTE E APPUNTI



AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

SER.CO.P. asc

via dei Cornaggia 33 - 20017 Rho Tel. 0293207311 | Fax 0293207317

www.sercop.it