



Piano programma

Conto economico analitico - anno 2024

Sercop è prima di tutto un gruppo di persone che lavorano insieme, mettendoci passione, entusiasmo, cuore e cervello

Un sentito ringraziamento a tutti coloro che, a diverso titolo, hanno collaborato alla stesura di questo piano:

Simona Anelli, Giuseppe Cangialosi, Daniela Cattaneo, Katia Costa, Annamaria Di Bartolo, Luhana Lay, Marcella Maselli, Roberta Monti, Francesca Musicco, Laura Raimondi, Federica Rivolta, Daniele Valerio.

E a tutti gli altri che quotidianamente contribuiscono con passione e impegno alla realizzazione delle cose che stanno qui scritte.

Senza di loro Sercop sarebbe una scatola vuota ... un grazie di cuore a tutti.

Il direttore
Guido Ciceri

Il presidente
Paolo Oltolina

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

sede: Via dei Cornaggia 33, 20017 Rho (MI) Telefono: 02/93332266 Fax: 02/93506905 C.F./P.IVA: 05728560961
e-mail: info@sercop.it

INDICE

Introduzione – nota di metodo	pag. 3
1. Inquadramento prospettive	pag. 3
1.1 il quadro generale	Pag. 3
1.2 gli sviluppi della gestione in sintesi	Pag. 5
2. Sercop - Identità aziendale	Pag. 8
2.1 i principi ispiratori	Pag. 8
2.2 la vision rispetto ai problemi sociali	Pag. 8
2.3 una struttura per rispondere ai bisogni sociali	Pag. 9
2.4 - la funzione strumentale di Sercop nel modello di relazione istituzionale con i Comuni	Pag. 11
2.5 la rete dei servizi territoriali: i rapporti con gli attori del sistema socio assistenziale	Pag. 11
2.6 programmazione e gestione	Pag. 12
2.7 il fund raising	Pag. 13
2.8 la comunicazione	Pag. 16
3. Assetto organizzativo e governance	Pag. 18
3.1 dotazione di personale	Pag. 21
3.2 la governance allargata	Pag. 30
4. fonti e impieghi	Pag. 32
4.1. l'analisi delle fonti di finanziamento	Pag. 32
4.2. la composizione del valore della produzione	Pag. 38
4.3 Andamento dei costi e volumi dei servizi erogati	Pag. 43
5. Le unità di offerta e i servizi	Pag. 50
5.1 Area minori	Pag. 51
5.2 Area disabili	Pag. 76
5.3 Area anziani	Pag. 91
5.4 Area inclusione sociale	Pag. 110
5.5 Giovani e lavoro	Pag. 148
5.6 progetti innovativi	Pag. 154
5.7 La programmazione zonale	Pag. 159
6. Piano degli obiettivi aziendali	Pag. 163
7. Piano delle sedi	Pag. 169
8. i rapporti di sussidiarietà con il terzo settore	Pag. 171
8.1 – piano degli appalti	Pag. 171
8.2 - programmazione degli avvisi pubblici di coprogettazione ai sensi dell'art. 55 del Codice del terzo settore	Pag. 172
9. Piano della formazione	Pag. 173
10. Contratto di servizio - modello organizzativo e funzionale del servizio tutela minori	Pag. 175
11. Nota esplicativa al conto economico	Pag. 218
Glossario delle sigle	Pag. 224
Budget 2024 - Conto economico analitico	Allegato

Introduzione - Nota di metodo

Il piano programma costituisce uno dei documenti fondamentali dell'attività aziendale in quanto previsto nell'art. 114 del D.Lgs.267/2000 Testo Unico degli Enti Locali, nonché ripreso nello Statuto di Sercop quale fondamentale atto programmatico aziendale.

In aggiunta alle disposizioni normative Sercop attribuisce una importanza sostanziale al momento programmatico poiché rappresenta la fase in cui si consolida l'attività di ideazione e progettazione e si concretizza in un piano che contiene finalità, scelte strategiche, livelli di erogazione dei servizi, obiettivi di breve e medio termine, etc.

Questo significa alzare lo sguardo, progettare, pensare allo sviluppo del benessere delle persone e della comunità, raccogliere idee, suggestioni e progetti, traducendoli in programmi concreti praticabili e sostenibili economicamente per il ben-essere dei cittadini fragili del rhodense.

Il Piano programma, non a caso, è aggregato al budget economico analitico perché la lettura congiunta di tutti questi documenti, intimamente connessi tra loro, costituisce la base per la definizione e comprensione degli obiettivi e delle strategie aziendali, nonché il primo strumento per l'esercizio di controllo analogo ex ante, che fornisce la base per la verifica in corso d'anno della realizzazione degli obiettivi.

Quindi, non solo un atto formale o un adempimento, bensì una rappresentazione trasparente e completa dello sviluppo aziendale ben incardinata nella gestione dei servizi e degli interventi.

Il piano programma e il budget rappresentano anche il primo strumento di accountability (resa di conto) tra l'azienda e i propri stakeholder in particolare i comuni soci, al fine di rendere chiari ed evidenti gli intenti che dovranno poi essere misurati e valutati nel periodo. Lo sviluppo delle azioni definite nel piano programma viene monitorato in corso d'anno attraverso due aggiornamenti del budget (giugno e ottobre) in itinere al fine di tenere sotto controllo ogni sviluppo gestionale oltre alle condizioni ambientali nelle quali l'azienda opera. Il documento sia nella parte descrittiva che di budget è costruito secondo una metodologia partecipata che coinvolge tutti i Comuni soci nella fase di condivisione delle scelte di budget e tutti gli operatori di coordinamento dei servizi aziendali nella ideazione e definizione degli obiettivi e delle strategie operative per il 2024.

1. Inquadramento e prospettive

1.1 - il quadro generale

Il 2024 è il diciassettesimo anno di attività di Sercop, che rappresenta una realtà di gestione di servizi alla persona consolidata, stabile e riconosciuta anche al di fuori dell'ambito del rhodense.

Il valore della produzione dei servizi, al netto dell'attività programmatica è pari a € 42.781.481,69 con una crescita del 23,7% rispetto all'anno precedente; il 2024 si presenta come un anno di rilevante sviluppo in relazione soprattutto al conferimento di nuovi servizi come la Rsa di Arese e gli asili nido di Settimo e Pogliano, ai lavori connessi al Pnrr ad una serie di fattori che saranno analizzati nel corso del presente documento.

Il 2024 si presenta dunque come un anno importante, certamente di forte espansione ma anche impegnativo e di difficile lettura in relazione a:

- delega della Rsa di Arese e di conseguenza di tutte attività connesse all'assunzione della gestione di una nuova struttura
- Incertezze e criticità che permangono nella realizzazione e rendicontazione degli interventi connessi con il Pnrr i cui progetti peraltro sono tutti in corso di svolgimento.

- aumento dei bisogni e quindi del volume dei servizi, in qualche modo riconducibili ancora agli effetti lunghi della pandemia che ha indubbiamente avuto un forte impatto con un quadro di bisogni sociali in costante evoluzione, sia dal punto di vista economico e materiale, che da quello degli effetti psicologici soprattutto sui minori, che dagli effetti dell'isolamento in particolare a carico delle persone più fragili.
- incremento degli oneri a carico dei Comuni sia in relazione al citato aumento dei volumi di servizi, che in relazione al rinnovo del contratto delle Coop sociali e quindi del costo del lavoro;

Dal punto di vista della composizione dei ricavi, l'assetto previsto per il 2024 ha una composizione più stabile rispetto al 2023, ma rimangono preoccupazioni, sia rispetto alla dotazione di risorse dei fondi regionali e statali non ancora assegnati che rispetto all'andamento pluriennale di cui sarà dato conto nel seguito.

1.3 - gli sviluppi della gestione 2024

Il 2024 si presenta certamente come un momento di consolidamento e osservazione rispetto alle nuove gestioni di servizi ed attività avviate nel corso del 2023, ma anche di continuità del flusso di delega di servizi da parte dei comuni; gli elementi principali dello sviluppo gestionale 2024 sono dunque:

1. **Consolidamento delle attività di gestione degli asili nido di Settimo e Pogliano:** gli asili nido sono entrati nel sistema territoriale di gestione Sercop a partire dal settembre 2023; il 2024 dunque rappresenta il primo anno pieno di attività e di consolidamento che comporta una particolare attenzione alla conoscenza delle equipe di lavoro, alla condivisione delle pratiche educative e dei modelli organizzativi.
2. **Avviamento della gestione della Rsa di Arese,** dal mese di luglio, a seguito dello studio di fattibilità e dell'affidamento della gestione da parte del comune. Per la gestione della struttura Sercop si avvarrà del personale proprio proveniente dal precedente gestore Gallazzi Vismara, nonché degli appalti già in funzione fino a naturale scadenza. Saranno introdotte alcuni cambiamenti in termine di potenziamento attività sanitarie, accoglienza ospiti, potenziamento Cdi, orientamento verso i servizi socio sanitari domiciliari e connessione con i servizi domiciliari; il dettaglio degli interventi è contenuto nello studio di fattibilità approvato con del. Cda n. 126 del 4 dicembre 2023 (e precedentemente con del Cda n. 57 del 7 settembre 2022) e allegato al presente piano programma. Il passaggio della gestione a Sercop è previsto dal 1 luglio 2024 e il resto dell'anno sarà impegnato nel consolidamento delle modalità di intervento della nuova gestione.
La gestione della Rsa di Arese unitamente a quella di Lainate da parte dell'azienda dei Comuni consentirà, di sviluppare strategie integrate con il territorio ponendo le Rsa quali poli di sviluppo delle policy rivolte agli anziani non autosufficienti in una logica di continuità tra servizi domiciliari e residenziali.
3. **Attivazione Centro polifunzionale Pero:** E' prevista l'attivazione di uno spazio polifunzionale ubicato al piano terra di un condominio di Via Don Cesare Sommariva a Pero (frazione di Cerchiate); i lavori di ristrutturazione dello spazio, a carico del comune, saranno conclusi nei primi mesi del 2024 in linea con un progetto edilizio che è stato elaborato con l'apporto di Sercop.
Lo Spazio prevede l'attivazione di alcuni servizi in una logica della prossimità e in particolare: un modulo laboratoriale del progetto Pippi, la sede di #oltreperimetri Pero, un punto d'accesso dello sportello stranieri e uno dell'Agenzia dell'Abitare rhodense. La regolazione dell'accesso allo spazio e le connessioni interne ed esterne verranno assicurate da una nuova Palestra del lavoro attivata con le risorse del PNRR.
4. **Implementazione della riorganizzazione dei servizi domiciliari rivolti alle persone anziane:** questo programma era già stato riportato nel corso del 2023, e si ripropone all'attenzione in quanto progressiva riorganizzazione dell'intero sistema di servizi domiciliari rivolti agli anziani, attraverso la costruzione di un sistema di aiuto intorno agli anziani al domicilio che tenga conto in modo integrato e connesso dei diversi bisogni della persona, con riferimento ai servizi della rete socio assistenziale, socio sanitaria e comunitaria; ciò significa ricomporre in uno schema di progetto unitario

intorno alla persona una rete di servizi in grado di rispondere a diversi bisogni in termini di assistenza, solitudine, piccole manutenzioni al domicilio, trasporti, digital gap, etc.

Le prime fasi si sono svolte nel 2022/23 attraverso:

- l'inclusione del sistema domiciliarità anziani all'interno dei progetti PNRR presentati da Sercop,
- la definizione di un accordo con Asst per la costituzione di una équipe di valutazione integrata che opererà nella casa di comunità di Rho
- l'avvio della coprogettazione per l'implementazione del nuovo sistema e la connessione e l'ampliamento dei servizi offerti
- l'avvio dell'équipe domiciliare anziani, da maggio 2023.

Per il 2024 dovrà proseguire l'attività di implementazione di nuovi servizi (interventi a distanza con strumenti tecnologici) nonché la conclusione dei lavori e l'attivazione dei minialloggi di Lainate.

5. **Realizzazione del nuovo Piano sociale di zona**, entro il 31.12.24 in relazione alla proroga stabilita nel 2023. Ciò comporterà la definizione di un percorso di partecipazione con il terzo settore, per quanto attiene ai bisogni del territorio, con ATS e Asst per quanto attiene l'integrazione socio sanitaria. Anche se più volte si è sottolineato che le attività del piano di zona non consistono "solo" in un documento ma in un insieme di competenze tecniche, relazioni professionali, alleanze strategiche, rimane il fatto che costruire un ampio perimetro di partecipazione e definire un documento comune costituiscono per il 2024 un impegno puntuale e considerevole.
6. **Gestione dei progetti PNRR assegnati a Sercop**: sono stati attivati nel corso del 2023 e in corso di realizzazione, a seguito della sottoscrizione delle convenzioni con il Ministero a valere sulla missione 5, i progetti finanziati con Pnrr, riaspetto ai quali il 2024 rappresenta un anno importante, ovvero quello di entrata a regime delle attività principali, in particolare:
 - Area minori - progetto PIPPI prevenzione dell'istituzionalizzazione dei minori, in partnership con l'azienda Comuninsieme di Bollate per un importo di € 105.000 – interventi attivati e in corso di realizzazione.
 - Area anziani - Servizi domiciliari integrati anziani, in partnership con l'azienda Comuninsieme di Bollate per un importo di € 1.200.000 (assegnati a Sercop); il progetto comprende servizi aggiuntivi a favore degli utenti e interventi di domotizzazione alloggi, rispetto ai quali nel 2024 saranno realizzati i lavori e si prevede la prima assegnazione degli alloggi. Tale progetto contribuisce a finanziare le attività previste nel precedente punto 4;
 - Area anziani - I care, in partnership con l'azienda Comuninsieme di Bollate per un importo di € 165.000 (assegnati a Sercop); tale progetto contribuisce a finanziare le attività previste nel precedente punto 5;
 - Personale - prevenzione turnover degli operatori, in partnership con l'azienda Comuninsieme di Bollate per un importo di € 105.000; gli interventi proseguiranno nel 2024 con il coinvolgimento di diversi gruppi di lavoro.
 - Area disabili - Inclusione e vita autonoma, gli interventi, tutti attivati nel corso del 2023, comportano la definizione del progetto di vita delle persone, percorsi lavorativi e percorsi di autonomia abitativa nonché interventi di domotizzazione alloggi: nel 2024 saranno realizzati i lavori presso gli alloggi di Lainate e si prevede la prima attivazione degli interventi di autonomia abitativa. Il progetto ha un valore di € 715.000 comprensivo di interventi di domotizzazione alloggi;
 - Housing first - , gli interventi consistono in lavori di manutenzione degli alloggi e servizi di housing; i lavori saranno realizzati nei primi mesi del 2024 su alloggi siti a Lainate e Rho. Il progetto ha un valore di € 710.000 comprensivo di servizi di housing e interventi di manutenzione ordinaria alloggi.

Gli importi assegnati sono quelli di pertinenza di Sercop e non l'intero valore del progetto che è evidenziato nel successivo cap. 2.7

Gli interventi sono stati attivati nel corso del 2023 e il 2024 è l'anno di entrata a regime, mentre il periodo di realizzazione termina nel mese di marzo 2026.

I progetti stanno richiederanno un consistente impegno alla struttura aziendale tanto in fase progettazione e realizzazione dei servizi quanto nella fase di rendicontazione stante la situazione di carenza di informazioni organiche che ha caratterizzato l'anno 2023, e la farraginosità delle rendicontazioni in particolare per quanto attiene agli interventi oggetto di coprogettazione.

Si ricorda inoltre che nel 2023 è stata costituita la nuova **area organizzativa giovani e lavoro** dedicata al tema che assume una sempre maggiore criticità quale bisogno emergente a fronte di una strutturale carenza di risposte e di risorse; come da obiettivo posto sono stati finanziati tre progetti presentati, che dispiegheranno i loro effetti ed esiti nel corso del 2024 (si veda scheda servizio).

Il pronto intervento sociale attivato in luglio 2023 è regolarmente funzionante: nel 2024 saranno monitorate le tipologie di emergenza al fine di affinare le risposte e predisporre risorse per intervenire in casi di urgenza (si veda scheda servizio).

Tutte le attività sopra rappresentate sono finanziate all'interno dei centri di costo del preventivo 2024, allegato al presente documento.

Oltre agli elementi programmati, sopra elencati, potrebbero intervenire altri importanti accadimenti gestionali derivanti da scelte esterne a Sercop, ma che possono condizionarne l'azione in modo importante. Ad esempio le scelte di Regione di affidare ai piani di zona l'esecuzione di misure di sostegno degli utenti o delle famiglie come è accaduto negli anni scorsi con il "pacchetto famiglia", etc; o ancora accadimenti imprevisi connessi alla gestione dell'emergenza Ucraina, < nel corso del 2022.

E' importante allora assumere un atteggiamento "incrementale", in grado cioè di definire e correggere in tempi rapidi le proprie strategie e le proprie scelte, eventualmente anche in corso d'anno.

Questo piano programma quindi, assume al proprio interno una componente di "elasticità" (o plasticità), intesa come tendenza a definire delle linee strategiche e operative, ma anche ad aggiustarle in itinere in base alla lettura e assunzione di variabili indipendenti, esogene, che ne condizionano l'azione. Ad esempio, modificazioni delle fonti di finanziamento esterne ai comuni (fondi nazionali e regionali) potrebbero condurre alla necessità di un tempestivo aggiustamento dell'assetto dei servizi attualmente previsto.

L'assunzione di una quota di incertezza non è dunque una minaccia o un punto di debolezza della programmazione, bensì rappresenta la consapevolezza che l'attività del programmatore è inserita in un ecosistema in costante movimento e deve rispondere ai bisogni in continua evoluzione.

In conclusione è necessario evidenziare un elemento che già a partire da metà del 2021 ha inciso in maniera sempre più significativa sulle scelte operative e gestionali e che è progressivamente diventato una determinante e un limite nella gestione ed espansione dei servizi. Si fa riferimento al fenomeno, su scala nazionale e mondiale, cosiddetto della "**great resignation**" (grandi dimissioni) che ha investito tutti i settori lavorativi ma in particolare il settore sociale nel periodo post pandemia portando ad oggettive difficoltà, tanto nell'ambito socio assistenziale che in quello socio sanitario, a **reclutare e successivamente trattenerne il personale**; dalla metà di 2023 si è in realtà assistito ad una inversione di tendenza rispetto ai mesi precedenti ma il fenomeno rimane strisciante e comunque evidenzia un profondo mutamento del mercato del lavoro e delle scelte in relazione al rapporto tra vita e lavoro soprattutto con riferimento alle giovani generazioni.

In particolare le dimensioni di criticità osservate potrebbero essere così declinate:

- affaticamento del personale durante e dopo il periodo pandemico in cui è stato costretto ad operare in condizioni di straordinario sforzo e impegno ed incertezza;
- incremento dei carichi di lavoro, nuove modalità di lavoro dettate dal Covid, modificazione delle caratteristiche dell'utenza sempre più problematica (nei servizi tutela minori, protezione giuridica), stress derivante dal lavoro;
- incremento del turnover in ragione delle fatiche di cui sopra;
- difficoltà nel reperimento di personale inizialmente socio sanitario, ma poi esteso anche ai comparti educativo e socio assistenziale in relazione anche all'incremento della domanda derivante da diversi enti pubblici (sanità, giustizia, istruzione ..);

Al di là di un'analisi sociologica del problema che non è oggetto di questo documento, rimane il fatto che anche Sercop, pur in una fase fortemente espansiva dei servizi, è soggetto a questo problema che rischia di costituire un ostacolo allo sviluppo dei servizi e degli obiettivi sopra delineati per carenza di personale. Nel corso del 2023 per il reclutamento di nuovo personale in relazione a dimissioni maternità sono stati emessi 22 avvisi di selezione (e nel 2022, 19 e nel 2021, 17), che hanno consentito di tenere sugli obiettivi prefissati e sulla gestione dei servizi.

Si segnala che questo problema era stato già evidenziato nel 2022 ed era stato messo in campo un obiettivo / attività, (Agenda 2030) tuttora in corso, finalizzata alla valorizzazione del personale e all'utilizzo di tutti gli strumenti diretti alla prevenzione del turnover (vedi cap. 6 obiettivi).

2. Identità aziendale

2.1 - I principi ispiratori

Sercop esprime da sempre una tensione costante verso lo sviluppo di **servizi di qualità**, che rispondano in modo appropriato ai bisogni dei cittadini mantenendo contestualmente un'attenzione prioritaria verso la **sostenibilità economica** dei servizi, tutelando in primis le risorse e le finanze dei soci; questa visione è implementata attraverso un sistema di rilevazione dei dati e di controllo di gestione sui servizi ha sinora consentito importanti economie di gestione a vantaggio dei bilanci dei Comuni, pur mantenendo una pari attenzione alla qualità degli interventi.

Questo comporta la necessità di mantenere una attenzione strategica rispetto:

- alla regolazione dei volumi di servizio erogati, anche attraverso una rigorosa analisi della fase di accesso agli interventi;
- all'appropriatezza degli interventi, ovvero al generare risposte efficaci a bisogni riconosciuti, tenuto conto del vincolo di risorse;
- alle "razionalizzazioni possibili" e conseguenti recuperi di efficienza all'interno dei servizi esistenti;
- alle azioni progettuali di sviluppo e di ricerca di fondi integrativi alle risorse pubbliche per la gestione di servizi innovativi e sperimentali
- al controllo e contenimento sui costi unitari dei servizi attraverso un'attività sistematica di controllo di gestione e conseguente riduzione delle diseconomie interne ai servizi.

Gli elementi descritti non sono una dichiarazione generica di intenti, ma rappresentano l'attenzione prioritaria assegnata ai coordinatori specialistici dei servizi.

2.2 - la vision rispetto ai bisogni sociali

Lavorare insieme è la "parola d'ordine" che ispira l'azione dell'Azienda, coniugando le competenze e i saperi dei diversi attori pubblici (Sercop, Comuni, ATS, ASST, Servizi Psichiatrici, Scuole), del terzo settore e degli attori non convenzionali che intervengono nell'affrontare i bisogni sociali. Il ruolo dell'azienda non è solo quello di attore e gestore di servizi, ma anche quello di compositore di alleanze, di connessioni e, in ultima analisi, di regista degli interventi.

Il paradigma di fondo che ispira l'azione aziendale è orientato a mettere al centro degli interventi la persona e la famiglia, **riconoscendo l'unitarietà della persona prima che la differenziazione dei bisogni**: ciò significa spostare il baricentro dei servizi da una centratura sull'offerta verso la domanda, nonché orientarsi verso la gestione di servizi integrati tesi a promuovere il benessere delle persone mediante il concorso di una pluralità di attori pubblici e privati. Detto in altre parole, la ricaduta operativa potrebbe essere sintetizzata secondo il principio che **"il benessere delle persone con problemi complessi può essere meglio raggiunto con l'azione congiunta di tutti i servizi e gli attori che a diverso titolo intervengono nel sostegno"**.

Ciò significa che il lavoro di Sercop nella gestione dei servizi è strategicamente orientato alla **costruzione di una rete di alleanze strategiche e collaborazioni** con gli altri attori e soggetti del welfare locale finalizzato, fin dove possibile ai una ricomposizione dell'offerta dei servizi **verso un sistema integrato in grado di rispondere al meglio ai bisogni unitari delle persone (evitando la frammentazione delle prestazioni)**. Un esempio importante della declinazione operativa di questa filosofia è dato dall'obiettivo di riorganizzazione dei servizi domiciliari anziani descritto al precedente cap. 1.4

D'altro canto gli anni di pandemia, visti anche a posteriori, hanno anche comportato una significativa evoluzione dei bisogni sociali che richiede continua attenzione da parte dei comuni; nel giro di due anni si è assistito all'affacciarsi prepotente di nuovi problemi sociali con riferimento all'impovertimento delle famiglie, alla solitudine ed isolamento delle persone anziane, alle problematiche educative delle famiglie, al ritiro sociale dei giovani.

L'azione aziendale, secondo l'indirizzo del tavolo delle politiche sociali avvia percorsi per affrontare, anche sperimentalmente questi problemi emergenti, attraverso:

- la riorganizzazione dei servizi domiciliari rivolti agli anziani centrati sulla ricomposizione di un sistema di sostegno e aiuto costruito intorno ai bisogni individuali;
- Il rafforzamento degli interventi sperimentali attraverso progettazioni e finanziamenti mirati, ottenuti dalla neo costituita area giovani e lavoro, rivolti ai Neet che ha fornito evidenze interessanti sia nella fase di aggancio che di attivazione delle persone.

2.3 - Una struttura per rispondere ai bisogni sociali

Sercop ha maturato in questi anni un grande **investimento immateriale, il cui valore fondamentale è composto da conoscenza, competenza, fiducia e integrazione delle risorse.**

Gli anni trascorsi hanno evidenziato carattere e solidità della struttura di gestione, che costituisce certamente un architrave stabile per il futuro: siamo di fronte cioè ad un organismo con un orientamento e una finalizzazione chiara, “la gestione dei servizi”, che esprime una competenza sia in termini tecnici (di servizio sociale) che organizzativo-gestionali e . La tensione costante è quella di armonizzare la qualità dei servizi e quindi la dimensione dell’efficacia degli interventi nei confronti dei cittadini, con la variabile organizzativa e la sostenibilità economica, che in un quadro di risorse decrescenti, indica la necessità continua di ricercare l’efficienza.

In particolare ci si concentra sul flusso delle decisioni, rispetto al quale è essenziale un’attenzione al processo.

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.

Il grafico può quindi essere letto secondo le due direttrici rappresentate dalle linee rosse, e sarà tanto più funzionale quando entrambe le direzioni saranno capaci di comunicare e contaminarsi; quindi la lettura del grafico deve iniziare dal blocco relativo alla tutela delle persone e risalire secondo una coerente rappresentazione dei bisogni e dei problemi alle visioni strategiche (politiche) a loro volta da armonizzare con le strategie economiche e organizzative al fine di realizzare servizi di qualità e appropriati.

Sercop è impegnata a garantire un dialogo propositivo tra le 4 dimensioni puntando su una continua opera di connessione confronto e conoscenza delle rispettive dinamiche al fine di armonizzare decisioni strategiche e scelte operative che si sviluppino secondo una logica comune, condivisa e sostenibile.



L'**organizzazione dei servizi** rappresenta la chiave di questo processo, finalizzato ad orientare le risorse nel modo più rispondente possibile alle strategie e ai bisogni dei cittadini utenti. In questa logica il coordinamento dei servizi del territorio (non solo quelli direttamente delegati), è una funzione strategica che deve essere continuamente presidiata nella direzione di:

- una ricomposizione dell'offerta di servizi rivolta agli utenti verso una maggiore integrazione degli interventi;
- una omogeneizzazione e di una razionalizzazione delle risorse umane ed economiche
- una tendenza continua alla revisione e all'innovazione sia dei servizi che dei processi di erogazione in modo da rispondere sempre meglio ai bisogni dell'utenza.

Le risorse umane sono il principale valore dell'organizzazione. Sercop è una azienda che produce servizi, ovvero "beni immateriali" che si "consumano" nel momento stesso della loro produzione; ciò significa che buona parte della qualità del servizio dipende dalla capacità e dalla competenza delle persone che li erogano. Ne discende che la risorsa umana costituisce il capitale basilare e la risorsa principale sulla quale Sercop ha strategicamente deciso di investire, in una logica di ricerca di costante miglioramento nella produzione e valutazione/controllo dei servizi erogati.

La possibilità di realizzare un effettivo innalzamento della qualità dei servizi (tanto a livello amministrativo che tecnico) dipende in modo essenziale dal capitale umano: sono cruciali quindi le fasi di selezione e soprattutto quella di formazione del personale in servizio; la costruzione di appartenenza, l'adesione alla mission di servizio e la capacità di connettersi e favorire la connessione di reti di operatori.

I servizi amministrativi e di supporto, pur sempre più gravati da vincoli burocratico amministrativi, risultano pienamente dedicati al supporto delle attività caratteristiche: la scelta strategica è quella di una marcata enfasi al **controllo di gestione** quale momento di conoscenza, apprendimento e correzione di eventuali deviazioni di rotta, per fornire un efficace strumento finalizzato all'assunzione delle decisioni da parte degli enti.

In tal senso nel 2024 proseguiranno le attività connesse all'obiettivo "agenda 2030" che risponde all'esigenza, di carattere strategico, di ripensamento complessivo delle politiche di gestione delle risorse umane in ragione del mutato contesto (interno ed esterno) di Ser.co.p., della significativa crescita della dimensione aziendale, delle prospettive di sviluppo, e delle opportunità esogene emergenti (finanziamenti UE, ecc.). Il percorso attivato nel 2022 prevede per il 2024:

- il proseguimento della supervisione di ruolo per tutti i responsabili di servizio Sercop,
- la definizione in tre distinti gruppi di lavoro di tre "prototipi", ovvero standard operativi da sperimentare e utilizzare come modelli di lavoro, su tre dimensioni che si sono evidenziate come cruciali, nel percorso di consultazione con tutto il personale e sono sintetizzabili in tre titoli:
 - o come di entra in Sercop
 - o come "si sta" in Sercop
 - o come si comunica

In parallelo, e con la stessa finalizzazione connessa alla comprensione dei fenomeni e alla sperimentazione di strategie ed azioni che possano affrontarli, è stato avviato da novembre 2023 un gruppo di pensiero, composto da persone under 30 che lavorano in azienda, finalizzato alla comprensione delle ragioni per cui le persone giovani scelgono e decidono di lavorare per la pubblica amministrazione e come sostenere e promuovere motivazione nel tempo. E' evidente che questa strategia segna una scelta di investimento sulle generazioni giovani e l'intenzione di orientare lo sguardo al futuro verso il sostegno e il benessere delle persone che lavorano in azienda.

2.4 - la funzione strumentale di Sercop nel modello di relazione istituzionale con i Comuni

Il benessere delle persone con problemi complessi può essere meglio raggiunto con l'azione congiunta di tutti i servizi e gli attori che a diverso titolo intervengono nel sostegno; Sercop considera fondamentale, insieme alla gestione operativa dei servizi affidati, un continuo lavoro di costruzione della rete con gli altri attori e soggetti che intervengono nella cura delle persone.

Sercop è luogo di produzione dei servizi e strumento di gestione dei Comuni per i servizi che richiedono competenze "specializzate" e "complesse", che i Comuni singoli non si possono permettere di esercitare coniugando efficacia, efficienza ed economicità, ma soprattutto appropriatezza degli interventi rispetto a bisogni interessi e diritti dei cittadini utenti dei servizi.

I Comuni singoli e/o associati assumono in pieno il ruolo di "committenza", e quindi di indirizzo e definizione delle politiche attraverso la lettura dei bisogni del territorio, l'analisi delle risorse e le scelte di priorità; in questo senso un ruolo fondamentale è assegnato al servizio sociale di base quale connettore con il territorio e con i suoi bisogni, e trasmettitore delle evidenze e dei bisogni stessi alla politica per le successive analisi. La regolazione dei volumi di accesso ai servizi è l'altro strumento fondamentale delle politiche di intervento dei comuni. Nello stesso tempo i comuni esercitano una funzione di controllo sulla capacità di Sercop di raggiungere gli obiettivi, anche attraverso gli istituti definiti con la modificazione dello Statuto (in particolare art. 46 bis in materia di controllo analogo).

In quest'ottica Sercop ha sempre rinforzato il ruolo di ente strumentale, di servizio per i Comuni, senza il quale l'azienda perderebbe il suo senso di esistere ed operare. Alleggerire le funzioni di gestione dei Comuni significa anche consentire agli stessi di orientarsi in pieno e assumere maggiore sensibilità e capacità rispetto al lavoro di **raccolta del bisogno e orientamento dell'utente**. In questa prospettiva gli Enti locali assumono e rafforzano il loro ruolo nella definizione delle Politiche sociali, concentrando la propria azione (e le proprie competenze) sull'individuazione e l'analisi dei bisogni, attraverso il Servizio Sociale Professionale, e nell'orientamento dei cittadini utenti attraverso il segretariato sociale. Assumendosi quindi in pieno il ruolo di definizione delle politiche, in sinergia con tutti i soggetti sociali indicati dall'art. 1 della Legge 328.

Il rapporto tra comuni e azienda non comporta allora una "perdita di controllo" sui servizi da parte dei comuni, ma anzi una maggiore possibilità di incidere sulle politiche sociali e su servizi gestiti in modo da rispondere agli obiettivi definiti dai comuni stessi. I Comuni possono quindi essere sollevati dalla quotidiana gestione degli interventi e orientarsi verso una riqualificazione delle risorse territoriali nel lavoro di segretariato, indirizzo, orientamento, raccolta del bisogno.

Sercop, che ha nel suo Dna competenze tecniche specialistiche, assume invece **il compito di gestire i servizi** e quindi concretizzare quelle politiche, secondo un preciso vincolo di strumentalità nei confronti dei Comuni associati.

Questo modello, in qualche modo originale, è costruito in relazione ai bisogni organizzativi espressi dai Comuni e mantiene una forte titolarità dei Comuni stessi nelle funzioni di segretariato sociale e ascolto dei bisogni del territorio.

Sercop, collocato in questo contesto, conferma l'ispirazione della sua azione alla continua costruzione e aggiustamento di un sistema integrato di **forte collaborazione** con i Comuni, assumendosi in pieno il ruolo di ente strumentale al servizio dei Comuni quasi ne fosse un dipartimento specializzato.

Tale indirizzo strategico si concretizza anche nella scelta di attribuire ai comuni tutte le funzioni connesse all'accesso degli utenti ai servizi e quindi la effettiva regolazione della domanda dei servizi attraverso il servizio sociale di base comunale.

2.5 - la rete dei servizi territoriali: i rapporti con gli attori del sistema socio assistenziale e la coprogettazione

Parallelamente all'enfasi sulla qualità interna vi è la consapevolezza di essere parte di un sistema di soggetti che contribuiscono in diversi modi e con diversi angoli visuali alla risoluzione dei problemi sociali, e che il ben-essere dei cittadini utenti non deriva esclusivamente dall'azione di uno di questi soggetti, bensì dall'armonico integrarsi delle diverse operatività. Questo sia in termini di necessità di integrazione tra diverse visioni/professionalità (ad esempio quella sociale e quella sanitaria), sia rispetto alla necessità di evitare duplicazioni e sprechi di risorse. L'obiettivo di tali collegamenti è quello di attivare sinergie operative, che consentano una unità di intenti e azioni tra diverse agenzie che a diverso titolo operano nell'interesse e a favore dei cittadini utenti.

In questo senso Sercop è orientata alla massima integrazione con le agenzie che, a diverso titolo, operano in stretta relazione con i servizi:

- l'Azienda sociosanitaria territoriale Rhodense (ASST) nelle sue diverse articolazioni;
- Agenzia di Tutela della Salute Milano (ATS) nelle sue diverse articolazioni;
- il terzo settore operante nel territorio;
- le scuole del territorio;
- il Servizio di Neuropsichiatria Infantile;
- le forze dell'ordine (polizia locale e Carabinieri), soprattutto in relazione alle funzioni di tutela dei minori.

La coprogettazione

Per quanto attiene alle relazioni con il terzo settore si continuerà ad operare in una logica che, superando una visione di committenza, si muova verso una sempre maggiore capacità di costruzione di partnership e alleanze strategiche per il territorio, indirizzandosi verso un modello di welfare territoriale collaborativo, in grado di rispondere in maniera più efficace ed appropriata ai bisogni dei cittadini/ utenti, mettendo a sistema le visioni dei diversi attori che intervengono e valorizzando le capacità progettuali e gestionali di ognuno di essi: la coprogettazione ai sensi dell'art. 55 del codice del terzo settore rappresenta la principale matrice nei rapporti di sussidiarietà tra Sercop e terzo settore. In tal senso deve essere ricordato un importante passaggio: dopo numerosi e differenti orientamenti giurisprudenziali, con la sentenza della Corte Costituzionale n. 131/2020 e con le successive linee guida in materia di coprogettazione (approvate con decreto del ministro del welfare n. 72. del 31 marzo 2021) si riafferma la piena autonomia dell'art. 55 del codice del terzo settore D. Lgs. 117/17, in materia di coprogettazione *“...quale canale di amministrazione condivisa, alternativo a quello del profitto e del mercato: la «co-progettazione» si configurano come fasi di un procedimento complesso espressione di un diverso rapporto tra il pubblico ed il privato sociale, non fondato semplicemente su un rapporto sinallagmatico,.....”*

Pertanto il presente piano programma prevede l'utilizzo dell'istruttoria pubblica di coprogettazione (ai sensi dell'art. 55 del citato decreto e utilizzando gli strumenti definiti dall'art. 11 della L. 241/90) per quelle attività per le quali è essenziale la valorizzazione delle competenze progettuali degli enti del terzo settore al fine dell'erogazione di un migliore servizio ai cittadini utenti (vedi successivo cap. 8)

2.6 - programmazione e gestione

L'organizzazione aziendale è orientata allo svolgimento di due diverse funzioni nettamente distinte tra loro:

- ente gestore dei servizi (sia per l'ambito del rhodense che per il comune di Nerviano);
- organismo di supporto, della programmazione zonale dei Comuni del rhodense (attraverso l'ufficio di piano): gli organi istituzionali dell'attività programmatoria “tavolo delle politiche sociali” e “assemblea dei sindaci”, con la presenza di ATS, sono esterne agli organi decisionali di Sercop (Cda e assemblea dei soci); l'azienda svolge di conseguenza un'azione meramente ausiliaria (di ufficio amministrativo) dell'attività di programmazione zonale.

Va precisato che Il Comune di Nerviano fa riferimento esclusivamente alla gestione dei servizi e ai rispettivi ambiti decisionali, mentre per quanto riguarda la programmazione Sercop continua ad essere il riferimento esclusivamente per i nove comuni del rhodense.

L'assemblea dei sindaci ha la piena titolarità della funzione programmatoria, ma si avvale quale dispositivo operativo dell'azienda; la sinergia tra programmazione e gestione pur nettamente distinte sia dal punto di vista della forma che della sostanza è uno dei punti di forza del sistema di welfare locale rhodense.

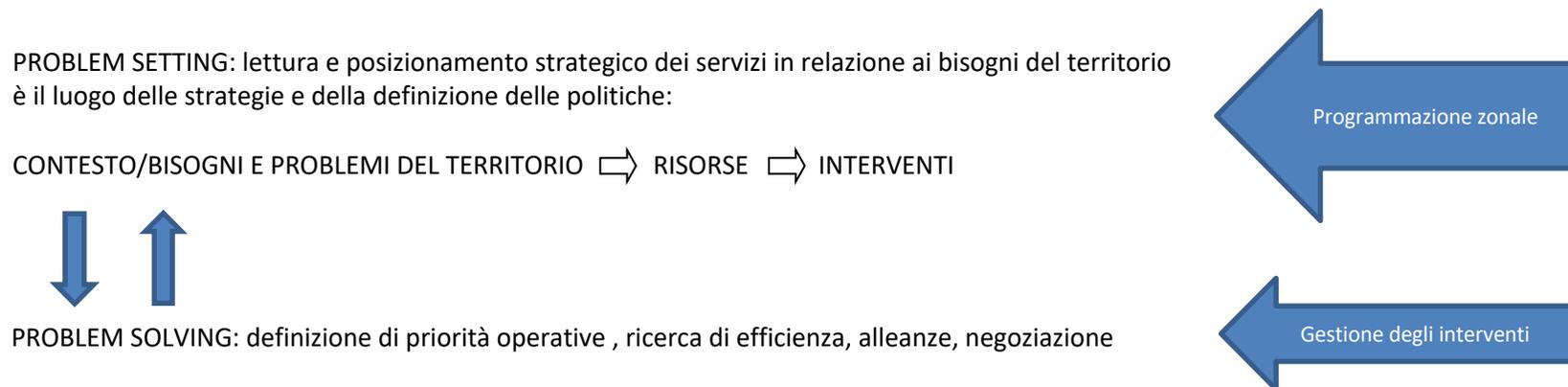
Sercop è lo strumento operativo della programmazione territoriale dei servizi, che vede la sua massima espressione nella definizione del piano di zona e nella successiva gestione degli interventi da questo programmati.

L'affidamento a Sercop dell'attività di supporto alla programmazione e la stabilizzazione della funzione (ormai dal 2008) ha consentito un costante incremento di professionalità e competenza delle risorse umane destinate all'attività.

La programmazione e le attività di raccordo e connessione a livello di ambito stanno assumendo in questi anni un ruolo sempre più importante, **fortemente voluto dal programmatore regionale: tutte le azioni di allocazione e distribuzione delle risorse sia regionali che nazionali, per il finanziamento dei servizi, le relative rendicontazioni, le attività di monitoraggio della spesa sociale dei Comuni sono infatti completamente delegate ed affidate agli ambiti e agli uffici di piano. Inoltre queste misure (vita indipendente, reddito autonomia, dopo di noi, bonus badanti, home care premium...), che rispondono a bisogni di cittadini del rhodense senza gravare sui bilanci dei comuni, richiedono una spiccata specializzazione e capacità tecnico organizzativa di rapida implementazione di nuovi servizi ed interventi.**

Si comprende che, proprio in relazione all'importanza di queste attività, risulti essenziale il possesso di un know how specifico sia tecnico che organizzativo, che consenta di confrontarsi alla pari con gli interlocutori delle istituzioni sovraordinate.

Si può rappresentare il modello attuale del rhodense secondo il seguente schema:



Il “problem setting” è il luogo fondamentale della programmazione zonale (Piano di Zona), quello dove si giocano le visioni e si concordano gli orientamenti le strategie di fondo e le politiche e rimane di piena competenza del Tavolo delle politiche sociali composto dagli assessori dei comuni; L’area del “problem solving” è invece centrata sulla gestione dei servizi ed è di competenza della struttura aziendale.

Va considerato che il presente modello ha reso fattiva e sostanziale la funzione di programmazione (che spesso soccombe alla dimensione gestionale) che ha potuto ampliare il suo raggio di azione a tutti i servizi gestiti da Sercop. Di fatto quindi la gestione associata dei servizi costituisce indirettamente un consistente potenziamento ed estensione della funzione programmatoria del tavolo delle politiche sociali.

2.7 - il fund raising progettuale

La ricerca di fonti di finanziamento esterne ai tradizionali fondi relativi al comparto dei servizi sociali ha assunto importanza progressivamente crescente in questi anni di attività, in cui diversi progetti sono stati sostenuti con finanziamenti provenienti da fondazioni o altri enti finanziatori.

Tali risorse, non sono ovviamente sostitutive dei finanziamenti pubblici sui servizi rivolti alle gravi marginalità (praticamente tutti quelli che gestisce Sercop), bensì costituiscono un’opportunità concreta di investire in termini di innovazione e sviluppo di nuovi servizi; di fatto negli anni trascorsi tutte le innovazioni di servizio e le sperimentazioni attuate da Sercop sono state sostenute senza gravare sui comuni ma esclusivamente attraverso la finanza di progetto; ovviamente tutte le risorse

derivanti da questa forma di fund raising sono destinate ad attività e servizi a favore dei cittadini dei comuni sempre secondo gli indirizzi definiti dal tavolo delle politiche sociali.

Il biennio 2020/21 è stato caratterizzato dall'emergenza Covid e non ha consentito di presentare nuovi progetti, sia per il sostegno del "sistema di welfare di comunità rhodense", che in relazione ad altre attività di innovazione: in realtà tutti gli assi di finanziamento, sia delle fondazioni di erogazione, che della comunità europea sono stati sospesi e/o riorientati a misure di contrasto dell'emergenza Covid, pertanto non è stato possibile nel 2021 trascorso presentare alcun progetto.

Nel corso del 2022 è ripartita lentamente l'attività di finanziamento di progetti da parte di fondi, di fondazioni e dello stato e sono stati presentati i seguenti progetti a valere sul 2023:

area	Titolo progetto	bando	importo	capofila	note	Stato / anno avvio
Area minori	PIPPI prevenzione dell'istituzionalizzazione dei minori	PNRR missione 5	€ 210.000,00	Comuniseme Bollate, partner Sercop		Finanziato, in corso 2023
Area minori	Aut Out	Regione	€ 382.000,00	Sercop, partner Cooperho, Cura e Riabilitazione, Metafora e Polisportiva Oratorio San Carlo		Finanziato, in corso 2023
Area anziani	Servizi domiciliari integrati anziani	PNRR missione 5	€ 2.400.000,00	Sercop, partner Comuninsieme Bollate	Rappresenta una delle fonti di finanziamento del nuovo sistema dei servizi domiciliari anziani sopra citato	Finanziato, in corso 2023
Area anziani	I care	PNRR missione 5	€ 330.000,00	Sercop, partner Comuninsieme Bollate	Rappresenta una delle fonti di finanziamento del nuovo sistema dei servizi domiciliari anziani sopra citato	Finanziato, in corso 2024
Personale	prevenzione turnover degli operatori	PNRR missione 5	€ 105.000,00	Comuniseme Bollate, partner Sercop	Supervisione in una logica di riduzione del burnout	Finanziato, in corso 2023
Area disabili	Inclusione e vita autonoma	PNRR missione 5	€ 715.000,00	Sercop	Continuità e finanziamento attività di progetto di vita e palestra del lavoro, a cui si aggiunge il	Finanziato, in corso 2023

Housing	Housing first	PNRR missione 5	€ 710.000,00	Sercop		Finanziato, in corso 2023
Azione di sistema	Common ground	Comunità educanti di Impresa con i Bambini	_____	Fondazione Comunitaria Nord Milano, partner Sercop	Finalizzato a dotare il nord Milano di costruzione delle comunità educanti	finanziato
Giovani e lavoro	TOP	Regione Lombardia – FSE Plus 2021 - 2027	182,991,50	Capofila Sercop, partner A&I, Il Portico, il Grappolo, Spazio Aperto, Cooperprint, AFOL, Istituto Puecher Olivetti	Rappresenta una valorizzazione e integrazione del servizio NIL	Finanziato, in corso
Giovani e lavoro	PRO	Regione Lombardia – La Lombardia dei giovani	45.700,00	Capofila Sercop, partner Serena, Barabba,s Clown, La Fucina, Comuni di Rho Arese e Settimo	Sviluppo area giovani e lavoro	Finanziato, in corso
Giovani e lavoro	Rompi il ghiaccio	ANCI – bando Link	120.000,00	Capofila Comune di Rho, partner Sercop, Barabba’s clown, La Fucina	Sperimentazione di ricerca azione su mondo giovanile	Finanziato, in corso
Giovani e lavoro	GEA	Avviso di ATS Milano per il contrasto del disagio dei minori	83.860,80	Capofila Sercop, Partner Cooperho		Valutazione positiva, in attesa di finanziamento
Giovani e lavoro	Change your MINset	Fondazione Cariplo – bando network in rete	280,984,00	Capofila A&I, partner Sercop, La Fucina, Serena, Codici, Stripes, Fondazione Triulza		In attesa di valutazione
Welfare di comunità	Ponti e Cerniere	Regione Lombardia – Bando rigenerazione urbana	_____	Capofila Comune di Rho partner Sercop, e altri	A valere su comune di Rho interventi oltriperimentri e agenzia abitare	Finanziato da attivare 2024

Come di vede buona parte dei progetti presentati (in particolare quelli su area anziani, giovani e lavoro e personale) sono coerenti con le strategie e gli sviluppi della gestione presentati in precedenza a indicare la forte connessione tra l’attività di fundrising progettuale e le direzioni di sviluppo dei servizi individuate dal piano di zona e dal tavolo delle politiche sociali e implementate da Sercop.

E’ in particolare da evidenziare la significativa attività di progettazione e ricerca fondi avviata dall’area giovani e lavoro che contribuisce a portare sul territorio rhodense risorse economiche e competenze che consentono di sostenere attività innovative a favore di cittadini rhodensi senza oneri a carico dei comuni; la scelta strategica di costituire, a partire dal 2023, un’area dedicata, ha certamente favorito questo processo di raccolta di risorse e ampliato il raggio di competenze aziendali ad un ambito in precedenza solo sfiorato.

2.8 – la comunicazione

L'identità di Sercop ne impronta lo stile e le scelte comunicative: l'Azienda si colloca al centro di relazioni con attori di diversa natura con i quali, oltre ad interessare relazioni e scambi, deve interloquire utilizzando canali efficaci e al passo con i tempi, con un registro linguistico e narrativo che risponda alla sua vocazione sociale di agente creatore di valore pubblico e attivatore di cambiamento.

Comuni soci, utenti, dipendenti e collaboratori, realtà del Terzo Settore partner, altre amministrazioni, reti di agenzie e servizi, attori non convenzionali che a vario titolo collaborano o sono coinvolti nella presa in carico delle persone, richiedono la scelta di strumenti comunicativi e linguaggi coerenti alle esigenze, ai saperi e agli obiettivi di cui sono portatori.

Pertanto, le finalità comunicative perseguite assumono veste diversa a seconda del destinatario (interno o esterno) e del messaggio da veicolare: divulgative, informative, promozionali, istituzionali, di accountability.

La funzione della comunicazione, si orienta verso molteplici obiettivi:

- Diffondere la conoscenza di Sercop, la sua identità e la sua mission e, contestualmente, le scelte di indirizzo dei Comuni soci di cui è espressione e strumento
- Promuovere i servizi e i valori a cui i Comuni si ispirano, in una prospettiva citizen-oriented, nei contenuti e nel linguaggio utilizzato
- Pubblicizzare i servizi a mercato che Sercop gestisce (RSA, Asili nidi e OCC), identificando caratteristiche e parole chiave per renderli distinguibili rispetto ai competitor
- Consolidare l'immagine di Sercop come player autorevole nel panorama della gestione e nello sviluppo dei servizi alla persona
- Garantire l'adempimento di obblighi normativi in tema di trasparenza e accountability
- Dare visibilità ai Progetti in corso e alle partnership, per sfruttarne al meglio le potenzialità
- Raccogliere e ricevere feedback per un continuo miglioramento dei servizi e della capacità di risposta ai bisogni
- Coordinare eventi rivolti alla cittadinanza e organizzare iniziative istituzionali
- Ideare e curare campagne di sensibilizzazione o di comunicazione relative a nuovi servizi o progetti
- Aumentare il senso di appartenenza all'interno dell'azienda
- Valorizzare le professionalità e le comunità di lavoro presenti in azienda, dando loro visibilità e promuovendo momenti di aggiornamento e di formazione interna
- Migliorare i flussi di comunicazione e informazione interni all'azienda
- Divulgare le sperimentazioni intraprese, le best practice adottate e gli apprendimenti maturati
- Apportare contributi alle riflessioni e agli approfondimenti sulle tematiche riguardanti il Welfare

La comunicazione ha assunto un ruolo sempre più strategico per l'azienda, di pari passo alla sua crescita e alla delega di nuovi servizi, con un progressivo investimento in termini di risorse economiche e professionali.

Per questo motivo è stato intrapreso un percorso di rafforzamento della funzione interna, allo scopo di articolare e professionalizzare ulteriormente l'unità organizzativa dedicata e incorporare le competenze e specializzazioni necessarie.

L'Ufficio Comunicazione di Sercop affianca i servizi nell'individuazione degli strumenti, più appropriati per rappresentarne la mission, le strategie i valori ispiratori e le novità anche al fine di orientare l'utenza alla loro fruizione. Tali strumenti, tradizionali o innovativi, online e offline, vengono proposti e utilizzati in un'ottica il più possibile integrata in modo da garantire una copertura a 360 gradi di ciò che si vuole comunicare.

Coordina, più in generale, i canali informativi rivolti alla cittadinanza, mantiene i rapporti con i media locali e svolge una funzione di raccordo con gli uffici stampa comunali con cui collabora quotidianamente. Inoltre, in stretta connessione e con il supporto dei servizi IT aziendali, gestisce i profili social di Sercop (Facebook, LinkedIn, Youtube) assicurando che le tecnologie adottate ne consentano un uso responsabile, etico e nel rispetto della privacy.

La presenza su più canali nasce dalla necessità di affiancare alla presenza online istituzionale (sito web Sercop), punti di contatto e strumenti di comunicazione vicini all'esperienza quotidiana dei cittadini con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità dell'Azienda, intercettare nuovi target e parlare loro con linguaggi e con modalità visive moderni ed accattivanti. Poiché il panorama di questi canali è in continuo movimento (così come gli utenti che li frequentano), è allo studio per il 2024 l'apertura di un canale Instagram aziendale e lo sviluppo del canale Youtube.

Particolare attenzione si sta concentrando sull'utilizzo dei social come strumenti per la costruzione di uno storytelling coerente e efficace che, attraverso immagini e racconti, con uno stile narrativo dinamico ed accessibile, descriva il lavoro di cura, le progettualità in corso, i momenti ed i protagonisti della storia di Sercop e dei Comuni di cui l'azienda è espressione, che nel tempo compongano una biografia digitale dell'organizzazione al servizio dell'Azienda e degli stakeholders. Questa operazione è anche finalizzata alla promozione di Sercop come "great place to work", capace di attirare talenti e professionalità.

Nel 2024 si prevede inoltre la pubblicazione di "Mini-siti" dedicati a tre tipologie di servizi market gestiti da Sercop: Hospice, Organismo di composizione della Crisi (OCC) e Sistema Nidi del Rhodense. Si tratta di prototipi, interamente pensati e prodotti in casa, concepiti per creare uno "spazio" digitale destinato al servizio, autonomo rispetto alla pagina web di SERCOP, ma raggiungibile dalla stessa. L'obiettivo è di ospitare in un unico luogo facilmente accessibile, user-friendly e dall'identità definita, tutte le informazioni utili e rilevanti per gli utenti

3. Assetto organizzativo e governance

Il modello di governo di Ser.co.p. è definito dall'art. 18 e seguenti dello Statuto aziendale ed è centrato sugli organi dell'Assemblea dei Soci, del Consiglio di amministrazione e del Direttore Generale con le rispettive attribuzioni definite dal citato Statuto e, in parte, dal Regolamento di Organizzazione approvato con Deliberazione nr. 16 del CdA del 30/01/2020.

Per quanto riguarda l'assetto organizzativo, dal 2016 è stata avviata un importante processo di riorganizzazione delle funzioni aziendali che, in ragione della crescita costante e continua di fatturato e di dipendenti, può dirsi in continua evoluzione. Finalità ultime di questa riorganizzazione costante sono quelle di:

- accompagnare lo sviluppo aziendale che, in ragione della delega di nuovi servizi ogni anno, ha accresciuto consistentemente la sua dimensione e la relativa complessità aziendale;
- armonizzare la macchina amministrativa alle continue evoluzioni del contesto normativo che coinvolge anche le aziende speciali e che comporta l'adeguamento tempestivo a diverse disposizioni che, se correttamente affrontate, hanno delle ricadute significative sull'organizzazione aziendale; si fa riferimento in particolare alle norme in materia di trasparenza, anticorruzione ed appalti.

L'organizzazione aziendale, pertanto, negli ultimi anni ha subito ripetute evoluzioni, necessarie per accompagnare “nella giusta dimensione” la crescita aziendale, ovvero senza costruire una struttura ipertrofica e sovradimensionata rispetto alle necessità operative, ma allo stesso tempo rappresentando una base solida (in termini organizzativi, gestionali e normativi) su cui innestare la gestione operativa dei servizi; una struttura cioè, **non ingessata ma capace di ridisegnare il proprio profilo sulla base delle necessità e dei bisogni di produzione dei servizi in costante evoluzione.**

La dimensione organizzativa è la pietra angolare sulla quale costruire la gestione di servizi di qualità e evidentemente non è indipendente dal modello di produzione dei servizi scelto: la scelta di organizzare per aree tecniche omogenee (disabili, minori, ...) è strettamente funzionale alla costruzione di un sistema a rete in cui i servizi interni alle aree siano connessi e interdipendenti, in omaggio al principio dell'unitarietà della persona.

Nel corso del 2023 si è portato a conclusione un percorso di potenziamento dei servizi diretti all'utenza che risentivano di un carico di lavoro eccessivo in relazione all'aumento del volume dei servizi richiesti ed alla crescente complessità di gestione dei casi. Nella fattispecie sono stati oggetto di potenziamento i servizi Tutela Minori, UPG, RSA (che è stata oggetto di una crescente internalizzazione delle figure e dei ruoli socio-sanitari), UMA, e coordinamento Se.se.i.

Le nuove deleghe di servizi (Asili nido e RSA Arese cui conseguirà, specie in quest'ultimo caso un impatto amministrativo di rilievo) e la crescente complessità, da cui derivano crescenti esigenze di presidio, della gestione delle risorse umane (che nel 2023 hanno raggiunto le 240 unità tra dipendenti e liberi professionisti), le risorse finanziarie (che superano i 40 milioni di euro) e i rapporti con gli stakeholder istituzionali interni (CdA, Assemblea consortile, revisore, Organismo di vigilanza, ecc.) ed esterni (comuni soci, altre aziende speciali, altre PP.AA, Authorities, ecc.) sempre più complessi e fitti rendono necessaria un'ulteriore fase di sviluppo organizzativo al fine di garantire la costante coerenza, come sopra ricordato, tra servizi affidati e struttura organizzativa, che dev'essere in grado di fronteggiare le esigenze di supporto dei servizi diretti all'utenza.

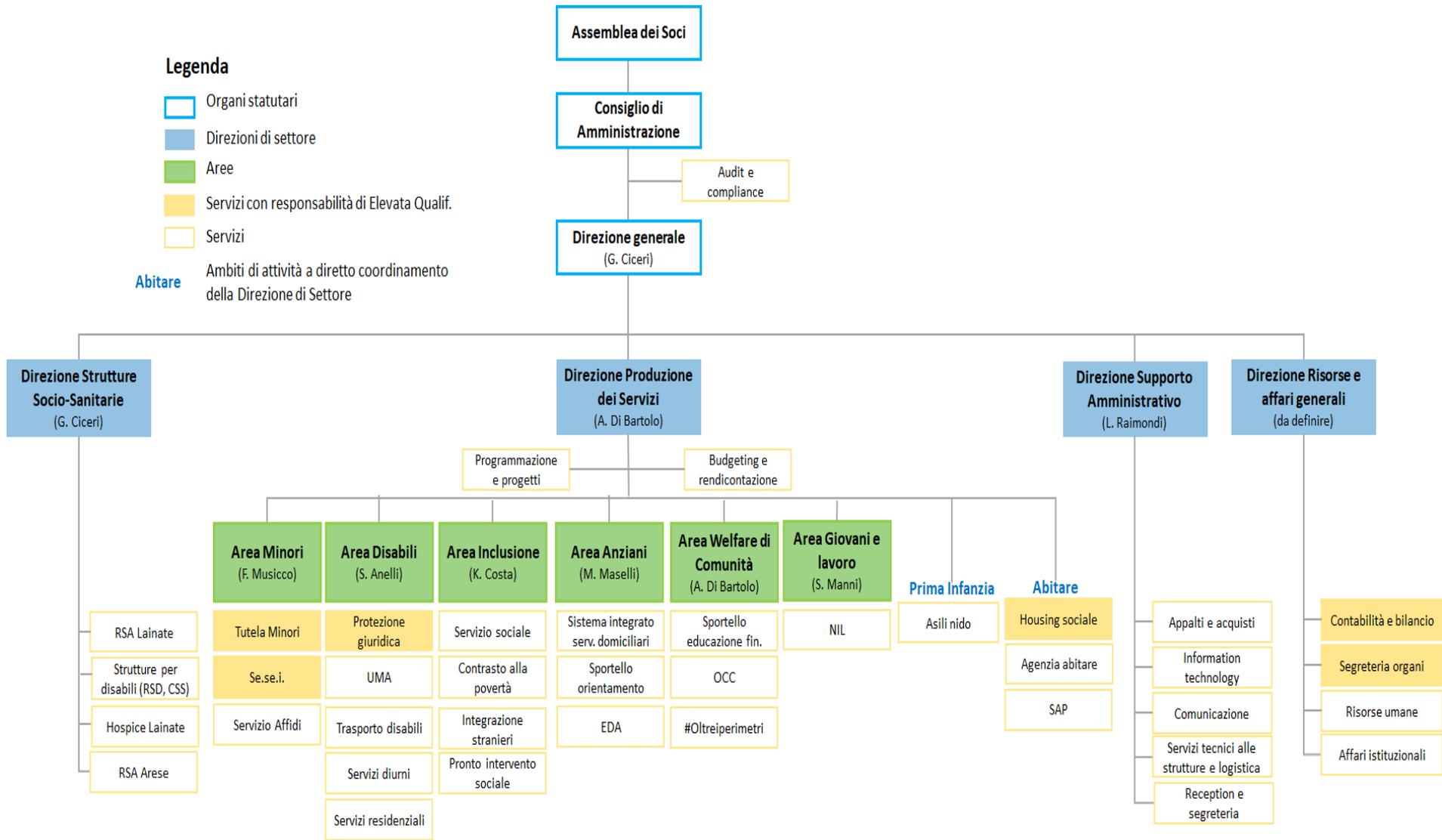
Pertanto, la principale misura di cui si dà contezza nel presente Piano Programma per far fronte allo scenario rappresentato, consiste in un potenziamento dei servizi di supporto, che attualmente risultano sottodimensionati rispetto alle nuove deleghe assunte tra il mese di settembre 2023 e luglio 2024; in particolare si prevede la costituzione di una Direzione denominata “Risorse e affari generali” che accorpa al suo interno le competenze dei servizi:

- risorse umane;
- contabilità e bilancio;
- segreteria agli organi;
- affari istituzionali

Alla nuova Direzione farà riferimento, organizzativamente, anche il Servizio Audit e Compliance che, fatta salva la funzione di Prevenzione della Corruzione che per ragioni di autonomia d’azione, continuerà a fare riferimento funzionale al Consiglio di amministrazione, si occupa di Trasparenza (D.Lgs. 33/2013), prevenzione dei reati societari (D.Lgs. 231/2001), privacy e sicurezza sul lavoro.

Più in generale, i servizi contabilità e bilancio, risorse umane e appalti saranno oggetto di un potenziamento come si darà contezza nelle successive rappresentazioni. Al crescente numero di deleghe, specie nel caso di RSA e Asili Nido, consegue una crescita del numero delle strutture di cui Ser.co.p. si deve far carico della manutenzione e del corretto funzionamento (si veda il Piano delle sedi nel presente documento, cap. 7). Si tratta di una funzione di particolare delicatezza in ragione delle categorie di utenza che frequentano dette strutture. Si rende quindi necessario procedere, parimenti, al rafforzamento della struttura tecnica al fine di garantire un presidio, monitoraggio ed intervento costante sullo “stato di salute” degli edifici.

Nella figura seguente è rappresentato l’organigramma di Sercop:



Legenda delle abbreviazioni			
CDD	Centro diurno disabili	RSA	Residenza sanitaria assistenziale (anziani)
CSE	Centro socio educativo (disabili)	RSD	Residenza socio sanitaria disabili
CSS	Comunità socio sanitaria (disabili)	SAP	Servizi Abitativi Pubblici
EDA	Equipe multidisciplinare anziani	SESEI	Servizio educativo integrato (prestazioni educative domiciliari e scolastiche a favore di minori e disabili)
NIL	Nucleo inserimenti lavorativi (disabili)	UMA	Unità multidimensionale d'ambito (servizio a favore dei disabili per accompagnare il progetto di vita della persona)
OCC	Organismo di Composizione della Crisi da sovraindebitamento		

Tutti i costi generati dalla struttura organizzativa fanno riferimento al seguente Piano del personale e sono computati nel budget 2024 rispetto a tutte le figure individuate. Nelle tabelle successive, per facilitare la lettura dei documenti sono state indicate le classificazioni del personale ai sensi dei CCNL applicati aziendali: il CCNL del personale dirigente del comparto delle funzioni locali, sottoscritto in data 17.12.2020 (triennio 2016/2018) e in fase di aggiornamento al momento di stesura del presente (pre-intesa sottoscritta in data 11.12.2023 riferita al triennio 2019/2021)

il CCNL del personale dipendente del comparto funzioni locali, sottoscritto il 16.11.2022 con riferimento al triennio 2019/2021 che prevede la classificazione del personale in 4 distinte aree:

- Funzionari ed Elevate Qualificazioni (in inquadrati precedentemente in categoria D);
- Istruttori (in inquadrati precedentemente in categoria C);
- Operatori esperti (in inquadrati precedentemente in categoria B);
- Operatori, (in inquadrati precedentemente in categoria A).

Il CCNL UNEBA , destinato al personale dipendente dai settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo, applicato in Azienda sin dal 2018 in previsione della delega delle strutture socio-sanitarie da parte dei Comuni soci (RSA, RSD, Hospice, ecc.) che, prevede l'inquadramento in Livelli che dal 7° livello, a salire, arrivano al livello dei Quadri, corrispondente ai funzionari del CCNL funzioni locali.

3.1 - Dotazione di personale

Nella tabella di seguito il piano triennale delle assunzioni, coerente con il modello organizzativo; le risorse relative alle assunzioni programmate sono ricomprese nel budget 2024:

Profilo professionale	Personale in servizio al 31/12/2023			Assunzioni 2024-2026 (unità)				Assunzioni 2024-2026 (TPE)				Fabbisogno 2024- 2026 (unità di ruolo a tempo indet.)		Fabbisogno 2024- 2026 (TPE in ruolo a tempo indet.)	
	Unità	di cui a t.det.	TPE	T. Indet. 2024	T.det. 2024	T.Indet. 2025	T.Indet. 2026	T. Indet. 2024	T.det. 2024	T.Indet. 2025	T.Indet. 2026				
Dirigenti /CCNL Funzioni Locali	3	1	3,00	1	1	0	0	1,0	1,0	0,0	0,0	1	1,0	0	0,0
Direttore generale	1	1	1,00		1				1,0			0	0,0		
Dirigente amministrativo	2		2,00	1				1,0				1	1,0		
Area funzionari /CCNL Funzioni Locali	86	8	84,33	17	1	1	0	17,0	1,0	0,5	0,0	18	17,5	14	14,0
Assistente sociale	76	6	75,00	14				14,0				14	14,0		
* Funzionario amm.vo	6		6,00	1				1,0				1	1,0		
Educatore	3	2	2,50	1	1	1		1,0	1,0	0,5		2	1,5		
* Fisioterapista	0		0,00	1				1,0				1	1,0		
Pedagogista	1		0,83									0	0,0		
Area istruttori /CCNL Funzioni Locali	25	11	23,75	12	5	5	0	11,5	5,0	5,0	0,0	17	16,5	0	0,0
Educatore Asili nido	4		4,00									0	0,0		
* Infermiere	0		0,00	1				0,5				1	0,5		
* Istruttore amministrativo	18	9	17,19	9	4	4		9,0	4,0	4,0		13	13,0		
Istruttore contabile	2	1	2,00	1	1	1		1,0	1,0	1,0		2	2,0		
Istruttore informatico	1	1	0,56	1				1,0				1	1,0		
Area operatori esperti/CCNL Funzioni Locali	8	1	5,77	5	0	0	0	5,0	0,0	0,0	0,0	5	5,0	3	3,0
* ASA/OSS	2		1,39	3				3,0				3	3,0		
* Collaboratore amministrativo	6	1	4,38	2				2,0				2	2,0		
Area operatori /CCNL Funzioni Locali	3	0	3,00	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ausiliario socio-educativo	3		3,00									0	0,0		
Quadro /CCNL UNEBA	2	0	2,00	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Quadro	1		1,00									0	0,0		
Quadro contabile	1		1,00									0	0,0		
Liv. 2° /CCNL UNEBA	4	0	3,63	1	0	0	0	1,0	0,0	0,0	0,0	1	1,0	0	0,0
Assistente direzione sanitaria	1		1,00									0	0,0		
Coordinatore servizi tecnico strutture	0		0,00	1				1,0				1	1,0		
Impiegato	1		1,00									0	0,0		
Informatico	2		1,63									0	0,0		
Liv. 3° S/CCNL UNEBA	22	1	19,93	1	0	0	0	0,8	0,0	0,0	0,0	1	0,8	0	0,0
Infermiere	8		8,00									0	0,0		
Fisioterapista	5	1	3,82	1				0,8				1	0,8		
Terapista occupazionale	1		0,53									0	0,0		
Educatore professionale (socio-san.)	3		3,00									0	0,0		
Animatore	5		4,58									0	0,0		
Liv. 4° S /CCNL UNEBA	2	0	2,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0,0
Operatori socio-sanitari	2		2,00									0	0,0		
Liv. 4° /CCNL UNEBA	2	0	2,00	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Impiegato amministrativo	2		2,00									0	0,0		
Liv. 6° /CCNL UNEBA	1	1	1,00	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Collaboratore	1	1	1,00									0	0,0		
Assunzioni obbligatorio ex Lg. 68/99 **				1	1	1	1		0,5	0,5	0,5	2	1,0		
Totale complessivo	158	23	150,41	37	8	7	1	36,3	7,5	6,0	0,5	45	42,8		

* In previsione del passaggio di tutti i dipendenti RSA dall'Azienda speciale "Gallazzi Vismara" a Ser.co.p. in ragione della delega a Ser.co.p. della RSA di Arese a decorrere dal 01/07/2024

** riga inserita solo per dati previsionali, il personale assunto ai sensi della legge 68/1999 è incluso nei conteggi con riferimento alla rispettiva area di inquadramento

Di seguito il dettaglio delle assunzioni previste nel corso del 2024 con declinazione delle Unità Organizzative di destinazione e dei ruoli previsti, oltre che delle modalità di assunzione prevista (a tempo determinato ovvero indeterminato) e delle tempistiche previste di assunzione.

Direzione	Area	Servizio	Profilo professionale	Unità	TPE	Inquadramento/ CCNL	Modalità (tempo determinato/ indeterminato)	Previsione decorrenza (mese/anno)
Direzione generale								
			Direttore generale	1	1	Dirigente/ CCNL funzioni locali	T.det.	gennaio-2024
Direzione strutture socio-sanitarie								
	RSA Lainate							
			Fisioterapista	1	0,8	Liv. 3° S/CCNL Uneba	Indet.	ottobre-2024
	RSA Arese							
			* Coordinatore	1	1	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	luglio-2024
			* Fisioterapista	1	1	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	luglio-2024
			Assistente sociale	1	1	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	giugno-2024
			* Infermiere	1	0,5	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	luglio-2024
			* Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	luglio-2024
			* ASA/OSS	3	3	Operatore esperto/CCNL funz.locali	Indet.	luglio-2024
			* Collaboratore amministrativo	1	1	Operatore esperto/CCNL funz.locali	Indet.	luglio-2024
Direzione attività di produzione dei servizi								
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	ottobre-2024
	Area minori							
	Tutela Minori							
			Assistente sociale	2	2	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	febbraio-2024
			Assistente sociale	1	1	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	settembre-2024
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	giugno-2024
	Educativa integrata (SESEI)							
			Educatore professionale	1	1	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	dicembre-2024
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	gennaio-2024
	Area inclusione							
	Servizio sociale di base							
			Assistente sociale	2	2	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	aprile-2024
			Assistente sociale	2	2	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	giugno-2024
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	giugno 2024
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	agosto-2024
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	T.det.	febbraio-2024
	Contrasto alla povertà							
			Assistente sociale	2	2	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	aprile-2024
			Assistente sociale	1	1	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	giugno-2024
			Assistente sociale	1	1	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	dicembre-2024
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	gennaio-2024
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	T.det.	gennaio-2024
	Stranieri							
			Educatore professionale	1	1	Funzionario/CCNL funzioni locali	T.det.	maggio-2024
	Area anziani							
	Sistema integrato domiciliarità anziani							
			Assistente sociale	2	2	Funzionario/CCNL funzioni locali	Indet.	gennaio-2024
	Area anziani							
	UPG							
			Operatore amministrativo	1	1	Operatore esperto/CCNL funz.locali	Indet.	giugno-2024
Asili Nido			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	giugno-2024

Direzione	Area	Servizio	Profilo professionale	Unità	TPE	Inquadramento/ CCNL	Modalità (tempo determinato/ indeterminato)	Previsione decorrenza (mese/anno)
Direzione supporto amministrativo								
Appalti e acquisti								
			Coordinatore tecnico strutture	1	1	Liv. 2*/CCNL Uneba	Indet.	aprile-2024
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	T.det.	aprile-2024
Information Technology								
			Istruttore informatico	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	novembre-2024
Direzione risorse e affari generali								
			Dirigente settore	1	1	Dirigente/ CCNL funzioni locali	Indet.	aprile-2024
Contabilità e bilancio								
			Istruttore contabile	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	settembre-2024
			Istruttore contabile	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	T.det.	aprile-2024
Risorse umane								
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	Indet.	novembre-2024
Audit e compliance								
			Istruttore amministrativo	1	1	Istruttore/CCNL funz. locali	T.det.	marzo-2024
			** Assunzioni ex Lg. 68/1999	1	0,5	da definire	T.det.	giugno-2024

* in previsione del passaggio di tutti i dipendenti RSA dall'Azienda speciale "Gallazzi Vismara" a Ser.co.p. ine a decorrere dal 01/07/2024

**personale assunto ai sensi della legge 68/1999 - da definirsi l'area di inserimento

Nella successiva tabella si riporta la dotazione organica prevista per l'anno 2024 suddivisa in coerenza al modello organizzativo per settore, area e servizio:

PREVISIONE ORGANICO 2024					
RUOLO	UNITA'	TPE ASSEGNATE	ORARIO SETTIMANALE	CATEGORIA /CCNL DI RIFERIMENTO	TIPOLOGIA CONTRATTUALE
DIREZIONE GENERALE					
Direttore generale	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Dirigente/CCNL Enti Locali	Tempo determinato
DIREZIONE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE					
Dirigente	1	0,0	Full time (36 ore/sett)	Dirigente/ CCNL Enti Locali	Figura in aspettativa per incarico Dirigenziale
Assistente direzione sanitaria	1	1,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 2° /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
RSA Lainate					
Infermiere	3	3,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Educatore professionale	3	3,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Fisioterapista	2	2,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Fisioterapista	1	0,8	Part time (30 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Fisioterapista	1	0,4	Part time (15 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Terapista Occupazionale	1	0,5	Part time (20 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Operatore Socio-Sanitario (OSS)	2	2,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 4° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Operatore assistenza anziani	1	0,7	Part time(25 ore/sett)	Area Operatori esperti /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Impiegato amministrativo	1	1,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 4° /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
RSD Lainate					
Infermiere	3	3,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Fisioterapista	1	0,6	Part time (24 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Educatore professionale	3	3,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Educatore professionale	2	1,6	Part time (30 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Hospice Lainate					
Infermiere	2	2,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 3° super /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Impiegato amministrativo	1	1,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 4° /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
RSA Arese					
Coordinatore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Funzionario amministrativo	2	2,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Fisioterapista	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Infermiere	1	0,5	Part time (18 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Operatore Socio-Sanitario	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Operatori esperti /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Ausiliario socio-assistenziale	2	2,0	Full time (36 ore/sett)	Area Operatori esperti /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Operatore reception	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Operatori esperti /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato

PREVISIONE ORGANICO 2024					
RUOLO	UNITA'	TPE ASSEGNATE	ORARIO SETTIMANALE	CATEGORIA /CCNL DI RIFERIMENTO	TIPOLOGIA CONTRATTUALE
DIREZIONE ATTIVITA' DI PRODUZIONE DEI SERVIZI					
Dirigente	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Dirigente/ CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Programmazione e progetti					
Coordinatore servizio progetti innovativi	1	0,6	Part time (20 ore/sett)	Collaborazione Continuativa	
Funzionario amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	0,5	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	0,3	Part time (18 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
AREA MINORI					
Coordinatore Area	1	1,0	Full time (38 ore/sett)	Quadro /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Tutela Minori					
Coordinatore servizio	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	21	21,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	4	3,5	Part time (30 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	2	2,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Operatore reception	1	0,7	Part time(25 ore/sett)	Area Operatori esperti /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Educativa Integrata (SESEI)					
Coordinatore servizio	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	2	0,9	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Pedagogista	1	0,8	Part time (30 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Educatore professionale	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Educatore professionale	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Servizio affidi					
Assistente sociale	1	0,5	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
AREA DISABILI					
Coordinatore Area	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Funzionario amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
UPG					
Coordinatore servizio	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	3	3,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	2	2,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Operatore di segreteria	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Operatori esperti /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
UMA					
Assistente sociale	3	1,8	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Educatore professionale	1	0,5	Part time (18 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo determinato
Trasporto disabili					
Coordinatore servizio	1	0,7	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	0,5	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato

PREVISIONE ORGANICO 2024					
RUOLO	UNITA'	TPE ASSEGNATE	ORARIO SETTIMANALE	CATEGORIA /CCNL DI RIFERIMENTO	TIPOLOGIA CONTRATTUALE
DIREZIONE ATTIVITA' DI PRODUZIONE DEI SERVIZI					
AREA INCLUSIONE					
Coordinatore Area	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Servizio Sociale di Base					
Assistente sociale	27	24,8	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	0,5	Part time (18 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo determinato
Funzionario amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo determinato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (30 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Operatore amministrativo	1	0,8	Part time (28 ore/sett)	Area Operatori esperti /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Contrasto alla Povertà					
Coordinatore servizio	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	10	8,9	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	0,8	Part time (30 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo determinato
Integrazione stranieri					
Coordinatore di servizio	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	0,8	Part time (30 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Educatore professionale	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo determinato
Istruttore amministrativo	1	0,7	Part time (25 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Pronto intervento sociale					
Coordinatore di servizio	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
AREA ANZIANI					
Coordinatore Area	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Sistema integrato servizi domiciliari					
Coordinatore servizio	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	D1/CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	2	2,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Assistente sociale	1	0,8	Part time (30 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
AREA GIOVANI E LAVORO					
Coordinatore Area	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	2	0,8	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Prima infanzia					
Asili Nido					
Coordinatore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Funzionari /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo determinato
Operatore amministrativo	1	0,3	Part time (11 ore/sett)	Collaborazione Continuativa	
Educatore pedagogico	3	3,0	Full time (35 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Ausiliari asili nido	3	3,0	Full time (36 ore/sett)	Area Operatori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Abitare					
Agenzia dell'Abitare					
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato

PREVISIONE ORGANICO 2024					
RUOLO	UNITA'	TPE ASSEGNATE	ORARIO SETTIMANALE	CATEGORIA /CCNL DI RIFERIMENTO	TIPOLOGIA CONTRATTUALE
DIREZIONE SUPPORTO AMMINISTRATIVO					
Dirigente	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Dirigente/ CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Appalti e acquisti					
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo determinato
Information technology					
Coordinatore servizio	1	1,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 2°/CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Sistemista Informatico	1	0,6	Part time (19 ore/sett)	Liv. 2° /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Istruttore informatico	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Operatore informatico	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Collaborazione Continuativa	
Servizi tecnici alle strutture e logistica					
Coordinatore servizi tecnici alle strutture	1	1,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 2°/CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Coordinatore logistica	1	1,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 2°/CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Operatore tecnico	1	1,0	Full time (38 ore/sett)	Liv. 6° /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Reception e segreteria					
Operatore	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Operatori esperti /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Operatore	3	1,6	Part time (19 ore/sett)	Area Operatori esperti /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
DIREZIONE RISORSE E AFFARI GENERALI					
Dirigente	1	0,5	Full time (36 ore/sett)	Dirigente /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Contabilità e bilancio					
Coordinatore servizio	1	1,0	Full time (38 ore/sett)	Quadro /CCNL UNEBA	Tempo indeterminato
Istruttore contabile	2	2,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Istruttore contabile	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo determinato
Segreteria organi					
Coordinatore servizio	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	D2 (P.O.)/CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Risorse umane					
Istruttore amministrativo	2	2,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo indeterminato
Audit e compliance (servizio in Staff al Consiglio di Amministrazione)					
Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza	1	0,5	Full time (36 ore/sett)	Dirigente/CCNL Enti Locali	Tempo indeterminato
Istruttore amministrativo	1	1,0	Full time (36 ore/sett)	Area Istruttori /CCNL Funzioni Locali	Tempo determinato

La programmazione delle collaborazioni e degli incarichi professionali 2024 è dettagliata nella tabella seguente:

Collaborazioni anno 2024

Direzione	Area	Servizio	Ruolo	Unità	Ore settimanali	Costo orario	Costo azienda (previsioni)
Direzione generale							
			Revisore dei conti	1			10.150 €
			Organismo di vigilanza D.Lgs. 231/2001	2			9.000 €
Direzione strutture socio-sanitarie							
			Medico - responsabile sanitario di struttura	1	5	52 €	13.520 €
RSA Lainate							
			Medico - responsabile di area clinica	1	21	57 €	63.209 €
			Medico	3	102	35 €	186.971 €
			Medico specialista	4	5	65 €	17.800 €
			Infermiere	5	224	28 €	326.367 €
			Fisioterapista	1	20	25 €	27.500 €
			Psicologo - supervisione	1			1.500 €
RSD Lainate							
			Medico - responsabile medico di area clinica	1	8	57 €	23.040 €
			Medico	1	18	35 €	31.945 €
			Psicologo	1	6	35 €	8.750 €
			Educatore	1	36	21 €	36.084 €
Hospice Lainate							
			Medico	4	28	45 €	64.890 €
			Infermiere	7	141	24 €	175.443 €
			Psicologo	1	9	30 €	11.729 €
			Assistente sociale	2			30.000 €
RSA Arese							
			Medico - responsabile medico di area clinica	1	12,5	57 €	37.050 €
			Medico				56.576 €
			Psicologo	1	31	26 €	18.252 €
Direzione attività di produzione dei servizi							
Area minori							
Tutela Minori							
			Psicologo	13	180	32 €	301.035 €
			Consulenza legale	1			8.250 €
Servizio affidi							
			Psicologo	1	4	38 €	6.944 €
Educativa integrata (SESEI)							
			Psicologo	1	30	25 €	35.250 €
			Psicologo	1	6	30 €	8.460 €
Area inclusione							
Pronto intervento sociale							
			Assistente sociale	2			29.000 €

Collaborazioni anno 2024							
Direzione	Area	Servizio	Ruolo	Unità	Ore settimanali	Costo orario	Costo azienda (previsioni)
Direzione attività di produzione dei servizi							
Area disabili							
UMA							
			Psicologo	1	22	25 €	25.000 €
UPG							
			Consulenza legale	1			6.100 €
			Consulenza legale - sportello ADS	1	3	31 €	5.000 €
Area anziani							
Interventi territoriali							
			Infermiere - Minialloggi	1	12	24 €	13.900 €
			Fisioterapista HCP	1	2	40 €	4.480 €
Area welfare di comunità							
Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento (OCC)							
			Consulente sportello educazione finanziaria	1			12.500 €
			Consulenza legale	2	4	70 €	11.970 €
Housing sociale							
			Referente PNRR Linea 1.3.1	1	12	40 €	23.040 €
Asili Nido							
			Supervisione pedagogica	1	50	30 €	66.520 €
Direzione supporto amministrativo							
Servizi tecnici alle strutture e logistica							
			Direzione lavori e coordinamento sicurezza	1			4.570 €
Comunicazione							
			Operatore comunicazione	1	22	36 €	39.000 €
Direzione risorse e affari generali							
Contabilità e bilancio							
			Bilancio e consulenza fiscale	1			10.150 €
Risorse umane							
			Medico e sicurezza sul lavoro	1			6.000 €
			Psicologo a supporto delle selezioni	1			10.000 €

La governance allargata

Il modello di “governance allargata” aziendale può essere ricostruito rileggendo l’esperienza di questi anni che fa emergere le caratteristiche della governance configurata come ecosistema di interazioni tra soggetti legittimati e ingaggiati che - a diversi livelli e con diverse modalità – facilita e accompagna l’assunzione di decisioni e la loro realizzazione. Il sistema di governance aziendale in forma circolare si concretizza attraverso 3passaggi:

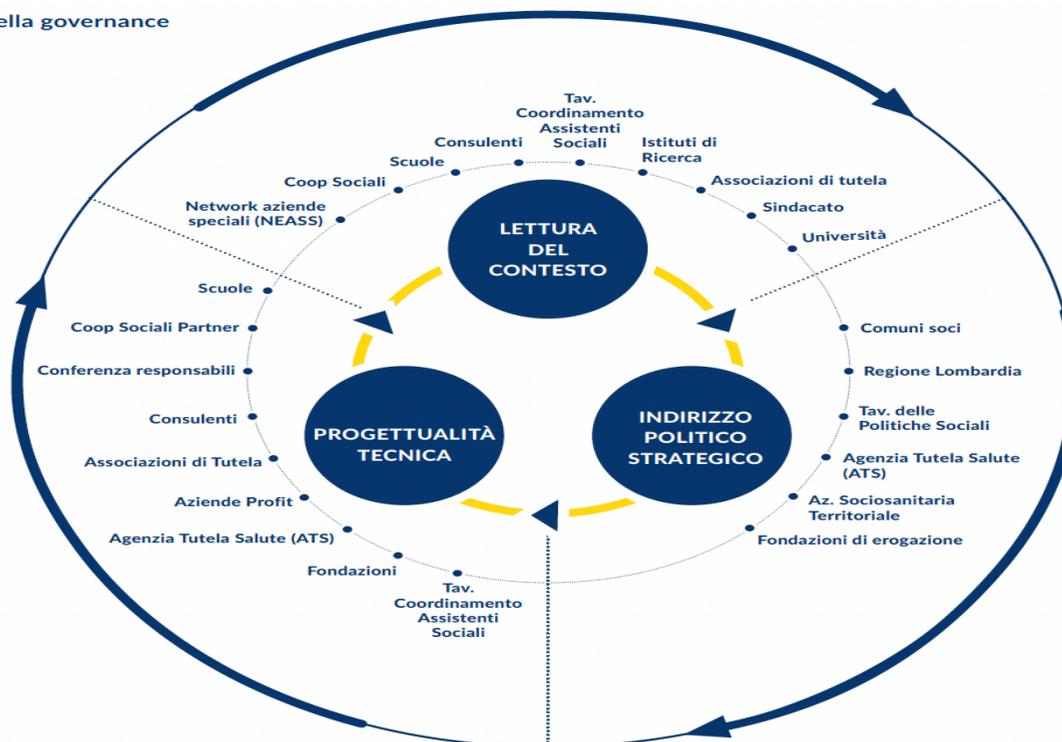
- lettura del contesto
- definizione degli indirizzi politici
- progettazione tecnica

Nel corso degli anni, è stata creata una rete allargata, composta da una pluralità di attori, capace di adattarsi dinamicamente alle condizioni di crescita dell’azienda. Il collante che assicura la tenuta del sistema è senza dubbio la fiducia tra i partecipanti che ha consentito di sviluppare un livello di collaborazione il quale, partendo dalla consultazione, si apre al coinvolgimento nella costruzione delle politiche e alla corresponsabilizzazione nella gestione. Questa visione si è concretizzata nel modello di governo allargato e partecipativo di #Oltreiperimetri, il progetto di Welfare di Comunità del territorio del Rhodense, che, partito da un sistema di co-progettazione, si è evoluto verso la sperimentazione di un modello di co-governo reso possibile soprattutto grazie al ruolo principale del Terzo settore radicato 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, consentendo lo sviluppo di una serie di connessioni che vanno ben oltre la funzione di produzione dei servizi.

Nella figura qui sotto è rappresentato il modello di governance allargata di Ser.co.p.

Attori della governance



4. fonti e impieghi

4.1. l'analisi delle fonti di finanziamento

Le fonti di finanziamento di Sercop sono in prevalenza derivanti da risorse comunali, anche se a partire dal 2019 si evidenzia un consistente riduzione della percentuale di ricavi da comuni in relazione all'ingresso della Rsa di Lainate: in particolare si passa dal 74% circa di risorse comunali del 2018 al circa 48% della previsione 2024, connesso al conferimento della Rsa di Arese, pur in una situazione di significativo incremento assoluto delle risorse comunali.

La situazione delle fonti di finanziamento del 2024 comporta una evoluzione rispetto agli anni precedenti, con una riduzione di circa 6 punti percentuali rispetto al 2023 della quota dei comuni nonostante un evidente incremento di valore assoluto delle fonti di provenienza comunale in relazione ad un incremento dei volumi di servizi richiesti dai comuni connessi all'evoluzione dei bisogni sociali; si nota inoltre un incremento del fondo sociosanitario regionale in relazione all'acquisizione della gestione della Rsa di Arese.

In sintesi lo sviluppo delle quote delle fonti di finanziamento utilizzate da Sercop è rappresentata nella seguente tabella, dove sono confrontati i dati a preventivo di sei anni:

*ris

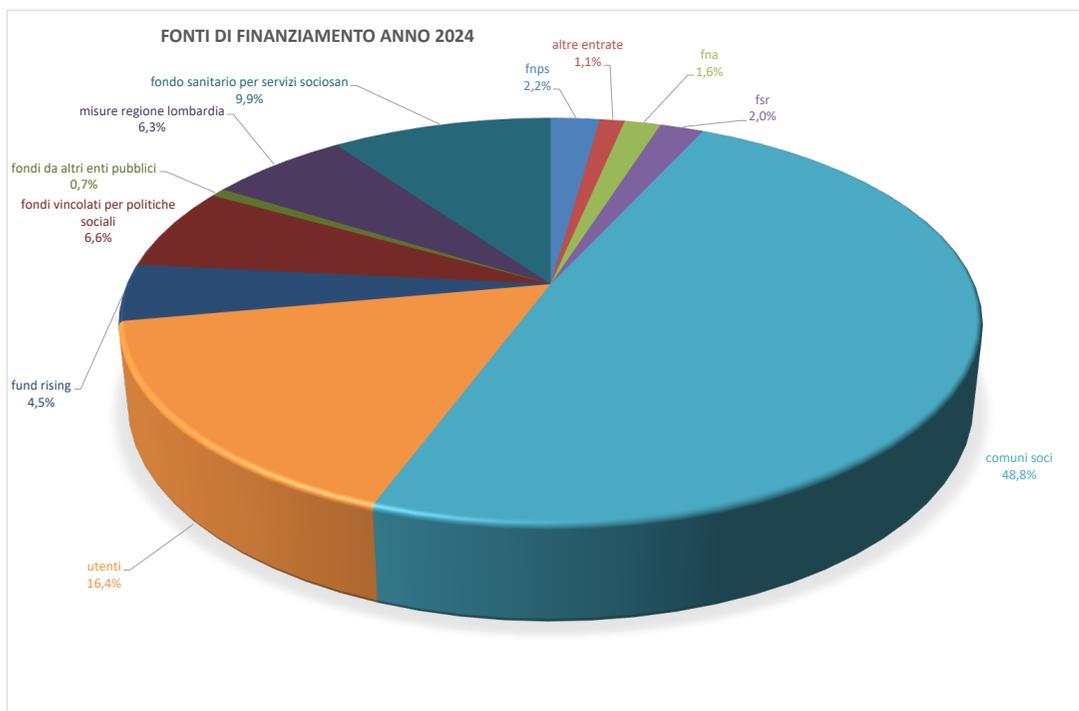
FONTE	2024		2023		2022		2021		2020		2019	
	valore	%										
fnps (e residui fnps)	1.413.397,72	3,30%	1.393.390,00	4,03%	1.161.937,00	3,75%	1.062.146,12	3,58%	900.580,55	3,18%	834.260,49	3,27%
fna	693.000,00	1,62%	395.000,00	1,14%	365.000,00	1,18%	360.000,00	1,21%	300.000,00	1,06%	238.000,00	0,93%
fsr	836.633,00	1,96%	809.743,00	2,34%	733.884,00	2,37%	830.068,00	2,80%	709.635,00	2,50%	686.065,00	2,69%
comuni	20.876.121,48	48,80%	18.787.989,21	54,31%	17.364.899,69	56,11%	16.584.040,10	55,87%	15.975.556,53	56,36%	15.710.839,16	61,52%
utenti	7.015.964,41	16,40%	4.668.440,02	13,50%	4.340.778,00	14,03%	4.415.049,00	14,88%	4.430.214,51	15,63%	3.274.854,06	12,82%
fund rising	1.940.191,00	4,54%	138.200,00	0,40%	158.738,00	0,51%	619.550,00	2,09%	1.099.355,44	3,88%	1.110.221,83	4,35%
fondi vincolati per pol sociali	2.814.507,00	6,58%	2.759.958,50	7,98%	*	*	*	*	*	*	*	*
fondo reg. sociosan	4.226.788,08	9,88%	3.089.623,75	8,93%	2.460.527,00	7,95%	*	*	*	*	*	*
altre entrate	2.964.879,00	6,93%	2.549.930,57	7,37%	4.362.829,80	14,10%	5.809.894,80	19,57%	4.931.897,89	17,40%	3.683.221,50	14,42%
totale	42.781.481,69	100,00%	34.592.275,05	100,00%	30.948.593,49	100,00%	29.680.748,03	100,00%	28.347.239,91	100,00%	25.537.462,04	100,00%

orse ricomprese nella categoria "altre entrate"

Si ricorda che nella presente tabella sono evidenziate le previsioni di impiego rispetto alle diverse fonti, indipendentemente dalla assegnazione delle stesse, che può essere diversa o semplicemente non ancora nota nel suo esatto ammontare; alla data di redazione del presente piano non sono ancora state approvate le delibere di allocazione dei fondi stato regione (Fnps, Fna, Fsr), pertanto sono state allocate le quote storiche che saranno aggiornate nelle successive relazioni di aggiornamento del piano (preconsuntivi).

Al di là della sintesi estrema effettuata nella tabella sopra, lo schema delle fonti di finanziamento della attività aziendali ha assunto, ormai da qualche anno, notevole complessità e articolazione, come evidenziato nella tabella "contro economico generale" del budget: tale frammentazione, se da un lato rappresenta una complessità da ricondurre a sintesi, dall'altro evidenzia una differenziazione della struttura delle fonti di finanziamento che, alleggerendo la dipendenza da ogni singola fonte, costituisce un elemento di solidità e stabilità dell'azienda.

Nel grafico a torta è rappresentata la distribuzione delle fonti anno 2024



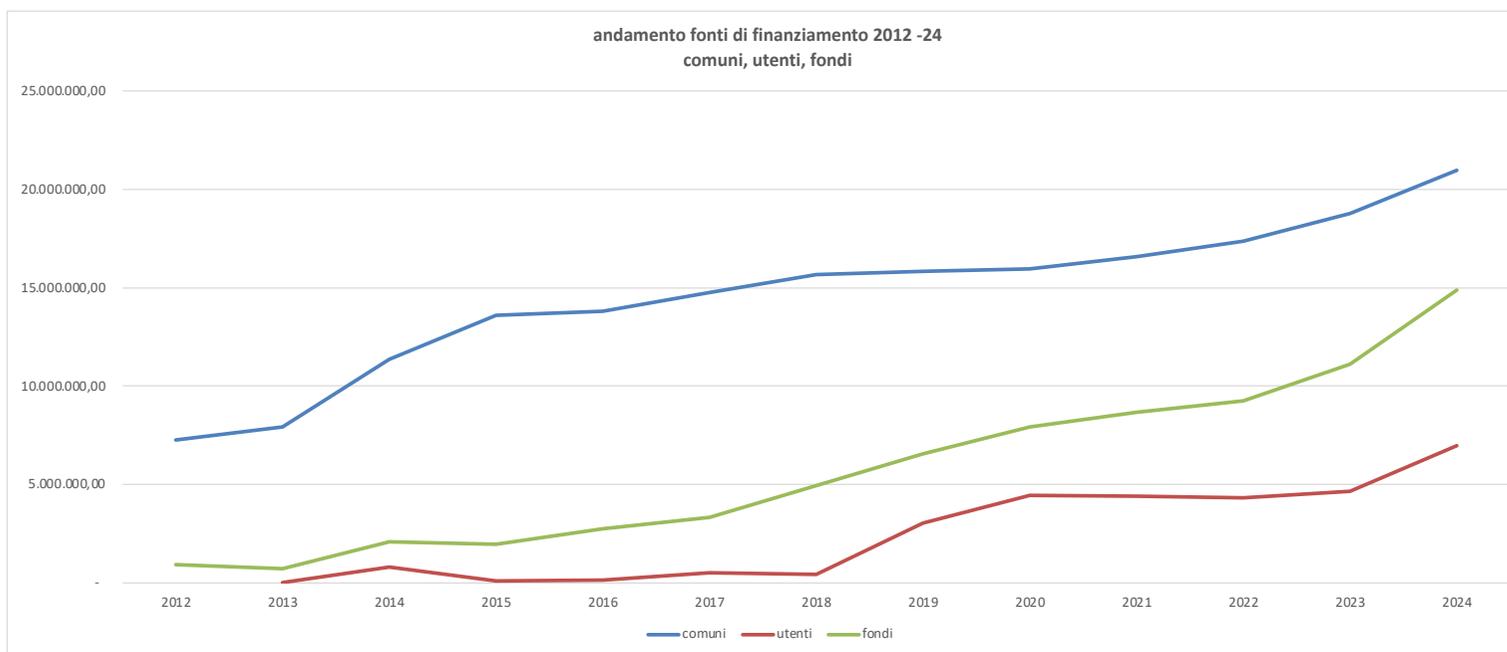
Rispetto all'analisi dell'andamento della fonti di finanziamento si hanno le seguenti evidenze:

- **FNPS:** Il valore del fondo nazionale non ancora assegnato (nel 2023 la dgr di assegnazione è stata approvata dopo l'estate) è rappresentato dall'attribuzione dell'anno corrente oltre all'utilizzo di avanzi derivanti da precedenti annualità; considerando l'andamento storico e la consistenza totale del fondo nazionale la quota di assegnazione al rhodense è coerente con la quota assegnata nel 2023.
Negli ultimi anni la Dgr di ripartizione del fondo ha imposto vincoli di utilizzo a determinate aree operative, che hanno comportato una riallocazione del fondo in corso d'anno frazionando ulteriormente la composizione delle fonti aziendali.
- **COMUNI:** L'andamento dei ricavi da comuni è in crescita in termini assoluti rispetto al 2023, in relazione alle deleghe dei servizi nido di Settimo e Pogliano che nel 2024 sono caricati per l'intero anno (finanziati in gran parte dai comuni stessi) e ad un incremento dei bisogni e dei volumi di servizio richiesti dai comuni, in particolare per il servizio educativo integrato.
- **UTENZA:** Sercop si occupa delle riscossioni dirette delle rette della Rsa e Rsd di Lainate oltre che le quote di compartecipazione dei Cdd, e di quelle degli asili nido di Arese e Pero e Lainate. Nel 2024 si aggiunge la Rsa di -Arese (per metà anno) oltre ai nidi di Settimo e Pogliano per l'intero anno solare: ne risulta un incremento assoluto di quasi 2.300.000 euro di ricavi che comportano un flusso costante mensile migliorando la situazione del cash flow aziendale.
- **FNA:** non si hanno ancora notizie certe rispetto al finanziamento, che non dovrebbe in ogni caso essere inferiore alla quota appostata, tenendo presente che di norma le disposizioni di utilizzo definite da Regione sono estremamente vincolanti; in caso di riduzione del fondo rispetto alle previsioni vi sarà un

corrispondente adeguamento degli interventi senza alcun onere aggiuntivo a carico dei comuni, tenuto conto che gli interventi (buoni) saranno attivati esclusivamente nel caso di finanziamento del fondo.

- FSR: Una relativa incertezza permane per quanto attiene al Fondo sociale regionale, che viene in genere definito nella seconda metà dell'anno di esercizio; nel budget sono pertanto state appostate quote stimate in continuità con il 2023.
L'effettiva appostazione delle quote del fondo sarà effettuata con delibera dell'assemblea dei sindaci in relazione al valore derivante dal riparto regionale non appena verrà approvata la Dgr di finanziamento.
Di fatto anche prima dell'avvio di Sercop i contributi del FSR venivano attribuiti ai Comuni con notevole ritardo rispetto al momento gestionale e andavano a costituire una entrata incerta, che veniva accertata in un momento successivo all'anno di gestione. Pertanto nel caso di una minore dotazione del fondo sociale regionale si dovrà procedere ad un eventuale aggiustamento dei ricavi, che potrebbero generare maggiori oneri a carico dei Comuni per le eventuali quote non finanziate da FSR.
- FUND RISING: Il 2024 rappresenta un anno di svolta e di crescita importante del fund rising che ritorna ai valori percentuali del 2019 (oltre il 4% dei ricavi) ma si valore assoluto supera di circa 1.800.000 l'anno precedente. La crescita è dovuta all'avvio effettivo dei 5 progetti finanziati dal Pnrr, ai citati nuovi finanziamenti di progetti dell'area giovani e lavoro, nonché al finanziamento regionale del progetto Aut Out su autismo e territorio.
- ALTRE ENTRATE: in questa categoria sono appostate tutte le categorie di ricavi che non sono ricomprese nelle precedenti voci e in particolare: ricavi da comuni non associati, perequazione ricavi da Nerviano, trasferimenti regionali vincolati (pacchetto famiglia e misura unica abitare), mentre in considerazione della rilevanza è stato creato la voce fondi vincolati per le politiche sociali di cui al prossimo punto.
- FONDI VINCOLATI PER LE POLITICHE SOCIALI: rientrano in questa categoria il **fondo povertà**, il fondo per le politiche di accoglienza (che finanzia Sai), il contributo potenziamento dei servizi sociali di cui all'art. 1 comma 798 della finanziaria 2021, che rappresenta una entrata consistente per i Comuni del rhodense (previsti circa 485.000 euro) in relazione alla dotazione di assistenti sociali assunti a tempo indeterminato da tutti i servizi dell'ambito (sia comunali che sercop), e altri fondi di minore entità.
Va precisato che il **fondo povertà** finanzia parte dei servizi (sesei, sad, housing, nil, etc) erogati ai percettori di Assegno di Inclusione (che subentra come misura di contrasto della povertà al reddito di cittadinanza dal 2024) : nel caso di decadenza degli utenti dal AdI gli oneri per i rispettivi servizi non sono più sostenibili con il fondo e ritornano di pertinenza dei comuni, che in conseguenza di ciò potrebbero vedere aumentato il proprio impegno economico.
- FONDO SOCIO SANITARIO REGIONE: cresce di oltre 1.100.000 mila euro in relazione al conferimento della Rsa di Arese dal 1 luglio 2024.

Nel grafico qui sotto è riportato l'andamento delle fonti di finanziamento aziendale, rappresentate da comuni, dai fondi regionali e statali per gli interventi sociali e dagli utenti, che evidenzia un significativo mutamento a partire dal 2019 con un incremento della quota relativa agli utenti che diventa una componente significativa tra le fonti di finanziamento di Sercop, e che nel 2024 aumenta ulteriormente in relazione all'inserimento dei nidi (Settimo e Pogliano) per l'intero esercizio e in Regione del conferimento della Rsa di Arese.



Per quanto attiene invece alle fonti di finanziamento stato / regione si nota una impennata nel 2024 dovuta sempre al conferimento della Rsa di Arese (e quindi incremento del fondo socio sanitario regionale). Va tenuto in considerazione che il fondo povertà (che finanzia operatori e interventi connessi al reddito di cittadinanza), potrebbe non avere la stessa consistenza nell'assegnazione 2024 e di conseguenza, nel corso dell'anno sarà necessario mettere in campo delle strategie finalizzate a non fare ricadere sulle risorse comunali l'attivazione di servizi attualmente finanziati con il fondo povertà.

Va considerato, che al momento di redazione del presente piano non sono ancora state deliberati (da regione Lombardia) i finanziamenti relativi a FNPS, FNA e FSR a favore degli ambiti; le previsioni si basano pertanto su quote storiche, pur in un quadro di incertezza rispetto all'ammontare dell'assegnazione dei suddetti fondi. Questo non consente quindi al momento attuale di formulare nuove ipotesi di sviluppo dei servizi, che saranno successivamente prese in considerazione dal tavolo delle politiche sociali.

E' evidente che se le fonti citate dovessero subire una contrazione all'atto dell'assegnazione potrebbero generarsi significative ripercussioni sul presente piano in particolare per quanto attiene al FSR e al FNPS: ad esempio una riduzione del FSR comporterebbe un quasi certo incremento della quota di finanziamento dei comuni andando quest'ultimo a finanziare servizi come la tutela minori, l'assistenza domiciliare e gli asili nido; per converso significative contrazioni del FNPS; indurrebbero delle riflessioni sulla necessità di sostenere o sospendere (anche temporaneamente) i servizi che sono finanziati con lo stesso. Il FNA invece prevede attivazioni di strumenti ad hoc al momento del finanziamento e pertanto non comporterebbe significativi disagi rispetto ai servizi attivi.

E' ormai una condizione strutturale procedere ad una programmazione dei servizi a "risorse incerte"; fare i conti con questo elemento significa assumere la pianificazione come un processo non statico bensì incrementale, che costruisce ipotesi in itinere in relazione alle progressione delle informazioni a disposizione. La realizzazione di tale processo non è un dato scontato ma può essere realizzato, in termini di metodo, solo grazie alla connessione forte tra le dimensioni politica, strategica, organizzativa e operativa dei servizi che rappresenta il carattere peculiare di Sercop e delle relative relazioni con i Comuni soci.

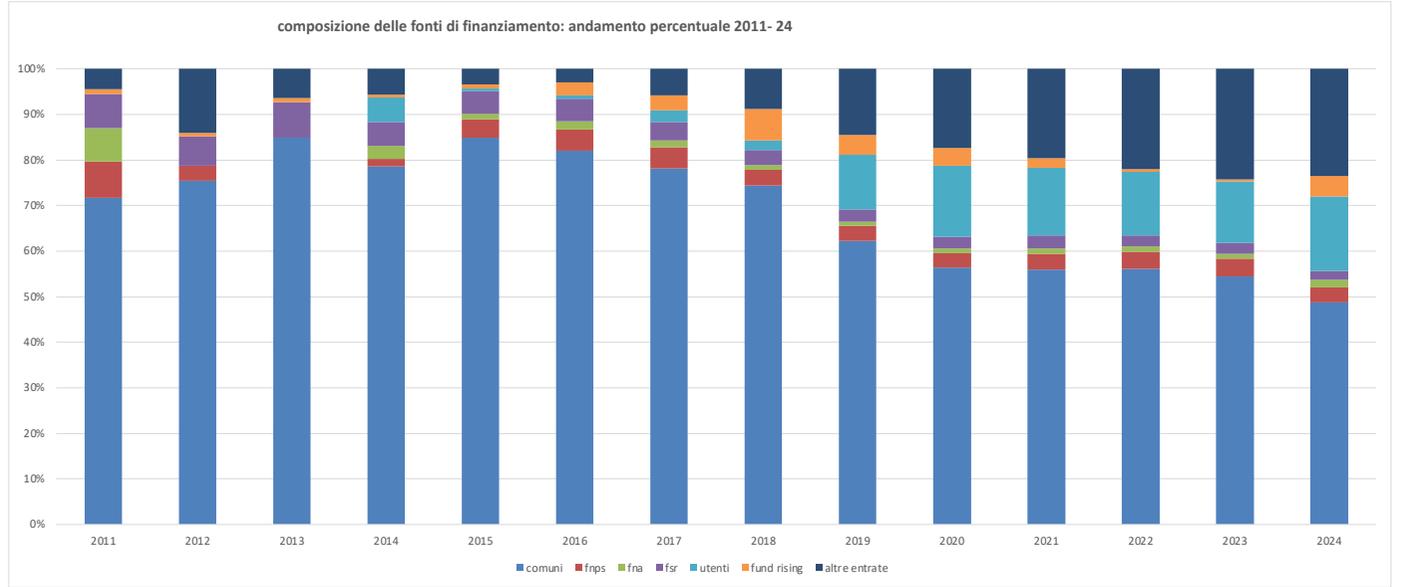
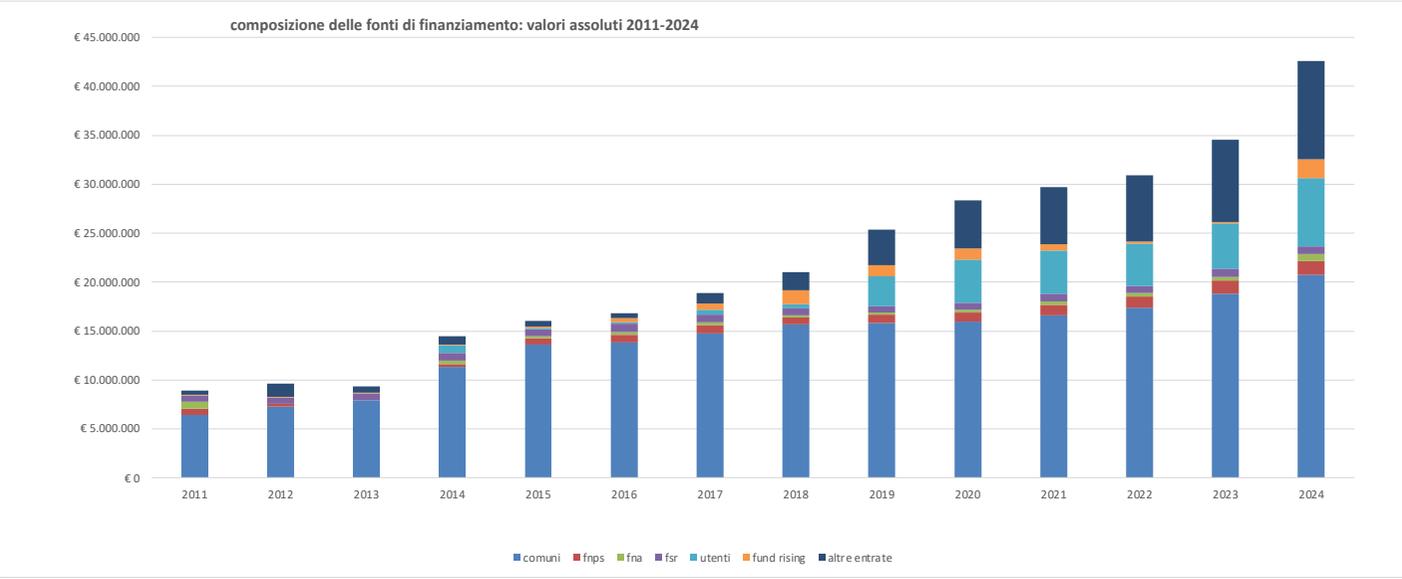
Nel presente piano è formulata quindi una ipotesi di impiego del FNPS, e FSR in continuità con quella definita dal tavolo delle politiche sociali rhodense nel 2023, mantenendo dei margini di prudenza rispetto all'andamento storico delle quote assegnate negli ultimi anni.

In particolare gli impieghi del fondo nazionale politiche sociali sono sui seguenti servizi:

servizi	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
ufficio di piano	57.000,00	57.000,00	208.000,00	150.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00
voucher rhodense famiglia	50.000,00	40.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	30.000,00
alzheimer caffè	35.000,00	24.000,00	18.000,00	18.000,00	20.000,00	24.200,00	14.000,00
party senza barriere	25.493,00	24.454,00	38.541,00	38.311,00	38.250,00	49.686,10	51.087,00
Interventi stranieri	50.829,00	53.808,00	58.491,00	49.391,00	46.000,00	54.180,00	56.000,00
Interventi di mediazione culturale					92.000,00	92.000,00	96.652,00
spazio neutro	136.334,72	108.664,00	128.956,00	124.630,00	123.810,00	137.215,40	121.860,00
convenzione Aler					30.000,00	30.000,00	-
reddito di inclusione (ex Sia)					14.963,00	11.755,67	-
sportello amministratore di sostegno	5.000,00	5.000,00	5.060,00		5.000,00	4.960,00	5.000,00
Ricerca povertà educativa					30.000,00		
Trasporto disabili	92.240,00	92.240,00		60.000,00			
Tutela minori	238.757	241.060,00	136.700,00	80.000,00			
Comunità disabili	32.452,00	31.681,00	17.794,00	23670,00			
Centro anti violenza	22.500,00		22.500,00	22.413,00			
Sportello badanti	35.000,00	82.500,00	44.500,00				
Sad	25.400,00	25.400,00	20.000,00				
Laboratori comunità	15.000,00	15.000,00	15.000,00				
Agenzia abitare	60.000,00	60.000,00	60.000,00				
Servizi affidi	33.816,00	26.257,00	14.227,00				

A partire dal 2021 la Dgr di ripartizione del fondo ha imposto vincoli di utilizzo a determinate aree operative, che hanno comportato le evidenti riallocazioni del fondo frazionando ulteriormente la composizione delle fonti aziendali. Con questi vincoli e questa caratterizzazione è evidente che il FNPS non costituisce più una risorsa per l'innovazione bensì una fonte di finanziamento per servizi maturi.

L'esame dei grafici seguenti mostra la composizione delle fonti dal 2011 al 2024 sia in valore assoluto che nella sua composizione percentuale:



I grafici espressi in valore assoluto e percentuale rendono evidente il profondo mutamento nella composizione dei ricavi di Sercop in un decennio: la quota delle fonti comunali cresce in valore assoluto negli anni ma si riduce in termini di peso percentuale a segnare un continuo arricchimento di altre fonti di finanziamento per i servizi; aumenta la quota degli utenti e delle altre entrate (dovuto a Rsa). La composizione più articolata delle fonti di finanziamento va a tutto vantaggio dei comuni: i servizi aziendali sono rivolti nella loro totalità ai comuni e ai cittadini rhodensi pur con un'a quota di risorse comunali che in proporzione si riduce. Si nota infatti che se nel 2015 Sercop dipendeva per l'85% circa da risorse comunali, oggi tale dipendenza è ridotta al 48% circa. La differenziazione delle fonti conferisce all'azienda un assetto "industriale" sempre più stabile a tutto vantaggio dei comuni e con una possibilità più articolata di copertura dei costi generali.

In relazione ad alcune evidenze prevedibili al momento di redazione del presente piano programma è necessario estendere alcune riflessioni anche in relazione allo sviluppo aziendale pluriennale in particolare rispetto all'andamento dei ricavi. Come evidenziato nel precedente paragrafo e da una analisi del conto economico generale, il budget 2024 è sostenuto da una articolata composizione delle fonti di finanziamento che contribuiscono a dare stabilità alla finanza aziendale. La varietà delle fonti negli ultimi anni è andata continuamente arricchendosi relazione ad una progressiva crescita dei trasferimenti statali dedicati ai servizi sociali (fondo povertà, art. 1 comma 797 finanziaria 2021, etc) che hanno consentito di potenziare i servizi ai cittadini senza comportare un incremento delle risorse richieste ai comuni; tale situazione potrebbe vedere una inversione di tendenza nel 2025 (ad eccezione delle risorse del Pnrr) in relazione ad una eventuale contrazione del "fondo povertà" e ad un progressivo esaurimento degli avanzi di gestione dei servizi che sono stati in gran parte impegnati nel presente esercizio. Tale situazione, che potrebbe portare ulteriori evidenze nel corso dell'anno, dovrà essere attentamente monitorata durante l'esercizio 2024, perché una contrazione di fonti di finanziamento esterne comporterebbe una razionalizzazione/sospensione dei servizi erogati oppure l'assunzione dei relativi oneri con risorse proprie dei comuni. Dovranno allora essere assunte con giusto anticipo decisioni strategiche in merito ad eventuali razionalizzazioni dei servizi nel caso in cui le tendenze previste dovessero essere confermate.

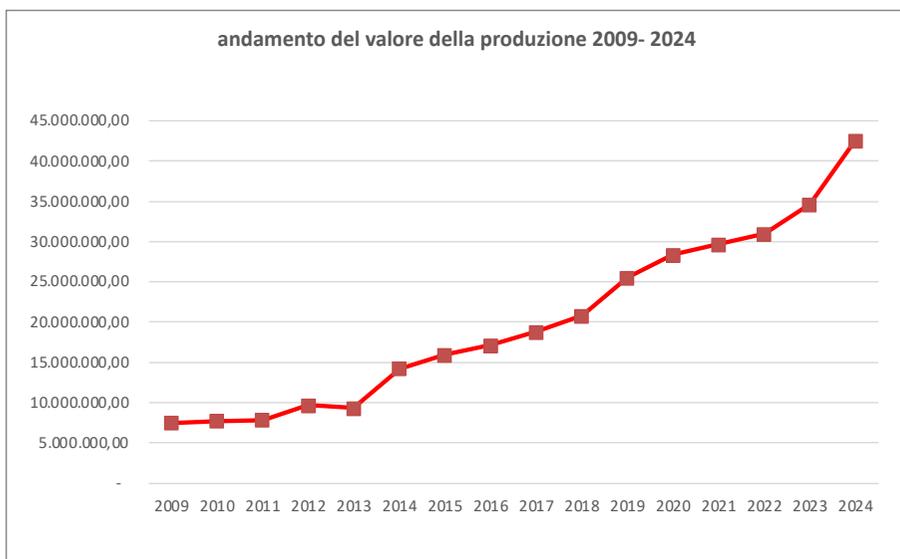
Si ricorda da ultimo che i ricavi derivanti dai comuni sono proporzionali alla quantità di servizi acquistati/consumati dagli stessi, come si deduce dal foglio di "riparto" (nella parte finale del budget) dove sono evidenziati i consumi previsti per ogni servizio da parte dei comuni e i relativi prezzi totali.

4.2 composizione del valore della produzione

Il valore della produzione complessivo di Sercop per l'anno 2024 è incrementato rispetto ai precedenti esercizi raggiungendo un ammontare previsto di € 42.781.481,69 (rispetto ai 34.592.275 del 2023) euro con un incremento rispetto al precedente esercizio pari al 23,7%.

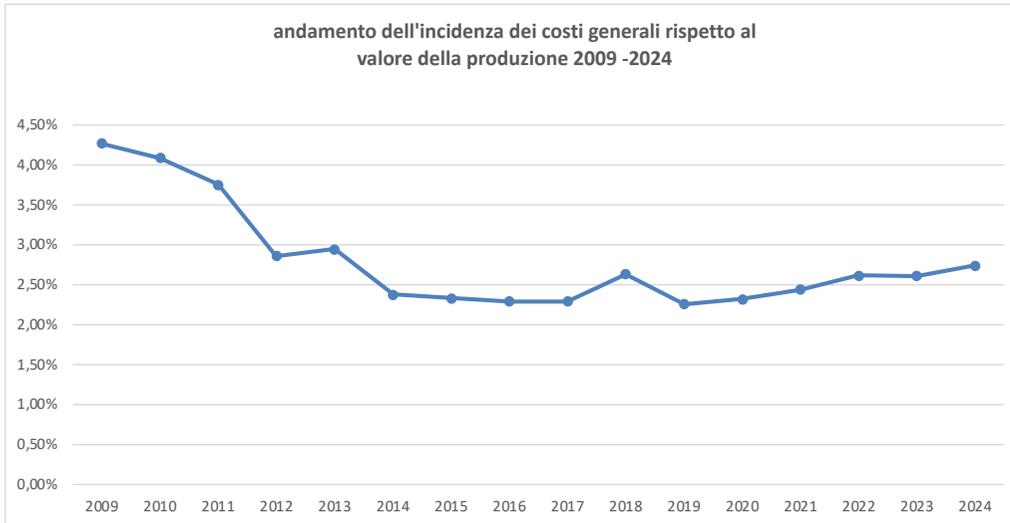
Nel 2024 si ha una impennata della dinamica di crescita del valore della produzione, grazie ad una ripresa del processo di delega dei nuovi servizi da parte dei comuni soci, già avviato nel 2023; In particolare la delega della Rsa di Arese e degli asili nido di Settimo e Pogliano comporta a preventivo un incremento di VdP pari a circa 3.560.000 euro;

E' importante ricordare che il valore della produzione totale per i servizi, pur rappresentando un indicatore importante, è un parametro relativamente al di fuori della sfera di decisione dell'azienda. I costi totali dei servizi sono l'esito del prodotto dei costi unitari per i volumi di servizio richiesto: **il controllo e la "regolazione" dell'accesso dell'utenza ai servizi è governato dai Comuni attraverso i servizi sociali di base e le ordinarie oscillazioni nei volumi dei servizi richiesti, a parità di costo unitario, contribuiscono a modificazioni della spesa totale anche di considerevole entità.**



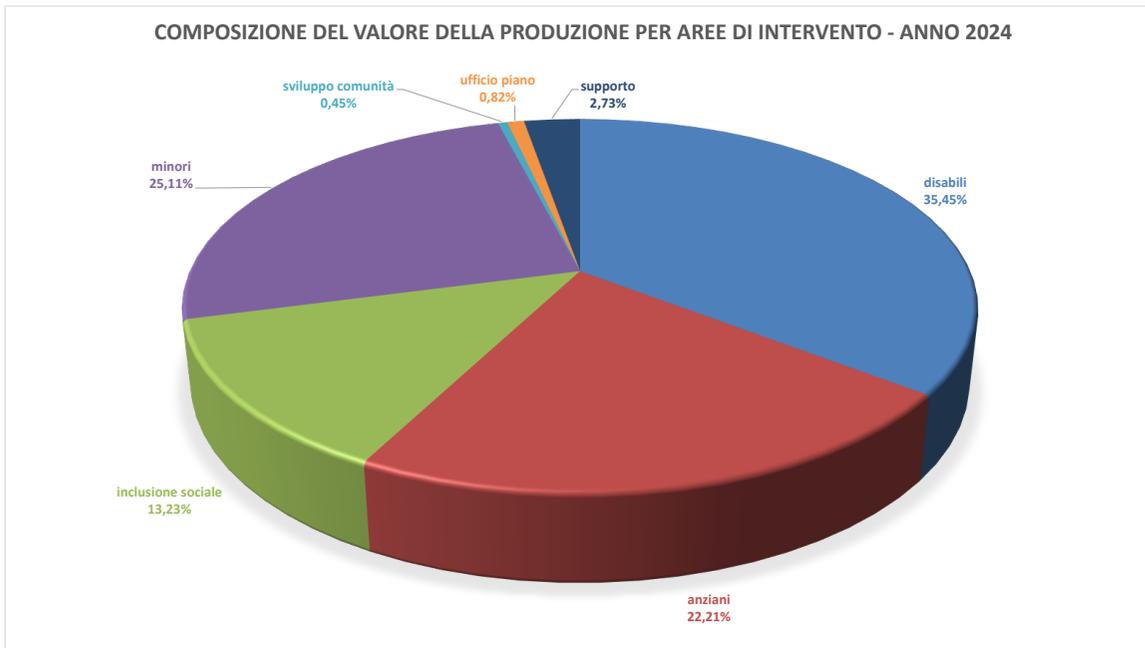
È importante evidenziare **che il rapporto tra il costo dei servizi gestiti e costi generali e di supporto a previsione 2024 rappresenta il 2,73%**. L'incremento del valore della produzione ha generato evidentemente un incremento in valore assoluto dei costi generali e di supporto proporzionale all'aumento del fatturato. Tale rapporto conferma l'estrema attenzione di Sercop al tema del contenimento dei costi, in particolare di quelli generali e di supporto. Si ritiene che questo rappresenti un dato di cruciale importanza che meglio di tutti sottolinea le scelte di efficienza effettuate da Sercop: una organizzazione produttiva orientata prevalentemente alla gestione dei servizi, sostenuta da una struttura amministrativa e di supporto che, per quanto incrementata negli ultimi anni (al fine di accompagnare la crescita della produzione e sostenere i consistenti oneri burocratici derivanti dal recente quadro normativo) mantiene una organizzazione essenziale e sottile orientata al massimo contenimento dei costi. L'obiettivo dell'anno è mantenere in corso di gestione questo parametro previsionale che rappresenta uno dei nodi cruciali per la conferma della bontà del sistema azienda.

Nel grafico qui sotto l'andamento percentuale dell'incidenza dei costi generali rispetto ai costi totali dei servizi:



Le aree di intervento dei servizi

Il grafico a torta qui sotto mostra la distribuzione del valore della produzione per aree di intervento nel 2024:



E' interessante confrontare la distribuzione 2024 con lo sviluppo pluriennale rappresentato nelle due tabelle e nel grafico a barre successivo: evidenziano una evoluzione rispetto agli anni passati, che si accentua a partire dal 2024 e consiste nel significativo aumento del valore dell'area anziani che passa dal 6% del valore della produzione nel 2017 al 22% del 2024 in relazione all'avvio delle attività della Rsa di Lainate prima e di Arese a partire dal corrente anno; gli interventi in area anziani sono principalmente ascrivibili ad unità di offerta sociosanitarie e residenziali, ma risulta comunque interessante e sensato ricomporre all'interno dell'azienda gli interventi residenziali e domiciliari in modo da sviluppare sinergie e integrazioni tra servizi che si rivolgono alla stessa tipologia di utenza (persone non autosufficienti). Questa crescita dell'area anziani è anche indicativa:

- di un orientamento strategico verso un incremento e una ricomposizione dei servizi nei confronti di un bisogno sociale che andrà sempre più incrementandosi negli anni a venire in relazione allo sviluppo della popolazione anziana non autosufficiente
- di un pensiero rispetto alle politiche "long term care" inteso come sistema organico di servizi fortemente connessi (non una semplice somma di interventi e prestazioni) che individuano nelle due Rsa di Arese e Lainate i poli di sviluppo delle policy per gli anni a venire.

In tal senso nel 2023 si è realizzato il primo step attraverso l'avvio dell'attività dell'equipe multidimensionale anziani in collaborazione con Asst che realizza nei fatti un significativo livello di integrazione socio sanitaria anche nei servizi domiciliari.

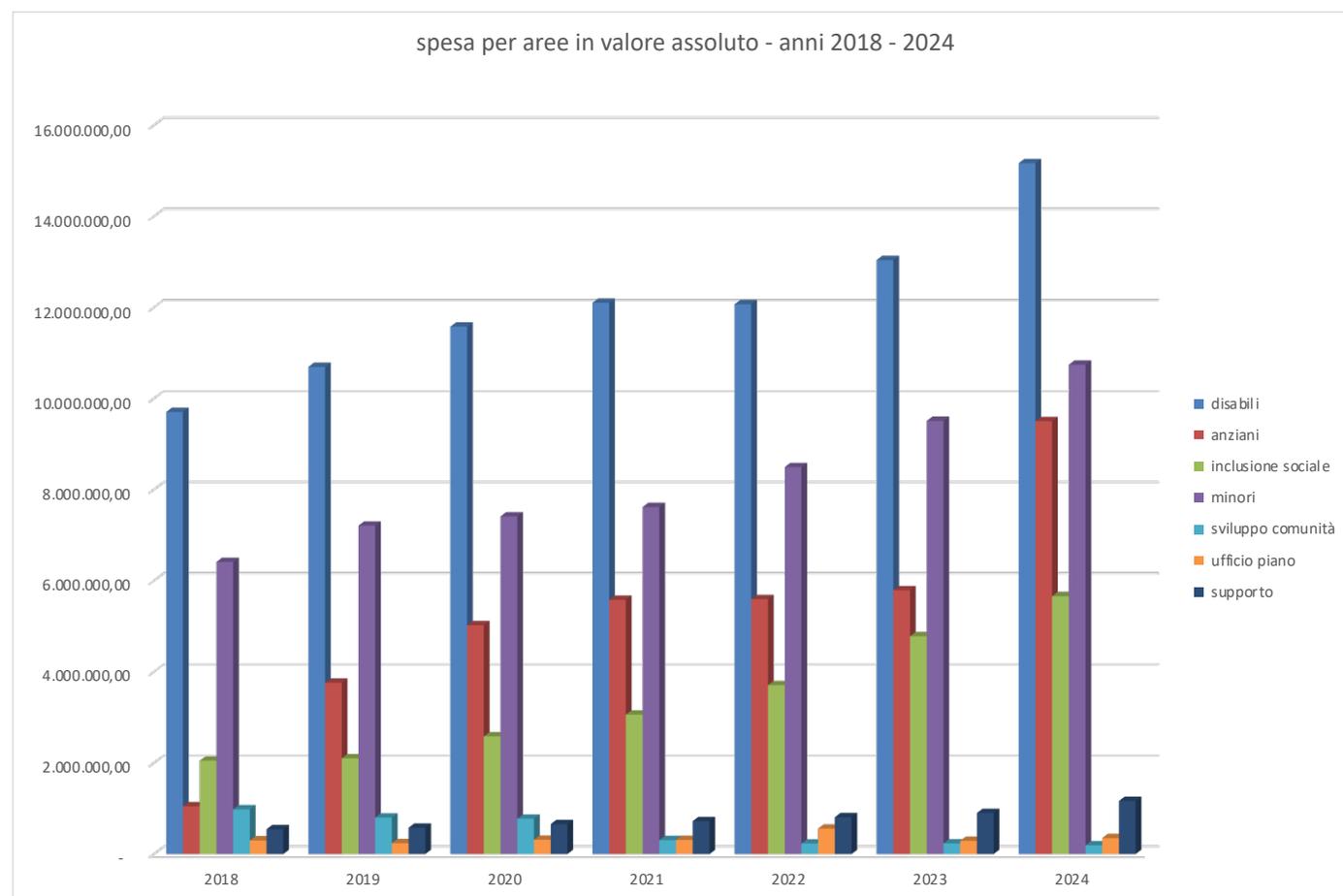
Nel 2024 si osserva una significativa crescita degli interventi sia di area disabili che di area minori, che di inclusione sociale dove la principale determinante dell'incremento è l'utilizzo del fondo povertà (nazionale) per l'erogazione di servizi alle persone titolari di reddito di cittadinanza. Va evidenziato l'area disabili rimane quella con maggiore valore della produzione e che le attività rivolte alle persone disabili dell'intero ambito del rhodense, già da alcuni anni, sono state affidate interamente a Sercop; lo stesso dicasi per l'area minori ad eccezione degli asili nido (Sercop li gestisce per tre comuni) e di alcuni interventi di educativa scolastica.

Distribuzione del valore della produzione per area di intervento 2017-24 – valori assoluti

ANNI	disabili	anziani	inclusione sociale	minori	sviluppo comunità	ufficio piano	supporto
2017	8.752.430,76	1.101.383,05	1.511.932,85	6.234.147,54	609.419,00	218.138,20	429.554,28
2018	9.706.175,99	1.049.043,37	2.049.518,10	6.412.362,93	982.546,50	298.888,55	546.058,87
2019	10.695.272,48	3.762.162,68	2.101.938,59	7.210.802,42	801.389,50	239.386,45	579.092,78
2020	11.579.538,54	5.023.917,24	2.584.723,39	7.412.985,24	775.620,44	313.066,23	657.388,00
2021	12.104.875,01	5.581.393,56	3.061.334,00	7.617.885,69	307.198,00	310.689,00	723.164,00
2022	12.072.059,86	5.595.674,55	3.707.326,00	8.494.879,77	231.075,00	558.337,00	808.792,00
2023	13.041.996,90	5.792.355,00	4.783.137,15	9.511.837,94	233.813,00	289.509,00	901.876,00
2024	15.169.684,55	9.504.939,53	5.661.592,00	10.744.172,61	193.000,00	350.660,00	1.166.993,00

Distribuzione del valore della produzione per area di intervento 2017-24 – quote percentuali

ANNI	disabili	anziani	inclusione sociale	minori	sviluppo comunità	ufficio piano	supporto
2017	46,41%	5,84%	8,02%	33,06%	3,23%	1,16%	2,28%
2018	46,12%	4,98%	9,74%	30,47%	4,67%	1,42%	2,59%
2019	42,12%	14,82%	8,28%	28,40%	3,16%	0,94%	2,28%
2020	40,85%	17,72%	9,12%	26,15%	2,74%	1,10%	2,32%
2021	40,75%	18,79%	10,30%	25,64%	1,03%	1,05%	2,43%
2022	38,36%	17,78%	11,78%	26,99%	0,73%	1,77%	2,57%
2023	37,74%	16,76%	13,84%	27,53%	0,68%	0,84%	2,61%
2024	35,45%	22,21%	13,23%	25,11%	0,45%	0,82%	2,73%



4.3 Andamento dei costi e volumi di servizi

Nelle tabelle e grafici seguenti si opererà un confronto tra:

- L'andamento della previsione di spesa per i singoli servizi gestiti da Sercop nel periodo 2019 – 2024
- L'andamento della previsione dei volumi dei servizi nel periodo 2014 – 2024
- L'andamento della previsione dei costi unitari dei principali servizi gestiti da Sercop per il periodo 2021 – 2024

Ciò consente, per approssimazioni successive, di tracciare un quadro dello sviluppo aziendale e della direzione per il prossimo anno seguendo sia lo sviluppo della domanda dei servizi (attraverso i volumi dei servizi richiesti) che la sintesi della bontà dell'azione aziendale attraverso l'esame dei costi unitari.

Per prima la **spesa totale per i servizi** che pur in modo grezzo consente di rappresentare una tendenza e comprendere quali servizi siano maggiormente “sotto pressione” ovvero sollecitati dai bisogni del territorio e quali altri invece si trovino in una condizione di “pace”.

Confronto della spesa totale per i servizi a preventivo, anni 2020 – 24

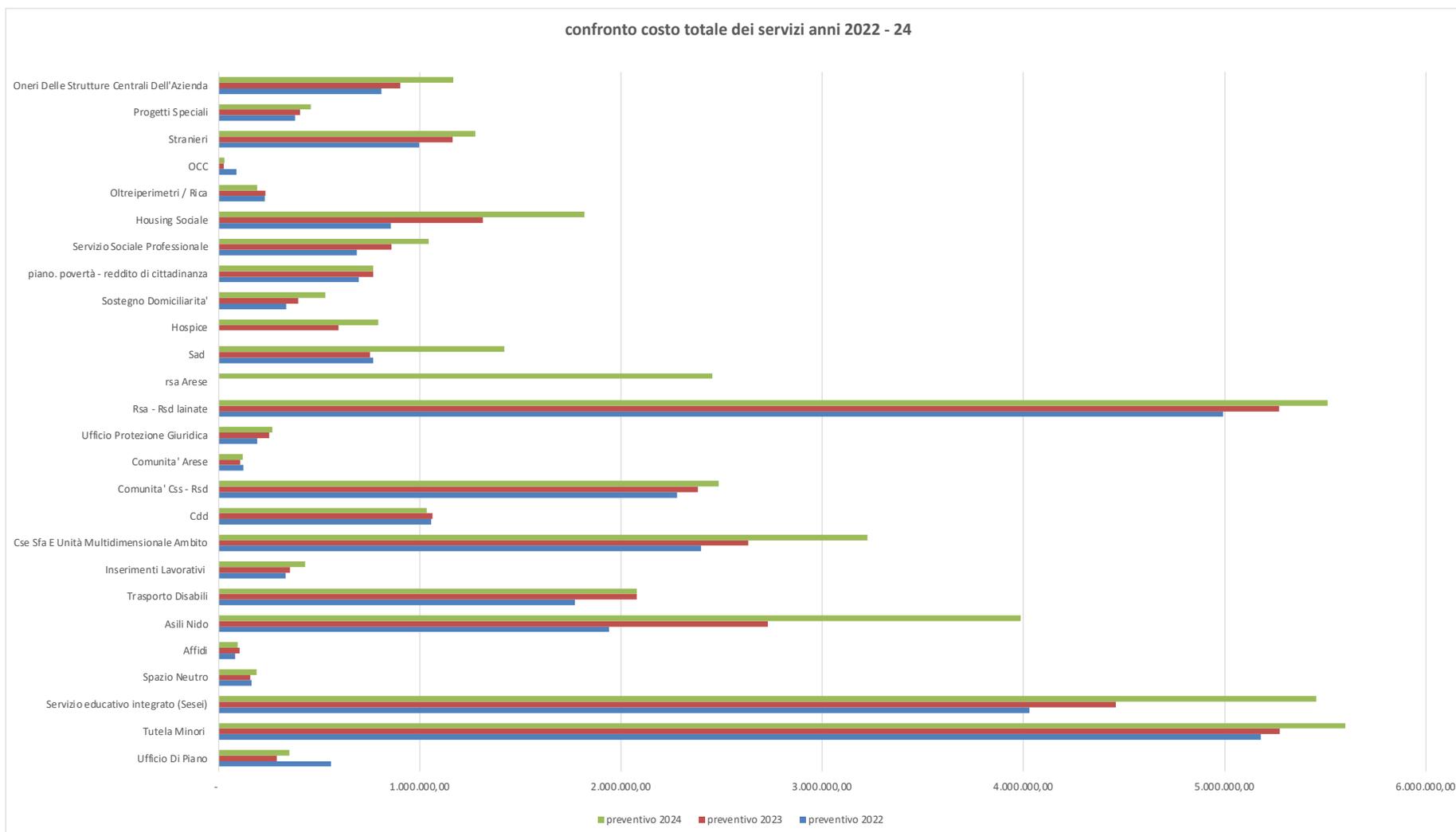
Servizio	preventivo 2019	preventivo 2020	preventivo 2021	preventivo 2022	preventivo 2023	preventivo 2024	differenza 2024/23	delta %
Ufficio Di Piano	239.386,45	313.066,23	790.689,00	558.337,00	289.509,00	350.660,00	61.151,00	21,12%
Tutela Minori	4.324.001,67	4.322.887,67	4.337.565,00	5.180.568,00	5.272.830,00	5.600.520,00	327.690,00	6,21%
Servizio educativo integrato (Sesei)	3.153.436,45	3.573.171,24	3.885.639,71	4.028.909,89	4.458.745,59	5.455.351,84	996.606,25	22,35%
Spazio Neutro	150.335,40	153.810,61	157.179,00	163.956,00	156.448,00	189.833,66	33.385,66	21,34%
Affidi	76.043,12	64.248,12	101.615,12	83.167,00	104.197,00	93.506,00	(10.691,00)	-10,26%
Asili Nido	1.776.590,63	1.871.550,90	1.919.322,05	1.939.094,00	2.729.914,17	3.987.456,66	1.257.542,49	46,07%
Trasporto Disabili	1.737.239,80	1.724.944,70	1.776.894,00	1.771.693,00	2.076.922,00	2.078.254,00	1.332,00	0,06%
Inserimenti Lavorativi	385.447,70	391.411,30	302.374,00	331.826,00	353.683,00	431.090,00	77.407,00	21,89%
Cse Sfa E Unità Multidimensionale Ambito	2.172.042,74	2.258.296,50	2.433.042,00	2.397.506,00	2.632.244,33	3.223.538,00	591.293,67	22,46%
Cdd	1.115.157,90	1.082.904,40	1.062.969,00	1.055.461,00	1.062.186,00	1.034.588,00	(27.598,00)	-2,60%
Comunita' Css - Rsd	2.025.357,20	2.226.741,95	2.320.725,00	2.279.138,00	2.380.403,00	2.486.217,00	105.814,00	4,45%
Comunita' Arese	99.335,00	128.247,40	148.610,20	123.472,00	106.145,00	121.354,00	15.209,00	14,33%
Ufficio Protezione Giuridica	142.985,00	154.851,24	167.948,00	192.460,00	250.073,00	265.723,00	15.650,00	6,26%
Rsa - Rsd Iainate	3.511.910,52	5.032.622,53	5.127.692,82	4.991.675,05	5.269.717,74	5.511.225,74	241.508,00	4,58%
rsa Arese						2.453.897,27	2.453.897,27	#DIV/0!
Sad	759.993,95	759.972,00	738.337,56	767.637,55	751.922,00	1.419.055,60	667.133,60	88,72%
Hospice					596.582,06	793.348,92	196.766,86	32,98%
Sostegno Domiciliarita'	252.500,00	270.781,00	321.100,00	336.500,00	394.250,00	530.000,00	135.750,00	34,43%
piano. povertà - reddito di cittadinanza	110.975,67	299.406,30	448.623,57	697.553,00	767.253,00	768.269,00	1.016,00	0,13%
Servizio Sociale Professionale	454.024,67	507.967,70	584.009,00	688.606,00	860.180,00	1.044.860,00	184.680,00	21,47%
Housing Sociale	456.822,00	615.472,40	928.834,00	856.450,00	1.313.728,15	1.817.808,00	504.079,85	38,37%
Oltreperimetri / Rica	801.389,50	775.620,44	307.198,00	231.075,00	233.813,00	193.000,00	(40.813,00)	-17,46%
OCC				90.000,00	24.560,00	28.680,00	4.120,00	16,78%
Stranieri	957.376,35	1.001.991,39	805.176,00	995.973,00	1.161.703,00	1.277.303,00	115.600,00	9,95%
Progetti Speciali	259.667,55	159.885,60	292.041,00	378.744,00	405.640,00	458.949,00	53.309,00	13,14%
Oneri Delle Strutture Centrali Dell'Azienda	575.442,78	657.388,30	723.164,00	808.792,00	901.876,00	1.166.993,00	265.117,00	29,40%
totale	25.537.462,04	28.347.239,91	29.680.748,03	30.948.593,49	34.554.525,05	42.781.481,69	8.226.956,64	32,22%

Le variazioni di spesa aggregata, sono un indicatore estremamente grezzo poiché non tengono in considerazione né i costi unitari dei servizi, né i ricavi né i volumi dei servizi; sono utili tuttavia per alcune considerazioni generali:

- Cresce moderatamente la spesa per la **tutela minori** sia in relazione alla spesa per allontanamenti che in minore parte in connesione ai costi dell'equipe tutela, che con il 2024 raggiunge dopo due anni l'organico programmato in relazione alla costante crescita dei casi in carico;

- L'incremento della spesa per gli **asili nido** è dovuto all'entrata a regime delle, già citate, nuove deleghe da parte dei comuni di Settimo e Pogliano la cui gestione è passata a Sercop nel settembre 2023 e dal 2024 viene appostata per un intero anno di gestione;
- I servizi **educativi domiciliari e scolastici** continuano la costante crescita (dal 2019), specialmente nella componente scolastica a segnare un significativo aumento delle necessità di sostegno educativo; l'incremento del corrente anno è comunque il più significativo dell'ultimo quinquennio.
- Si stabilizza la previsione del costo del servizio di **trasporto disabili** che aveva visto un incremento nel 2023 dopo molti anni di stabilità; le determinanti della crescita dello scorso anno - aumenti dei costi principali del servizio (personale, mezzi, carburante) nonché elevata richiesta di trasporti individuali rimangono fattori di potenziali evoluzioni in corso d'anno.
- L'incremento del costo degli inserimenti lavorativi è dovuta all'attività dell'area giovani e lavoro e al fund rising che ha consentito l'avvio di diversi nuovi progetti mediante l'utilizzo di risorse non comunali (si veda al successivo cap. 5 alla scheda servizio "giovani e lavoro"); l'incremento di costi è cioè coperto da fonti esterne ai comuni.
- La spesa per i servizi diurni disabili è stabile ad esclusione di un lieve aumento su RSD in ragione di nuovi ricoveri.
- L'incremento della spesa per **Rsa e Rsd** è maturato nel corso del 2023 connesso anche ad un incremento della saturazione della struttura e di conseguenza anche dei ricavi.
- La voce relativa invece al **piano povertà** – è stabile in relazione agli interventi sociali (Sesei, Sad, housing, inserimento lavorativo) attivati a favore di beneficiari di Assegno di Inclusione, (che dal 1 gennaio 2024 sostituisce il reddito di cittadinanza, quale misura di contrasto della povertà), con risorse a carico del fondo povertà. Va considerato che il costo di questi interventi attualmente a carico del fondo povertà potrebbe nel futuro ritornare, almeno in parte, a carico dei comuni qualora i beneficiari perdessero il diritto all'Assegno di inclusione (i cittadini possono accedere ai servizi finanziati dal piano povertà solo se titolari di AdI).
- Cresce anche la spesa per il **servizio sociale di base** in relazione all'inserimento in questo centro di costo del nuovo servizio di pronto intervento sociale, che risulta interamente finanziato con risorse esterne ai comuni.
- La crescita invece dei servizi di **housing** è solo apparente, ovvero non corrisponde ad un aumento programmato dell'utenza ma all'appostazione già ad inizio anno delle risorse della misura unica di sostegno affitto, con risorse regionali, per la quale verrà emesso bando nel corso dell'anno.
- La crescita degli **interventi stranieri** è invece dovuta ad un incremento degli interventi programmati per il Sai in relazione all'accoglienza di secondo livello per i cittadini Ucraini, che sono transisti dal Cas nel 2023; per questa ragione nel 2024, si prevede, a differenza che negli anni precedenti la piena saturazione dell'accoglienza Sai per i suoi 63 posti.
- La crescita dei costi generali, già in parte maturata nel corso del 2023, è determinata dal completamento dell'adeguamento del personale dei servizi di supporto (personale, contabilità, appalti) alla crescita aziendale, al fine di tenere allineata e correttamente dimensionata la dimensione organizzativa con quella di produzione dei servizi; il rapporto percentuale tra il valore della produzione e il costo dei servizi di supporto rimane comunque sostanzialmente allineato a quello degli anni precedenti.

- Nel grafico qui sotto è rappresentato sinteticamente l'andamento della spesa per i servizi che indipendentemente dai diversi interventi e misure che ne sono contenute fornisce una indicazione sommaria ma efficace dello sviluppo degli orientamenti di spesa dei comuni in relazione ai bisogni che si manifestano nella società.



Il secondo passaggio consiste nel confronto **dei volumi di erogazione previsti per alcuni servizi** – periodo 2014 – 24 al fine di analizzare l'andamento della domanda da parte dei comuni:

VOLUMI DI SERVIZIO - ANNI 2014 - 24													
Servizio	unità di misura	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	% incremento 24/23
Tutela minori – equipe	utenti	627	728	780	777	789	911	938	1.019	1.078	1.172	1.249	6,58%
Tutela minori – allontanamenti	giornate/anno	19.830	20.962	21.375	25.912	29.801	33.316	33.491	33.391	40.910	38.574	38.289	-0,74%
servizio educativo domiciliare e scolastico	ore/ anno	101.228	123.615	126.612	130.838	142.961	145.632	158.790	169.669	177.505	194.365	216.022	11,14%
Nucleo inserimenti Lavorativi (NIL)	mesi borse lavoro	314	563	522	457	576	698	736	650	642	490	434	-11,53%
Ass. domiciliare anziani e disabili	ore/anno	24.081	39.659	35.980	34.892	33.150	39.685	34.800	33.859	33.584	30.360	27.258	-10,22%
CSE/SFA	giornate tpe/anno	27.855	36.285	38.945	40.518	41617	53.474	44.407	46.276	50.232	52.461	51.534	-1,77%
Comunità diurna	giornate/anno	2.915	5.775	5.160	5.710	6.763	4.256	4.505	4.635	5.043	4.473	4.269	-4,56%
Ufficio protezione giuridica	utenti	28	42	46	44	50	66	75	82	87	96	96	0,00%
Centro diurno disabili (CDD)	utenti	91	92	94	98	101	101	97	94	94	94	91	-3,19%
Comunità socio sanitarie (CSS)	utenti	40	40	41	40	46	41	41	38	38	42	40	-4,76%
Residenze sanitarie disabili (RSD)	utenti	44	43	45	49	47	45	50	50	50	49	57	16,33%
altri collocamenti	utenti				23	25	24	27	27	27	27	27	0,00%

Qui di seguito le considerazioni rispetto ai volumi dei servizi che danno in qualche modo la misura della domanda di servizi e sono un indicatore, pur molto grezzo dei bisogni del territorio:

- Il **servizio tutela** vede ancora un incremento del numero di segnalazioni e quindi di casi in carico; va tenuto presente che il dato esposto rappresenta la media mensile delle cartelle aperte, ma in realtà i minori che attraversano il servizio nel corso dell'anno sono in numero superiore, considerando che insieme ai nuovi ingressi c'è anche una dinamica delle dimissioni dal servizio. Tale aumento già che si registra in modo costante dal 2020 è la motivazione della scelta di rinforzare le equipe di lavoro del servizio (in relazione ad un carico di lavoro altrimenti non sostenibile) che viene portata a conclusione nel 2024.
- Si riducono di pochissimo le **giornate di comunità** programmate dopo un anno 2022 molto pesante, rimanendo comunque significativamente più alte rispetto agli anni precedenti la pandemia. L'indirizzo strategico di Sercop, come sempre esplicitato, tende al massimo contenimento degli allontanamenti utilizzando solo come estrema ratio di protezione del minore, tenendo conto che il servizio tutela acquisisce i casi dopo la segnalazione al tribunale, che ordinariamente viene effettuata da altri enti (comuni, forze dell'ordine, ...). Per quanto detto è evidente che il dato di previsione rispetto agli allontanamenti in comunità risulta molto volatile e soggetto a possibili variazioni anche rilevanti e poco controllabili dal servizio.
- Il **servizio educativo domiciliare e scolastico** presenta ancora una crescita che non si è mai rallentata negli anni in esame, anzi risulta essere quella più significativa di tutto il periodo in osservazione e dettata fondamentalmente dalla componente scolastica.
- Decresce anche la domanda di **Sad anziani** pur in relazione ad un bisogno di interventi di sostegno domiciliare che risulta in aumento se osservato da diversi angoli visuali; questa considerazione conferma il pensiero che il Sad odierno non costituisce un reale presidio di sostegno alla domiciliarità e necessità di essere integrato e coordinato con altre misure: dal 2023 si è attivata l'equipe Eda e gli accordi con Asst attraverso i quali si sta procedendo ad una progressiva riorganizzazione dei servizi domiciliari anziani già descritta sopra. A tale evidenza si unisce la componente connessa alla difficoltà di reclutamento degli operatori, che dal 2023 si è estesa anche alla categoria Asa/Oss.

Da ultimo è importante prendere in esame i **costi unitari dei servizi**, che non danno indicazioni rispetto ai bisogni sociali, ma rappresentano un buon indicatore di efficienza rispetto all'attività di produzione dei servizi attuata da Sercop.

Infatti l'attività aziendale si dispiega essenzialmente nella ricerca dell'ottimizzazione dei costi e dell'efficienza mantenendo costante la qualità dei servizi ovvero l'efficacia degli interventi, non avendo Sercop alcuna determinazione rispetto alle scelte di presa in carico che rimangono di pertinenza dei comuni.

Nella tabella seguente viene fornita una rappresentazione dello sviluppo dei costi unitari (a preventivo) nel periodo 2019 – 2022 per quei servizi rispetto ai quali Sercop può giocare un ruolo nella definizione dei costi medesimi attraverso scelte e strategie di gestione.

SERVIZIO	unità di misura del volume annuo di servizio	2021			2022			2023			2024			variazione percentuale 2024/23	DENOMINAZIONE UNITA' DI PRODOTTO
		COSTO TOTALE DEL SERVIZIO	volume annuo per UdM	costo unitario	COSTO TOTALE DEL SERVIZIO	volume annuo per UdM	costo unitario	COSTO TOTALE DEL SERVIZIO	volume annuo per UdM	costo unitario	COSTO TOTALE DEL SERVIZIO	volume annuo per UdM	costo unitario		
EQUIPE TUTELA MINORI	numero utenti (teste)	1.011.883,00	1.019,00	993,02	1.168.687,00	1.077,50	1.084,63	1.428.315,00	1.171,90	1.218,80	1.555.948,00	1.249,00	1.245,76	2,21%	costo annuo per utente
COLLOCAMENTI COMUNITA'	giornate comunità	3.019.484,00	33.391,00	90,43	3.622.003,00	40.910,00	88,54	3.481.980,00	38.574,00	90,27	3.679.650,00	38.289,00	96,10	6,46%	costo per giornata di ricovero
COMUNITA' DIURNA	giornate comunità	259.238,00	4.635,00	55,93	278.152,00	5.043,00	55,16	241.662,00	4.473,00	54,03	236.543,00	4.269,00	55,41	2,56%	costo per giornata di ricovero
SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO	n. ore	3.885.639,00	169.669,00	22,90	4.028.909,00	178.048,00	22,63	4.458.745,59	194.645,00	22,91	5.226.334,00	216.022,00	24,19	5,62%	costo orario
NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI SERVIZIO	numero utenti (teste)	172.374,00	400,00	430,94	188.826,00	400,00	472,07	217.598,00	252,00	863,48	170.975,00	294,00	581,55	-32,65%	costo annuo per utente
NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI STRUMENTI	mesi borse lavoro	130.000,00	650,00	200,00	143.000,00	642,00	222,74	136.085,00	490,00	277,72	121.180,00	433,00	279,86	0,77%	costo mensile borsa lavoro
CSE	giornate tpe (tempo pieno equivalente)	952.833,05	23.220,00	41,04	1.007.042,00	23.708,00	42,48	1.042.372,50	24.020,00	43,40	1.066.922,00	24.492,00	43,56	0,38%	costo per giornata tempo pieno equivalente
SFA	giornate tpe (tempo pieno equivalente)	170.092,95	4.396,00	38,69	177.015,00	4.456,00	39,73	201.460,50	4.989,00	40,38	172.771,00	4.141,00	41,72	3,32%	costo per giornata tempo pieno equivalente
UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA	mesi di intervento per utente	164.348,00	984,00	167,02	187.400,00	965,00	194,20	242.073,00	1.137,00	212,91	260.723,00	1.092,00	238,76	12,14%	costo mensile per utente
SAD	ore servizio	689.840,00	34.868,00	19,78	667.799,00	33.584,00	19,88	613.750,00	30.360,00	20,22	616.551,00	27.258,00	22,62	11,89%	costo orario
CSS rette	giornate tpe (tempo pieno equivalente)	707.963,00	13.355,00	53,01	752.196,00	13.960,00	53,88	892.825,00	14.600,00	61,15	865.913,00	14.458,00	59,89	-2,06%	retta carico ente per giornata
RSD rette	giornate tpe (tempo pieno equivalente)	1.249.254,00	17.795,00	70,20	1.236.097,00	18.253,00	67,72	1.209.904,00	18.059,00	67,00	1.388.238,00	19.768,00	70,23	4,82%	retta carico ente per giornata
RSA Lainate	giornata ospite				3.780.458,00	35.471,00	106,58	4.049.601,00	36.500,00	110,95	4.299.077,00	37.529,00	114,55	3,25%	costo ospite per giornata
RSD Lainate	giornata ospite				1.211.217,00	7.330,00	165,24	1.220.116,74	7.300,00	167,14	1.212.149,00	7.300,00	166,05	-0,65%	costo ospite per giornata
HOSPICE Lainate	giornata ospite										793.348,00	2.854,00	277,98		costo ospite per giornata
RSA Arese	giornata ospite										2.361.397,00	19.673,50	120,03		costo ospite per giornata

Va preliminarmente sottolineato che con il presente piano programma viene completata la scelta strategica, di rinforzare le equipe di lavoro del servizio tutela minori che, in relazione al continuo incremento e del numero di casi e soprattutto della loro problematicità crescente, risultava fortemente sotto stress (ai limiti del burn out) e pur garantendo un livello ottimale di efficienza (si veda il costo unitario della tutela minori per il periodo 2021/22) erano a forte rischio di perdita di efficacia in ragione di carichi di lavoro troppo elevati e di un derivante livello di turn over del personale mai registrato negli anni precedenti. Il rinforzo del gruppo di lavoro comporta certamente un incremento dei costi unitari (si tratta di servizi labour intensive) ma consentirà di recuperare una dimensione di lavoro sostenibile riducend il sovraccarico di lavoro e lo stress correlato.

Tanto premesso la tabella evidenzia, su un orizzonte temporale di 4 anni, l'andamento del costo dei servizi per unità di prodotto con le seguenti considerazioni

- Il costo unitario per la presa in carico su base annua di un minore da parte del servizio tutela, è costruito sulla base di tutti i costi diretti che fanno riferimento alla gestione del servizio (principalmente dal personale) come rappresentati nel centro di costo all'interno del budget (personale costi sede, utenze, pulizie, e ogni altro costo direttamente imputabile all'attività di tutela); dunque il costo unitario della presa in carico incrementato nel 2023 in relazione ad un incremento del personale assunto per far fronte al continuo aumento dei casi in carico, si stabilizza con il 2024 su quello dovrebbe essere lo standard per gli anni a venire. Il rafforzamento delle equipe e l'incremento del personale ai casi in carico è finalizzato al mantenimento della qualità del servizio che potrebbe essere fortemente pregiudicata da un significativo sottodimensionamento delle equipe. Si ricorda che il servizio tutela minori opera in un ruolo ausiliario all'autorità giudiziaria dalla quale riceve mandati di indagine e valutazione che hanno scadenze temporali ristrette in primis nell'interesse della tutela e della protezione dei minori in carico.
- Il costo unitario medio delle comunità minori vede nel 2024 un incremento dopo anni di stabilità. La costituzione dell'elenco di comunità minori "accreditate", con la definizione di una tariffa standard giornaliera, che per diversi anni ha contribuito a mantenere calmierato il prezzo delle strutture dovrà essere certamente aggiornato nel corso del 2024 poiché la tariffa proposta non è più rispondente ai prezzi di mercato. Rispetto alla crescita del costo medio esistono due fattori concomitanti: (i) la tipologia dei casi dei minori allontanati e quindi la tipologia di comunità (ad es. agli allontanamenti madre bambino, oppure dei minori con meno di tre anni sono tendenzialmente più costosi) che ha costi significativamente differenti. (ii) la spinta di incremento dei costi del personale educativo che in ogni caso sta abbandonando progressivamente il lavoro delle comunità, tanto che nel corso del 2023 un significativo numero di comunità ha chiuso per carenza di personale. Va altresì considerato che in corso d'anno si potranno registrare ulteriori aumenti connessi al rinnovo del contratto delle coop sociali.
- Il costo unitario del servizio educativo integrato si incrementa in ragione di un adeguamento del valore dell'appalto in relazione al rinnovo del contratto delle comparto cooperative.
- Il costo unitario delle prese in carico del nucleo inserimenti lavorativi, si riporta verso i valori precedenti al 2023 in relazione ad un aumento di casi in carico che si erano ridotti drasticamente nel 2023 in relazione ad una diversa modalità di calcolo. Si evidenzia inoltre una riduzione dei costi di coordinamento del servizio all'interno dell'area giovani e lavoro.
- L'incremento del costo mensile del servizio di protezione giuridica, che prende in carico in qualità di amministratore di sostegno i casi per i quali non è possibile individuare una persona che riceva la nomina dal giudice tutelare, è dovuto al potenziamento dell'equipe di lavoro avvenuta nel 2023 ad una congiunturale riduzione del numero di casi in carico nel corso del 2024.
- Il costo unitario di Css e Rsd, riguarda la quota a carico dell'Ente della retta delle strutture dove l'utente è ricoverato; è stato approvato nel 2019 un nuovo regolamento d'ambito che regola accesso e quote a carico degli utenti in dipendenza dell'Isee della persona ricoverata. La variazione negli anni della quota a carico dei comuni è correlata ad una variazione dell'Isee dei ricoverati che richiede una diversa integrazione della retta a carico degli enti ai sensi del citato regolamento. Questo dato, non evidenzia tanto una performance aziendale bensì segnala l'oscillazione della situazione economica delle persone ricoverate e quindi la necessità di un maggiore o minore intervento integrativo da parte di Sercop / comuni.

- L'incremento del costo unitario del SAD è dovuto ad un nuovo affidamento e confronto con il mercato avvenuto nel 2023 che ha comportato la definizione di un nuovo prezzo presuntivo massimo del servizio. Il servizio SAD è stato affidato nel giugno 2023 mediante coprogettazione che comporta il rimborso dei costi effettivamente sostenuti e documentati dal partner.

Da ultimo si ricorda che i costi totali dei servizi sono l'esito del prodotto dei costi unitari per i volumi di servizio e **il controllo e la "regolazione" dell'accesso dell'utenza ai servizi viene governato dai Comuni attraverso i servizi sociali di base.**

5. Le unità di offerta e i servizi

Di seguito sono presentati i principali servizi gestiti da Sercop mediante schede che propongono una analisi delle principali caratteristiche tecnico/organizzative dei servizi, che costituiscono la parte “solida” e stabile degli stessi, nonché una analisi dello stato dell’arte in cui si trovano i servizi, delle criticità e opportunità che si potranno realizzare nel periodo. Sono declinate qui anche le strategie generali dei servizi, quelle che, pur orientando l’operatività quotidiana dei servizi e degli operatori, non risultano declinabili come obiettivi.

È importante ricordare che per tutti i servizi finanziati dai Comuni, l’Ente inviante, cioè colui che effettua l’accesso degli utenti e li indirizza verso gli interventi aziendali, è il Comune di residenza, in capo al quale pertanto rimane una importante responsabilità in merito ai volumi di servizio che richiede a Sercop e ai relativi oneri che ne discendono secondo le disposizioni di cui al contratto di servizio.

minori	Servizio Tutela minori
	Spazio neutro
	Servizio educativo integrato
	Servizio affidi
	Servizi educativi per l’infanzia
Disabili	Unità multidimensionale d’ambito
	Servizio trasporto disabili
	Servizi amministrativi strutture residenziali e diurne per persone disabili
Anziani	Rsa Rsd Lainate
	Ufficio protezione giuridica
	Sistema integrato servizi domiciliari anziani
	Hospice
Inclusione sociale	Sistema abitare sociale (housing)
	Misure di contrasto della povertà – Assegno di Inclusione
	Accoglienza territoriale migranti
	Pronto intervento sociale
	Coordinamento servizio sociali professionali comunali
Giovani e lavoro	Giovani e lavoro
	Nucleo inserimenti lavorativi
Comunità	Oltreiperimetri
Sistema	Piano di zona

SERVIZI PER I MINORI E LA PRIMA INFANZIA

SERVIZIO TUTELA MINORI	
Responsabile /referente	Francesca Musicco
Mission	<p>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. Gli obiettivi che orientano l’azione del Servizio di tutela sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 dalla vigente normativa • garantire ai minori la continuità relazionale con le figure adulte di riferimento;
Strategie e Modelli di intervento	<p>- <u>sostenere i legami</u>: la tutela è la salvaguardia dei diritti dei minori. Tutelare un minore significa in primo luogo riconoscere che lo stesso è inserito in un sistema di relazioni familiari imprescindibili e significative. La famiglia non è buona o cattiva in sé: esiste, ed è il sistema di relazioni primarie del minore. È necessario pertanto riconoscere tale sistema come significativo e, attraverso progettualità integrate, sostenere e risaldare i suoi legami. Pertanto lo sforzo del servizio è teso a ricorrere ad azioni che inevitabilmente possono avere una valenza traumatica (es. allontanamento) solo per garantire l’incolumità del minore in situazioni di grave emergenza.</p> <p>- <u>lavorare in rete</u>: lo sforzo di costruzione e consolidamento della rete tra i servizi e la presa in carico integrata dei casi resta una caratteristica dello stile di lavoro del Servizio Tutela. Il servizio negli anni ha perseguito l’obiettivo della integrazione socio sanitario e della coprogettazione nelle politiche per i minori e famiglie. Ciò ha significato confrontarsi con un’ampia gamma di obiettivi strategici, di interventi in ambito educativo, sanitario, scolastico e sociale, che si realizzano in luoghi e spazi diversi e che hanno finalità molteplici di prevenzione, promozione, educazione e cura</p> <p>- <u>formazione continua</u>: sin dalla sua costituzione SER.CO.P. ha investito nella formazione degli operatori, nella convinzione che la messa a fuoco e l’esplicitazione dei contenuti dell’agire quotidiano e delle difficoltà connesse fosse indispensabile da un lato per definire progettualità integrate più efficaci a favore dei minori e delle loro famiglie, dall’altro per dare senso e valore alle diverse culture di servizio che si confrontano nelle situazioni trattate</p>
Soggetti destinatari del servizio	Minori sottoposti a provvedimento dell’Autorità Giudiziaria e le loro famiglie.

Attività	<p>L'azione del Servizio tutela si articola nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui di valutazione psicosociale dei minori e del loro nucleo familiare su richiesta dell'Autorità Giudiziaria; • formulazione di valutazioni sulla struttura di personalità e sulle competenze genitoriali e predisposizione di progetti da inviare all'Autorità Giudiziaria; • interventi di protezione del minore in situazioni di grave pregiudizio (inserimento in comunità, affido familiare o adozione); • progettazione e gestione di percorsi di trattamento per i minori sottoposti a procedimento penale con interventi di supporto educativo, reinserimento sociale, orientamento scolastico e lavorativo e accompagnamento in esperienze socialmente utili; • sostegno psicologico a minori e/o genitori; • sostegno educativo domiciliare ai minori; • colloqui di sostegno e di verifica con i genitori; • interventi di sostegno alle relazioni tra i minori e le figure adulte di riferimento tramite il servizio di spazio neutro; • invio ad altri servizi di SER.CO.P. o del territorio e per l'attuazione dei progetti definiti (es. mediazione linguistica, mediazione dei conflitti, centro diurno ecc.); • interventi di consulenza alla segnalazione ai Comuni alle scuole e alle agenzie del territorio; tutti i mercoledì mattina, attraverso una turnistica, un operatore del servizio è disponibile alla ricezione telefonica di consulenza da parte dei Comuni e delle Agenzie del territorio • aggiornamento costante di un database condiviso con i servizi sociali dei comuni di residenza dei minori. 																						
Sedi	<p>Nerviano – Via Vittorio Veneto, 12: Polo Territoriale zona nord, Comuni di Arese, Lainate, Nerviano e Pogliano Milanese Rho – Via Meda, 24: Equipe psicosociale centrale (coordinamento e valutazione per tutto il territorio del Rhodense); Polo Territoriale zona Rho, Comuni di Rho, Pregnana Milanese e Vanzago; Rho – Via Crocefisso 29/31: Unità Operativa Penale Minorile (per tutto il territorio del Rhodense); Settimo – Via Giovanni Paolo II, 10/12: Polo Territoriale zona sud, Comuni di Settimo Milanese, Cornaredo e Pero</p>																						
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Servizio a gestione diretta con personale in organico assunto (22 assistenti sociali e 2 amministrative) e incaricato (11 psicologi, 1 consulente legale). Esiste un unico livello di coordinamento delle 5 équipes e di referenza con i Comuni e con le agenzie esterne, il che consente una maggior fluidità e continuità dalle fasi di valutazione alle prese in carico.</p>																						
Stakeholder	<p>Vedi mappa</p>																						
Indicatori di attività	<p>Il numero dei casi in carico al 31/10/2023 è pari a 1.231 L'andamento si conferma in forte crescita. La media, rilevata sempre al 31/10, suddivisa per comuni è la seguente:</p> <table border="1" data-bbox="412 1142 2078 1220"> <thead> <tr> <th>ARESE</th> <th>CORNAREDO</th> <th>LAINATE</th> <th>NERVIANO</th> <th>PERO</th> <th>POGLIANO</th> <th>PREGNANA</th> <th>RHO</th> <th>SETTIMO</th> <th>VANZAGO</th> <th>TOTALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>88,89</td> <td>107,11</td> <td>154,33</td> <td>141,67</td> <td>90,89</td> <td>44,44</td> <td>41,89</td> <td>421,56</td> <td>106,11</td> <td>52,11</td> <td>1249,00</td> </tr> </tbody> </table>	ARESE	CORNAREDO	LAINATE	NERVIANO	PERO	POGLIANO	PREGNANA	RHO	SETTIMO	VANZAGO	TOTALE	88,89	107,11	154,33	141,67	90,89	44,44	41,89	421,56	106,11	52,11	1249,00
ARESE	CORNAREDO	LAINATE	NERVIANO	PERO	POGLIANO	PREGNANA	RHO	SETTIMO	VANZAGO	TOTALE													
88,89	107,11	154,33	141,67	90,89	44,44	41,89	421,56	106,11	52,11	1249,00													

Criteria di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>La quota del costo del servizio tutela imputabile ai Comuni (al netto cioè di FSR e FNPS) è suddivisa secondo i seguenti criteri:</p> <p>Costo dell'équipe di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> - 90% in base ai casi in carico al servizio (consumo) misurati come media mensile delle cartelle aperte; - 10% su base capitaria; <p>Costo dei collocamenti in comunità (residenziale e diurna)</p> <p>È ripartito al 100% in base al consumo, misurato in giornate di presenza e relativo pagamento della struttura comunitaria; la retta di riferimento è assunta come valore medio della somma totale delle rette dei minori in carico.</p>
Gli sviluppi previsti	<p>Rispetto al passato si registra un incremento dei minori in carico nella fascia 0-3 anni: la lettura di tale evidenza è positiva, in quanto riconducibile ad un funzionamento dei presidi di prevenzione, tra i quali è possibile annoverare una gestione integrata dei nidi in gestione all'Azienda, orientata dalla visione del servizio come luogo di sostegno alla genitorialità e non alla semplice cura e custodia dei minori. L'incremento dell'utenza in fascia 11-13 anni (da n. 210 nel 2021 a n.236 nel 2022) può essere invece connessa al fenomeno, già in precedenza riscontrato, dell'anticipazione della fase preadolescenziale, con le tensioni che essa comporta. L'incremento costante nella fascia oltre i 18 anni riguarda prevalentemente situazioni di fragilità gravi, talvolta prese in carico a seguito di segnalazioni non tempestive, per le quali occorre il prosieguo amministrativo fino ai 21 anni (laddove richiesto dall'interessato). Spesso nelle problematiche di soggetti già prossimi alla maggiore età, con storie pregresse di coinvolgimento di servizi, si riscontra anche il disagio psichico.</p> <p>Le tipologie di disagio maggiormente riscontrate nei casi in carico sono la conflittualità e la trascuratezza. Si parla di trascuratezza non nei termini di incuria materiale, ormai sempre più rara, ma di poca capacità di lettura dei bisogni e abbandono psicologico da parte degli adulti di riferimento, a cui si collega il tema sempre più emergente della povertà educativa. L'apparente diminuzione della categoria della conflittualità rispetto all'anno precedente (n. 623 casi nel 2021 e n. 613 casi nel 2022) dipende dalla creazione di una nuova categorizzazione, il "disagio adolescenziale" (n. 44 casi nel 2022), che spesso emerge in un contesto di conflitto all'interno della famiglia, per esempio nei casi di separazione dei genitori, ma assume caratteri più gravi in quanto sempre più spesso porta con sé aspetti di disagio psichico, problemi comportamentali e devianza. In riferimento a questa casistica si segnala che nel 2022 si è avviata la coprogettazione tra SER.CO.P e la Cooperativa COMIN di Milano sul fenomeno del "ritiro sociale", che si riscontra sempre più spesso nella presa in carico di minori in età adolescenziale, in connessione con il drop out scolastico. Nel prossimo anno si ragionerà con il partner di progetto su un potenziamento del servizio, stante l'evidenza riportata.</p> <p>Rispetto ai casi di violenza, anche assistita, nel 2023 sono giunte al servizio diverse situazioni di minori già interessati da provvedimento di allontanamento insieme alla madre. È convinzione del servizio che la collaborazione con il centro anti violenza Hara e l'applicazione del protocollo operativo sottoscritto già nel 2021 favorirà progettualità più orientate sugli aspetti trattamentali, soprattutto con riferimento alla possibilità (grazie ad uno specifico protocollo sottoscritto proprio nel 2023) di inviare gli uomini maltrattanti a centri terapeutici per loro pieno recupero.</p> <p>A far data dall'entrata in vigore della Legge Cartabia nel febbraio 2023, il servizio ha dovuto implementare nuove modalità organizzative al fine di rispondere alle richieste dell'Autorità Giudiziaria nei tempi previsti dalla Legge di riforma. Pertanto, non potendo prevedere in anticipo quante richieste pervengono al servizio, ma dovendo ad esse rispondere nel termine di 20 giorni, il servizio sta sperimentando una turnistica settimanale di operatori che organizzano il proprio lavoro al fine di rendersi immediatamente operativi per l'espletamento delle indagini richieste. La celerità dei ritmi imposti dalla riforma avranno effetti positivi in termini di riduzione dei tempi di archiviazione, laddove non si ravveda un reale pregiudizio per il minore in seguito alla valutazione svolta dai servizi.</p> <p>È in atto un continuo aggiornamento sulla necessità di un riassetto delle prassi di lavoro del Servizio Tutela: occorrerà infatti prevedere un accompagnamento dell'utenza per sostenerla nell'impatto con i cambiamenti discendenti dall'applicazione della Legge Cartabia, per prevedere</p>

	<p>e limitare eventuali effetti destabilizzanti. Altro importante cambiamento è connesso alla estensione ai Servizi del processo civile telematico, con possibilità per l'operatore di riferimento di accedere al fascicolo informatico. Al momento l'obbligo riguarda l'utilizzo di una specifica piattaforma per il deposito delle relazioni, che a breve non potrà più essere svolta tramite PEC o accesso alle cancellerie. Questo cambiamento oltre ad impattare sulle modalità di comunicazione tra servizi e Tribunali, potrebbe consentire interessanti sviluppi nelle prassi operative: la possibilità di accesso al fascicolo telematico significa un aggiornamento in tempo reale delle informazioni sul caso, con possibilità di azioni tempestive da parte dei servizi che si auspica potranno avere effetti positivi anche per le prese in carico.</p> <p>Le attività dello "sportello telefonico", progetto avviato nell'ottobre 2020, sono proseguite intensamente. Nel periodo dal 01/01/2023 al 30/11/2023 (42 settimane di attività) sono state effettuate 32 consulenze telefoniche. Le richieste di consulenza sono pervenute in prevalenza dagli operatori dei Comuni (18), dal personale delle scuole (5), da operatori dello sportello di ascolto psicologico (2), dallo sportello stranieri - SAI (4), dai CPS (2), dal Centro adozioni (1).</p> <p>Diverse telefonate hanno avuto ad oggetto la segnalazione di situazioni di pregiudizio, ed è stato fornito un orientamento agli operatori rispetto all'invio di comunicazione alla Procura della Repubblica minorile. In altri casi veniva segnalata inadempienza scolastica. Dalla scuola sono pervenute richieste di consulenza rispetto ad alunni devianti.</p> <p>In generale, le tematiche affrontate dallo sportello sono molteplici e di diversa complessità. Sono state ricevute richieste di consulenza su come gestire nuclei multiproblematici e/o con elevata conflittualità; come attivare servizi di supporto come Centri Diurni; supporti genitoriali; invii alla UONPIA ed ai servizi per disabili presenti sul territorio; come gestire una segnalazione di grida femminili provenienti da un appartamento, segnalata dai vicini di casa, che riportavano anche la presenza nel nucleo di una minore; il fallimento di una adozione; la richiesta di un minore di essere inserito in comunità. Infine, anche semplici richieste di verifica su nominativi per verificare se i minori fossero conosciuti dal servizio tutela.</p> <p>Si ritiene importante dare continuità alla proficua collaborazione con il Consultorio decanale, avviata nel 2020 con la sottoscrizione di una convenzione una convenzione finalizzata a fornire un supporto alla cooperazione tra i due servizi nella presa in carico delle famiglie fragili. La collaborazione si sostanzia nella messa a disposizione di una assistente sociale da dedicare al servizio di consulenza familiare per un monte ore di n. 4 ore/settimanali, e non è limitata ai casi inviati in consultorio dal Servizio Tutela, ma si estende ad altre situazioni di fragilità, costruendo buone prassi condivise che qualificano il servizio complessivamente offerto all'utenza.</p>
Obiettivi	<ol style="list-style-type: none"> 1. APERTURA DEL SERVIZIO A STAGE E TIROCINI: l'esperienza svolta nel precedente biennio, che ha visto l'accoglienza di tirocinanti sia psicologi che Assistenti sociale, induce l'azienda a confermare questa strategia. 2. PREVENZIONE DEL TURNOVER: ACCOMPAGNAMENTO E SUPERVISIONE <p>Grazie alle attività dell'obiettivo aziendale "Agenda 2030", è emersa l'importanza di lavorare sulla accoglienza dei nuovi ingressi e sull'accompagnamento dei nuovi operatori nelle prassi di lavoro. Ciò anche in seguito al rafforzamento avvenuto nell'équipe del servizio tutela, che ha visto l'ingresso di molti nuovi operatori in un tempo rapido, che non sempre consente un passaggio verbale efficace tra i colleghi, alle prese con il carico di lavoro e le frequenti emergenze che connotano il lavoro in tutela. Appaiono imprescindibile dei momenti dedicati tra il nuovo assunto ed il coordinamento. Nel 2024 verrà implementato un "KIT smart", di cui è già stato definito un indice, contenente le principali procedure di lavoro e collaborazione con i servizi della rete, nonché i diversi protocollo operativi, moduli di collaborazione e schede per attivazioni di intervento, che pure dovrebbero prontamente orientare il neo assunto e costituire comunque una base di partenza per l'interlocuzione con i colleghi.</p> <p>Anche grazie ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), è stato avviato un percorso di supervisione che proseguirà nel 2024,</p>

con la finalità di un sostegno all'elaborazione dei vissuti personali degli operatori che impattano sulla gestione di una casistica sempre più complessa.

3. VALUTAZIONE PARTECIPATA PENALE MINORILE

L'unità Operativa Penale Minorile (UOPM) intende approfondire il tema della trattazione dei procedimenti penali a carico di minori valutando nuove strategie di gestione delle situazioni che possano prevedere differenti modalità di coinvolgimento e attivazione dei soggetti coinvolti (ragazzi, famiglie). Si è infatti riscontrato che, sia per l'età "avanzata" dei ragazzi che arrivano al servizio ormai prossimi o oltre la maggiore età, sia per la complessità delle problematiche connesse all'evento reato spesso strettamente connesso alle dinamiche familiari interne, le famiglie tendono ad attribuire unicamente al giovane autore di reato la responsabilità del suo coinvolgimento in condotte devianti prendendo le distanze da tale condotta e risultando pertanto poco coinvolgibili nella rilettura di quanto accaduto. Il servizio ritiene però che, soprattutto qualora il reato commesso sia leggibile come un sintomo di disagio e contestazione del minore, il contesto familiare e la sua evoluzione in termini di rapporti con ragazzo diventino un punto cardine per una buona riuscita della presa in carico. Da qui l'esigenza di strutturare modalità di lavoro che prevedano una presenza maggiormente attiva e consapevole del nucleo familiare nel processo di risignificazione dell'accaduto e di accompagnamento nel percorso evolutivo del ragazzo

4. COLLABORAZIONE CON NEASS (lavoro in piccoli gruppi ecc.)

La partecipazione a riunioni periodiche con il network delle aziende sociali lombarde ha da sempre costituito un presidio fondamentale per il confronto sull'oggetto di lavoro e la messa in comune di buone pratiche nei servizi. Ha grande valore il confronto tra realtà analoghe, sebbene le Aziende afferenti presentino dimensioni e caratteristiche diverse, e si confrontino con contesti territoriali di riferimento eterogenei.

Relativamente all'area minori, un importante traguardo conseguito dal gruppo NeAss nel corso del 2022 è stata la definizione di un protocollo con il Tribunale per i Minorenni di Milano, che prevede la presenza di una Assistente Sociale in rappresentanza delle Aziende che hanno aderito al protocollo, in supporto delle segreterie dei Giudici. La presenza dell'operatrice ha consentito di:

- facilitare l'interscambio di informazioni sulle situazioni in carico tra i soggetti coinvolti, il Tribunale dei Minori e i Servizi Tutela Minori delle aziende aderenti,
- assicurare risposte in tempi brevi nelle situazioni di pregiudizio di minorenni interessati da provvedimento,
- monitorare l'esecuzione degli interventi disposti.

Il Protocollo è stato recentemente rinnovato, e rappresenterà un notevole aiuto nella comunicazione con l'Autorità Giudiziaria, anche in relazione ai cambiamenti introdotti dalla Legge Cartabia.

Negli ultimi anni, complice anche l'esigenza nel periodo della pandemia di un confronto più serrato sui problemi organizzativi dei servizi, si è rafforzata la prassi di lavorare in piccoli gruppi di taglio più operativo su temi specifici. Si tratta di piccole comunità di pratica, dove trova spazio anche la condivisione sul piano personale di fatiche, dubbi e incertezze del contesto professionale, che impattano sulla dimensione lavorativa.

Di seguito i gruppi di lavoro attualmente attivi in relazione all'area minori.

Gruppo affidi

Nell'anno 2023 ha preso avvio un sottogruppo di lavoro sull'affido familiare promosso, gestito dalla Coordinatrice del Servizio Affidi di SER.CO.P., con l'obiettivo di condividere prassi di lavoro e strumenti operativi tra servizi affidi, a partire da una raccolta di dati, relativi alla casistica ed alla operatività, il più possibile uniformi e quindi confrontabili tra le aziende partecipanti. Visto il positivo riscontro del lavoro avviato, per l'anno 2024 si è definito di proseguire il proficuo scambio con cadenza periodica trimestrale. L'obiettivo del gruppo sarà proprio quello di giungere alla

definizione di procedure condivisibili ed uniformi tra i servizi affidi partecipanti e alla costruzione di un primo strumento atto alla raccolta omogenea dei dati

Software

La piattaforma NeAss per la ricerca delle comunità è stata implementata a partire dal 2021 ed è attualmente operativa. Nel 2024 il gruppo di riferimento si propone, a seguito della sperimentazione svolta, di implementare lo strumento per rendere più semplici e veloci le ricerche. Si cercherà inoltre di promuovere la piattaforma tra le comunità lombarde, per incrementare il numero di strutture registrate ed agevolare ulteriormente le ricerche.

Attribuzione oneri per interventi in favore di minori

Il tema della corretta attribuzione degli oneri è complesso, soggetto a incertezze dal punto di vista dell'interpretazione delle norme e piuttosto mutevole nel tempo a livello giurisprudenziale. Le fatiche maggiori si riscontrano in relazione alle compartecipazioni con Comuni al di fuori della Lombardia, per via della presenza di normative regionali molto diverse tra loro. Il gruppo di lavoro si incontrerà per la prima volta in dicembre per iniziare un confronto sul tema, che non può che partire dalla messa in comune del patrimonio informativo ed esperienziale maturato negli anni nei diversi Ambiti

Minori Stranieri Non Accompagnati

Tutti i servizi che partecipano in plenarie alle riunioni NeAss hanno ultimamente segnalato un forte aumento della casistica. Anche in questo caso i lavori del sottogruppo si svilupperanno nel 2024

5. CONTENIMENTO COSTO ALLONTANAMENTI

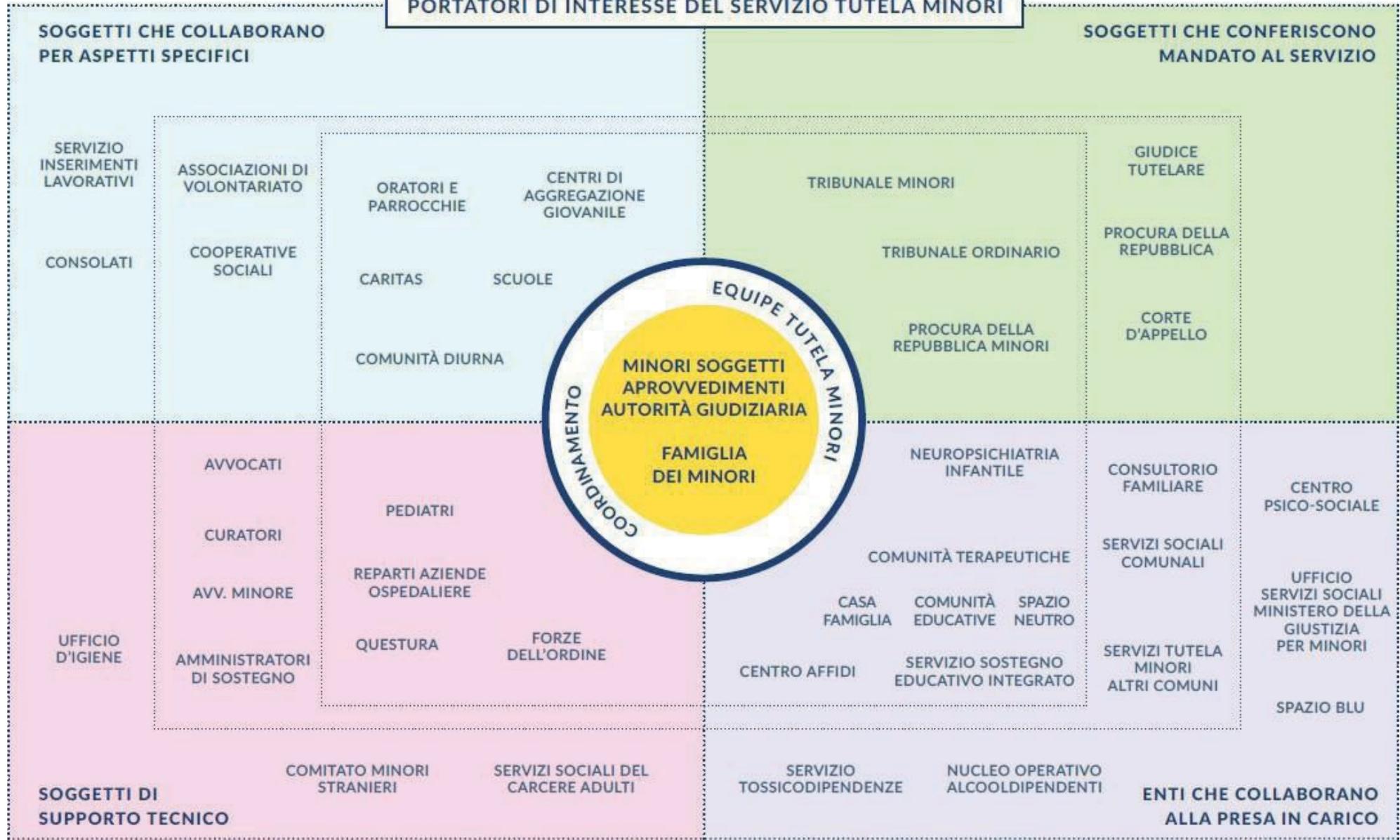
L'elenco aziendale di unità d'offerta residenziali per minori o madri con bambini, costituito nel 2019 nel rispetto dell'allora vigente Codice degli Appalti (art. 36 D. Lgs 50/16 e s.m.i.) e del Regolamento di SERCOP per l'affidamento di contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, è ormai uno strumento di lavoro abituale del Servizio. Le Unità d'offerta inserite sono ad oggi 125

L'utilizzo dell'elenco di UDO per l'individuazione delle comunità ha comportato una razionalizzazione dei costi in quanto i fornitori che hanno ottenuto l'inserimento si attengono alle rette massime previste dall'avviso pubblico, più sostenibili rispetto alla media di mercato.

Il numero di casi in compartecipazione è sempre più elevato. Ad oggi i fascicoli aperti riguardano 192 minori, di cui 155 pratiche attive (richieste di compartecipazione ad altri Enti) e 37 passive (richieste di altri Enti a SER.CO.P.). La collaborazione con lo studio legale che da un biennio supporta l'ufficio amministrativo in relazione ai casi di contestazione, soprattutto con Comuni ed Aziende fuori Regione, ha permesso nell'anno in corso di recuperare consistenti somme.

Come già esplicitato, la materia della corretta imputazione degli oneri per interventi in favore di minori è poco conosciuta, spesso di interpretazione incerta e soggetta a cambiamenti nell'orientamento della giurisprudenza. Tuttavia la costanza dell'Azienda nel perseguimento delle compartecipazioni dovute ed il lavoro di approfondimento svolto dai legali incaricati ha orientato gli uffici amministrativi a individuare alcune situazioni controverse rispetto alle quali ci sono fondate possibilità di ottenere ragione, per le quali è già stato conferito mandato agli Avvocati per il 2024.

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TUTELA MINORI



SPAZIO NEUTRO	
Responsabile Referente	Laura Casiraghi
Mission	Spazio Neutro è un servizio che garantisce ai minori che non vivono con uno o 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).
Strategie e Modelli di intervento	Il servizio è creato per garantire un luogo neutro di incontro tra incontranti e minori, un luogo nuovo in cui poter riprendere una relazione connotata da momenti di rottura o crisi, dove gli operatori creano uno spazio comune di interazione dal quale, con attenta osservazione e valutazioni, si struttura un intervento volto a comprendere la possibile evoluzione della relazione
Soggetti destinatari del servizio	Minori e famiglie residenti nei comuni del rhodense, Servizio Tutela Minori, Servizi Sociali di Base. Il Servizio viene inoltre occasionalmente attivato da servizi diversi da Sercop, a favore di minori e famiglie non residenti nel bacino territoriale di riferimento ma temporaneamente domiciliati o collocati in comunità educative e mamma-bambino della zona.
Attività	<p>Le attività di Spazio Neutro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (o altre figure significative) 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, seminari 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, mediante il puntuale rispetto delle procedure di lavoro congiunto ed attraverso l'utilizzo degli strumenti appositamente preposti <p>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</p>

Sedi	La sede del servizio è in Via Madonna 67, all'interno del complesso di Casa Magnaghi.																																			
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Il servizio è gestito mediante affidamento in appalto, che, nell'ultima gara è stato aggiudicato alla "Comin Cooperativa Sociale di Solidarietà ONLUS"; è presente una figura di coordinamento e raccordo interna a Sercop. Si valuterà per la prossima gestione del servizio di avvalersi di coprogettazione.</p> <p>L'équipe è composta da 1 assistente sociale coordinatore (Sercop) e 5 operatori della Cooperativa Comin.</p> <p>Prosegue la collaborazione con l'Area Amministrativa di Sercop che consente di gestire in maniera funzionale e tempestiva l'area delle compartecipazioni economiche da parte di altri Enti; altrettanto importante il costante confronto finalizzato al puntuale monitoraggio della rendicontazione dell'attività e alla previsione della spesa del Servizio.</p>																																			
Stakeholder	Servizio Tutela Minori, Servizi Sociali di Base, Servizio Affidi, altri Servizi Sociali di base o di tutela minori, Servizi UONPIA, Autorità Giudiziaria minorile ed ordinaria, Comunità per minori e Comunità mamma-bambino, famiglie affidatarie, ADM, Città Metropolitana di Milano, Legali rappresentanti delle parti, Forze dell'Ordine, CPS, NOA, SERT.																																			
Indicatori di attività	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Comuni di ambito</th> <th>n. minori in carico</th> <th>Ore totali</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Arese</td> <td>5</td> <td>222</td> </tr> <tr> <td>Cornaredo</td> <td>8</td> <td>190</td> </tr> <tr> <td>Lainate</td> <td>10</td> <td>185</td> </tr> <tr> <td>Nerviano</td> <td>14</td> <td>369</td> </tr> <tr> <td>Pero</td> <td>3</td> <td>179</td> </tr> <tr> <td>Pregnana</td> <td>8</td> <td>378</td> </tr> <tr> <td>Rho</td> <td>47</td> <td>1957</td> </tr> <tr> <td>Settimo Milanese</td> <td>7</td> <td>239</td> </tr> <tr> <td>Vanzago</td> <td>6</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>Extraterritorio/compartecipazioni</td> <td>48</td> <td>1381</td> </tr> </tbody> </table> <p>Quello sopra riportato è uno schema relativo alla presa in carico delle situazioni fino al periodo attuale; si evince un netto incremento delle situazioni in carico al servizio. Dal mese di Luglio 2023 lo spazio neutro Sercop ha acquisito le situazioni gestite dallo Spazio Neutro Az. So. Le afferenti al comune di Nerviano, che hanno sicuramente impattato sulla gestione del servizio. Si è per questo riscontrato un aumento delle ore degli operatori necessarie alla presa in carico di questi nuovi casi.</p> <p>Si può presumere che l'attuale carico di lavoro possa ritenersi presumibilmente sovrapponibile a quello del prossimo anno, seppur si debba riscontrare una crescente richiesta di attivazione del servizio da parte delle AA.G..</p>			Comuni di ambito	n. minori in carico	Ore totali	Arese	5	222	Cornaredo	8	190	Lainate	10	185	Nerviano	14	369	Pero	3	179	Pregnana	8	378	Rho	47	1957	Settimo Milanese	7	239	Vanzago	6	62	Extraterritorio/compartecipazioni	48	1381
Comuni di ambito	n. minori in carico	Ore totali																																		
Arese	5	222																																		
Cornaredo	8	190																																		
Lainate	10	185																																		
Nerviano	14	369																																		
Pero	3	179																																		
Pregnana	8	378																																		
Rho	47	1957																																		
Settimo Milanese	7	239																																		
Vanzago	6	62																																		
Extraterritorio/compartecipazioni	48	1381																																		
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Il costo del servizio e l'onere relativo all'erogazione del contributo affido sono coperti con fondi statali e regionali, senza oneri a carico dei comuni.																																			
Gli sviluppi previsti	L'anno 2023 è stato caratterizzato da un cospicuo incremento di casi, non solo dettato dall'acquisizione della casistica afferente al comune																																			

di Nerviano, precedentemente in carico ad altro Spazio Neutro, ma anche per una sempre più numerosa indicazione delle AA.GG. di attivazione di questo servizio.

Si prevede quindi che l'attuale casistica rimanga come numero stabile e possa quindi costituire la normalità di gestione del servizio. Ciò ha inevitabilmente comportato un incremento delle ore di attività degli operatori e di giorni di apertura del servizio che, ad oggi, sono cinque settimanali.

Nonostante tale incrementi di casistica il servizio non ha creato lista di attesa e si sono mantenute con regolarità le orami consolidate procedure di collaborazione con il servizio tutela minori; anche per il 2024 si vorrà procedere in tale direzione

SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO	
Responsabile Referente	AS Roberta Monti
Mission	<p>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. Il servizio opera in tre ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
Strategie e Modelli di intervento	Il servizio, nella costruzione di progetti educativi individuali, vuole rispondere, non solo a bisogni e necessità emergenti dei singoli minori e delle specifiche famiglie, ma, contemporaneamente, intende creare progetti compatibili con il contesto sociale nella quale viviamo e con le sue necessità emergenti. Per fare ciò, il servizio si adopera per utilizzare in modo efficiente ed efficace le risorse disponibili mirando ad incentivare la comunicazione e le azioni di rete tra servizi, territorio, istituti scolastici e politiche sociali.
Soggetti destinatari del servizio	Famiglie e minori residenti nei comuni del Rhodense in situazione di fragilità.
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • 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 su indicazione dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario); • interventi nei servizi di pre e post scuola che prevedono attività articolate nelle modalità del gioco e dell'animazione per i minori che debbano permanere a scuola nelle fasce orarie precedenti e successive al normale orario scolastico • interventi educativi individualizzati durante la permanenza ai centri estivi previsti • 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 in orario extrascolastico (progetto RhOasi a Rho, SegurLab a Settimo M.se, Wello a Cornaredo); • Definizione, declinazione e coprogettazione degli interventi educativi con i servizi sociali comunali, le scuole, i centri di neuropsichiatria infantile, le famiglie e le cooperative; • Gestione degli inserimenti in Bandi on line per interventi di assistenza alla comunicazione a favore dei disabili sensoriali per l'autonomia e inclusione scolastica

Sedi	Il servizio si svolge presso le scuole e/o il domicilio del minore. La sede del coordinamento è a Rho presso la sede di Sercop in via Crocefisso 31. Da ottobre 2023 ci è stata assegnata dal Comune di Rho la sede di A. Moro, quale sede per lo svolgimento delle attività del progetto educativo Rhoasi che diventerà operativa con gennaio 2024 al termine degli interventi di sistemazione attualmente in atto sugli impianti della struttura. Per riunioni ed incontri vengono utilizzate anche le sedi messe a disposizione dei Comuni.																																																																											
La modalità di gestione e le risorse umane	Servizio a gestione tramite appalto ad una Ati costituita tra le Cooperative COMIN con ruolo capofila, STRIPES, TRE EFFE, GP2 Servizi, SERENA sino al 30.06.2024. Nel 2024 si procederà ad un avviso di coprogettazione per il nuovo affidamento del servizio. Risorse interne del servizio SESEI: - Responsabile coordinamento (assistente sociale 36 h – coordinatore tecnico per Comune di Cornaredo e Settimo M.se) - n. 1 pedagista part time 30 h – coordinatore tecnico per Comune di Rho - n. 1 assistente sociale 18 h – coordinatore tecnico per Comuni di Pero, Pogliano M.se e Vanzago - n. 1 psicologa consulente 30 h - coordinatore tecnico per Comuni di Lainate e Nerviano - n. 1 educatore professionale 36 h – coordinatore tecnico per gestione scuole superiori - n. 1 amministrativa 36 h - n. 1 educatrice 36 h con interventi diretti in alcuni istituti scolastici del territorio																																																																											
Stakeholder	Mappa																																																																											
Indicatori di attività	Utenti in carico al 30/11/2023 e previsione ore d'intervento per l'anno 2024: <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Domiciliare e scolastica primaria e secondaria di I grado</th> </tr> <tr> <th>COMUNI</th> <th>PREVISIONE ORE ANNUE P.P. 2024</th> <th>N. UTENTI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ARESE</td><td>2600</td><td>20</td></tr> <tr><td>CORNAREDO</td><td>10073</td><td>59</td></tr> <tr><td>LAINATE</td><td>23004</td><td>134</td></tr> <tr><td>NERVIANO</td><td>24176</td><td>120</td></tr> <tr><td>PERO</td><td>9481</td><td>57</td></tr> <tr><td>POGLIANO</td><td>5231</td><td>39</td></tr> <tr><td>PREGNANA M.SE</td><td>588</td><td>6</td></tr> <tr><td>RHO</td><td>46712</td><td>305</td></tr> <tr><td>SETTIMO M.SE</td><td>14386</td><td>78</td></tr> <tr><td>VANZAGO</td><td>4518</td><td>38</td></tr> <tr><td>TOTALE</td><td>140.769</td><td>856</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="display: inline-table;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Scolastica superiori</th> </tr> <tr> <th>COMUNI</th> <th>PREVISIONE ORE ANNUE P.P. 2024</th> <th>N. UTENTI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ARESE</td><td>9713</td><td>38</td></tr> <tr><td>CORNAREDO</td><td>7545</td><td>35</td></tr> <tr><td>LAINATE</td><td>9741</td><td>52</td></tr> <tr><td>PERO</td><td>3052</td><td>16</td></tr> <tr><td>POGLIANO</td><td>4514</td><td>19</td></tr> <tr><td>PREGNANA M.SE</td><td>1938</td><td>14</td></tr> <tr><td>RHO</td><td>22811</td><td>106</td></tr> <tr><td>SETTIMO M.SE</td><td>12846</td><td>51</td></tr> <tr><td>VANZAGO</td><td>3093</td><td>21</td></tr> <tr><td>TOTALE</td><td>75.253</td><td>352</td></tr> </tbody> </table> <p>(*) Per Il Comune di Lainate e Rho il dato utenti non è comprensivo del servizio di pre e post scuola</p>	Domiciliare e scolastica primaria e secondaria di I grado			COMUNI	PREVISIONE ORE ANNUE P.P. 2024	N. UTENTI	ARESE	2600	20	CORNAREDO	10073	59	LAINATE	23004	134	NERVIANO	24176	120	PERO	9481	57	POGLIANO	5231	39	PREGNANA M.SE	588	6	RHO	46712	305	SETTIMO M.SE	14386	78	VANZAGO	4518	38	TOTALE	140.769	856	Scolastica superiori			COMUNI	PREVISIONE ORE ANNUE P.P. 2024	N. UTENTI	ARESE	9713	38	CORNAREDO	7545	35	LAINATE	9741	52	PERO	3052	16	POGLIANO	4514	19	PREGNANA M.SE	1938	14	RHO	22811	106	SETTIMO M.SE	12846	51	VANZAGO	3093	21	TOTALE	75.253	352
Domiciliare e scolastica primaria e secondaria di I grado																																																																												
COMUNI	PREVISIONE ORE ANNUE P.P. 2024	N. UTENTI																																																																										
ARESE	2600	20																																																																										
CORNAREDO	10073	59																																																																										
LAINATE	23004	134																																																																										
NERVIANO	24176	120																																																																										
PERO	9481	57																																																																										
POGLIANO	5231	39																																																																										
PREGNANA M.SE	588	6																																																																										
RHO	46712	305																																																																										
SETTIMO M.SE	14386	78																																																																										
VANZAGO	4518	38																																																																										
TOTALE	140.769	856																																																																										
Scolastica superiori																																																																												
COMUNI	PREVISIONE ORE ANNUE P.P. 2024	N. UTENTI																																																																										
ARESE	9713	38																																																																										
CORNAREDO	7545	35																																																																										
LAINATE	9741	52																																																																										
PERO	3052	16																																																																										
POGLIANO	4514	19																																																																										
PREGNANA M.SE	1938	14																																																																										
RHO	22811	106																																																																										
SETTIMO M.SE	12846	51																																																																										
VANZAGO	3093	21																																																																										
TOTALE	75.253	352																																																																										

	<p>Permane la costante crescita, specialmente nella componente scolastica, a segnare un significativo aumento delle necessità di sostegno educativo.</p>
Criteria di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>La quota del costo del servizio di educativa domiciliare e scolastica imputabile ai comuni (al netto cioè di fsr) è ripartita al 99,25% in base al consumo, misurato in ore di intervento utilizzate dal comune stesso. La percentuale dello 0,75% attribuita a progetti di educativa di gruppo superiori è distribuita in quota solidale sui Comuni. Gli interventi educativi scolastici per alunni disabili alle scuole superiori sono interamente a carico di Regione Lombardia.</p>
Gli sviluppi previsti	<p>Il servizio SESEI continua a caratterizzarsi per un trend di crescita esponenziale del numero di utenti in carico al servizio, al 30.11 risultano 856 pari ad un aumento del 12% (nel 2022 786 casi).</p> <p>La tipologia dei casi, concentrata nella fascia dai 6 ai 10 anni, si caratterizza stabilmente negli ultimi anni per il possesso di una certificazione di disabilità per il 76% dell'utenza, che diventa pertanto criterio di accesso prioritario per l'avvio di progettualità educative nel contesto scolastico. Le complessità delle diagnosi cliniche dei minori, che evidenziano un aumento significativo nell'accertamento dei disturbi dello spettro autistico già all'ingresso della scuola dell'infanzia, rendono necessaria una presa in carico sempre più integrata con le scuole, le famiglie ed i servizi sociali e specialistici del territorio, con le Uonpia ed in particolare con quella di ASST Rhodense per la costruzione di un progetto educativo integrato.</p> <p>Permane la prevalenza di progetti centrati sul favorire l'integrazione scolastica del minore, a seguire con pari sviluppo le progettualità mirate al potenziamento degli aspetti di autonomia nonché alle capacità relazionali dei minori. Accanto al lavoro sul minore permangono le progettualità sul supporto alle funzioni genitoriali, sia in situazione di disagio sociale che in presenza di disabilità, per affiancare il genitore nel lavoro di riconoscimento delle fragilità del figlio e nell'acquisizione di strategie e strumenti che possano poi aiutarli nella crescita quotidiana del proprio figlio.</p> <p>Persiste l'incremento degli alunni disabili frequentanti le scuole superiori e i centri di formazione professionali che al 30.11.23 risultano 352 rispetto ai 302 del 2022. Tale dato, mantenuto distinto per la gestione ed il finanziamento di competenza di Regione, comporta una presa in carico totale da parte del Sesei di 1208 casi.</p> <p>Come previsto dalle modalità di accesso di Regione la totalità dell'utenza è in possesso di un verbale di accertamento della disabilità. E' stato pertanto potenziato il coordinamento tecnico dei casi per garantire un accompagnamento tutelato all'ingresso nelle scuole superiori se già in carico, una coprogettazione con i servizi del territorio per l'eventuale accompagnamento ai servizi dedicati dell'Azienda (UMA, NIL) prima della fine del percorso di studio.</p> <p>Non si ipotizzano modifiche nella tipologia dei casi in carico per il 2024. Considerato l'aumento costante nel riconoscimento delle certificazioni di disabilità, nei quali vi è specificata la necessità dell'avvio di un intervento educativo, il servizio ipotizzerà un ulteriore sviluppo nelle prese in carico anche per il prossimo a.s. 24/25.</p> <p>A fronte di tali considerazioni il servizio aveva già iniziato una riflessione nel 2023, che ha trovato realizzazione nella programmazione educativa avviata con l'a.s. 23/24, sul ripensamento delle modalità dello svolgimento del servizio che si strutturerà prevenendo non solo</p>

interventi individuali ma anche attività educative di gruppo attraverso attività laboratoriali nelle classi o attività mirate in piccoli gruppi con minori già in carico al Sesei, rispondendo a bisogni e favorendo l'ottimizzazione delle risorse.

Siamo convinti che la direzione di sviluppo del servizio debba favorire la promozione di tali attività nel contesto scolastico come possibilità metodologica e operativa di sviluppo, per provare a valorizzare la capacità del contesto di prendersi cura di chi ne fa parte, con pratiche che puntino a riconoscere le qualità e le competenze di ciascuno e a generare apprendimento sociale più diffuso, a vantaggio di un maggior benessere non solo del singolo minore con disabilità ma anche del suo contesto relazionale più prossimo. A ciò si aggiunge anche l'importante attività di prevenzione e tempestività su possibili situazioni di fragilità e disagio sociale che potrebbero evitare come unica risposta l'invio a servizi specialistici del territorio. Le esperienze attive si sono concentrate nella sfera della consapevolezza emotiva, sono state proposte attività mirate a favorire lo sviluppo di una maggiore capacità di riconoscere e gestire il mondo emotivo, con la possibilità di migliorare la competenza collaborativa e la capacità a mediare i conflitti.

Il servizio Sesei negli ultimi due anni sta affrontando la criticità nel reperimento del personale educativo da parte dell'Ati che ha portato a importanti ripercussioni in relazione all'utenza con ritardi nell'avvio e nello svolgimento degli interventi educativi soprattutto per la difficoltà a seguito di dimissioni improvvise. Siamo consapevoli che ciò rispecchia il momento di crisi che si sta caratterizzando nelle professioni di cura e del sociale in generale, e che ha portato anche Regione ad esprimersi in merito con la DGR 6433 del 31/05/22 sul tema del personale educativo; rimane che questa criticità genera preoccupazioni per il regolare andamento del servizio e richiede costanti strategie per la gestione operativa. Il ritardo nell'individuazione di personale ha un esito ancora più impattante nelle situazioni in carico alla Tutela minori e per il quale l'avvio di una progettualità educativa è prescritto dall'Autorità Giudiziaria. Tale criticità ha influito anche nell'effettiva realizzazione del servizio "bambini in ospedale" al punto da valutare l'impiego di figure professionali differenti dall'educatore (es. ASA).

E' in atto una coprogettazione importante tra Sercop, (coordinata dall'equipe dedicata del Sesei), con i partner del progetto Aut Out, Cooperho, Cura e Riabilitazione, Metafora e Polisportiva Oratorio San Carlo. Il Progetto Aut Out ammesso e finanziato per € 382.885 dal Fondo per l'Inclusione delle persone con disabilità destinato agli interventi dedicati alle persone con disturbo dello spettro autistico, mira a strutturare un sistema di presa in carico di bambini e ragazzi con autismo partendo dalla rete formale già esistente del SESEI con l'obiettivo di incrementare l'inclusione nel territorio e nella comunità, in termini di potenziamento della relazionalità e di opportunità di attivazione della persona in integrazione col sistema scolastico, in ambito socio-relazionale e in ambito ludico-ricreativo.

E' stata avviata la collaborazione nella coprogettazione in essere su Cse Panduj su proposta della Responsabile Area Disabili per la partecipazione ai tavoli di coprogettazione e per la connessione tra Cse e il servizio Sesei vista l'utenza in comune.

E' partito con ottobre 2023 il primo focus group del progetto Common Ground, finanziato da Con i bambini, che intende promuovere lo sviluppo e la sostenibilità nel tempo delle Comunità Educanti del Nord Milano, attraverso una partnership che include agenzie educative

	del Terzo Settore, scuole, Comuni/aziende speciali dei 4 territori del progetto. Nel corso del 2024 si proseguirà la partecipazione al focus group territoriale al fine della definizione di un patto educativo territoriale.
Obiettivi	<p>Lavoro di rete: permane come caratteristica prioritaria del servizio quella di favorire collaborazioni attive nelle prese in carico integrata dei casi. In particolare anche nella gestione della casistica che si intreccia con altri servizi dell'Azienda (Tutela minori, RDC, SAI, Housing).</p> <p>Gruppo di lavoro: dopo numerosi cambiamenti nell'assetto interno e nella composizione dell'equipe si ritiene opportuno continuare nel lavoro di supporto e consolidamento delle prassi del servizio. L'equipe del sesei formata da operatori con professionalità diverse diventa risorsa preziosa per una lettura multiprofessionale dei bisogni e delle azioni di sviluppo del servizio. E' in definizione per il 2024 anche un percorso di supervisione. Si manterrà come strategia anche per il 2024 e come modalità funzionale di connessione tra servizi dell'area minori la partecipazione alle riunioni congiunte di area sia con la responsabile dell'area che con le referenti dei poli della Tutela e referente affidi e spazio neutro.</p> <p>Implementazioni attività aggregative-educative di gruppo: vista l'assegnazione della sede di A. Moro dal Comune di Rho per tali attività il servizio promuoverà gli accessi rivolti ai minori delle scuole secondarie di primo e secondo grado. Il gruppo si caratterizza per essere il luogo in cui i ragazzi possono sperimentare una fase del proprio percorso di crescita sfruttando le risorse, le potenzialità offerte ed i luoghi della territorialità. In tal senso in collaborazione con l'area Giovani di Sercop è stata avviata una coprogettazione per la definizione di un piano d'azione territoriale sui minori con ATS – Progetto GEA (Gruppi Educativi Aperti) che prenderà avvio dai primi mesi del 2024 e che permetterà di potenziare le attività educative territoriali già esistenti.</p> <p>Potenziamento della rete progettuale di <i>LucerLAB</i>: mira a promuovere occasioni concrete di attivazione ed esperienza di gruppo che possano permettere ai cittadini di "abitare" gli spazi già presenti (a partire dalla biblioteca pubblica di quartiere, per raggiungere poi anche i parchi e altre aree recentemente riqualificate dal punto di vista architettonico) con ruoli diversi e con modalità attive, a partire dai bambini, ma con l'obiettivo di una ricaduta di coinvolgimento anche su loro genitori e altri soggetti. Il focus principale delle azioni si snoderà all'interno degli spazi adiacenti alla biblioteca comunale, con la finalità di avviare ciò che si potrebbe definire un micro hub comunitario. L'idea fondamentale è quella di dare avvio al progetto animando uno Spazio Ludoteca all'interno dei locali della Biblioteca di quartiere, in collaborazione con il Csbno rivolto a bambini tra i 6 e i 14 anni e alle loro famiglie.</p> <p>Programma P.I.P.P.I /Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione: dal mese di luglio 2022 e per tutto l'anno 2023 l'ambito territoriale del rhodense, in partnership con l'ambito territoriale di Garbagnate ha avviato una nuova implementazione del programma Pippi 11, grazie al finanziamento del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e sostenuto dall'Unità di Missione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in coordinamento con il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare (LabRIEF) dell'Università di Padova. Si tratta di un programma suddiviso in fasi di lavoro, dette implementazioni, che vedrà il nostro ambito impegnato</p>

fino a marzo 2026 e i cui beneficiari sono famiglie con figli di età compresa tra gli 0 e gli 11 anni, in situazioni di vulnerabilità in cui può risultare difficile garantire ai bambini e alle bambine le condizioni adeguate alla loro crescita; il modello del programma punta dunque al sostegno della genitorialità positiva attraverso un approccio ecosistemico a cura degli operatori coinvolti, prevalentemente assistenti sociali del territorio - SSB e RDC - e le équipes multidisciplinari con operatori di altri Servizi/Istituzioni, accompagnati nel percorso da coach formati al metodo PIPPI. Nel corso del 2023 sono state inserite 5 famiglie, così come prefissato dal target di macro-ambito per le tre annualità, che fruiscono di un supporto dedicato e mirato per obiettivi attraverso l'attivazione di interventi di educativa domiciliare, gruppi di confronto per genitori e bambini, attività di raccordo tra scuola e servizi e laboratori scolastici. Pare opportuno sottolineare che i dispositivi del programma precedentemente indicati sono stati attivati attraverso una co-progettazione con la cooperativa sociale Comin con la quale si è ricercata una corrispondenza operativa anche attraverso la figura educativa dedicata e messa a disposizione del gruppo di lavoro interno da giugno 2023 come operatrice del sistema.

Sin dall'avvio del programma con lo scopo di promuovere la conoscenza del programma, governare le fasi del lavoro e armonizzare gli scambi di macro-ambito, si è costituito un gruppo di lavoro interno all'azienda, costituito da referente territoriale-coordinatore e dai coach; tutte le figure professionali hanno fruito di una formazione specifica a cura dell'Università di Padova nonché di tutoraggi periodici del gruppo scientifico e di incontri d'équipe quindicinali. Infine, anche grazie all'approccio promosso dal programma PIPPI, è stato possibile rafforzare le reti dei servizi che si occupano di minori e delle famiglie, arrivando a definire un Gruppo Territoriale dedicato cui hanno aderito enti diversi del territorio quali Amministrazioni comunali, ASST, Istituti scolastici dell'Ambito, Nidi comunali e terzo settore; tali incontri con cadenza periodica sono calendarizzati periodicamente anche per l'anno 2024.

SERVIZIO AFFIDI	
Responsabile Referente	Serena Furrer
Mission	<p>Il Servizio Affidi coordina, promuove e sostiene l'affidamento familiare nel territorio del rhodense. Il Servizio incontra, prepara e supporta 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 e dell'accoglienza attraverso iniziative di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza.</p> <p>Sono obiettivi del Servizio Affidi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la conoscenza e valutazione della disponibilità delle persone interessate all'affido mediante specifici percorsi • 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 confronto tecnico con altri servizi affidi (Coordinamento Nazionale Servizi Affidi e tavolo Affidi NeASS, Tavolo coordinamento Milano, Tavolo coordinamento Varese) e la collaborazione attiva alle eventuali iniziative promozione nella cittadinanza della cultura dell'accoglienza
Strategie e Modelli di intervento	<p>Il lavoro del Servizio Affidi si pone in stretta collaborazione con i servizi dell'area minori e i servizi del territorio al fine di valutare e costruire progettualità sostenibili sia per le famiglie accoglienti, conosciute e sostenute dal servizio, che per i minori stessi, quali beneficiari diretti. Data la sempre più elevata complessità dei progetti d'affido familiare, negli anni si è rivelato strategico il consolidamento del lavoro dell'équipe multidisciplinare socio-psico-pedagogica del servizio e il costante confronto tecnico sia con operatori del territorio che con altri servizi affidi analoghi. In tale senso inoltre il servizio affidi si pone nella continua promozione e sensibilizzare dei cittadini e dei territori verso nuove forme di disponibilità all'accoglienza, maggiormente rispondenti ai sempre più vari e complessi bisogni dei minori.</p>
Soggetti destinatari del servizio	Famiglie affidatarie (coinvolte in progetti di affido eterofamiliare, affidi parentali e accompagnamento affidabile), popolazione del territorio.
Attività	<p>Il Servizio Affidi sviluppa le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzazione di eventi di promozione e sensibilizzazione dell'affido familiare sul territorio dell'Ambito • reclutamento, formazione, valutazione di famiglie e singoli interessati a intraprendere un'esperienza di affido familiare • collaborazione con il Servizio Tutela Minori di Sercop, con i Servizi Sociali dei comuni e con altri enti/servizi inviati per la definizione del progetto di affido e durante la fase dell'abbinamento quale accompagnamento alle famiglie affidatarie. • monitoraggio del progetto di affido mediante colloqui individuali e incontri di gruppo quale supporto alle famiglie affidatarie in tutte le fasi dell'esperienza di accoglienza. • formazione specifica rivolta alle famiglie con affidi in corso o in selezione rispetto a progetti specifici promossi dal servizio
Sedi	Rho - via Madonna 67

La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Il Servizio è gestito direttamente mediante un gruppo di lavoro composto da: 1 assistente sociale coordinatrice (15 ore sett); 1 psicologo (4 ore sett) 1 assistente sociale (4 ore sett)</p> <p>Da settembre 2020, il Servizio Affidi si avvale della collaborazione dell'Associazione Comunità Nuova Onlus, allo scopo di arricchire la composizione tecnica dell'équipe interna attraverso la competenza pedagogico-educativa mediante educatore professionale.</p>																																																																																																					
Stakeholder	<p>Servizio Tutela Minori, Servizi Sociali di Base, Consultori Familiari, Servizio di Spazio Neutro, altri Servizi Affidato, Servizi UONPIA, Autorità Giudiziaria, Comunità per minori e Comunità mamma-bambino, scuole, parrocchie, terzo settore, gruppi familiari del territorio.</p>																																																																																																					
Indicatori di attività	<p>I dati relativi alle famiglie con progetti di affido attivi al 30/11/2023 risultano in sensibile crescita passando da 26 famiglie in carico al servizio nel 2022 a 33 famiglie, suddivise per tipologia di progetto (18 affidi eterofamiliari, 9 affidi parentali, 6 accompagnamenti affidabili-cd. affido leggero).</p> <table border="1" data-bbox="461 624 1861 823"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Forme di affido</th> <th colspan="2">A tempo pieno</th> <th colspan="2">A tempo parziale</th> <th colspan="2">Totale complessivo</th> </tr> <tr> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eterofamiliare*</td> <td>11</td> <td>15</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>13</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Accomp. Affidabile</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Parentale</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Totale</td> <td>18</td> <td>23</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>26</td> <td>33</td> </tr> </tbody> </table> <p>*comprensivo di un progetto di continuità affettiva</p> <p>I dati riportati di seguito mostrano il numero di minori in affido e la distribuzione sul territorio dei progetti.</p> <table border="1" data-bbox="461 932 1968 1133"> <thead> <tr> <th>Tipologie di progetto</th> <th>Arese</th> <th>Cornaredo</th> <th>Lainate</th> <th>Nerviano</th> <th>Pero</th> <th>Pogliano</th> <th>Pregnana</th> <th>Rho</th> <th>Settimo</th> <th>Vanzago</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Affido eterofamiliare</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>1*</td> <td>0</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Affido parentale</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Accomp.affidabile</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Totale</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>38</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Minore in continuità affettiva</p> <p>Di conseguenza, anche il dato relativo ai minori in affido risulta in crescita passando da 29 minori coinvolti in progetti di affido familiare a 38 minori. E' utile segnalare che, da gennaio 2023, il servizio ha avviato la presa in carico di 6 minori con progetti di affido familiare provenienti dal territorio del Comune di Nerviano, in precedenza seguiti o in carico ad altri servizi.</p>	Forme di affido	A tempo pieno		A tempo parziale		Totale complessivo		2022	2023	2022	2023	2022	2023	Eterofamiliare*	11	15	2	3	13	18	Accomp. Affidabile	0	0	4	6	6	6	Parentale	7	9	0	0	7	9	Totale	18	23	6	9	26	33	Tipologie di progetto	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano	Pregnana	Rho	Settimo	Vanzago	Totale	Affido eterofamiliare	2	0	3	6	1	0	0	7	1*	0	20	Affido parentale	0	4	3	0	0	0	2	2	0	0	11	Accomp.affidabile	0	0	3	0	1	0	0	3	0	0	7	Totale	2	4	9	6	2	0	2	12	1	0	38
Forme di affido	A tempo pieno		A tempo parziale		Totale complessivo																																																																																																	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023																																																																																																
Eterofamiliare*	11	15	2	3	13	18																																																																																																
Accomp. Affidabile	0	0	4	6	6	6																																																																																																
Parentale	7	9	0	0	7	9																																																																																																
Totale	18	23	6	9	26	33																																																																																																
Tipologie di progetto	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano	Pregnana	Rho	Settimo	Vanzago	Totale																																																																																											
Affido eterofamiliare	2	0	3	6	1	0	0	7	1*	0	20																																																																																											
Affido parentale	0	4	3	0	0	0	2	2	0	0	11																																																																																											
Accomp.affidabile	0	0	3	0	1	0	0	3	0	0	7																																																																																											
Totale	2	4	9	6	2	0	2	12	1	0	38																																																																																											

Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Il costo del servizio e l'onere relativo all'erogazione del contributo affido sono coperti con fondi statali e regionali, senza oneri a carico dei comuni
Gli sviluppi previsti	<p><i>Attività con utenza del servizio:</i> Nell'anno 2023 il servizio ha mantenuto costante l'attività di conoscenza delle famiglie interessate all'accoglienza di minori con progetti di affido attualmente infatti sono 18 le famiglie valutate e 11 idonee all'affido di cui 6 hanno già avviato l'esperienza nell'anno. Rispetto alla disponibilità delle famiglie conosciute si è osservata una maggiore propensione ad accogliere minori a tempo pieno nel proprio nucleo familiare pertanto risultano poche le famiglie interessate e disponibili a progetti part-time e accompagnamento affidabile. Tale aspetto si pone in contrapposizione alle molteplici richieste, circa il 40% delle richieste totali sull'anno, sia del Servizio Tutela che Servizi Sociali di base, di progetti d'affido per minori in famiglie di supporto o part-time.</p> <p>Questo aspetto dovrà essere tenuto presente nell'anno 2024 in particolare nell'orientare l'attività di promozione e sensibilizzazione all'affido familiare rivolte alle famiglie del territorio con l'obiettivo di ampliare le possibilità di accoglienza dei minori e diversificare le progettualità richieste.</p> <p>Nella stessa direzione, come già avviato alla fine del 2023, nel 2024 sarà necessaria una revisione dei progetti in essere di accompagnamento affidabile-cd affido leggero, sia negli obiettivi di lavoro che nei tempi, con la finalità, ove opportuno, di modificarne la progettualità in affidi part-time anche per consentire una maggior valorizzazione dell'impegno sociale delle famiglie coinvolte e garantire eventuale riconoscimento economico.</p> <p>In esito ai dati positivi rilevati tramite questionario proposto agli operatori del Servizio Tutela Minori, riguardante la necessità di avviare progetti di affido specifici rivolti a minori nella fascia d'età 0-5 quali gli affidi di pronta accoglienza, il Servizio Affidi ha iniziato una prima fase di lavoro per il reclutamento di famiglie disponibili per queste particolari e delicate forme di accoglienza; nel corso dell'anno 2024 sarà quindi continuata l'esplorazione di risorse familiari disponibili mediante nuove proposte di sensibilizzazione specifiche e maggiormente mirate.</p> <p>Rispetto al supporto delle famiglie in carico al servizio, nel corso degli ultimi due anni si è sperimentalmente offerto, tramite tirocinanti interni, uno spazio di incontro ludico per minori in affido familiare e figli naturali delle coppie affidatarie; gli incontri si sono svolti in presenza ed in parallelo ai gruppi mensili di supporto per le famiglie affidatarie. Da quanto osservato tale proposta è stata particolarmente apprezzata sia dalle famiglie che dai minori partecipanti pertanto, nell'ottica di migliorare la qualità del servizio, ci si propone di offrire tale attività per gli incontri nell'anno 2024 con cadenza periodica programmata mediante progetti di stage di studenti universitari.</p> <p><i>Relazione di rete, collaborazioni, progetti:</i> rispetto alle collaborazioni del Servizio è in essere un accordo con l'Associazione Comunità Nuova Onlus dal 2020, resasi particolarmente significativa negli anni ai fini del funzionamento del servizio stesso poiché consente l'arricchimento dell'équipe professionale della competenza pedagogico-educativa sia nella presa in carico dei progetti di affido, in collaborazione con l'équipe interna, e nell'accompagnamento educativo dedicato dei minori che il supporto alle attività di promozione e sensibilizzazione promosse dal servizio quale, a titolo esemplificativo, lo sportello informativo attivato nel corso dell'anno 2023 e che sarà mantenuto ed arricchito con nuove iniziative nell'anno 2024.</p> <p>Come già sperimentato nel corso del 2022 con il precedente progetto "Ohana", il Servizio affidi ha sottoscritto un accordo a sostegno del progetto "IN-Tessere" - finanziato con fondo FAMI 2021-2027 e promosso dalle realtà del privato sociale; tale collaborazione consentirà al</p>

	<p>Servizio Affidi e al Servizio Tutela Minori, laddove il progetto venga approvato, di potersi avvalere della conoscenza e dello scambio di buone pratiche specifiche per progetti di affido rivolti a Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA).</p> <p>Come da prassi di lavoro del servizio, anche nel 2024 saranno mantenuti i rapporti con incontri periodici trimestrali con i tavoli di coordinamento sull'affido Coordinamento della Città Metropolitana di Milano e con il sotto-gruppo di Servizi Affidi dell'area di Varese, cui partecipano servizi pubblici e Enti di terzo settore, con lo scopo di condividere aspetti operativi e modalità di lavoro e di arricchire dunque le competenze del servizio stesso; inoltre ad inizio dell'anno 2023 la coordinatrice del Servizio Affidi è stata incaricata di presiedere il gruppo di lavoro sull'affido familiare promossa dal NEASS- Network delle Aziende Speciali Sociali Lombardia- con molteplici obiettivi tra cui, a titolo esemplificativo, la condivisione di buone prassi e strumenti operativi, la revisione di documentazione dei servizi, la raccolta di dati uniforme e condivisibili tra le Aziende, possibili aree/temi di interesse comuni per approfondimenti/formazioni tra Servizi Affidi. Inoltre, su richiesta dei partecipanti del gruppo, NeASS ha aderito nell'aprile 2023 al Coordinamento Nazionale dei Servizi Affido - CNSA, incaricando la coordinatrice del servizio di presenziare agli incontri a livello nazionale che proseguiranno per tutto l'anno 2024 con specifiche attività in sotto-gruppo su temi di particolare rilievo sull'affido familiare sia a livello regionale che nazionale.</p>
<p>Obiettivi</p>	<p>Nella prossima annualità e in coerenza con quanto avviato nel 2023, il servizio si propone seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prosecuzione del processo di revisione dei progetti di affido in essere in particolare dei progetti di accompagnamento affidabile- cd. affido leggero- in collaborazione con i servizi coinvolti al fine di riconsiderarne finalità, obiettivi e tempi valutando la possibilità di modifiche in progetti di affido part-time; tale azione consentirà una maggiore stabilità nel tempo dei progetti a favore dei minori beneficiari e la valorizzazione dell'impegno affidatario delle famiglie coinvolte; • Aggiornamento del regolamento del Servizio Affidi che si rende opportuno in considerazione della recente Riforma della giustizia che gradualmente coinvolgerà i servizi dell'area minori ma ancor più in esito al processo di scambio, riflessione e di revisione dei documenti interni (regolamento e procedure) intrapreso dal servizio affidi aziendale con le altre realtà appartenenti al gruppo affidi NeASS con l'obiettivo, sul lungo termine, di tracciare linee di condotta e modalità di prestazione dei servizi affidi maggiormente uniformi. • Rafforzamento della sensibilizzazione, in collaborazione dell'Ufficio Comunicazione aziendale, attraverso la diversificazione delle proposte sul territorio con l'obiettivo di raggiungere il maggior numero di famiglie interessate al tema dell'affido familiare e accrescere l'unità d'offerta del servizio e le tipologie d'accoglienza (affido part-time, affido di prona accoglienza): <ul style="list-style-type: none"> - arricchimento della proposta dello sportello mensile di informazioni sull'affido familiare – cd. Sportello affidi, avviato nel 2023 con risultati positivi, cui si aggiungeranno, nel corso dell'anno, eventi a tema con la visione di film e dibattito; - Ciclo di incontri sull'affido familiare- Ti racconto l'affido- aperti ai cittadini e alle famiglie del territorio; • Sperimentazione, attraverso progetto di stage universitario, del supporto di gruppo mensile rivolto a minori in affido familiare e figli naturali delle coppie affidatarie. •

SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA- NIDI	
Responsabile / referente	Giovanna Ambrosone - Coordinatore generale pedagogico, Luhana Lay - Coordinatore Amministrativo
Mission	<p>I nidi sono un servizio educativo di interesse pubblico che accolgono bambini e bambine, assieme alle loro famiglie, fino ai 3 anni di età. Il nido è un luogo finalizzato alla promozione della cultura dell'infanzia e dello sviluppo globale e armonico dei bambini nel rispetto dei tempi di crescita individuali e in una dimensione di ascolto dei bisogni di bambini e famiglie.</p> <p>Il progetto educativo propone il nido come un luogo a sostegno dello sviluppo di tutte le potenzialità dei bambini e che affianca le famiglie nel compito di cura e di educazione, promuovendo incontri, confronti e collaborazione.</p>
Strategie e Modelli di intervento	<p>La promozione e il sostegno dei diritti dei bambini rappresenta il principio base che guida l'orientamento dei Nidi nella volontà di rendere i servizi luoghi di benessere, di promozione di uguaglianza educativa, di integrazione culturale e sociale.</p> <p>Le principali linee di intervento riguardano da un lato, la centralità dei bambini come portatori di diritti, risorse, competenze e bisogni, che trovano espressione nei contesti del nido, dall'altro la centralità delle famiglie come interlocutori privilegiati per il processo di crescita e sviluppo dei bambini, soggetti capaci di partecipare in modo attivo e consapevole al progetto educativo.</p> <p>Le famiglie sono considerate partner di un'alleanza educativa, genitori e operatori osservano e "vivono" lo stesso bambino in contesti diversi e grazie a questa conoscenza reciproca, ad un dialogo aperto e improntato all'ascolto, all'accoglienza, alla cooprogettazione dei percorsi educativi è possibile instaurare una relazione che rispetti e valorizzi le reciproche capacità e responsabilità.</p> <p>Sercop, in qualità di ente gestore, coordina le linee d'intervento connesse agli aspetti pedagogici e organizzativi dei servizi attraverso il coordinamento pedagogico generale e:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la supervisione pedagogica e il supporto pedagogico alle équipes degli asili nido nella programmazione, nella formazione, negli oggetti di lavoro su cui porre le attenzioni di ricerca e innovazione • la cura della rete interistituzionale per garantire una fruttuosa conduzione dei processi di rete e delle collaborazioni con i servizi territoriali • l'indagine sulle aree di innovazione e conduzione del processo relativo. • l'organizzazione e il coordinamento del tavolo Servizi Prima Infanzia conferiti all'azienda
Soggetti e destinatari del servizio	Bambini iscritti e loro famiglie
Attività	<p>Sercop è ente gestore di 9 Nidi Comunali che complessivamente possono accogliere 453 bambini:</p> <p>L'azione dei Servizi Prima Infanzia si articola nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • progettazione, gestione e realizzazione di attività quotidiane di cura per i bambini iscritti al servizio • progettazione, gestione e realizzazione di esperienze educative in linea con il progetto educativo dei servizi e destinate a tutti i bambini iscritti al servizio

	<ul style="list-style-type: none"> ● sportello pedagogico per le famiglie in loco al nido, oppure on-line, su appuntamento ● sportello amministrativo di supporto alle famiglie in loco al nido, oppure on-line, su appuntamento per il sostegno a tutte le pratiche relative alla frequenza del bambino (cambio retta, gestione iscrizioni, informative sui bonus presenti a livello nazionale o regionale) ● progettazione, gestione e realizzazione di eventi di promozione e informazione per le famiglie su tematiche pedagogiche ● progettazione, gestione e realizzazione di attività di promozione e sostegno per continuare l'allattamento materno al nido (protocollo, formazione operatori, informazione famiglie) ● realizzazione, elaborazione e somministrazione questionari di gradimento (ambientamento e fine anno) ● elaborazione rette mensili a carico delle famiglie e gestione insoluti ● gestione applicazione Kindertap per comunicazioni quotidiane ed avvisi
Sedi	<ul style="list-style-type: none"> ● Nidi L'Aquilone e Il Girotondo di Arese: Via Matteotti, 33 – Arese ● Nido Il Piccolo Principe di Lainate: Via Diaz, 18 – Lainate ● Nido La Cinciallegra: p.za Don Milani 2 – Seguro di Settimo Milanese ● Nido Il Colibrì e Il Pettiroso: via Buozzi – Settimo Milanese ● Nido La Rondine: via Airaghi, 7 – Vighignolo di Settimo Milanese <p>Sede amministrativa: Via dei Cornaggia, 33 - Rho</p>
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>La gestione delle singole unità d'offerta è mista: svolta prevalentemente con personale educativo, ausiliario e di coordinamento attraverso l'affidamento ad un'ATI di cooperative del Terzo settore composta da Stripes, Tre Effe e Orsa; e una quota di personale dipendente dell'Azienda Sercop.</p> <p>Nelle unità di offerta di Lainate, Arese, Pogliano e Pero sono presenti le cucine con personale dedicato alla preparazione dei pasti in loco; nelle unità di offerta di Settimo Milanese i pasti sono trasportati dal centro cottura Nidi di Pero; i rapporti con i fornitori dei servizi sono direttamente dipendenti dai Comuni conferenti.</p> <p>In qualità di ente gestore dei nidi affidati in house, Sercop gestisce l'indirizzo pedagogico e il coordinamento organizzativo e amministrativo con figure interne di riferimento, in particolare con la presenza di un coordinatore pedagogico-organizzativo incaricato, un coordinatore amministrativo-organizzativo dipendente.</p> <p>Il personale dell'azienda incaricato sui Nidi è così composto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1 Coordinatore Pedagogico e Supervisore incaricato ● 1 Coordinatore Amministrativo e Gestionale ● 2 ausiliarie presso il Nido di Arese ● 2 educatrici presso il Nido di Lainate ● 2 ausiliarie e 1 educatrice presso il Nido di Pogliano Milanese

Stakeholder	Bambini iscritti e loro famiglie, Comune di Arese, Comune di Lainate, Comune di Pero, Comune di Pogliano, Comune Settimo Milanese, Unità organizzativa Risorse Umane di Sercop, Organizzazioni sindacali, ATS (unità di vigilanza); UONPIA, Servizio fragilità ASST, pediatri di base, enti erogatori dei servizi educativi, ausiliari in appalto, Anci per servizio civile.																													
Indicatori di attività	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nidi</th> <th>Arese – Il Girotondo</th> <th>Arese – L’Aquilone</th> <th>Lainate – Piccolo Principe</th> <th>Pero – Aldo Moro</th> <th>Pogliano – Nido Comunale</th> <th>Settimo M.se – Il Pettiroso</th> <th>Settimo M.se – Il Colibri</th> <th>Settimo M.se – La Cinciallegra</th> <th>Settimo M.se – La Rondine</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N. Iscritti</td> <td>70</td> <td>53</td> <td>63</td> <td>66</td> <td>40</td> <td>28</td> <td>56</td> <td>42</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table> <p>RIUNIONI CON LE FAMIGLIE: 4 per Nido per Anno Educativo (di cui una riunione plenaria ad inizio Anno e una dedicata alla nuove famiglie iscritte) COLLOQUI INDIVIDUALI: 2 per bambino per Nido per Anno Educativo ORE SUPERVISIONE PEDAGOGICA: garantite 3 ore settimanali per Nido RACCORDO CON LA SCUOLA DELL’INFANZIA: almeno 1 per Nido con la struttura più vicina per Nido per Anno Educativo OPEN DAY: almeno 1 nel periodo delle iscrizioni SERATE TEMATICHE: 14 complessive su tutti i Nidi per Anno Educativo ORE SPORTELLO AMMINISTRATIVO: su appuntamento in tutti i nidi (almeno 100 ore anno di supporto amministrativo per Nido) ORE FORMAZIONE PERSONALE EDUCATIVO: dalle 20 alle 30 ore di formazione per ogni educatore/educatrice per Anno Educativo EVENTI, FESTE, USCITE SUL TERRITORIO: da 4 ad 8 per Nido</p>										Nidi	Arese – Il Girotondo	Arese – L’Aquilone	Lainate – Piccolo Principe	Pero – Aldo Moro	Pogliano – Nido Comunale	Settimo M.se – Il Pettiroso	Settimo M.se – Il Colibri	Settimo M.se – La Cinciallegra	Settimo M.se – La Rondine	N. Iscritti	70	53	63	66	40	28	56	42	35
Nidi	Arese – Il Girotondo	Arese – L’Aquilone	Lainate – Piccolo Principe	Pero – Aldo Moro	Pogliano – Nido Comunale	Settimo M.se – Il Pettiroso	Settimo M.se – Il Colibri	Settimo M.se – La Cinciallegra	Settimo M.se – La Rondine																					
N. Iscritti	70	53	63	66	40	28	56	42	35																					
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Ogni asilo nido comunale costituisce un proprio centro di costo dedicato; pertanto il costo per ogni comune delegante deriva dal risultato di gestione del centro di costo stesso. Di conseguenza Il costo del servizio viene ripartito in base al “consumo”																													
Gli sviluppi previsti	<p>L’anno 2023 ha visto alcune importanti modifiche nel contesto dei servizi Prima infanzia a gestione Sercop:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● l’ingresso dei nidi Pogliano M.se e Settimo M.se e conseguente aumento delle famiglie che entrano in nidi a gestione Sercop (da 249 a 453 famiglie) ● la costituzione del Tavolo Assessori Prima Infanzia ● l’introduzione del sistema gestionale kindertap a diretta gestione dell’Azienda ● il cambiamento dell’Ati che integra i servizi a seguito della nuova gara d’appalto. <p>Nel 2024 a fronte del mantenimento del numero medio degli utenti si lavorerà per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● implementazione del gestionale kindertap al fine di renderlo strumento unico di comunicazione con le famiglie e facilitare l’accesso 																													

	<p>alle informazioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● programmazione dei tempi e delle modalità di introduzione pagoPa ● allineamento delle pratiche educative, amministrative e gestionali dei Servizi conferiti. <p>Oltre a queste direttrici sostenendo il mandato del Tavolo Assessori Prima infanzia verranno mappate le aziende territoriali che possono contribuire al reperimento di materiali di scarto industriali per aumentare la disponibilità per le strutture dei materiali non strutturati e conseguentemente ampliare il catalogo dei materiali.</p> <p>In parallelo si procederà alla costruzione di un'immagine coordinata per le comunicazioni interne ed esterne ai servizi con conseguente valutazione della realizzazione di un sito dedicato.</p> <p>In ultimo si lavorerà per realizzare uno studio fattibilità relativo al conferimento delle istruttorie delle iscrizioni per il Comune di Settimo Milanese.</p>
Obiettivi	<p>Nel 2024 si continuerà nella costruzione di un sistema nidi dell'Ambito attraverso la gestione di servizi alla prima infanzia in stretta sinergia con le politiche sociali rhodensi e connesso allo sviluppo del sistema pedagogico integrato 0-6. Tale direzione è sostenuta anche dalla partecipazione di Sercop al tavolo di coordinamento pedagogico territoriale avviato dal Comune di Rho a Dicembre 2022 con un ruolo attivo e di rappresentanza degli nidi pubblici dell'Ambito.</p> <p>L'obiettivo principale è quello di mettere tutti i servizi e le equipe di lavoro nella condizione di mettere in pratica i valori e l'orientamento pedagogico dei nidi offrendo a bambini e famiglie un'esperienza educativa rispettosa dell'unicità, dei diritti dei bambini, in linea con le più recenti ricerche sullo sviluppo e le pratiche educative (outdoor, materiali non strutturati, apprendimento orizzontale, utilizzo linguaggio inclusivo e a sostegno di una parità di genere fin dalla nascita), garantendo ai gruppi di lavoro formazione di qualità e in linea con il progetto. Sempre nell'ottica di creare lo sviluppo ottimale per ogni bambino si lavorerà, in sinergia con le famiglie, per sostenere le capacità osservative degli adulti, rilevare precocemente situazioni di fragilità individuali o sociali.</p> <p>Tale accompagnamento alle famiglie verrà declinato anche rispetto alle pratiche amministrative e all'accesso ai bonus e alle misure disponibili attraverso informative, colloqui, sportello dedicato.</p> <p>Inoltre in continuità con il 2023, si prevede di lavorare per l'asset della sostenibilità ambientale e arrivare a definire un accordo quadro per i grandi acquisti che snellisca le procedure e favorisca un'economia di spesa insieme ad attività finalizzate a favorire piccoli acquisti civili nel territorio per creare una rete di comunità di acquisto solidale.</p>
Previsioni di spesa – interventi di razionalizzazione	<p>Nel piano programma si prevede una spesa in base al numero degli iscritti, alla tipologia di frequenza e ai rapporti educatori/bambini.</p> <p>Nel corso dell'anno è prevista una razionalizzazione della spesa sulla base delle effettive frequenze e programmazione del servizio, inoltre si ottimizzeranno gli acquisti sulla base di centralizzazioni mirate.</p>

SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ

U.M.A. – Unità Multidimensionale d'Ambito																							
Responsabile Referente	Simona Anelli (responsabile area disabili)																						
Mission	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																						
Soggetti destinatari del servizio	Cittadini residenti nei 9 comuni di età inferiore ai 65 anni e con disabilità psichica, sensoriale e/o fisica																						
Attività	<ul style="list-style-type: none"> • Orientamento nella rete dei servizi del territorio • Consulenza/indicazioni generali • Accompagnamento • Stesura del progetto personalizzato • Scelta del servizio idoneo • Conferma o attivazione di un nuovo progetto • Monitoraggio 																						
Sedi	Rho – via dei Cornaggia 33 – Rho																						
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Servizio a gestione diretta con personale organico assunto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore (assistente sociale) - n.3 assistenti sociali d'ambito - n.1 educatrice professionale (part time) - n. 1 amministrativa - n.1 psicologa (consulente a circa 20 ore alla settimana) <p>Inoltre, su richiesta di collaborazione/consulenza per l'implementazione e accompagnamento dei progetti sui ragazzi che hanno compiuto 18 anni e sulla valutazione multidisciplinare legata al DDN, partecipa un educatore ASST-Rhodense. L'equipe coinvolge l'assistente sociale del comune di riferimento e, a seconda dei casi, altre figure professionali interessate al progetto.</p>																						
Stakeholder	Si veda mappa																						
Indicatori di attività	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>ARESE</th> <th>CORNAREDO</th> <th>LAINATE</th> <th>PERO</th> <th>POGLIANO M.SE</th> <th>PREGNANA M.SE</th> <th>RHO</th> <th>SETTIMO M.SE</th> <th>VANZAGO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valutazioni Uma</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>9</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>14</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>42</td> </tr> </tbody> </table>		ARESE	CORNAREDO	LAINATE	PERO	POGLIANO M.SE	PREGNANA M.SE	RHO	SETTIMO M.SE	VANZAGO		Valutazioni Uma	3	5	9	4	2	0	14	3	2	42
	ARESE	CORNAREDO	LAINATE	PERO	POGLIANO M.SE	PREGNANA M.SE	RHO	SETTIMO M.SE	VANZAGO														
Valutazioni Uma	3	5	9	4	2	0	14	3	2	42													

	DDN (in continuità)	2	4	3	2	0	1	1	0	0	13
	Voucher Disabili (B2)	0	2	4	1	0	1	2	6	0	16
	PRO.VI.8 (Palestra del Lavoro - Happy Rhoad - Progetti Individualizzati)	3	1	0	1	1	1	3	1	1	12
	PNRR	0	1	2	1	1	0	6	1	0	12
	Nuove Rotte 2	2	0	0	1	0	0	1	0	0	4
		10	13	18	10	4	3	27	11	3	99
	<p>Le valutazioni UMA inserite, sono quelle pervenute nel 2023 e in attesa di essere prese in carico. Per gli altri progetti, si segnalano le situazioni in continuità in quanto non è possibile prevedere le domande che potranno arrivare, a parte quelle fissate a priori dal singolo progetto</p>										
Gli sviluppi previsti	<p>Il servizio è, dal 2024, a regime in 9 comuni dell'ambito. Permane il problema della lunga lista d'attesa (9 mesi), maturato nel periodo pandemico e, ad oggi, non ancora riassorbito.</p> <p>In seguito alla realizzazione degli obiettivi inseriti nel PdZ 2018-2020, il gruppo di lavoro (Pro.Di.Ca. – Prospettive di Cambiamento per la Disabilità) costituitosi alla fine del 2019 dal Tavolo Disabili ha continuato il suo percorso. Nel 2024 è previsto l'avvio dei 4 progetti legati al nuovo approccio sulla QdV (Qualità di Vita) e sul BdP (Budget di Progetto) e, si ipotizza la realizzazione di altri 4 progetti. L'equipe di ProDiCa ha seguito un corso formativo che darà la possibilità, ai singoli operatori dell'UMA, di applicare le valutazioni di QdV (attraverso interviste) per alcune persone che accederanno al servizio e per cui questo strumento verrà ritenuto idoneo dall'equipe.</p> <p><u>Progetti e collaborazioni in corso</u></p> <p>PRO.VI. È stato approvato, per l'ottavo anno consecutivo, e in realizzazione da maggio 2023 ad aprile 2024. Le azioni attuate sono: Palestra del Lavoro (n. 3 postazioni) e Happy Rhoad (n. 4 persone). Da settembre 2023, si stanno utilizzando (accolti dal Centro Solidarietà di Rho), sia per la Palestra del Lavoro che per l'organizzazione delle attività di Happy Rhoad, i locali messi a disposizione dal Comune di Rho (Tortuga) in via Giusti. Si sono attivati, inoltre, n. 3 progetti individualizzati e si prevede, nel corso del 2024, la possibilità di avviarne altri due.</p> <p>DDN Rimangono in continuità i progetti attivati con le misure gestionali (avvio all'autonomia, supporto alla residenzialità e ricoveri di sollievo) e strutturali (contributo per spese condominiali, mutuo e/o ristrutturazione di immobili) previste dal DDN. A gennaio, con l'uscita del nuovo</p>										

bando, si proseguirà ad erogare questo tipo di supporto attraverso una valutazione che vede coinvolta nell'equipe, un'operatrice di ASST. Le criticità riscontrate nella mancata realizzazione del processo di emancipazione sono da attribuire, principalmente a quattro motivi: la giovane età degli utenti che non vede nel breve periodo previsto (2 anni) la realizzazione di un percorso totalmente autonomo dalla famiglia; la gravità della disabilità che, in alcune situazioni, richiederebbe interventi consistenti (risorse economiche, umane, strutturali, ...) che le condizioni contingenti non hanno assicurato; la scarsità sul territorio di unità di offerta sperimentale di tipo alloggiativo, corrispondente ai requisiti richiesti; la scarsità di educatori/operatori per avviare/mantenere i progetti (problema del turn over)

PNRR_Missione 5 "inclusione e coesione", componente 2 "infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore", sottocomponente 1 "servizi sociali, disabilità e marginalità sociale", investimento 1.2 - Percorsi di autonomia per persone con disabilità

Il percorso vedrà coinvolte 12 persone. L'equipe di lavoro coinvolge, attraverso la coprogettazione, le principali realtà cooperative del territorio che collaborano attivamente all'attuazione del progetto. Le attività previste sono, in sintesi sono

1. Azione PdV: rispetto all'azione valutazione la proposta è di procedere con l'intervista secondo il modello della Qualità della Vita. Di conseguenza il modello del Budget di Progetto avrebbe un'ulteriore opportunità di essere utilizzato e visto all'opera.
2. Azione Abitazione: il finanziamento del PNRR consentirà la sistemazione di n. 2 gruppi appartamento nell'ambito del Rhodense, adattati con strumenti domotici. Questi spazi potrebbero essere utilizzati come una sorta di palestra di autonomia per sviluppare o consolidare capacità di relazione con i coinquilini e di gestione di una casa. Oppure, per alcuni di loro, una sistemazione stabile in un'ottica di definitiva uscita dal nucleo familiare.
3. Azione lavoro/formazione: le persone parteciperebbero a dei corsi di formazione per sviluppare competenza informatiche e digitali, al fine di agevolare modalità di lavoro agile, arricchire il curriculum e facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro. È ipotizzabile per alcuni beneficiari l'avvio di attività occupazionali, anche sperimentali. Si è, inoltre, individuato uno spazio sul territorio di Pero dove poter replicare l'esperienza (ipotesi di partenza aprile/maggio 2024) della *Palestra del Lavoro* per alcune persone individuate.

VOUCHER DISABILI

La misura (voucher sociali FNA – DGR 7751 misura B2) viene attivata per sostenere la vita di relazione di persone con disabilità grave, o titolari di indennità di accompagnamento, che vivono presso il proprio domicilio. Tale Misura si concretizza mediante l'attivazione di progetti di natura educativa, sociale e socializzanti gestiti da enti accreditati con l'Ambito e condivisi con la persona interessata e/o la famiglia e l'assistente sociale del comune di residenza. Priorità di accesso è stata data, oltre che a coloro che hanno effettuato una valutazione da parte dell'UMA, anche a chi aveva avviato e concluso un percorso di presa in carico e progettazione individuale nell'Ambito della L.112/16 senza conseguire l'emancipazione dal nucleo familiare.

Nuove Rotte2

Il progetto è in via di approvazione presso FCNM e si prefigge di fissare le azioni sperimentali avviate all'interno del progetto "Nuove Rotte" strutturandole in un innovativo format di risposta ai bisogni delle persone con disabilità applicato, in primis, nel territorio composto dai tre

ambiti territoriali coinvolti (Cinisello Balsamo, Garbagnate M.se e Rho). A ciascuno dei tre ambiti territoriali coinvolti nel progetto spetterà il compito di presidiare una specifica area d'intervento. Si prevede la realizzazione di azioni in tre diverse aree d'intervento e precisamente:

- attivazione dei contesti comunitari (Ambito di Garbagnate M.se);
- partecipazione attiva delle persone con disabilità (Ambito di Cinisello Balsamo);
- strumenti progettuali (Ambito di Rho)

Progetto T.O.P. (Transizione Orientamento Prospettive)

Il progetto T.O.P., finanziato da Regione Lombardia e afferente all'Area Giovani e Lavoro di Sercop, prevede tra le sue azioni anche la collaborazione da parte dell'équipe dell'UMA con l'IC Puecher Olivetti, scuola secondaria di secondo grado di Rho, per attività di informazione, consulenza e accompagnamento al passaggio alla maggiore età di ragazzi con disabilità, frequentanti l'istituto.

Il progetto ha durata biennale e con la collaborazione dei docenti della scuola l'obiettivo è di coinvolgere almeno 25 famiglie (nel biennio) in incontri informativi rispetto agli adempimenti conseguenti il compimento dei 18 anni (invalidità civile, certificazioni disabilità, riconoscimento capacità lavorative). Questi incontri prevedono anche la consulenza di AFOL Metropolitana, per quanto riguarda i possibili percorsi per la ricerca del lavoro e i diritti delle persone fragili.

Il progetto prevede l'individuazione di almeno sei nuclei familiari a cui proporre percorsi di consulenza per un confronto sul progetto di vita dei figli e l'individuazione delle risorse territoriali dove portare i propri bisogni e le proprie difficoltà.

Successivamente, si proporrà ad almeno quattro ragazzi di aderire alla valutazione multidimensionale, utile ad avviare un confronto per la strutturazione del progetto di vita.

Progetto AUT OUT

Il progetto AUT OUT è finanziato da Regione Lombardia, con la finalità di potenziare la rete territoriale dei servizi a favore delle persone con sindrome dello spettro autistico, con ciò che si definisce empowerment dei contesti, cioè la capacità della comunità locale di essere maggiormente consapevole e inclusiva rispetto a questa fascia di popolazione, in particolare i minori.

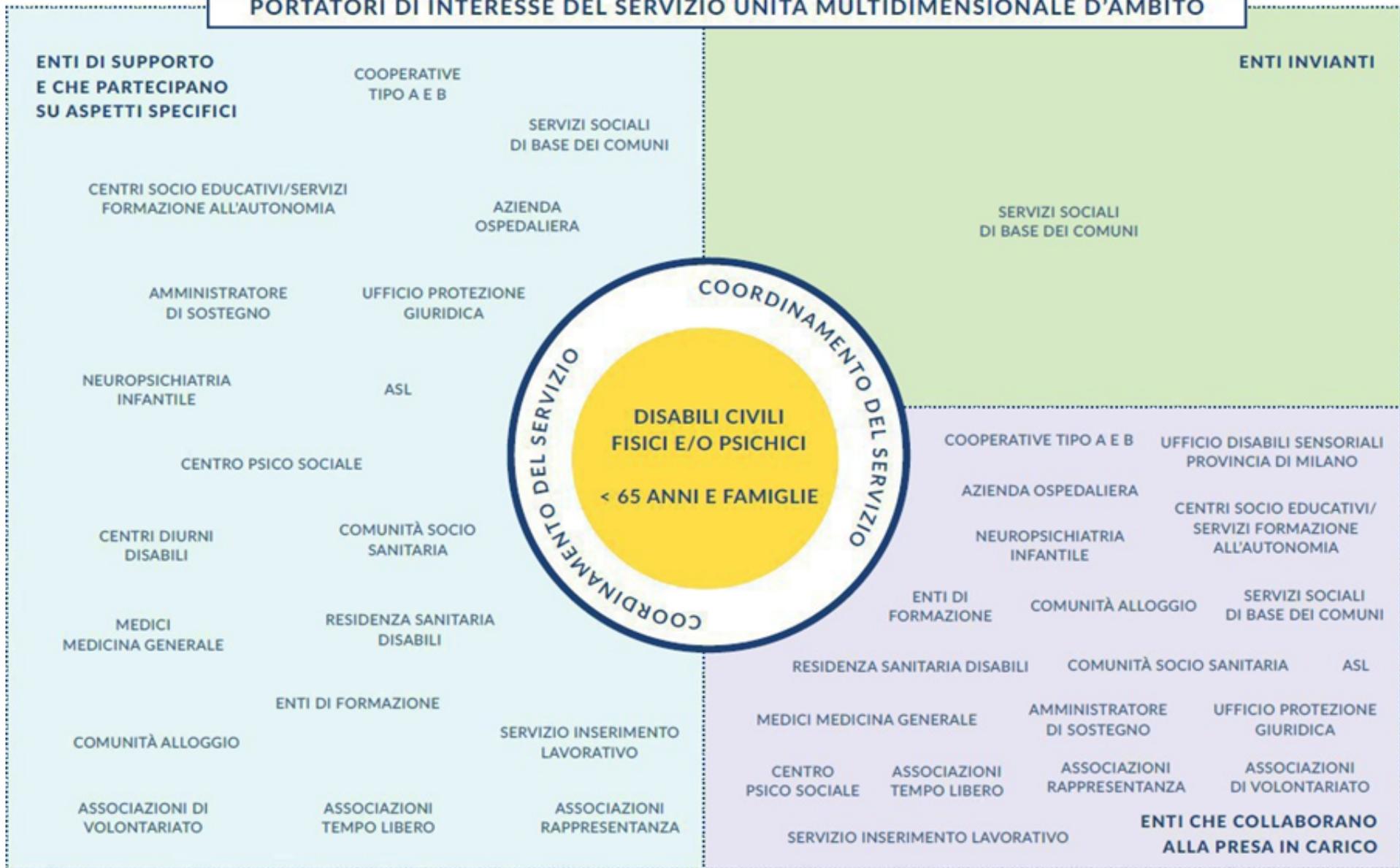
L'équipe dell'UMA ha collaborato con il Servizio di Sostegno Educativo Integrato (Se.S.E.I. – Area Minori e Famiglie) alla coprogettazione delle attività con i partner, attività che sono cominciate nel mese di settembre 2023. Considerate le aspettative delle famiglie che hanno aderito alle iniziative, la collaborazione dell'UMA con il Se.S.E.I. prosegue come supporto alla gestione complessiva del progetto e al consolidamento delle relazioni tra i partner e il territorio del Rhodense.

Party Senza Barriere (PBS)

Per il 2024 si conferma la ripresa delle attività almeno con una proposta mensile. Con il supporto dell'UMA si provvederà a ricostituire la rete dei servizi e delle cooperative coinvolte, in passato, nelle iniziative di Party. Sarà possibile, inoltre, per l'autunno pensare a un evento per festeggiare i 10 anni di attività sul territorio.

	<p>Gli operatori di PSB si sono sempre concentrati sul mantenimento dei contatti con gli aderenti al progetto con disabilità e con le loro famiglie. Al contempo, i tirocinanti della Palestra del Lavoro si occupano di predisporre contenuti da diffondere nei canali social di PSB per richiamare momenti di leggerezza e accompagnare e coinvolgere i fruitori.</p>
--	---

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO UNITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO

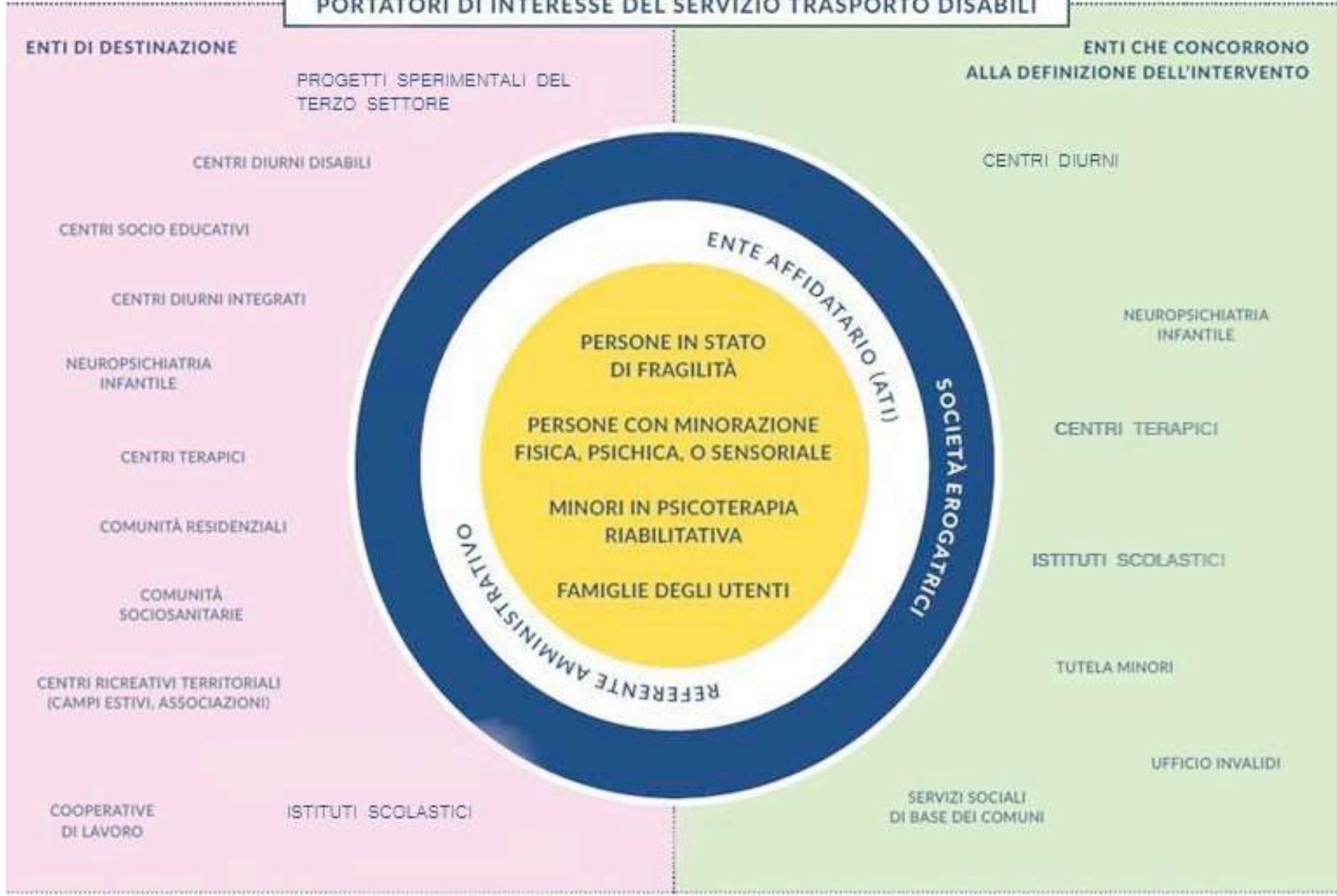


SERVIZIO TRASPORTO DISABILI																									
Responsabile Referente	Silvia Rimoldi (Coordinatrice servizio)																								
Mission	Il servizio fa parte della rete degli interventi in campo sociale finalizzati a permettere alle persone con disabilità o in situazioni di particolare necessità di raggiungere la massima autonomia possibile e la partecipazione alla vita della collettività.																								
Soggetti destinatari del servizio	Comuni conferenti: Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Rho e Settimo M.se. Cittadini residenti nei Comuni conferenti con invalidità superiore ai 2/3 certificata; minori in età scolare con richiesta del servizio UONPIA dell'ASST Rhodense.																								
Attività	Consiste nel trasporto e accompagnamento quotidiano di persone con disabilità verso strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo/socio-sanitario ovvero centri di cura e riabilitazione, valorizzando il trasporto come momento relazionale ed educativo; è effettuato mediante mezzi appositamente dedicati e attrezzati. Il servizio è organizzato affinché la permanenza sui mezzi sia la più breve e più agevole possibile.																								
Sedi	Rho, via dei Cornaggia 33																								
La modalità di gestione e le risorse umane	Il servizio è gestito mediante affidamento, per il periodo 2022-2025, all'ATI costituita da Cooperativa IL GRAPPOLO Soc. Coop. Soc., Lainate (MI) (capofila), SERENA Soc. Coop. Soc., e SOLIDARIETÀ E SERVIZI Coop. Soc. Risorse interne: -Coordinamento (Assistente Sociale con funzioni di conciliazione delle risorse e ricerca di sinergie territoriali) -N. 1 Assistente Sociale (part time) con funzioni di affiancamento nella gestione operativa																								
Stakeholder	Vedi mappa pagg. seguenti																								
Indicatori di attività	Per il 2024, almeno fino al mese di giugno, è prevedibile che si mantengano i volumi di attività qui indicati, salvo l'inserimento di ulteriori fruitori nel caso pervenissero, in corso d'anno, nuove richieste, gestibili su tratte attive e condivise. Di seguito i dati, riferiti al mese di ottobre 2023, relativi al n° di fruitori e al n° dei servizi attivati (alcuni cittadini hanno attivi più servizi verso diverse destinazioni)																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Arese</th> <th>Cornaredo</th> <th>Lainate</th> <th>Nerviano</th> <th>Pero</th> <th>Pogliano</th> <th>Pregnana</th> <th>Rho</th> <th>Settimo</th> <th>Vanzago</th> <th>TOTALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N° fruitori</td> <td>19</td> <td>19</td> <td>52</td> <td>7</td> <td>19</td> <td>13</td> <td>1</td> <td>107</td> <td>35</td> <td>0</td> <td>272</td> </tr> </tbody> </table>		Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano	Pregnana	Rho	Settimo	Vanzago	TOTALE	N° fruitori	19	19	52	7	19	13	1	107	35	0	272
	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano	Pregnana	Rho	Settimo	Vanzago	TOTALE														
N° fruitori	19	19	52	7	19	13	1	107	35	0	272														

	Servizi attivati	20	20	60	7	19	13	1	114	37	0	291																						
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>Dati relativi al Trasporto Sociale di Pero (attivato dal comune di Pero all'interno del proprio territorio per i residenti fragili): n° 37 cittadini iscritti.</p> <p>Dati relativi alle richieste di inserimento nel Bando inclusione di Regione Lombardia, rivolto a studenti con disabilità frequentanti istituti scolastici di secondo grado, per il supporto alle spese di trasporto e accompagnamento. Per l'anno scolastico 2023-2024, il servizio gestirà le seguenti richieste:</p> <table border="1" data-bbox="461 483 1910 563"> <thead> <tr> <th></th> <th>Arese</th> <th>Cornaredo</th> <th>Lainate</th> <th>Pero</th> <th>Pogliano</th> <th>Pregnana</th> <th>Rho</th> <th>Settimo</th> <th>Vanzago</th> <th>TOTALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N° richieste</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>8</td> <td>12</td> <td>0</td> <td>34</td> </tr> </tbody> </table> <p>È prevista una riapertura del bando regionale nella primavera 2024 e, pertanto, potrebbero aggiungersi ulteriori richieste grazie alla sensibilizzazione delle famiglie, da parte degli istituti scolastici e dei servizi comunali ed educativi.</p> <p>Infine, nel corso del 2024, proseguirà la gestione amministrativa dell'erogazione di n° 5 contributi sostitutivi del trasporto, previsti per gli studenti disabili delle scuole superiori per i quali non è stato possibile attivare gli accompagnamenti scolastici richiesti.</p>													Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano	Pregnana	Rho	Settimo	Vanzago	TOTALE	N° richieste	3	4	5	0	2	0	8	12	0	34
	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano	Pregnana	Rho	Settimo	Vanzago	TOTALE																								
N° richieste	3	4	5	0	2	0	8	12	0	34																								
Gli sviluppi previsti	<p>Rispetto al 2024 non si prevedono modificazioni nella tipologia delle situazioni in carico né particolare incremento di richieste. Il servizio, come nell'anno precedente, vede una saturazione del monte ore previsto, in relazione al contenimento dei costi complessivi. Tale situazione rappresenta una criticità per l'utenza in quanto, ad oggi, risulta possibile accogliere le nuove richieste solo se gestibili su tratte già attive, con disponibilità di posto sul mezzo.</p> <p>Sul fronte delle collaborazioni con il territorio, si segnala, infine che nel 2024, il servizio, grazie alla sinergia con PMG Italia, sarà impegnato nella realizzazione del progetto "Città ad Impatto positivo" per il rinnovo della fornitura di due mezzi attrezzati per il trasporto di persone con disabilità, nonché all'attuazione di percorsi formativi in un Istituto scolastico di secondo grado del territorio per la diffusione della Cultura ad Impatto Positivo e all'individuazione di ulteriori iniziative (ancora in via di definizione) per il miglioramento del benessere dei cittadini dell'ambito.</p>																																	

	<p>Progetti di collaborazione in corso: Party Senza Barriere (PSB) – vedere scheda UMA Organizzazione annuale di attività differenti dedicate a persone con disabilità che prevede l'utilizzo, ove necessario, di mezzi di trasporto e personale dell'ATI (Il Grappolo e Serena).</p>
<p>Obiettivi</p>	<p>Nell'anno 2024, proseguirà il percorso, intrapreso in collaborazione con gli Assessori e i Funzionari dei comuni soci, di ripensamento, revisione e razionalizzazione del servizio trasporto d'ambito per attualizzarlo al contingente contesto socio economico. Tale percorso è finalizzato alla costruzione di una proposta condivisa per l'approvazione di nuovo Regolamento del Servizio Trasporto d'ambito, che andrebbe a sostituire il regolamento vigente datato 2009.</p> <p>Il servizio proseguirà l'azione di costante monitoraggio della gestione al fine di individuare e concordare con l'ente gestore strategie utili alla riduzione dei costi, quali ad esempio l'istituzione di alcune tratte prive della figura dell'accompagnatore, laddove le caratteristiche di autonomia delle persone trasportate possano garantire la sicurezza del viaggio con la sola presenza dell'autista.</p> <p>Particolare rilevanza verrà data alla facilitazione dei rapporti di collaborazione con i referenti dei centri diurni del territorio, mediante il confronto costante sulle singole situazioni che permetta di lavorare in sinergia per trovare alternative possibili, utili a superare le attuali criticità del servizio.</p> <p>Inoltre, in collaborazione con gli SFA, che vedono inserite persone con un potenziale di maggiore autonomia, si intende proporre la valutazione di percorsi di accompagnamento educativo, individuale o in piccolo gruppo, per l'acquisizione di competenze funzionali all'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico locale per il raggiungimento dei centri diurni stessi.</p>

PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TRASPORTO DISABILI



SERVIZI AMMINISTRATIVI STRUTTURE RESIDENZIALI E DIURNE PER PERONE DISABILI	
Responsabile Referente	Simona Anelli – Responsabile Area Disabili /Manuela Scalera – Referente Amministrativo
Mission	<p>Nella categoria “Strutture diurne socio-assistenziali e socio-sanitarie” rientrano le seguenti tipologie di strutture:</p> <p>1. Centri Socio Educativi (CSE) e Servizi formazione autonomia (SFA) - servizi diurni che accolgono persone in situazione di disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario (già in gestione dal 2010)</p> <p>I centri offrono interventi socio educativi mirati e personalizzati, articolati in un progetto educativo individualizzato (P.E.I.) per ogni ospite. Gli interventi socio educativi o socio animativi, a seconda del grado di autonomia dell’utente, sono finalizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla autonomia personale; • alla socializzazione; • al mantenimento del livello culturale; • propedeutici all’inserimento nel mercato del lavoro. <p>Per quanto concerne le unità di offerta CSE e SFA presenti sul territorio del rhodense il servizio è gestito mediante accreditamento. Il patto di accreditamento definisce reciproci doveri e obblighi ed è una evoluzione del precedente sistema convenzionale, teso a consentire qualificazione del servizio (attraverso i criteri di accreditamento) e libera scelta per gli utenti. L’accreditamento dei servizi CSE e SFA intende garantire l’innalzamento e il mantenimento di livelli di qualità del servizio omogenei sul territorio, consentendo la libera scelta dei fruitori tra le diverse strutture accreditate. La definizione dei requisiti di accreditamento è stato frutto di competenze eterogenee dell’Ambito (dai rappresentanti degli enti gestori dei centri ai responsabili comunali) che hanno dato luogo all’istituzione di un tavolo di confronto sulle funzioni di monitoraggio e delle buone prassi. In presenza della libera scelta delle strutture da parte degli utenti, sono presenti anche centri diurni sperimentali e non, fuori dal territorio del rhodense, che attualmente non sono accreditati e che applicano tariffe di frequenza in base alla propria carta dei servizi e/o a progetti individualizzati se necessari.</p> <p>I Comuni conservano la titolarità dell’accesso per l’utente, riservandosi dunque una importante responsabilità in merito ai volumi di utenza e ai relativi oneri che ne discendono, secondo le disposizioni di cui al contratto di servizio.</p> <p>2. Centri Diurni per persone Disabili (CDD) - unità di offerta semiresidenziali socio sanitaria per disabili gravi rivolte all’accoglienza di persone disabili di età superiore ai 18 anni.</p> <p>Nei CDD vengono garantite agli ospiti, in coerenza con le loro caratteristiche, oltre alle attività educative, attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione, attività riabilitative e socioriabilitative.</p> <p>L’assetto organizzativo, ormai consolidato, è volto:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) alla messa a regime di un sistema univoco di rapporti con i gestori; b) un accurato sistema di controllo di gestione degli utenti in carico volto alla corretta fatturazione da parte degli enti gestori per la retta a carico delle amministrazioni comunali.

A queste, si aggiungono la ricognizione ed analisi del Regolamento d'Ambito conforme alle nuove disposizioni in materia di ISEE entrato in vigore dal 01 maggio 2018 per l'accesso ai servizi socio-sanitari per disabili, con ultimo aggiornamento del Documento Applicativo il 27 luglio 2023. I Comuni conservano la titolarità dell'accesso per l'utente, riservandosi dunque una importante responsabilità in merito ai volumi di utenza e ai relativi oneri che ne discendono, secondo le disposizioni di cui al contratto di servizio.

Servizi sperimentali

Panduji - centro diurno di carattere sperimentale, appartenente alla rete di offerta socio assistenziale, per persone minori con disabilità di età compresa tra i 4 e i 19 anni. Dal 2020 è stata attivata una coprogettazione (prorogata fino a settembre 2024) con l'ente gestore dell'unità di offerta sperimentale che prende le mosse da un progetto pilota avviato nel 2014. Il Progetto consiste nella realizzazione di un servizio diurno in grado di considerare la molteplicità dei fattori psicosociali e di personalizzare fortemente il modello di risposta per minori con problematiche causate da disabilità conclamate o anche solo presunte. Un servizio che realizzi interventi multipli, differenziati e integrati, allo scopo di sviluppare le funzioni socio-relazionali, comunicativo-linguistiche, cognitive, psicomotorie e le abilità propedeutiche a una maggiore autonomia e realizzazione personale, in un contesto di attività extra-scolastiche e con l'utilizzo di metodologie e strategie educative adatte alla situazione particolare di ogni ospite, soprattutto se minore. Il progetto, alla base della sperimentazione, è in continua evoluzione presidiato dal tavolo di co-progettazione tra Sercop e l'ente gestore al fine di enfatizzare e meglio rendere aderente il servizio alla personalizzazione del fabbisogno di assistenza degli utenti frequentanti.

TO BE – Il centro nasce per dare una risposta a persone con disabilità che si trovano “sul confine” tra SFA e CSE, non per caratteristiche soggettive ma per l'impossibilità di compiere un passaggio evolutivo verso l'inclusione socio lavorativa. Questo servizio sperimentale garantisce: attenzione alla persona ed alla sua qualità della vita, presa in carico della persona e del suo progetto di vita, autodeterminazione degli obiettivi esistenziali, tempi certi di realizzazione delle azioni, connessione con i Servizi Territoriali (UMA, NIL, CPS). Il Servizio ha come scopo il raggiungimento del più alto livello di qualità della vita possibile, attraverso il raggiungimento di obiettivi funzionali ed esistenziali autodeterminati. Per raggiungere i suddetti obiettivi si opererà attraverso il potenziamento delle competenze personali e la sperimentazione situata delle acquisizioni. Viene garantita, ad ogni soggetto inserito, una puntuale valutazione multidimensionale attraverso la definizione del Progetto di Vita secondo gli otto domini compresi nel paradigma di Qualità della Vita (benessere materiale, benessere fisico, benessere emozionale, benessere spirituale, autodeterminazione, relazioni interpersonali, inclusione sociale e diritti)

Le unità di offerta residenziali sociosanitarie per disabili forniscono prestazioni di tipo sanitario a persone che presentano bisogni di natura sociale, unendo quindi interventi professionali sanitari a un supporto di tipo sociale, e Regione Lombardia le distingue in CSS e RSD:

- **Comunità Socio Sanitaria (CSS)**

È una comunità alloggio socio-assistenziale che accoglie persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare, scelta dall'utente come sua dimora abituale e offre prestazioni di carattere socio-sanitario

- **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

	<p>prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria sulla base di programmi individualizzati che vedono il coinvolgimento delle famiglie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altri collocamenti alternativi al ricovero in struttura <p>Si tratta di “alloggi palestra” di carattere sperimentale, gruppi appartamento, mini alloggi o alloggi protetti per persone con disabilità. Rispetto a questo ambito di attività si ritiene strategico investire sulle connessioni con gli altri servizi aziendali dell’area disabilità proseguendo il percorso già avviato nel 2014, attraverso momenti più strutturati di raccordo che di riflesso siano in grado di produrre positive ricadute sull’utenza e sulle famiglie.</p>
Soggetti destinatari del servizio	<p>Persone con disabilità residenti nei territori dei Comuni soci di Sercop e loro famigliari/amministratori di sostegno</p>
Attività	<p>Le attività di Sercop sono principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglimento delle richieste di inserimento degli utenti presso le strutture diurne e residenziali dai Comuni invianti; • gestione delle richieste pervenute e attivazione del servizio insieme alle strutture; • concordare le eventuali modifiche sulla frequenza o sui moduli dell’utente in triangolazione con il servizio sociale di base e le strutture; • supporto alle famiglie degli utenti fornendo informazioni sul servizio; • garanzia e vigilanza sulla qualità del servizio offerto; • supporto alla programmazione e controllo degli utenti per conto dei Comuni delRhodense; • elaborazione di analisi dei flussi di domanda e di offerta in una logica di ottimizzazione strutturale e di appropriatezza degli interventi; • promozione e partecipazione ad incontri con i coordinatori degli altri servizi aziendali dell’area disabilità; • gestione amministrativa e controllo di gestione per la rilevazione dei volumi e monitoraggio della spesa; • coordinamento delle comunicazioni tra comuni, utenti e strutture; • effettuazione dei calcoli per la quota di compartecipazione dell’utenza sulla base dell’ISEE socio-sanitario presentato dagli utenti in virtù dei Regolamenti d’ambito per l’accesso ai servizi diurni e residenziali – una valutazione sociale più ampia viene effettuata, laddove necessaria una deroga al regolamento, dai servizi sociali comunali e autorizzata con delibere di giunta comunale.
Sedi	<p>Sercop a Rho, via dei Cornaggia 33</p>
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>La gestione amministrativa e di controllo è a gestione diretta e in stretta collaborazione con i Comuni e i servizi specialistici di Sercop (Unità Multidimensionale d’Ambito-UMA, il servizio trasporto disabili e il servizio di inserimento lavorativo-NIL).</p> <p>Risorse interne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n. 1 responsabile area disabili (assistente sociale)

	- n. 1 operatore amministrativo																																																																																																																																														
Stakeholder	CDD, Strutture accreditate CSE e SFA, servizi sperimentali (Panduji, To Be), Centri diurni non accreditati, RSD, CSS, destinatari del servizio, Unità Multidimensionale d'Ambito, Ufficio Protezione Giuridica, servizio inserimenti lavorativi, centri occupazionali, comunità terapeutiche, centri psico-sociali, ufficio invalidi, servizio trasporto disabili, Uonpia, azienda ospedaliera, Unità Psichiatria infantile, istituti scolastici, polifonie- Associazione rappresentanza dei disabili, Servizi sociali comunali, Tutela minori.																																																																																																																																														
Indicatori di attività	<p>Gli utenti in carico al 31/12/2023 e in previsione di inserimento per il 2024</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">SERVIZIO/COMUNE</th> <th colspan="10">numero utenti</th> <th rowspan="2">Totale</th> </tr> <tr> <th>ARESE</th> <th>CORNAREDO</th> <th>LAINATE</th> <th>NERVIANO</th> <th>PERO</th> <th>POGLIANO</th> <th>PREGNANA</th> <th>RHO</th> <th>SETTIMO</th> <th>VANZAGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CSE</td> <td>15</td> <td>8</td> <td>16</td> <td></td> <td>9</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>33</td> <td>13</td> <td>7</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td>SFA</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>6</td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td>12</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Centri diurni non accreditati*</td> <td>4</td> <td>14</td> <td>9</td> <td>36</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>16</td> <td>7</td> <td>1</td> <td>*96</td> </tr> <tr> <td>UDO sperimentale per minori Panduji</td> <td>0,5</td> <td>2</td> <td>4</td> <td></td> <td>3</td> <td></td> <td>1</td> <td>14,5</td> <td>4</td> <td></td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>CDD**</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>27</td> <td></td> <td>5</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>24</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>83</td> </tr> <tr> <td>CDD fuori ambito ed EX IDR</td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td>2</td> <td>1</td> <td></td> <td>4</td> <td>3</td> <td></td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>RSD</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>8</td> <td></td> <td>5</td> <td>3</td> <td></td> <td>24</td> <td>7</td> <td>3</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>CSS (compresa CSS COMETA)</td> <td>5</td> <td></td> <td>7</td> <td></td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> <td>19</td> <td>7</td> <td>3</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Altri collocamenti residenziali</td> <td>4</td> <td></td> <td>4</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Totale***</td> <td>38,5</td> <td>32</td> <td>83</td> <td>36</td> <td>32</td> <td>18</td> <td>9</td> <td>150</td> <td>50</td> <td>25</td> <td>473</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Nei centri diurni non accreditati sono compresi gli utenti nel TO BE pari a 15 e n. 21 utenti minori ** L'indice di copertura del CDD, ossia il numero di utenti con compartecipazione alla retta, è di 72 utenti su 83 per l'8,2% del costo del servizio *** Nel totale n. utenti ci sono 28 utenti multiservizi, inseriti sia in CSE/CDD e in CSS</p>	SERVIZIO/COMUNE	numero utenti										Totale	ARESE	CORNAREDO	LAINATE	NERVIANO	PERO	POGLIANO	PREGNANA	RHO	SETTIMO	VANZAGO	CSE	15	8	16		9	4	5	33	13	7	110	SFA	1	3	6		2			12	1	2	27	Centri diurni non accreditati*	4	14	9	36	2	5	2	16	7	1	*96	UDO sperimentale per minori Panduji	0,5	2	4		3		1	14,5	4		29	CDD**	5	2	27		5	4	1	24	7	8	83	CDD fuori ambito ed EX IDR			2		2	1		4	3		12	RSD	4	3	8		5	3		24	7	3	57	CSS (compresa CSS COMETA)	5		7		3	1		19	7	3	45	Altri collocamenti residenziali	4		4		1			3	1	1	14	Totale***	38,5	32	83	36	32	18	9	150	50	25	473
SERVIZIO/COMUNE	numero utenti										Totale																																																																																																																																				
	ARESE	CORNAREDO	LAINATE	NERVIANO	PERO	POGLIANO	PREGNANA	RHO	SETTIMO	VANZAGO																																																																																																																																					
CSE	15	8	16		9	4	5	33	13	7	110																																																																																																																																				
SFA	1	3	6		2			12	1	2	27																																																																																																																																				
Centri diurni non accreditati*	4	14	9	36	2	5	2	16	7	1	*96																																																																																																																																				
UDO sperimentale per minori Panduji	0,5	2	4		3		1	14,5	4		29																																																																																																																																				
CDD**	5	2	27		5	4	1	24	7	8	83																																																																																																																																				
CDD fuori ambito ed EX IDR			2		2	1		4	3		12																																																																																																																																				
RSD	4	3	8		5	3		24	7	3	57																																																																																																																																				
CSS (compresa CSS COMETA)	5		7		3	1		19	7	3	45																																																																																																																																				
Altri collocamenti residenziali	4		4		1			3	1	1	14																																																																																																																																				
Totale***	38,5	32	83	36	32	18	9	150	50	25	473																																																																																																																																				
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Per tutte le unità di offerta (diurne, residenziali e sperimentali), le quote a carico dei Comuni, sono imputate e ripartite "a consumo" sulla base degli utenti in carico al netto delle quote a carico dell'utenza e di fonti di finanziamento esterne (come il "voucher circolare 4")																																																																																																																																														

	<p>riconosciuto direttamente alle strutture diurne socio-assistenziali accreditate dell'Ambito ai sensi del "Regolamento per l'accesso alle strutture diurne dell'Ambito del Rhodense"). Per i CSE/SFA accreditati e i CDD le quote a carico delle risorse comunali sono imputate sulla base delle giornate di inserimento, mentre per i servizi residenziali e i centri diurni non accreditati le quote a carico dei comuni sono imputate sulla base del proprio costo di inserimento.</p> <p>Per i centri diurni socio-assistenziali fuori ambito, non accreditati, e socio-sanitari si sostengono le rette stabilite nelle rispettive carte dei servizi o nei singoli progetti. Sono state stipulate due convenzioni con due strutture diurne socio-assistenziali (La Ruota e Cofol -Gruppo Erre) considerando l'ampio volume di utenza del nostro territorio inserita in tali centri.</p> <p>Prosegue il recupero degli insoluti dell'utenza sulle quote di compartecipazione alla frequenza nei CDD, anche con piani di rientri e segnalazioni tramite legali: queste procedure hanno difatti ridotto tali insoluti. Inoltre dal 2018, con l'applicazione del Regolamento d'ambito per l'accesso ai servizi diurni per persone disabili residenti nel rhodense e documento applicativo si sono ridotte le esenzioni, concesse solo agli utenti multiservizi. Le quote a carico degli utenti di questi centri sono ripartite ad ogni Comune per la parte spettante.</p> <p>Dal mese di aprile 2023 è stato rivisto e approvato il documento applicativo del Regolamento per l'accesso ai servizi diurni che ha inserito un aggiornamento delle rette per gli enti gestori accreditati a seguito dei precedenti aumenti del costo del lavoro e ulteriori specifiche sulle quote a carico dell'utenza. È stato, quindi, riconosciuto da aprile 2023 un aumento riferito una media percentuale pari a circa 3%.</p> <p>Per le unità di offerta residenziali si prosegue con l'applicazione del regolamento e documento applicativo del 2018 per l'erogazione di contributi per l'accesso ai servizi per persone disabili del rhodense. Si prevedono ulteriori aumenti delle rette delle strutture residenziali anche nel 2024 a causa della situazione critica legata all'inflazione. La rivalutazione annuale dei contributi concessi per la compartecipazione alle rette delle strutture residenziali viene effettuata in collaborazione tra la referente amministrativa di Sercop e i servizi sociali comunali che rimangono comunque i responsabili della definizione dell'ammontare del contributo concesso.</p>
<p>Gli sviluppi previsti</p>	<p>È costituito, ormai da diversi anni, un gruppo formato dai referenti dei cinque Enti Gestori di CSE/SFA d'Ambito (Cura e Riabilitazione, GP2, Nazaret, Serena e 3S) e da operatori Sercop (responsabile area disabilità e referente amministrativo) Negli appuntamenti periodici si condividono le regole di sistema (es rendicontazione e modalità operative delle attività svolte) e informazioni/aggiornamenti rispetto a questioni legate alle attività.</p> <p>Nel 2024 proseguirà l'impegno di Sercop nel monitoraggio dei progetti avviati nel 2023 a seguito degli accordi presi con gli enti gestori per la rimodulazione delle attività dei centri diurni socioassistenziali della rete delle unità di offerta per disabili.</p> <p>Gli incontri prevedono un confronto importante sulla gestione dei periodi prolungati di assenza (oltre i 45 giorni riconosciuti nell'estate 2023) rispetto a situazioni particolari di utenza e la possibilità di flessibilizzare il sistema di accesso ai servizi diurni in stretta collaborazione con l'UMA e nell'ottica di attuazione del PDV. Questo permetterebbe di rispondere, in modo più corrispondente, alle esigenze delle persone coinvolte.</p> <p>Inoltre, tre cooperative (GP2, Nazaret e Serena) partecipano alla coprogettazione per l'attuazione dei progetti previsti dal PNRR (Missione 5 - Investimento 1.2 - Percorsi di autonomia per persone con disabilità – periodo 2023-2026). (si veda scheda UMA).</p>

SERVIZI PER ANZIANI E ADULTI IN CONDIZIONE DI FRAGILITÀ

Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) e Residenza Sanitaria Disabili (R.S.D.)	
Responsabile / referente	Marcella Maselli
Mission	<p>La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura socio – sanitaria, accreditata con la Regione Lombardia. È dedicata ad anziani non autosufficienti, residenti in Lombardia, che necessitano di assistenza medica, infermieristica o riabilitativa, generica o specializzata. È un presidio di carattere residenziale, permanente o temporaneo, rivolto a persone anziane, per le quali non è possibile la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale.</p> <p>La R.S.A opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorendo la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.</p> <p>La RSA di Lainate dispone di 84 posti letto di cui 80 accreditati e 4 posti autorizzati al funzionamento (solventi). Inoltre al suo interno è presente un nucleo Alzheimer accreditato per n° 20 posti letto accreditati e 1 posto letto autorizzato al funzionamento. Il reparto è ad alta specializzazione e accoglie persone affette da demenza anche di tipo Alzheimer con disturbi del comportamento.</p> <p>La R.S.A. di Lainate aderisce alla “misura” R.S.A. Aperta, un servizio promosso dalla Regione Lombardia che nasce con lo scopo di sostenere le persone con problematiche socio/assistenziali e demenza certificata, erogando un servizio a domicilio remunerato da Regione Lombardia tramite voucher.</p> <p>La Residenza Sanitaria Disabili (R.S.D) è una struttura che accoglie persone disabili adulte, che abbiano un'età compresa tra i 18 e i 65 anni affette da disabilità fisica e/o congenita in condizioni di non autosufficienza. La struttura è adiacente alla R.S.A. Dispone complessivamente di 21 posti letto per disabili, accolti in regime temporaneo e/o definitivo.</p> <p>L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è garantito da un'equipe multidisciplinare e dalla definizione di un progetto individuale condiviso con la famiglia, che garantisce a ciascun ospite le risposte ai suoi bisogni riabilitativi, educativi, di cura e di socializzazione. Nell' R.S.D. l'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo o mantenimento delle autonomie primarie e sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree. È garantita 24 ore su 24 l'assistenza medica, infermieristica e assistenziale necessaria alla situazione di ogni ospite. L'equipe che si prende cura quotidianamente degli ospiti è composta da personale esperto e preparato: medici, infermieri, fisioterapisti, operatori socio sanitari, educatori ed è organizzata in modo da offrire in ogni momento risposte, assistenza e cura ai bisogni e ai desideri di ogni ospite.</p>
Attività – Servizi	La R.S.A. e R.S.D garantiscono:

Erogati	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi sanitari e riabilitativi (attività di medicina generale, assistenza infermieristica. Attività di riabilitazione e rieducazione motoria); • Servizi socio – assistenziali (assistenza all'igiene, alla vestizione, ai pasti alla deambulazione e mobilitazione, sorveglianza); • Segretariato sociale e servizi amministrativi; • Servizio di animazione; • Servizio alberghiero (servizio di ristorazione, servizio di lavanderia e guardaroba, servizio di pulizia locali); • Servizi accessori (servizio parrucchiere/barbiere, servizio di podologia, servizio di manutenzione, assistenza spirituale).
Soggetti destinatari del servizio	<p>Per la Residenza Sanitaria Assistenziale: anziani che abbiano raggiunto i 65 anni di età, residenti in Lombardia, in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica totale o parziale.</p> <p>Per la Residenza Sanitaria Disabili: persone disabili adulte, affette da disabilità congenita e/o acquisita, di tipo psico - fisica sensoriale, per le quali non sia possibile la cura della persona presso la propria famiglia.</p>
Sedi	La R.S.A. /R.S.D. è ubicata in Via Marche, 72 – Lainate
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Sercop ha avviato la gestione della Rsa – Rsd dal 1° Aprile 2019 acquisendo la titolarità di gestione dal Comune di Lainate.</p> <p>All'istante iniziale la Struttura è stata gestita attraverso un modello di totale esternalizzazione dei servizi con affidamento alla coop Elleuno di Casale Monferrato; Sercop ha tenuto le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • direzione sanitaria attuata con personale medico incaricato da Sercop; • direzione tecnica attuata con personale sociale dipendente di Sercop, che costituisce tra l'altro la funzione di controllo sull'esercizio dell'appalto in qualità di direttore dell'esecuzione del contratto ai sensi del D. Lgs. 50/16. • impiegata amministrativa connessa alle funzioni varie. • A partire dal 2021, dopo quasi un biennio di gestione, è stato internalizzato il servizio infermieristico e nel 2022 anche i ruoli medici, di fisioterapia e animativi in relazione a due evidenze che hanno consentito di incrementare la qualità del servizio: la motivazione di tale scelta derivava dalla necessità di una maggiore coesione tra la direzione sanitaria e i servizi socio sanitari e soprattutto la necessità di ridurre il turn over delle suddette figure professionali, che nella fase pandemica era aumentato significativamente (in relazione alla carenza di figure sanitarie). L'internalizzazione ha comportato un incremento della qualità del servizio in relazione alla maggiore continuità delle relazioni connessa alla riduzione del fenomeno del turn over. <p>Questo dispositivo organizzativo ha consentito un elevato livello di ingaggio dei gruppi di lavoro con significativa competenza e conoscenza del servizio. In questo modo si ritiene di costituire all'interno della struttura un presidio in grado di orientare e monitorare la qualità del servizio erogato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inserimento a giugno 2022 di una assistente sociale per il coordinamento della Misura Rsa Aperta e supporto al servizio Bussola e alle figure sociali e amministrative già presenti. <p>Per la gestione diretta dei servizi alla persona la ditta aggiudicataria è incaricata di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzare e gestire tutto il personale addetto all'assistenza • Organizzare e gestire le forniture di presidi sanitari

	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzare e gestire le attività alberghiere cioè di ristorazione, lavanderia e pulizia. • Gestisce le manutenzioni ordinarie relative alla struttura <p>La definizione di tutti i protocolli operativi interni alla struttura è evidentemente di competenza del titolare Sercop e costituisce il punto sostanziale di contatto tra direzione e gestione: vengono costruiti in modo partecipato con la ditta aggiudicataria.</p> <p>In sintesi Sercop:</p> <ul style="list-style-type: none"> • È titolare della gestione del servizio e di conseguenza della direzione generale e sanitaria dello stesso • È titolare dell'accreditamento con Regione Lombardia Gestisce gli accessi alla struttura mantenendone la piena discrezionalità anche in relazione alle caratteristiche degli utenti medesimi; • Gestisce la riscossione delle rette derivanti dall'utenza o dai comuni • Gestisce le liste di attesa <p>Nel 2023 L'Ente Gestore Sercop ha inserito la figura del Neurologo per il Nucleo Alzheimer e per la RSD</p>																													
Stakeholder	Utenza, Comuni, Medici di medicina generale, ASST, ATS, altre RSA del territorio.																													
Indicatori di attività	<p>L'R.S.A. dispone complessivamente di 105 posti letto di cui 100 posti letto accreditati con delibera di giunta della Regione Lombardia, n°1158 del 29 dicembre 2010 e 4 posti letto solo autorizzati al funzionamento (solventi).</p> <p>Il nucleo Alzheimer è accreditato per 20 posti letto con delibera di giunta della Regione Lombardia, n° 9213 del 17 ottobre 2012 e di 1 posto letto solo autorizzato al funzionamento.</p> <p>La Residenza Sanitaria Disabili (R.S.D) dispone complessivamente di 21 posti letto, accolti in regime temporaneo e/o definitivo, di cui 20 posti letto accreditati con Regione Lombardia e 1 posto autorizzato al funzionamento.</p> <p>Al 30.11.23 è una lista di attesa di 80 domande donna (19 lainatesi e 61 fuori comune) e 70 domande uomini (21 lainatesi; 49 fuori comune) Per l'RSD vi sono 4 domande in lista d'attesa. In RSA al 30 novembre 2023 sono presenti 65 Ospiti lainatesi.</p> <p>Nel corso del 2023 la RSA nelle sue due unità d'offerta (RSA e Nucleo Alzheimer) e l'RSD hanno avuto il seguente andamento di occupazione:</p> <table border="1" data-bbox="465 1002 1485 1249"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">RSA – N.A.</th> <th colspan="2">RSD</th> </tr> <tr> <th>PRESENZE</th> <th>SATURAZIONE PROGRESSIVA</th> <th>PRESENZE</th> <th>SATURAZIONE PROGRESSIVA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30/03/2023</td> <td>103</td> <td>98,10%</td> <td>20</td> <td>95,24%</td> </tr> <tr> <td>30/06/2023</td> <td>102</td> <td>97,14%</td> <td>20</td> <td>95,24%</td> </tr> <tr> <td>30/09/2023</td> <td>104</td> <td>99,05%</td> <td>20</td> <td>95,24%</td> </tr> <tr> <td>30/11/2023</td> <td>105</td> <td>100%</td> <td>20</td> <td>95,24%</td> </tr> </tbody> </table>		RSA – N.A.		RSD		PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA	PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA	30/03/2023	103	98,10%	20	95,24%	30/06/2023	102	97,14%	20	95,24%	30/09/2023	104	99,05%	20	95,24%	30/11/2023	105	100%	20	95,24%
	RSA – N.A.		RSD																											
	PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA	PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA																										
30/03/2023	103	98,10%	20	95,24%																										
30/06/2023	102	97,14%	20	95,24%																										
30/09/2023	104	99,05%	20	95,24%																										
30/11/2023	105	100%	20	95,24%																										

Criteria di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>La gestione del servizio e il preventivo evidenziano una possibile eccedenza dei ricavi rispetto ai costi; in ogni caso rimangono di pertinenza del Comune di Lainate i margini positivi o negativi che dovessero emergere dall'attività caratteristica del servizio come peraltro evidente dall'analisi del centro di costo.</p>
Obiettivi	<p>L'RSA/RSD nell'anno 2024 dovrà adeguarsi alle nuove normative rispetto all'attuale fase interpandemica. Tuttavia la realtà operativa nel 2024 sarà sicuramente interessata dalle seguenti dinamiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formazione continua a tutto il personale con redazione del nuovo Piano formativo triennale. • Aggiornamento di protocolli (già in essere) di sicurezza e prevenzione tramite aggiornamento dei protocolli in funzione delle nuove indicazioni sanitarie. • Esecuzione tamponi antigenici in ragione della tutela della salute di Ospiti e Operatori dell'RSA/RSD" in conformità all'evoluzione della normativa specifica e dell'andamento dei contagi nel territorio. • Sanificazione ordinaria e straordinaria degli ambienti e delle apparecchiature e approvvigionamento Dispositivi protezione individuale (DPI) con relativi costi. • Mantenimento dei rapporti tra ospiti e familiari attraverso la liberizzazione degli incontri sempre nel rispetto delle normative che verranno emanate da Regione. • Lavoro di rete con Strutture Ospedaliere del territorio e della città di Milano • Consolidamento del Progetto Bussola, servizio finalizzato alla consulenza/orientamento/accompagnamento alle famiglie con persone non autosufficienti a carico “ • Conferma per l'anno 2024 degli appuntamenti dell'Alzheimer Cafe presso RSA Lainate • Attivazione di arteterapia nel Nucleo Alzheimer con corso di formazione dedicato dedicato agli operatori e volontari che vi operano <p>Inoltre nel corso dell'anno in RSA/RSD si prevede la continuazione dei lavori strutturali già programmati nel 2020. I lavori in corso riguardano la costruzione di una camera mortuaria e la realizzazione di una sala polivalente adiacente alla Struttura. Quest'ultima consentirà successivamente gli interventi di ristrutturazione all'interno dei reparti di degenza, utilizzando la nuova sala come camere provvisorie/sostitutive durante la realizzazione dei lavori.</p>

UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA - UPG	
Responsabile Referente	Anna Biasibetti
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 impedita 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.
Soggetti destinatari del servizio	Gli amministrati sono coloro per i quali il Sindaco di un Comune dell'Ambito sia stato nominato Amministratore di Sostegno e lo stesso abbia formalmente delegato le funzioni gestionali all'UPG-Sercop. Si identificano quali persone fragili beneficiari del servizio: anziani con patologie degenerative, adulti con disabilità psico-fisiche e in generale persone che, a causa delle loro condizioni di fragilità, isolamento e/o patologia, non siano in grado di curare i propri interessi
Attività	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione del progetto individuale tenendo conto delle risorse disponibili e in affiancamento al referente dei servizi, alla famiglia e/o alle figure volontarie garantendo un lavoro di rete - organizzazione e gestione delle incombenze relative all'abitazione della persona sottoposta a protezione giuridica e dei rapporti con i fornitori di servizi - tenuta dei rapporti con le Cancellerie e i Giudici Tutelari, con il consulente legale, le forze dell'ordine e altri soggetti istituzionali - redazione dell'inventario di inizio gestione, del rendiconto annuale e di fine gestione/finale - predisposizione delle procedure/modulistica per il raccordo con i Comuni e altri enti, raccordo con ATS e ASST.
Sedi	Rho – via dei Cornaggia 33
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Al fine di presidiare correttamente le funzioni sopra declinate, l'UPG-Sercop prevede personale adeguato con un'équipe di lavoro composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione diretta con personale organico assunto: n. 1 assistente sociale responsabile/Ads, n. 3 assistenti sociali, n. 3 impiegate con competenze amministrativo/contabili di cui 1 part-time e 2 a tempo pieno. - incaricati per consulenza legale (a chiamata) <p>E' garantito l'accrescimento del bagaglio culturale specifico con la formazione continua.</p>
Stakeholder	SSB, Tribunali di competenza (Giudici tutelari, Cancelleria), servizi diurni e residenziali per anziani e disabili (RSD, RSA, CSS, CRA, SFA/CSE, CDD, ...), parenti conviventi e non, MMG, ASST-ATS, AO, SERT, NOA, CPS Associazioni di volontariato, INPS, Istituti di credito, Uffici Postali, Avvocati, Commercialisti, Notai, Nil, Consulenza legale.
Indicatori di attività	Casi previsti per il 2024 considerando le persone in carico nel 2023

COMUNI	ARESE	CORNAREDO	LAINATE	NERVIANO	PERO	RHO	SETTIMO MIL.	VANZAGO	TOTALI
N. UTENTI	9	6	22	10	5	28	9	2	91
MESI 2024	108	72	264	120	60	336	108	24	1092

La previsione dei casi in carico è da considerarsi con eventuali modifiche relative ad aumenti o riduzioni del numero di utenti in carico.

Il numero di pratiche/numero di ore: 12/15 ore per apertura pratica
Il tempo medio per singolo amministrato per servizio a regime va dai 3 mesi (periodo minimo per l'accredito della pensione sul c/c dell'amministrato) ai 6 mesi

Criteria di ripartizione dei costi tra i comuni Il costo del servizio è ripartito secondo un criterio "a consumo" al 100%: il consumo del servizio è valutato in base ai mesi di servizio/utente utilizzati da ogni comune.

Gli sviluppi previsti In riferimento alla fine dell'anno precedente, il 2024 prevede un carico di circa 100 persone.
Gli amministrati in carico nel 2023 sono stati in tutto 103 (le disattivazioni nel corso del periodo sono state 15 di cui 3 revoche, in un caso per passaggio ad altro ADS e 12 decessi, i nuovi casi sono stati 8).
Le tipologie di fragilità maggiormente complesse da gestire, ad oggi, sono quelle di adulti con patologia psichiatrica (più del 50% del totale) a volte legata a dipendenze, e anziani soli, che rifiutano interventi di supporto e si trovano a vivere in condizioni di rischio. In alcuni casi le persone faticano a riconoscere la propria fragilità non facendosi seguire da alcun servizio. Questo tipo di problematica comporta, per gli operatori dell'ufficio, un carico maggiore di assistenza, supporto e monitoraggio soprattutto nel caso in cui i diversi soggetti vivano da soli o con familiari altrettanto problematici. Alcune di queste situazioni non erano conosciute dai Servizi sociali in precedenza, questo rende la gestione complessa soprattutto nella fase iniziale vista la necessità di intervenire tempestivamente per bisogni imminenti. Si segnala inoltre che spesso le persone sottoposte a protezione giuridica non comprendono le limitazioni dovute a tale misura fintanto che sperimentano empiricamente ciò che comporta, lo scrivente ufficio si occupa pertanto di gestire anche l'accompagnamento alla comprensione di questi nuovi aspetti della vita.
Un aspetto importante che ha caratterizzato il 2023 è stata la presenza di un alto livello di aggressività mostrata nei confronti degli operatori dello scrivente ufficio, che ha richiesto anche l'intervento delle forze dell'ordine.
Il servizio lavora costantemente in rete con i servizi del territorio e con le istituzioni presenti. In precedenza sono state elaborate delle linee guida condivise con i responsabili dei servizi sociali e gli assistenti sociali.

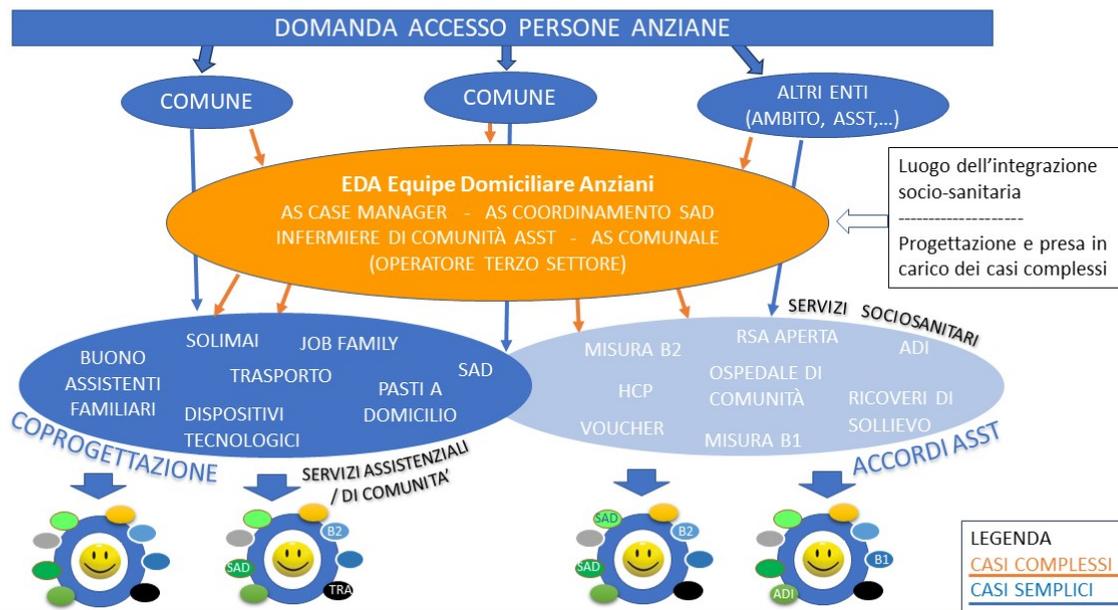
	<p>Visto l'elevato numero di situazioni particolari e complesse a livello giuridico, per procedure che concernono aspetti quali successioni, vendite di immobili, ma anche procedimenti civili e penali nei confronti dei Tribunali, è stato concordato di implementare l'incarico del legale con funzioni di consulenza, per il necessario confronto e supporto nella gestione di tali situazioni.</p> <p>Il percorso di supervisione (avviato nel 2023) rivolto a tutta l'equipe ha avuto come focus la gestione degli amministrati, vista la complessità delle situazioni, e sono state estrapolate alcune strategie relazionali ed operative. Nello specifico sono stati individuati alcuni elementi per dare una rilettura alle situazioni, per quanto riguarda l'inquadramento del caso e l'analisi dei meccanismi di funzionamento e delle risposte più adeguate, al fine di elaborare un progetto di vita il più possibile adeguato e rispondente ai bisogni della persona. Una tematica di grande rilievo affrontata durante il percorso è stata la gestione dell'aggressività esercitata dai beneficiari del nostro intervento e dai loro familiari, individuando modalità di risposta al fine di limitare tali condotte e di renderle gestibili, ricordando sempre che è importante garantire la tutela dell'operatore. Infine è stata sottolineata l'importanza del lavoro di rete al fine di rendere gli interventi efficaci, con una particolare attenzione ad alcuni attori quali i professionisti che seguono la parte sanitaria e le forze dell'ordine, con la possibilità di individuare dei protocolli operativi per gestire le situazioni più complesse.</p>
<p>Obiettivi</p>	<p>Vista la tipologia delle situazioni sopradescritte e considerato che in questi anni gli operatori del servizio si sono trovati a gestire situazioni che comportavano molteplici competenze, si organizzerà un percorso di formazione su specifiche tematiche in modo che il personale dell'ufficio possa essere preparato nella gestione di tali pratiche, come ad esempio per quel che riguarda le procedure notarili e legali. Potrebbero essere di grande interesse anche approfondimenti per quanto riguarda la gestione di persone con disturbi psichiatrici, o rispetto alle problematiche dell'anziano.</p> <p>Altro importante cambiamento è connesso alla estensione ai Servizi del processo civile telematico, con possibilità per l'operatore di riferimento di accedere al fascicolo informatico. Al momento l'obbligo riguarda l'utilizzo di una specifica piattaforma per il deposito delle relazioni, che a breve non potrà più essere svolta tramite PEC o accesso alle cancellerie. Questo cambiamento oltre ad impattare sulle modalità di comunicazione tra servizi e Tribunali, potrebbe consentire interessanti sviluppi nelle prassi operative: la possibilità di accesso al fascicolo telematico significa un aggiornamento in tempo reale delle informazioni sul caso, con possibilità di azioni tempestive da parte dei servizi che si auspica potranno avere effetti positivi anche per le prese in carico</p>

SISTEMA INTEGRATO SERVIZI DOMICILIARI ANZIANI	
Responsabile / referente	Marcella Maselli
Mission	<p>Favorire il mantenimento al domicilio dell'anziano non autosufficiente ritardando il più possibile il ricovero in strutture residenziali attraverso un sistema articolato di servizi a sostegno del caregiver familiare.</p> <p>Contrastare il fenomeno dell'isolamento e della solitudine delle persone anziane</p> <p>La visione di fondo che ispira la mission è l'unitarietà della persona e di conseguenza dei bisogni al di là della frammentazione dei servizi e delle prestazioni</p>
Strategie e Modelli di intervento	<p>Nel territorio del Rhodense esiste la disponibilità potenziale di molte tipologie di servizi e prestazioni orientati al mantenimento al domicilio degli anziani fragili e con bisogni assistenziali (SAD, Rsa aperta, ADI, telesoccorso, servizi di volontariato, sportello assistenti familiari, servizio "Bussola" per l'accompagnamento alle famiglie che mantengono gli anziani non autosufficienti al domicilio...) che tuttavia rispondono ai diversi bisogni in modo frammentato e poco connesso, senza un "filo rosso" che tenga insieme gli interventi in relazione ai bisogni della persona.</p> <p>La strategia di fondo è dunque realizzare una progressiva riorganizzazione dei servizi domiciliari attraverso la costruzione di un sistema di aiuto intorno agli anziani non autosufficienti al domicilio, integrato e connesso a tutta la rete socio assistenziale e socio sanitaria e funzionale ai diversi bisogni della persona attuando una ricomposizione di tutti gli interventi funzionali al benessere della persona all'interno di un progetto individualizzato ed unitario con servizi appropriati in ragione dei bisogni socio assistenziali e socio-sanitari di ciascuno attraverso la valutazione e progettazione da parte di una equipe multidisciplinare e interistituzionale.</p> <p>Il cuore di tale strategia è la costruzione di una infrastruttura, cioè di un luogo di accesso e presa in carico unitaria dei casi complessi (EDA – Equipe Domiciliare Anziani) che definisca una progettazione personalizzata, con riferimento a tutta la rete dei servizi domiciliari socio assistenziali e socio sanitari.</p> <p>Tal strategia postula un nuovo modello organizzativo e di intervento che si basa su 4 punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - convenzione Sercop / ASST per costituzione equipe integrata EDA collecta all'interno della casa di comunità di Rho; <ul style="list-style-type: none"> • potenziare ed integrare la rete dei servizi domiciliari; • riorganizzazione e semplificazione dei percorsi di accesso alle prestazioni e una presa in carico multidimensionale e integrata; • potenziamento e maggiore connessione degli interventi attraverso coprogettazione con il terzo settore; • utilizzo risorse del Pnrr quale volano per l'attivazione del nuovo modello di intervento <p>Nello schema di seguito il nuovo modello di intervento e organizzativo del servizio che deriva dalle considerazioni di cui sopra:</p>



Schema funzionale SISDA

Sistema Integrato Servizi Domiciliari Anziani



Attività – Servizi Erogati

- Il SISDA comprende i seguenti servizi:
- EDA (equipe domiciliare anziani)
 - SAD (servizi assistenza domiciliari)
 - JOB FAMILY (sportello assistenti familiari)
 - SOLI MAI (contrasto alla solitudine)
 - DISPOSITIVI TECNOLOGICI

EDA	
Descrizione servizio	Luogo di accesso e presa in carico unitaria dei casi complessi che definisce una progettazione personalizzata, con riferimento a tutta la rete dei servizi domiciliari che sono presenti nella coprogettazione, in relazione agli specifici bisogni della persona.

	<p>Equipe multidisciplinare (denominata EDA – Equipe Domiciliare Anziani) composta da professionisti competenti in ambito socio assistenziale, socio sanitario e sanitario di natura domiciliare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Assistente sociale Case Manager dedicata per la valutazione dei bisogni sociali/assistenziali; - 1 infermiere di comunità dedicato per la valutazione dei bisogni sanitari e socio-sanitari - 1 figura di assistente sociale coordinatore e referente del servizio SAD territoriale comunale; - 1 assistente sociale comunale - Operatori del terzo settore <p>I casi complessi che prevedono l'attivazione plurima di servizi intorno ai bisogni dell'anziano sono presi in carico dall'equipe che svolge funzione di coordinamento e attiva tutti gli interventi della rete territoriale e le Misure a sostegno degli anziani non autosufficienti, con l'obiettivo di costruire un progetto personalizzato che assicuri un uso ponderato delle risorse grazie ad una visione longitudinale nel tempo orientata alla pianificazione complessiva degli interventi.</p>
Azioni	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione della persona anziana con bisogni assistenziali e socio sanitari complessi attraverso visite domiciliari • Definizione del progetto personalizzato della persona anziana • Individuazione e attivazione degli interventi domiciliari necessari socio assistenziali e socio sanitari • Verifica periodica dell'andamento del progetto individualizzato. • Utilizzo di strumenti operativi e valutativi per la gestione dei casi, condivisi tra ASST e SERCOP
Modalità di accesso	<p>Segnalazione da parte del SSB del Comune EDA è collocata all'interno della Casa di Comunità c/o Ospedale G. Casati Passirana</p>
SAD	
Descrizione servizio	<p>Il Servizio di assistenza domiciliare opera al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Azioni	<p>Gli interventi a domicilio prevedono una pluralità di prestazioni:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • cura e igiene della persona; • cura e igiene dell'ambiente domestico; • sostegno, accompagnamento, disbrigo di pratiche burocratiche, monitoraggio e socializzazione; • distribuzione e consegna pasti.
Modalità di accesso	Il cittadino si rivolge al Comune il quale incarica Sercop per l'attivazione dei servizi richiesti.
JOB FAMILY	
Descrizione servizio	Il Job Family risponde al bisogno di cura e assistenza di persone fragili sole o inserite in un contesto familiare, attraverso il reperimento di un assistente familiare adeguata ai bisogni espressi. Il processo è affidato ad una assistente sociale. (DOMANDA) Inoltre si occupa di reperire/selezionare assistenti familiari adeguate per rispondere ai bisogni delle famiglie che si rivolgono al servizio. Il processo è affidato a due operatori sociali. (OFFERTA)
Azioni	<u>DOMANDA</u> : informazione/orientamento verso la rete dei servizi sociali e sociosanitari territoriale e/o verso l'assistenza a domicilio con assistente familiare; accoglienza ed analisi del fabbisogno; assistenza per la ricerca e l'individuazione di un assistente familiare con competenze ed esperienze adeguate ai bisogni di assistenza; informazione sui soggetti competenti per l'assistenza nel disbrigo delle pratiche per l'assunzione o regolarizzazione contrattuale dell'assistente familiare; aiuto nell'individuazione di un assistente familiare per sostituzione ad es. in caso di ferie, malattia, ecc.. <u>OFFERTA</u> : accoglienza ed analisi delle competenze; supporto nella costruzione di un Curriculum Vitae; informazione e iscrizione al Registro Territoriale degli Assistenti Familiari come da l.r. 15/2015; assistenza per l'individuazione della persona/famiglia che necessita del servizio di assistenza familiare; inserimento dati nella Banca Dati dello Sportello per il matching famiglia-assistente; informazione sui soggetti competenti per l'assistenza nel disbrigo delle pratiche per l'assunzione o regolarizzazione contrattuale.
Modalità di accesso	Il cittadino si può rivolgere spontaneamente allo sportello.
SOLI MAI	
Descrizione servizio	Servizio mirato a sostenere i cittadini over 65 del territorio nei loro bisogni di compagnia e relazione, tramite volontari. Intende definire un sistema di cura di prossimità che contempra il sostegno ai bisogni relazionali e di contrasto alla

	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>vulnerabilità sociale.</td> </tr> <tr> <td>Azioni</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • compagnia al domicilio • Compagnia in esterno o presso i luoghi pubblici • Colazione dei nonni • Pranzo dei nonni • Corso “nonni del futuro” • Sportello individuale “nonni del futuro” • Portami a ballare </td> </tr> <tr> <td>Modalità di accesso</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • su segnalazione dei Servizi Sociali comunali/EDA • richiesta diretta della famiglia ai Servizi Sociali del Comune di residenza • accesso diretto dagli #OP Cafè </td> </tr> </table>		vulnerabilità sociale.	Azioni	<ul style="list-style-type: none"> • compagnia al domicilio • Compagnia in esterno o presso i luoghi pubblici • Colazione dei nonni • Pranzo dei nonni • Corso “nonni del futuro” • Sportello individuale “nonni del futuro” • Portami a ballare 	Modalità di accesso	<ul style="list-style-type: none"> • su segnalazione dei Servizi Sociali comunali/EDA • richiesta diretta della famiglia ai Servizi Sociali del Comune di residenza • accesso diretto dagli #OP Cafè 		
	vulnerabilità sociale.								
Azioni	<ul style="list-style-type: none"> • compagnia al domicilio • Compagnia in esterno o presso i luoghi pubblici • Colazione dei nonni • Pranzo dei nonni • Corso “nonni del futuro” • Sportello individuale “nonni del futuro” • Portami a ballare 								
Modalità di accesso	<ul style="list-style-type: none"> • su segnalazione dei Servizi Sociali comunali/EDA • richiesta diretta della famiglia ai Servizi Sociali del Comune di residenza • accesso diretto dagli #OP Cafè 								
	<table border="1"> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #ccccff;">DISPOSITIVI TECNOLOGICI</th> </tr> <tr> <td>Descrizione servizio</td> <td>Il servizio si basa sulla fornitura di una piattaforma digitale con l'intento di offrire intrattenimento, comunicazione, servizi e consulenze sullo stato di salute di anziani ultrasessantenni, residenti nel distretto rhodense, che vivono in condizioni di non autosufficienza e fragilità.</td> </tr> <tr> <td>Azioni</td> <td>Installazione di dispositivo tecnologico (tablet) al domicilio dell'utente individuato ed attivazione di interventi di supporto domiciliare socioassistenziale e sanitari digitali (PROFILI), attraverso la piattaforma ISIDORA. I professionisti che si possono attivare mediante la Piattaforma sono: Fisioterapista, Psicologo, Infermiere, Educatore, Terapista Occupazionale.</td> </tr> <tr> <td>Modalità di accesso</td> <td>Segnalazione da parte del SSB del Comune a EDA</td> </tr> </table>	DISPOSITIVI TECNOLOGICI		Descrizione servizio	Il servizio si basa sulla fornitura di una piattaforma digitale con l'intento di offrire intrattenimento, comunicazione, servizi e consulenze sullo stato di salute di anziani ultrasessantenni, residenti nel distretto rhodense, che vivono in condizioni di non autosufficienza e fragilità.	Azioni	Installazione di dispositivo tecnologico (tablet) al domicilio dell'utente individuato ed attivazione di interventi di supporto domiciliare socioassistenziale e sanitari digitali (PROFILI), attraverso la piattaforma ISIDORA. I professionisti che si possono attivare mediante la Piattaforma sono: Fisioterapista, Psicologo, Infermiere, Educatore, Terapista Occupazionale.	Modalità di accesso	Segnalazione da parte del SSB del Comune a EDA
DISPOSITIVI TECNOLOGICI									
Descrizione servizio	Il servizio si basa sulla fornitura di una piattaforma digitale con l'intento di offrire intrattenimento, comunicazione, servizi e consulenze sullo stato di salute di anziani ultrasessantenni, residenti nel distretto rhodense, che vivono in condizioni di non autosufficienza e fragilità.								
Azioni	Installazione di dispositivo tecnologico (tablet) al domicilio dell'utente individuato ed attivazione di interventi di supporto domiciliare socioassistenziale e sanitari digitali (PROFILI), attraverso la piattaforma ISIDORA. I professionisti che si possono attivare mediante la Piattaforma sono: Fisioterapista, Psicologo, Infermiere, Educatore, Terapista Occupazionale.								
Modalità di accesso	Segnalazione da parte del SSB del Comune a EDA								
Soggetti destinatari del servizio	Anziani ultrasessantacinquenni, residenti nell'ambito del Rhodense, non autosufficienti e/o con una limitata capacità di autonomia che impedisce di soddisfare i propri bisogni assistenziali, per cui si rende necessario un intervento assistenziale al domicilio e/o comunque un aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane e un sostegno alla socialità. Si rivolge ad anziani in condizioni di fragilità non supportata da una rete formale o informale adeguata, costante e continuata, per i quali gli interventi sono volti a sostenere la permanenza al domicilio.								
Sedi	EDA: Casa di Comunità presso Ospedale G. Casati Passirana								

	SAD: accesso attraverso tutti i SSB del Comune; coordinamento Sercop presso Casa di Comunità presso Ospedale G. Casati Passirana JOB FAMILY: Rho presso Auditorium di Via Meda #OP Cafe di Rho; Lainate presso; Arese presso Centro Civico Agorà. SOLI MAI: presso gli #OP Cafè presenti nei Comuni		
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Il sistema è gestito attraverso una rete articolata di accordi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coprogettazione con Consorzio Cooperho Altomilanese Soc. Coop. Sociale, relativa al sistema dei servizi integrati domiciliari anziani dell'ambito del rhodense ai sensi dell'art.55 D.LGS. 117/2017 (codice del terzo settore) della L. 241/1990 e della L. 328/2000. La coprogettazione è finalizzata alla realizzazione del sistema integrato domiciliare anziani e prevede la preliminare costruzione di una rete territoriale integrata degli interventi socio assistenziali e socio sanitari al domicilio. • Convenzione tra Ser.co.p e ASST Rhodense in cui si impegnano a realizzare un sistema socio-sanitario integrato dei servizi rivolti agli anziani non autosufficienti assistiti al domicilio. Nello specifico, gli enti collaborano per la costituzione di un'Equipe Domiciliare Anziani (EDA) conferendo un'unità di personale Infermiere e un Geriatra a gettoni. <p>Risorse interne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assistente sociale Case Manager EDA, assistente sociale coordinatore SAD, assistente sociale referente Job family 		
Stakeholder	Medici di medicina generale, ASST, Ospedali, RSA, CDI		
Indicatori di attività	I dati 2023 sono relativi al 30.11.2023		
		2023	PREVISIONI PER IL 2024
EDA	casi inviati	55	98
da maggio '23	progetti realizzati	42	88
SAD	casi in carico		
	CORNAREDO	26 + 23 PASTI	27+25 PASTI
	LAINATE	30 + 38 PASTI	35 + 40 PASTI
	NERVIANO	35	35
	RHO	69	70
	PERO	6	7
	POGLIANO M.SE	1	3
	SETTIMO M.SE	13 + 19 PASTI	15 + 20
	VANZAGO	7 + 8 PASTI	10+10 PASTI
DISPOSITIVI TECNOLOGICI			25 INSTALLAZIONE PRESSO UTENTI

<p>Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni</p>	<p>Eda: la quota di Eda aggiuntiva rispetto ai servizi già attivi è finanziata con risorse derivanti da Pnrr, e da risorse di Asst per il personale di propria competenza;</p> <p>Sad: la quota del costo del servizio SAD imputabile ai comuni (al netto cioè di FSR) è ripartita al 100% in base al consumo, misurato in ore di intervento utilizzate dal comune stesso. Nel caso di attivazione di dispositivi tecnologici presso il domicilio di utenti Sad gli interventi domiciliari potranno essere sostenuti con risorse Pnrr</p> <p>Job family: finanziato interamente con risorse FNPS</p> <p>Soli mai: il servizio Soli Mai è finanziato esclusivamente con risorse comunali ripartite secondo l'effettivo costo sostenuto dal partner coprogettante per ogni comune; nel corso dell'anno,</p> <p>Dispositivi tecnologici: l'installazione di dispositivi tecnologici è finanziata con risorse Pnrr, che potranno essere utilizzate anche per le attività di assistenza domiciliare per gli utenti per i quali sono attivati interventi che prevedono i citati dispositivi tecnologici.</p>
<p>Lo stato dell'arte: opportunità e criticità</p>	<p>Il sistema integrato è stato attivato a partire dal maggio 2023; trattandosi di una strutturale riorganizzazione dei servizi domiciliari anziani, il 2024 rappresenterà l'anno di entrata a regime e stabilizzazione del sistema, che si trova tuttora in uno stato di sperimentazione e progressiva implementazione in particolare rispetto ai seguenti punti, che rimangono sotto osservazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - collaborazione con Asst all'interno di Eda che di fatto rappresenta il fulcro di una nuova organizzazione, tuttora in corso di aggiustamento; - - attivazione e integrazione dei servizi in coprogettazione; - ottimizzazione degli accessi dei casi complessi (vedi schema funzionale Sisda) da parte dei comuni; - riorganizzazione e potenziamento del job family secondo la modalità definita nella coprogettazione che prevede una maggiore collaborazione tra Sercop e partner coprogettante mediante la specializzazione di un operatore Sercop nella fase della raccolta del bisogno delle famiglie e di un operatore del partner nella fase di selezione della badante. - Integrazione di Soli Mai nel sistema di interventi domiciliari rivolti alle persone non autosufficienti; - Attivazione a partire dal febbraio 2024 dei dispositivi tecnologici che rappresentano ad ogni effetto la parte di innovazione e sperimentazione più significativa, consentendo di fornire a distanza prestazioni di fisioterapia psicologo, infermiere, educatore e terapeuta occupazionale. In particolare, dovrà essere valutato l'effettivo impatto del nuovo servizio e la sua funzionalità rispetto ai bisogni espressi.

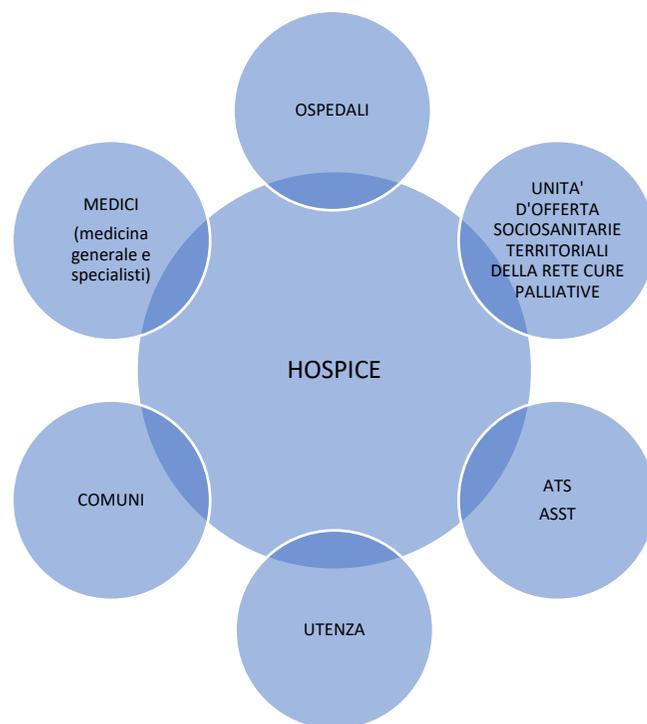
	Hospice di Lainate
Responsabile / referente	Guido Ciceri
Mission	<p>L'Hospice è una struttura socio – sanitaria, accreditata con la Regione Lombardia.</p> <p>È dedicata al ricovero in cure palliative, in regime residenziale, di persone malate residenti in Lombardia “la cui malattia di base, sia caratterizzata da un’inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta che non più rispondente a trattamenti specifici (Legge 38/2010).</p> <p>L’obiettivo perseguito dal personale che opera in hospice, è quello di realizzare interventi mirati alla cura e all’accudimento dell’assistito garantendo assistenza medica, infermieristica e assistenziale 24 ore su 24.</p> <p>In hospice vengono accolti malati che non possono più essere assistiti al proprio domicilio e che presentano le seguenti problematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aggravamento delle condizioni cliniche, tali da richiedere livelli di assistenza infermieristica e di controllo medico nell’ambito delle cure palliative; • impossibilità di garantire l’assistenza necessaria da parte dei familiari; • familiari che necessitano di sollievo nei momenti difficili o di particolare tensione emotiva; • inadeguatezza o assenza del nucleo familiare; • inadeguatezza logistica dell’abitazione. <p>In hospice l’approccio globale è centrato prioritariamente sull’attenzione ai bisogni emergenti, sia del paziente che della sua famiglia, di natura clinica, psicologica, sociale e spirituale; questo grazie ad un’equipe multidisciplinare composta da personale esperto e preparato: medici, infermieri, fisioterapisti, operatori socio sanitari, assistenti sociali e uno psicologo.</p> <p>L’hospice di Lainate dispone di 9 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto con Regione Lombardia.</p>
Attività – Servizi Erogati	<p>L’hospice garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi sanitari e infermieristici (attività di cure palliative, assistenza infermieristica). • Servizi socio – assistenziali (assistenza all’igiene, alla vestizione, ai pasti alla deambulazione e mobilitazione, sorveglianza); • Servizi amministrativi (attività di accoglienza, rapporti con territorio e ospedali) • Segretariato sociale (attività di supporto agli aspetti socio-relazionali del malato e della sua famiglia) • Servizio psicologico (supporto psicologico nel percorso di accoglienza e presa in carico per pazienti e familiari) • Volontari (si occupano del supporto relazionale ai malati e ai loro familiari) • Servizio alberghiero (servizio di ristorazione, servizio di lavanderia e guardaroba, servizio di pulizia locali); • Servizi accessori (servizio parrucchiere/barbiere, servizio di podologia, servizio di manutenzione, assistenza spirituale).
Soggetti	Hospice: Pazienti affetti da patologie inguaribili in fase avanzata e malati in fase terminale

destinatari del servizio	
Sedi	L'Hospice è ubicato in Via Marche, 72 – Lainate
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>Sercop ha assunto la gestione dell'Hospice di Lainate dal 1° Aprile 2023 acquisendo la titolarità di gestione dal Comune di Lainate. Il conferimento della gestione dell'Hospice a Sercop (fino al 31 marzo 2023 gestito dalla Cooperativa Elleuno) rappresenta un'opportunità sotto il profilo organizzativo, gestionale e qualitativo. Ricongiungendo la gestione dell'Hospice alla Rsa e alla Rsd, già in capo a Sercop, è infatti possibile ottimizzare le risorse, fruire di competenze specialistiche dando modo di costruire un modello aziendale che permetta, nonostante la ridotta capienza dell'hospice, la sostenibilità della gestione.</p> <p>La funzione di direzione e organizzazione di struttura nonché delle funzione socio sanitarie sono esercitate direttamente da Sercop, e sono composte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Da una direzione sanitaria attuata con personale medico e infermieristico incaricato da Sercop (1 direttore sanitario, 1 assistente infermiera di direzione sanitaria, 1 coordinatrice infermieristica, 2 infermieri dipendenti e 4 infermieri in libera professione); • Da una direzione tecnica attuata con personale sociale dipendente di Sercop, che costituisce tra l'altro la funzione di controllo sull'esercizio dell'appalto in qualità di direttore dell'esecuzione del contratto ai sensi del D. Lgs. 50/16. • 3 Fisioterapisti. • 1 impiegata amministrativa addetta all'accoglienza, al rapporto con ospedali e territorio e funzioni propriamente amministrative. • 1 psicologo. <p>Rimangono affidati in appalto secondo un modello di gestione analogo a quello della Rsa i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione e gestione del personale addetto all'assistenza socio assistenziale • Organizzazione e gestione delle forniture di presidi sanitari • Organizzazione e gestione delle attività alberghiere cioè di ristorazione, lavanderia e pulizia. • Servizio di dietologia (fornito dell'appaltatore del servizio di ristorazione) • Gestione delle manutenzioni relative alla struttura <p>La definizione di tutti i protocolli operativi interni alla struttura è di competenza del titolare Sercop e costituisce il punto sostanziale di contatto tra direzione e gestione: vengono costruiti in modo partecipato con la ditta aggiudicataria.</p> <ul style="list-style-type: none"> •
Stakeholder	Utenza, Comuni, Medici di medicina generale e specialisti, Ospedali, ASST e ATS, altre Unità d'offerta sociosanitarie territoriali della rete delle cure palliative. Vedi mappa.

Indicatori di attività	<p>L'hospice di Lainate dispone di 9 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto con Regione Lombardia. Nel corso del 2023 l'hospice ha avuto il seguente andamento di occupazione dei posti letto accreditati:</p> <table border="1" data-bbox="465 256 1070 502"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">HOSPICE – N.A.</th> </tr> <tr> <th>PRESENZE</th> <th>SATURAZIONE PROGRESSIVA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30/04/2023</td> <td>186</td> <td>68,88%</td> </tr> <tr> <td>31/07/2023</td> <td>268</td> <td>96,05%</td> </tr> <tr> <td>31/10/2023</td> <td>269</td> <td>96,41%</td> </tr> <tr> <td>30/11/2023</td> <td>253</td> <td>93,70%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dai dati riportati è evidente che, dopo il primo mese di assestamento e rodaggio, il tasso di occupazione in Hospice è sempre superiore al 90%. Per il 2024 si prevede di continuare con questo trend di occupazione. Per quanto riguarda il bacino d'utenza si segnala che quasi la metà dei pazienti è residente a Lainate e nei comuni soci Sercop.</p>		HOSPICE – N.A.		PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA	30/04/2023	186	68,88%	31/07/2023	268	96,05%	31/10/2023	269	96,41%	30/11/2023	253	93,70%
	HOSPICE – N.A.																	
	PRESENZE	SATURAZIONE PROGRESSIVA																
30/04/2023	186	68,88%																
31/07/2023	268	96,05%																
31/10/2023	269	96,41%																
30/11/2023	253	93,70%																
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>La gestione del servizio e il preventivo evidenziano una possibile eccedenza dei ricavi rispetto ai costi; in ogni caso rimangono di pertinenza del Comune di Lainate i margini positivi o negativi che dovessero emergere dall'attività caratteristica del servizio come peraltro evidente dall'analisi del centro di costo.</p>																	
Gli sviluppi previsti	<p>Il 1° Aprile 2023 Sercop ha assunto la titolarità della nuova gestione dell'Hospice. Il 2023 è quindi stato caratterizzato da una prima fase rodaggio e assestamento e successivamente da una fase di stabilizzazione e implementazione delle metodologie di lavoro. L'hospice, come le altre strutture socio-sanitarie è stato interessato dall'Emergenza Sanitaria Covid-19, è noto, infatti, che i pazienti affetti da patologie inguaribili in fase avanzata e malati in fase terminale sono a maggior rischio di un esito grave della malattia e che gli operatori sanitari sono una categoria più esposta all'infezione da SARS-CoV-2. Per questo motivo sono state attuate diverse misure, che hanno ottemperato alle normative in vigore e ai loro aggiornamenti come la sorveglianza sanitaria di operatori per esposizione a SARS-COV2; monitoraggio di tutti i nuovi ingressi (esecuzione test rapido Covid all'arrivo, in caso di esito positivo per il paziente è previsto isolamento); utilizzo corretto dei DPI; piano di informazione ospiti/parenti e sanificazioni straordinarie e ordinarie degli ambienti e delle apparecchiature. È stata effettuata formazione specifica al personale sanitario al fine di aprire l'accoglienza anche a malati terminali a ventilazione meccanica ed è stata attivata la supervisione specialistica esterna dell'equipe socio-sanitaria operante in hospice. Al fine di migliorare le condizioni di comfort dei familiari degli ospiti, sono stati effettuati dei nuovi acquisti. Sono state infatti sostituite le nove poltrone letto che permettono a un familiare dei degenti di poter passare la notte in struttura e installati nuovi distributori di bevande calde-fredde e snack. Per il prossimo anno si prevede la continuazione della convenzione con i volontari di Porta Aperta, che con quasi un accesso al giorno dal lunedì al venerdì svolgono attività di sostegno ai malati e parenti.</p>																	

Obiettivi	<p>L'Hospice nell'anno 2024 seguirà le Disposizioni Regionali che ne regoleranno l'attività e la gestione.</p> <p>La realtà operativa nel 2024 sarà sicuramente interessata dalle seguenti dinamiche:</p> <p>Prosecuzione della Formazione continua a tutto il personale in merito alla adeguatezza delle misure igienico sanitarie e dei DPI adottati per l'emergenza sanitaria da covid – 19</p> <p>Prosecuzione della formazione continua specifica a tutto il personale</p> <p>Aggiornamento di protocolli (già in essere) organizzativi assistenziali sanitari e specifici oltre a quelli relativi alla sicurezza e prevenzione del contagio tramite un'adeguata regolamentazione e definizione di specifiche procedure per la salvaguardia e tutela della salute di lavoratori, utenti/pazienti, fornitori e tutti coloro che interagiscono con la Struttura.</p> <p>Esecuzione tamponi antigenici in ragione della tutela della salute di Ospiti e Operatori,</p> <p>Aggiornamento delle procedure interne relative alla prevenzione delle Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA),</p> <p>Sanificazione ordinaria e straordinaria degli ambienti e delle apparecchiature e approvvigionamento Dispositivi protezione individuale (DPI) con relativi costi.</p> <p>Inoltre nel corso 2024 si prevede la continuazione dei lavori di costruzione della camera mortuaria attigua all'hospice e l'avvio dell'attività di pet therapy (già in svolgimento in RSD) e di un progetto di analgesia non farmacologica attraverso agopuntura (in corso di perfezionamento apposita convenzione con la scuola italiana di agopuntura – SO-WEN.</p> <p>Grazie al contributo dell'Associazione Amici all'hospice saranno donati:</p> <p>1 Gazebo, installato nello spazio antistante l'ingresso esterno del hospice utile ad offrire a pazienti, famigliari e operatori un luogo utile per soggiornare e svolgere attività.</p> <p>7 pompe siringa</p> <p>1 elettrocardiografo</p>

Figura 1: Mappa Stakeholder



SERVIZI PER L'INCLUSIONE SOCIALE

SISTEMA DELL'ABITARE SOCIALE RHODENSE	
Responsabile/ referente	Federica Rivolta
Mission	<p>Il Sistema consiste in un complesso di servizi, interventi, risorse, misure e politiche finalizzato a dare risposta ai bisogni espressi dal territorio Rhodense in relazione al tema dell'abitare.</p> <p>Il Servizio di housing sociale affronta il problema abitativo con attenzione alle situazioni di fragilità economica e sociale fornendo un alloggio salubre e sicuro nell'ambito di un percorso strutturato di autonomia ed integrazione sociale, realizzato tramite un supporto educativo professionale mirato al conseguimento dell'indipendenza abitativa, economica e di vita. Il servizio, che offre una risposta alle situazioni di emergenza abitativa, si pone in rete con altre risorse (progetti innovativi, misure regionali, normative nazionali, politiche territoriali) per creare una filiera di servizi che sia in grado di rispondere a diversi gradi e tipologie di fragilità.</p> <p>Parte essenziale del Sistema è l'Agenzia dell'Abitare Sociale rhodense (ADA). L'ADA, oltre ad essere uno sportello gratuito per i cittadini che effettua un matching tra domanda e offerta di alloggi, gestisce le misure di sostegno al mantenimento dell'alloggio in locazione, che hanno visto stanziamenti considerevoli (statali e regionali) a partire dal marzo 2020, connessi originariamente alla necessità di far fronte alle conseguenze della pandemia da Covid-19.</p> <p>A partire dall'entrata in vigore della Legge Regionale 16/2016 e del relativo regolamento attuativo, grazie alla collaborazione con Aler Milano e con i competenti uffici comunali, si è definito un modello integrato dell'offerta abitativa d'Ambito, con la realizzazione di uno sportello unico per l'assistenza all'utenza in occasione dei bandi SAP (servizio abitativo pubblico), e si è giunti alla approvazione in tutti i Comuni del Rhodense di un regolamento omogeneo SAT (servizio abitativo transitorio).</p>
Strategie e modelli di intervento	<p>Razionalizzazione del patrimonio alloggiativo in dotazione al servizio di housing sociale e contenimento dei costi a carico dei Comuni</p> <p>Per conciliare le esigenze connesse alla crescente emergenza abitativa con la sostenibilità del servizio per i Comuni soci, si pone grandissima attenzione ad alcune buone prassi di gestione, in particolare</p> <ul style="list-style-type: none"> - promozione delle esperienze di co-housing: molto impegnative da un punto di vista relazionale, possono però condurre ad un reciproco aiuto tra gli ospiti per il raggiungimento dei rispettivi obiettivi progettuali, oltre a consentire l'ottimizzazione dell'impiego del parco alloggi a disposizione ed il contenimento dei costi dei progetti

	<ul style="list-style-type: none"> - richiesta di compartecipazione alle spese del progetto: laddove vi sia una pur minima capacità economica, al nucleo inserito in un progetto di housing viene richiesta una compartecipazione. Questo avviene anche se la capacità di contribuzione è simbolica, in quanto il coinvolgimento economico rappresenta per la persona una forma di investimento ed ingaggio nel percorso - utilizzo di alloggi di proprietà comunale: permette di valorizzare il patrimonio pubblico ed al contempo evitare i maggiori costi derivanti dal reperimento di appartamenti sul mercato delle locazioni (<i>in primis</i> canone ed oneri accessori) <p>Promozione del canone concordato Il Sistema Abitare considera il canone concordato quale principale strumento per la prevenzione della fragilità abitativa. La scelta di connettere le misure regionali gestite da ADA alla promozione del canone concordato, considerato lo strumento primario per calmierare il mercato delle locazioni e renderlo maggiormente accessibile, si pone come strategia preventiva dell'emergenza abitativa.</p> <p>Assistenza attiva ed orientamento del cittadino Sia l'ADA che lo Sportello Unico SAP hanno via via ampliato il proprio oggetto di lavoro, perseguendo la "specializzazione" dei servizi offerti al pubblico, nell'ottica di rappresentare sul territorio, anche in sinergia con altri servizi / stakeholder già presenti (principalmente i servizi comunali), una sorta di "nodo di scambio" ambivalente, che svolge la funzione di intercettazione dei bisogni da una parte e di punto di riferimento per i cittadini ai fini dell'acquisizione di informazioni e indicazioni mirate rispetto a percorsi percorribili per l'accesso ai servizi (in tema di offerta/emergenza abitativa) sul territorio</p> <p>Lavoro in rete Il Sistema reputa fondamentale la prassi di effettuare periodici con gli operatori di rete, sia sui casi (verifiche periodiche sull'andamento dei progetti con i servizi invianti) che su aspetti strettamente correlati ai problemi abitativi (es. sviluppo di politiche abitative omogenee e strutturate per l'ambito del rhodense, recupero e re - immissione sul mercato di alloggi sfitti); i tavoli di coprogettazione, organo di governance tipico di questa forma di gestione, si sono rivelati preziosi per promuovere alcuni aspetti fondamentali per l'evoluzione del servizio: valutazione in itinere delle azioni e dei risultati conseguiti, sguardo critico, capacità di ideazione. Dimensioni che esitano dal confronto continuativo e fluido con il partner del terzo settore e con le diverse figura della rete, di volta in volta invitate e coinvolte sugli aspetti di interesse</p>
Soggetti destinatari del servizio	<ul style="list-style-type: none"> - Cittadini e nuclei familiari del territorio rhodense in condizioni di fragilità/emergenza abitativa - Proprietari di alloggi che desiderino immettere il proprio immobile nel mercato degli affitti - Cittadini che necessitino di un sostegno all'affitto - Cittadini che partecipano a bandi SAP e SAT
Attività	<ul style="list-style-type: none"> - Attivazione di progetti educativi specifici per i nuclei accolti da servizio di housing sociale, mirati al conseguimento dell'autonomia - Gestione delle eventuali compartecipazioni economiche degli utenti al progetto in loro favore;

	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione, tramite ADA, delle attività istruttorie collegate alle misure regionali per il sostegno al mantenimento dell'alloggio in locazione e per la morosità incolpevole - Connessione con ADA per il reperimento di alloggi e matching tra domanda e offerta di appartamenti; - Promozione dello strumento del canone concordato come strumento di prevenzione all'emergenza abitativa - Gestione e programmazione dell'Offerta Abitativa Pubblica - Gestione delle attività derivanti dal protocollo per la prevenzione delle emergenze abitative conseguenti agli ordini di liberazione di immobili pignorati - Gestione delle attività derivanti dal protocollo d'intesa per il miglior raccordo operativo finalizzato alla tutela delle fragilità in fase di escomio (sfratto) 										
Sedi	<p>Rho - Via dei Cornaggia, 33: sede amministrativa e di coordinamento Rho - Via Meda, 30: sede dell'Agenzia dell'Abitare Rhodense Pero - Via Sommariva: sede distaccata dell'Agenzia dell'Abitare Rhodense Rho - Via Buon Gesù, 21: sede dello sportello unico d'Ambito per il supporto alla compilazione e trasmissione della domanda per alloggi SAP</p>										
Le risorse umane e le modalità di gestione	<p>I servizi di housing sociale e l'ADA dall'aprile 2021 sono gestiti tramite coprogettazione, ai sensi dell'art.55 del D.Lgs. 117/2017 (codice del terzo settore,) della Legge 241/1990 e della Legge 328/2000, sia con riferimento ai servizi di orientamento (Agenzia dell'Abitare) che a quelli abitativi (emergenza abitative, abitare temporaneo, co-housing ecc.). Il partner progettuale è la Cooperativa Sociale "La Cordata". Prosegue la proficua collaborazione con ALER in relazione alla gestione e programmazione dell'Offerta Abitativa Pubblica, in applicazione al regolamento attuativo n. 4/2017 della legge regionale 16/2016.</p> <p>Risorse interne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinatore (profilo amministrativo) - n.1 operatore esperto ALER tramite convenzione - n.1 istruttore amministrativo 										
Indicatori di attività	<p>I percorsi di autonomia in housing sociale attivi nel 2023 sono ad oggi 46. Gli alloggi complessivamente impiegati per l'accoglienza, non solo dei casi di emergenza ma in risposta a tutti i bisogni abitativi temporanei espressi dal territorio, sono ad oggi 60. Gli utenti che hanno sperimentando forme di co-housing, da sempre promosse dal servizio, sono 40.</p> <p>Rispetto all'agenzia dell'Abitare, si riporta di seguito un report della attività svolte dall'inizio dell'anno ad oggi in relazione alle misure gestite ed alla sottoscrizione dei contratti a canone concordato:</p>										
		Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	Totale

Misura Unica (V edizione)	24	32	48	39	11	20	141	51	20	386
Morosità Incolpevole (con sfratto)							1			1
Totale canoni concordati sottoscritti a seguito di incentivo (MU IV edizione)				1			6			7

Periodo considerato: 01/01/2023 - 31/10/2023

	COLLOQUI
Arese	13
Cornaredo	7
Lainate	17
Pero	28
Pogliano M.se	5
Pregnana M.se	5
Rho	93
Settimo M.se	30
Vanzago	7
altre o lavoratori	11
Totali	216

	APPUNTAMENTI MU5
Totali	82

Periodo considerato: 08/02/2023 - 10/03/2023

	INGRESSI	TELEFONATE
GENNAIO	97	171
FEBBRAIO	76	125
MARZO	123	268
APRILE	169*	352
MAGGIO	176	378
GIUGNO	110	257
LUGLIO	93	307
AGOSTO	36**	66
SETTEMBRE	104	158
OTTOBRE	87	130
TOTALE	1071	2212

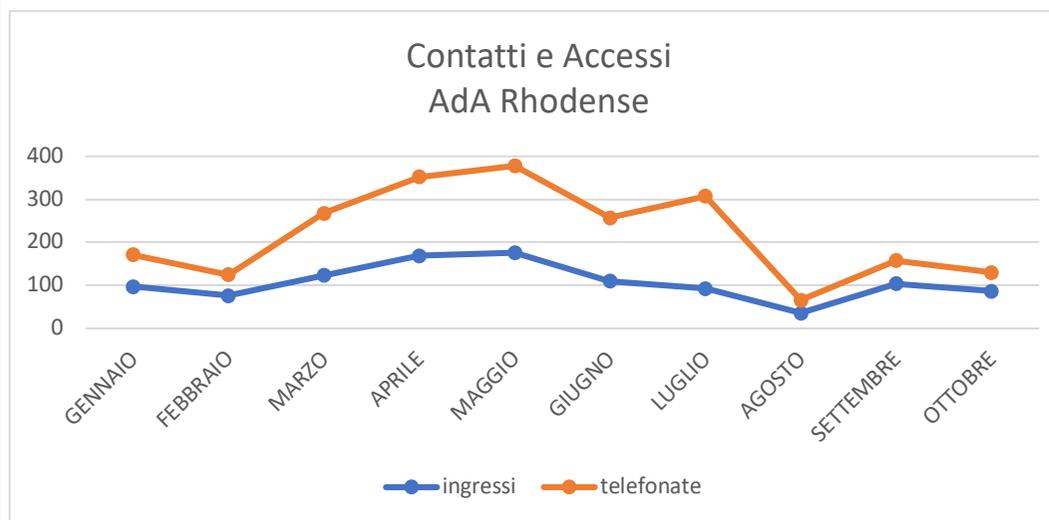
Periodo considerato: 01/01/2023 - 31/10/2023

*5 giorni di chiusura festiva

**15 gg di chiusura estiva

Periodo considerato: 01/03/2023 - 31/10/2023

Date da tenere in considerazione: 21 aprile 2023 - pubblicazione prima graduatoria MU5



Nel grafico si vede il picco di chiamate e ingressi molto probabilmente in concomitanza con la MU5 (tra febbraio e maggio), i cui colloqui sono segnati a parte, ma sono da aggiungere come trattazione e impegno a quelli canonici, comune per comune.

La tabella seguente rappresenta i dati relativi alle domande SAP ritirate allo Sportello di via Buon Gesù, 21 nell'anno 2023. Il numero complessivo delle domande

raccolte nel 2023 ha avuto un incremento pari a quasi il 25%, rispetto al 2022. Sostanzialmente invariate le percentuali dei nuclei italiani o comunque comunitari

Dati totali relativi ai due Avvisi SAP - Anno 2023							
n. di alloggi assegnati totali: 47							
Comune	Cittadini Italiani + Ue	Cittadini Extracomunitari	Domande Complessive	Indigenti (Isee < 3.000,00)	% Indigenti	Progetti Housing	% Housing
Arese	6	6	12	4	33,3%	4	33,3%
Cornaredo	23	12	35	14	40,0%	1	2,9%
Lainate	41	25	66	23	34,8%	22	33,3%
Pero	23	35	58	18	31,0%	10	17,2%
Pogliano M.se	20	12	32	6	18,8%	0	0,0%
Pregnana M.se	7	6	13	3	23,1%	1	7,7%
Rho	158	136	294	89	30,3%	26	8,8%
Settimo M.se	16	16	32	12	37,5%	5	15,6%
Vanzago	15	6	21	5	23,8%	1	4,8%
Totali	309	254	563	174	30,9%	70	12,4%

rispetto a quelli extracomunitari. Invariate anche le percentuali, rispetto alla totalità delle domande compilate allo Sportello, dei nuclei in carico a strutture/servizi di Housing, mentre risulta in calo la percentuale dei nuclei indigenti (dal 36,6% del 2022 al 30,9% del 2023). L'incremento delle domande riguarda quindi anche i nuclei che, per condizione economica si attestano in una sorta di "zona grigia" della

	<p>graduatoria per le assegnazioni, con conseguente necessità di elaborare nuove strategie per rispondere a questo nuovo bisogno di accesso ad alloggi a canone sociale o, comunque, più basso rispetto a quelli del mercato privato. Da notare che, in più casi, a fronte di una situazione economica sopra alla media di quella riscontrabile attraverso la verifica delle domande presentate, i nuclei familiari stranieri o di origine extracomunitaria, hanno denunciato maggiori difficoltà rispetto a quelli italiani (a parità di capacità di spesa), a reperire alloggi in affitto sul mercato libero.</p>
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>L'attribuzione dei costi a ciascun Comune avviene in base ai volumi di servizio dell'housing sociale, al netto cioè dei ricavi di tutto il servizio; i costi derivanti dalla convezione con Aler Milano sono coperti da fondi.</p>
Gli sviluppi previsti	<p>Il servizio di housing sociale è a regime nei Comuni del Rhodense (escluso quindi il Comune di Nerviano, che afferisce ad altro distretto). È inoltre accessibile da parte del Servizio Tutela Minori come risorsa per favorire i percorsi di autonomia dei nuclei mamma/bambini in dimissione da progetti di comunità o, qualora non vi siano criticità rispetto alle competenze genitoriali, come alternativa all'inserimento in struttura, ciò a prescindere dal Comune di residenza del bambino.</p> <p>Gli utenti del servizio ADA sono cittadini alla ricerca di un appartamento in affitto e i proprietari che necessitano informazioni relative all'argomento della locazione. Se nel primo gruppo si riscontra una maggioranza di utenza in fascia grigia e in difficoltà, il secondo si compone di piccoli e grandi proprietari ai quali è fornita assistenza e supporto per le situazioni critiche riferite agli inquilini. Nell'anno in corso si è notato un aumento dell'utenza over 65 in difficoltà con il mantenimento dell'alloggio in locazione unicamente con reddito derivante da pensione, nonché di donne sole con minori a carico, in costante difficoltà occupazionale/reddituale.</p> <p>Nel 2024 il servizio intende implementare un database ad hoc per favorire le condivisioni di alloggi tra cittadini con problematiche simili, come ad esempio le sopra citate categorie di "senior" e nuclei monoparentali. La presenza di due redditi all'interno del nucleo/ coppia richiederebbe sia il reperimento che l'effettiva sostenibilità della locazione.</p> <p>La DGR 1001/2023 "PERLAFFITTO 2023" ha rifinanziato il cd "bonus affitti" con dei fondi inferiori rispetto ai precedenti stanziamenti (€58.522,00 per l'Ambito, incluse le spese di gestione); di contro, ha introdotto la possibilità di utilizzare per il sostegno alla locazione le risorse residue relative al Fondo inquilini morosi incolpevoli, previa comunicazione da parte dei Comuni sulla variazione di destinazione. Le misure relative alla morosità incolpevole, sebbene realizzate con fondi assegnati direttamente ai Comuni ad alta tensione abitativa (ATA), sono da tempo gestite dall'Agenzia dell'Abitare.</p> <p>Vi sono in effetti dei residui piuttosto consistenti, che potrebbero essere destinati alla Misura Unica affitti che, nel tempo, si è andata connotando come uno strumento consolidato di sostegno alla locazione per i nuclei fragili (con graduatorie determinate dal valore dell'ISEE e, solo in misura minima, e dalla eventuale presenza di morosità).</p> <p>D'altro canto occorre considerare che ogni pratica ad esito positivo relativa alla morosità incolpevole, sebbene più difficile e complessa sia per via dei requisiti richiesti (es. sfratto già in corso, con evidente deterioramento del rapporto tra inquilino e proprietario, necessità di</p>

	<p>accertare l'incolpevolezza della morosità ecc.) che per la necessaria mediazione che occorre svolgere tra inquilino e proprietario, consente di evitare l'emergenza connessa allo sfratto di un nucleo familiare.</p> <p>Nei prossimi mesi dunque la delicata questione sarà sottoposta al vaglio del Tavolo Rhodense delle Politiche Sociali e dei Sindaci, trattandosi di una scelta di carattere politico oltre che tecnico.</p> <p>Rispetto allo sportello unico SAP, l'esperienza maturata via via negli anni ha ormai posizionato il servizio come osservatorio rispetto all'intercettazione di esigenze/criticità/ insorgere di possibili emergenze. Nel corso del 2024 si vorrebbe rinforzare questo elemento e rendere lo sportello un presidio che, in sinergia con ADA (la cui utenza si sovrappone solo in parte a quella dello sportello, come sopra descritto), sia in grado di fornire informazioni e orientare le richieste e gli accessi ai servizi presenti sul territorio.</p> <p>Si reputa importante, nel prossimo anno, potenziare il servizio di informazione/consulenza ai cittadini sugli Avvisi pubblici per l'accesso ai SAP, con riferimento al reperimento dei documenti necessari e quanto altro di utile in relazione alla partecipazione ai bando, in modo da poter accedere agli Avvisi in condizioni ottimali ed ottenere dei posizionamenti coerenti con le reali condizioni personali.</p> <p>Per fare un esempio, il riconoscimento della convivenza di fatto ai sensi della Legge 76/2016, condizione necessaria per la validità della domanda SAP, è norma poco conosciuta da parte dell'utenze e niente affatto pubblicizzata da parte dei media, rispetto alla quale l'orientamento da parte degli operatori dello sportello è stato decisivo. Si potrebbe prevedere anche una sorta di assistenza per le pratiche inerenti la richiesta dello SPID, l'utilizzo della carta di identità elettronica e del reperimento dell'attestazione ISEE, poco conosciute da alcune fasce di utenza (es. anziani, stranieri, fragili ecc.).</p>
<p>Obiettivi</p>	<p>L'Agenda di lavoro per l'anno 2024 è intensa, schematicamente le priorità individuabili sono:</p> <p>AVVIO DELLE AZIONI DEL PNRR - LINEA D'INTERVENTO 1.3.1 "POVERTÀ ESTREMA - HOUSING FIRST"</p> <p>SER.CO.P. è beneficiario dei fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) per la Linea d'Intervento 1.3.1 "Povertà estrema - Housing first", Missione 5 Componente 2 PNRR per € 710.000,00. Di questi € 500.000,00 saranno destinati al recupero di patrimonio alloggiativo e €210.000,00 per gestione (tutoring dei progetti e coordinamento progetto).</p> <p>Il finanziamento rappresenta una importante opportunità per l'Ambito, anche per l'implementazione della linea di azione dell'housing first, considerato da studi di rilevanza internazionale come uno degli approcci più innovativi ed efficaci per intervenire nel contrasto alla grave marginalità adulta. Si avrà quindi occasione di sperimentare interventi con un target di utenza per il quale la possibilità di intraprendere un percorso di autonomia non è scontata, quanto mento nel momento della valutazione iniziale.</p> <p>Per il servizio saranno a disposizione 4 alloggi a Rho, e 2 a Lainate, in fase di recupero tramite i fondi di cui sopra. I 2 alloggi a Lainate si inseriranno in uno scenario particolarmente innovativo, trovandosi all'interno di una palazzina di 9 alloggi in tutto. Nei restanti alloggi si andranno ad inserire infatti le azioni previste dalle linee di intervento del PNRR dedicate ad anziani e disabili. Un contesto quindi caratterizzato da una forte mixité sociale, che richiederà un forte ingaggio per la creazione di una comunità tra ospiti con fragilità e risorse differenti.</p>

Si prevede che le unità alloggiative siano pronte nella primavera del 2024, con possibilità quindi di avviare i primi percorsi nell'estate o al più tardi ad inizio autunno.

PROMOZIONE DELLA LOCAZIONE A CANONE CONCORDATO - RINNOVO ACCORDO LOCALE

La locazione a canone concordato permette di stabilizzare il mercato a favore dell'inquilino, offrendo vantaggi anche al proprietario, per via delle agevolazioni fiscali conseguenti alla scelta concordato. Si auspica che nel prossimo anno si riesca a riprendere il processo di rinnovo dell'Accordo locale, più volte interrotto negli ultimi anni prima per l'emergenza pandemica e, successivamente, per il prolungarsi della fase di contrattazione tra le parti, interessate all'approvazione di valori adeguati a soddisfare lo scopo dell'accordo locale: la calmierazione dei canoni.

SVILUPPO DELLA "RUBRICA PROPRIETARI" AD ESITO DELLA RICERCA SFITTI

L'intenzione di procedere nel 2024, previo confronto con il livello politico, a contattare, coinvolgere ed avviare una interlocuzione con i proprietari individuati dalla ricerca, è stata ostacolata nei primi mesi dal perdurare dell'emergenza abitativa. Successivamente, gli Ambiti Rhodense e Bollatese sono stati ingaggiati nelle attività amministrative e progettuali necessarie per avere accesso ai fondi del PNRR.

Nel 2024 è quasi certo un orientamento di spesa del Fondo povertà della Fondazione Comunitaria Nord Milano sull'emergenza abitativa e l'Housing sociale. La costituzione del fondo coinvolge una rete trasversale di soggetti pubblici, enti del terzo settore, fondazioni patrimoniali, e soggetti profit. Sulla fase di progettazione del bando e valutazione dei progetti, SerCop svolge, insieme agli altri Ambiti territoriali e Aziende sociali, funzione di regia. E' un obiettivo importante quello di integrare questo percorso di governance territoriale alla programmazione delle politiche abitative di ambito. Questo percorso produrrà anche un dispositivo di relazione e collaborazione denominato Comunità di pratiche che coinvolgerà tutti i progetti finanziati con la finalità di produrre linee comuni di intervento sul tema.

PROTOCOLLO PER LA PREVENZIONE DELLE EMERGENZE ABITATIVE CONSEGUENTI AGLI ORDINI DI LIBERAZIONE DI IMMOBILI PIGNORATI

Il Protocollo di collaborazione tra parti istituzionali (Tribunale di Milano, Ordini professionali di Avvocati, Commercialisti, Notai e Assistenti Sociali, Ambiti territoriali), sottoscritto nel 2021, ha permesso di intercettare alcune situazioni di emergenza, che sono state prontamente inviate presso servizi preposti a fornire un aiuto specifico, con particolare riguardo all'orientamento del segretariato sociale presso i Comuni di residenza, nonché (ricorrendone i presupposti), presso l'OCC Rhodense (organo di contenimento delle crisi da sovraindebitamento). Nel 2024, ormai conclusa la fase di sperimentazione, il Tavolo di lavoro si concentrerà sulla maggiore diffusione del Protocollo e sul potenziamento dello scambio informativo tra le parti.

PROTOCOLLO D'INTESA PER IL MIGLIOR RACCORDO OPERATIVO FINALIZZATO ALLA TUTELA DELLE FRAGILITÀ IN FASE DI ESCOMIO

A seguito dell'interessamento di ANCI e della Prefettura di Milano, all'inizio dell'anno 2023 il protocollo di cui sopra è esteso alle situazioni di escomio (sfratto), allargando le prospettive di collaborazione e pianificazione per il contenimento dell'emergenza alle situazioni di sfratto, significativamente più impattanti a livello di numeri e conseguenze sociali per i nuclei interessati. Il 2024 sarà dedicato al

rafforzamento delle prassi operative, con dei momenti informativi e formativi mirati ad una reciproca conoscenza tra le parti istituzionali e professionali, presupposto per una reale efficacia della collaborazione.

COSTITUZIONE DEL TAVOLO DI LAVORO “ABITARE” CON I PIANI DI ZONA DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO.

In occasione degli incontri per la sottoscrizione e l’avvio dei lavori connessi al Protocollo sopra citato, alcuni ambiti territoriali della Città metropolitana di Milano hanno rilevato la necessità di confronto sulla gestione delle politiche abitative, proponendo un incontro ed estendendo l’invito a tutti gli Uffici di Piano. Città Metropolitana di Milano, sottoscrittore del protocollo citato, ha attivato e accompagnato il gruppo di confronto tecnico, al fine di condividere le principali difficoltà ed individuare esperienze e modalità di intervento per affrontare una sofferenza abitativa crescente.

Nel corso del 2024 continueranno i momenti di confronto su tematiche varie (misure regionali di sostegno alla locazione, rinnovo degli accordi locali, emergenze abitative ecc.), con l’auspicio di formalizzare l’esistenza del Tavolo, così che lo stesso possa porsi come soggetto interlocutore delle principali Agenzie attive sul tema dell’abitare, tra cui Regione Lombardia ed ANCI

POTENZIAMENTO DELL’AGENZIA DELL’ABITARE

L’apertura di una sede distaccata dell’ADA a Pero, in via Sommariva, permetterà una maggiore accessibilità al servizio da parte della cittadinanza. Un recente studio, che ha coinvolto gli operatori sociali del territorio ha evidenziato un incremento dei casi di fragilità abitativa in carico.

Il contesto in cui si inserirà lo sportello è molto interessante, perché vedrà la compresenza con altri due servizi strategici, con i quali si spera di poter attivare sinergie:

- Sportello stranieri: la sinergia appare evidente in relazione all’importante numero di stranieri residenti sul territorio, nonché di persone in carico al servizio di housing sociale
- Palestra del lavoro: servizio per l’inserimento socio-lavorativo e l’autonomia delle persone con disabilità motorie e psichiche, finanziato con fondi del PNRR. Si prevede di coinvolgere gli utenti del servizio nella gestione delle fasi di accoglienza e di reception della sede, aperta alla comunità. Si precisa che gli spazi verranno attentamente domotizzati, affinché venga favorito il più possibile lo svolgimento in autonomia delle attività, garantendone la sicurezza fisica e ambientale. L’apertura di una struttura gestita in buona parte da utenza con disabilità risulta una scelta innovativa e ancora poco diffusa sul territorio.

MISURE DI CONTRASTO ALLA POVERTÀ SERVIZIO Assegno di Inclusione (ADI).	
Resp. Area Inclusione Coordinatore di Servizio	AS Katia Costa AS Sofia Moretti
Mission	La mission del Servizio è perseguita attraverso la costituzione di un Servizio di Ambito dedicato alla presa in carico dei soggetti/nuclei beneficiari delle misure nazionali di contrasto alla povertà che persegue la finalità di implementare tali sostegni sul territorio Rhodense attraverso figure professionali ad esse dedicate ed interventi specifici attivati in base ai bisogni dei soggetti/nuclei. In base a quanto stabilito dalla L.197/2022, il Reddito di Cittadinanza sarà abrogato a decorrere dal 01/01/2024 e sarà sostituito da due misure: Assegno di Inclusione (da qui anche ADI) e Supporto Formazione e Lavoro (da qui anche SFL).
Strategie e Modelli di intervento	A partire da una valutazione multidimensionale della situazione effettuata attraverso gli strumenti propri della misura, gli operatori possono progettare, accompagnare e sostenere un processo di cambiamento nella vita delle persone in situazione di povertà economica, cui generalmente si associano altri tipi di fragilità (abitativa, genitoriale, psichica, dipendenze, ecc.), tenendo tuttavia sempre presenti le risorse e le aspirazioni di ciascun nucleo. Al fine di perseguire i principi di continuità della presa in carico e della territorialità, i case manager sono presenti in ciascuno dei nove Comuni dell'Ambito, affiancando i colleghi del Servizio Sociale di base. In via sperimentale, nei Comuni di Rho e Pero è in essere un modello misto di gestione della Misura: quando un nucleo già conosciuto ne diventa beneficiario, non vi è un passaggio di caso al case manager dedicato, ma l'operatore del Servizio Sociale di Base continua ad essere il riferimento per la famiglia, adempiendo agli obblighi di legge previsti.
Soggetti destinatari del servizio	Il beneficio (ADI) è destinato a: <ul style="list-style-type: none"> • cittadino europeo o un suo familiare, che deve essere titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente, ovvero essere cittadino di paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo, ovvero titolare dello status di protezione internazionale (asilo politico o protezione sussidiaria), di cui al D. Lgs. 19 novembre 2007, n. 251; • residente in Italia per almeno cinque anni, di cui gli ultimi due anni in modo continuativo. La residenza in Italia è richiesta anche per i componenti del nucleo familiare che rientrano nei parametri della scala di equivalenza. Requisiti soggettivi: <ul style="list-style-type: none"> • non essere sottoposto a misura cautelare personale o a misura di prevenzione;

	<ul style="list-style-type: none"> • non avere sentenze definitive di condanna o adottate ai sensi dell'articolo 444 e seguenti del codice di procedura penale (cosiddetto "patteggiamento"), intervenute nei 10 anni precedenti la richiesta. <p>Requisiti economici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISEE in corso di validità di valore non superiore a euro 9.360; nel caso di nuclei familiari con minorenni, l'ISEE è calcolato ai sensi dell'art. 7 del DPCM n. 159 del 2013; • un valore del reddito familiare inferiore ad una soglia di euro 6.000 annui moltiplicata per il corrispondente parametro della scala di equivalenza di cui in seguito. Se il nucleo familiare è composto da persone tutte di età pari o superiore a 67 anni, ovvero da persone di età pari o superiore a 67 anni e da altri familiari tutti in condizioni di disabilità grave o di non autosufficienza, come definite dall'allegato 3 al DPCM 159/2013, la soglia di reddito familiare è fissata in euro 7.560 annui, moltiplicati per il corrispondente parametro della scala di equivalenza. <p>Requisiti patrimoniali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un valore ai fini IMU del patrimonio immobiliare (diverso dalla casa di abitazione, il cui valore non deve superare euro 150.000), non superiore ad euro 30.000; • un valore del patrimonio mobiliare non superiore ad euro 6.000, accresciuto di euro 2.000 per ogni componente il nucleo familiare successivo al primo, fino a un massimo di euro 10.000, incrementato di ulteriori euro 1.000 per ogni minorenne successivo al secondo; i predetti massimali sono ulteriormente incrementati di euro 5.000 per ogni componente in condizione di disabilità e di euro 7.500 per ogni componente in condizione di disabilità grave o di non autosufficienza presente nel nucleo; • nessun componente il nucleo familiare deve essere intestatario a qualunque titolo o avere piena disponibilità di autoveicoli di cilindrata superiore a 1600 cc. o motoveicoli di cilindrata superiore a 250 cc., immatricolati la prima volta nei 36 mesi antecedenti la richiesta, esclusi gli autoveicoli e i motoveicoli per cui è prevista una agevolazione fiscale in favore delle persone con disabilità ai sensi della disciplina vigente; • nessun componente deve essere intestatario a qualunque titolo o avere piena disponibilità di navi e imbarcazioni da diporto, nonché di aeromobili di ogni genere.
Attività	<p>Le attività principali svolte dai case manager sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aggancio e convocazione dei nuclei familiari, tramite contatto telefonico o per raccomandata; • Colloqui diretti con l'utenza; • Visite domiciliari; • Sottoscrizione dell'Analisi Preliminare sulla piattaforma dedicata alla gestione della misura (Gestione Patti Inclusione GePI); • Sottoscrizione dei Patti per l'Inclusione sociali (PaIS) su GePI; • Assegnazione dei beneficiari ai Progetti di Utilità Pubblica PUC;

	<ul style="list-style-type: none"> • Segnalazioni a INPS relative a beneficiari inadempienti (sia per mancata presentazione che non raggiungimento degli obiettivi concordati) che comportano decurtazioni alle mensilità o eventuale decadenza della misura; • Esclusione o esonero dalle condizionalità qualora ci fossero i requisiti previsti per legge; • Invio beneficiari al Centro per l'Impiego di Rho se le persone è ritenute occupabili; • Conoscenza e presa in carico di nuclei percettori provenienti dal Centro per l'Impiego in quanto considerati non attivabili da un punto di vista lavorativo; • Realizzazione della micro-progettazione degli interventi rivolti alla famiglia o ai suoi componenti e delle azioni che questi si impegnano a compiere; • Attivazione e monitoraggio degli interventi a favore dei beneficiari sia a carico del Fondo Povertà sia a carico dei Comuni; • Aggancio e rete con i Servizi specialistici dell'Azienda o con gli Enti del Terzo Settore; • Invio ai Servizi Specialistici dell'ASST (come SerD; NOA; CPS; Consultorio; UONPIA); • Stesura di relazioni sociali, cura della modulistica, aggiornamento costante di report rendicontativi; • Équipe interne settimanali, équipe congiunte con professionisti coinvolti nella gestione della misura.
Sedi	Rho – Via Dei Cornaggia 33 c/o sede SERCOP e sedi dei nove Comuni dell'Ambito.
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Al fine di presidiare correttamente le funzioni sopra declinate, come il Servizio sociale di base, il Servizio è gestito in forma diretta: la componente permanente dell'EVM è composta da una figura di coordinamento e un istruttore amministrativo (entrambi in organico a Sercop), oltre a 11 case manager dedicati, unitamente a 9 case manager in forza ai Comuni con modello integrato. Alcuni di questi gestiscono esclusivamente la misura, altre invece svolgono ulteriori attività (Servizio Sociale di Base, Progetto PIPPI, Pronto Intervento Sociale, ecc.). L'équipe si avvale inoltre della collaborazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro per l'Impiego di Rho; • Nucleo Inserimento Lavorativo NIL; • Cooperativa La Cordata per quanto riguarda l'attivazione e il monitoraggio degli interventi di housing; • Un educatore finanziario; • Agenzia dell'Abitare; • Una pedagoga. <p>L'EVM si riunisce in plenaria una volta alla settimana in maniera stabile, al bisogno sono previsti anche dei momenti di micro-équipe.</p>
Stakeholder	Servizi Sociali di Base Comuni Rhodense, cittadini, Afol – Centri per l'impiego e sportelli territoriali, ANPAL, Servizi Specialistici interni a Sercop (UMA, UPG, Tutela Minori, Centro Affidi, SE.SE.I, PIS), Servizi Specialistici appartenenti all'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense (UONPIA, SerD, Consultorio, CPS), Centro di consulenza per la famiglia, Housing Sociale, Sistema #OP, Associazionismo, Terzo Settore.
Indicatori di attività	Tabella 1 – CARICHI DI LAVORO ANNUALI E ATTUALI

*fino a ottobre 2023, presenti sia su GePI che fuori piattaforma. Non prende in considerazione le Pensioni di Cittadinanza e le domande RdC in carico al Centro per l'Impiego.

** riferiti ai nuclei attivi su GePI a ottobre 2023; non prende in considerazione le domande terminate/decadute/revocate seppur prese ancora in carico.

Comune	N° nuclei beneficiari annuali*	N° nuclei beneficiari attivi**
ARESE	53	50
CORNAREDO	73	42
LAINATE	69	37
PERO	55	32
POGLIANO	26	17
PREGNANA	20	10
RHO	291	188
SETTIMO	65	44
VANZAGO	11	10
Totale	663	430

In riferimento ai dati presentati, si sta valutando l'opportunità di ottimizzare il carico di lavoro in relazione al personale attualmente in forze nell'équipe, relativamente ai Comuni dove è presente un minor numero di beneficiari.

Tabella 2 - INTERVENTI ATTIVATI CON QUOTA SOCIALE FONDO POVERTÀ QSFP NELL'ANNO 2023

*ogni nucleo può essere destinatario di più interventi.

Interventi - Fondo Povertà	N° nuclei destinatari*	Tot. 2023 €	2024
HOUSING	14	67.513 €	67.513 €
NIL	23	48.034 €	48.034 €
SAD	16	35.663 €	45.663 €
SESEI	10	37.191 €	37.191 €
VOUCHER	6	3.250 €	3.250 €
TOTALE	69	191.651 €	201.651 €

L'intervento di housing si conferma l'intervento più oneroso attivato dai case manager, seppur in diminuzione rispetto all'anno precedente; il NIL rimane invece il sostegno principale a favore beneficiari.

Stante il cambio della misura nel 2024, non si prevedono sostanziali modifiche all'utilizzo della QSFP dato che la quasi totalità dei beneficiari di RdC con interventi attivi potranno accedere all'Assegno di Inclusione ADI. Tuttavia, visto che i beneficiari di Pensione di Cittadinanza confluiranno nella nuova misura, è plausibile prevedere un aumento della richiesta del Servizio SAD.

Tabella 3 – PROGETTI DI PUBBLICA UTILITÀ PUC*

*fino a ottobre 2023.

Comune	N° beneficiari coinvolti	N° PUC attivati	Ore di PUC effettuate
ARESE	5	8	455
CORNAREDO	5	2	487.5
LAINATE	13	3	1406.5
PERO	16	7	346

Nei quattro Comuni in cui sono stati attivati i PUC, sono stati coinvolti 39 beneficiari di RdC che hanno preso parte a progetti di natura sociale a favore della comunità per più di 2.500 ore nell'anno di riferimento. A loro favore sono stati attivati 16 corsi di sicurezza, per un costo pari a 756,40€.

Dall'anno prossimo i PUC non saranno più obbligatori, è possibile immaginare che ci sia un numero minore di beneficiari coinvolti, sebbene i Comuni proseguiranno con l'attivazione di tali Progetti.

Tabella 4 – ATTIVITÀ ÉQUIPE RDC*

*fino a novembre 2023.

Attività équipe	2023	2024
Ore équipe e micro-équipe RDC	96	100
Ore équipe con Centro per l'Impiego	28	32
Ore équipe con NIL e Housing	20	24
Ore colloqui case manager	3806	4152
Ore reti case manager	1447	1611
Ore formazione per una media di 4 operatori	300	350
Ore supervisione	16	44

Al fine di consolidare la conoscenza della misura e approfondire il cambiamento di normativa in atto, i case manager hanno partecipato a diversi corsi di formazione sul tema, organizzati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nonché da altri Enti formativi accreditati. I case manager durante l'anno hanno poi la possibilità formarsi in merito ad alcuni aspetti propri del lavoro sociale, tra cui il Progetto PIPPI e l'educazione finanziaria. Nel 2024, gli operatori avranno inoltre la possibilità di implementare le ore di supervisione professionale programmate con cadenza mensile.

Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>I costi relativi agli operatori dell'équipe dedicata e ad alcuni degli interventi attivati a favore dei nuclei familiari beneficiari sono coperti con risorse del Ministero del Welfare e delle Politiche del Lavoro senza oneri a carico dei Comuni.</p> <p>Il Fondo a sostegno degli interventi è a carico del Piano Povertà per quanto attiene agli interventi finanziabili.</p>
Gli sviluppi previsti	<p>A partire dal 2017 sono state previste e implementate diverse misure di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale. Il Reddito di Cittadinanza, come sopra anticipato, terminerà il 31/12/2023 e sarà sostituito da due nuove Misure. Finora, i nuclei percettori di RdC hanno ricevuto un beneficio economico mensile (una parte ad integrazione del reddito familiare, una parte a sostegno della locazione/mutuo) a fronte di un percorso di inclusione sociale o lavorativa, ad eccezione delle famiglie escluse o esonerate dagli obblighi. Generalmente i beneficiari sono famiglie con minori, persone con disabilità o senza fissa dimora, anziani. Comunemente, la condizione di povertà economica si affianca ad altre diverse fragilità, tra cui quella abitativa, genitoriale, psichica e psicologica, di dipendenze o problemi con la giustizia. A loro favore, i case manager possono attivare diversi sostegni, alcuni di questi sono a valere del Fondo Povertà, tra cui: housing, NIL, voucher sostegno famiglie, SAD, Se.Se.I, educazione finanziaria e mediazione culturale.</p> <p>In continuità con gli anni precedenti, la presa in carico continuerà a comporsi di una valutazione multidimensionale della situazione e, in seguito a questa, di una progettazione personalizzata a favore del nucleo garantendo alla famiglia una presa in carico su misura, aderente ai bisogni presenti ma anche alle risorse disponibili. Per quanto riguarda la gestione delle domande, i case manager utilizzano la piattaforma ministeriale GePI per l'elaborazione della relativa documentazione; quest'ultima sarà utilizzata anche per la gestione dell'Assegno di Inclusione.</p> <p>Ad oggi inoltre è in essere un protocollo di "gestione integrata della misura reddito di cittadinanza per la definizione del patto per l'inclusione sociale", stipulato tra ASST Rhodense, ASC Comuni Insieme Per Lo Sviluppo Sociale, ASC SERCOP, Ufficio di Piano di Corsico. Tale documento declina la presa in carico complessiva di beneficiari RdC quando questi ultimi si rivolgono o sono già conosciuti dai Servizi di ASST. Da ottobre 2023 e per tutto il 2024 è attivo un percorso guidato da un'agenzia formativa finalizzato alla revisione del protocollo e alla ridefinizione di linee guida che coinvolge il Coordinatore ed alcuni membri dell'équipe oltre agli altri attori coinvolti nella presa in carico integrata.</p> <p>In merito agli sviluppi futuri della Misura, in riferimento all'ultima Legge di Bilancio (L.197/2022) che stabilisce l'abrogazione del Reddito di Cittadinanza a partire da gennaio 2024, si può riportare che è stata prevista una profonda riforma del sistema delle misure di contrasto alla povertà. Infatti, i nuclei precedentemente beneficiari di RdC sono stati distinti in due categorie: da una parte le persone ritenute <i>non occupabili</i> (nuclei familiari al cui interno sono presenti minorenni, persone con almeno sessant'anni di età o con disabilità oppure in condizioni di svantaggio inserite in programmi di cura ed assistenza dei servizi socio-sanitari territoriali certificate dalla PA), dall'altra parte le persone <i>occupabili</i> che hanno tra i 18 e i 59 anni senza i fattori precedentemente menzionati. Per quest'ultimo gruppo è stata predisposta la misura di "Supporto Formazione e Lavoro" (SFL) in essere dal 1° settembre 2023 e in gestione ai Centri per l'Impiego. Per i nuclei non occupabili invece è previsto "Assegno di Inclusione" (ADI), di competenza dei Servizi Sociali, dove confluiranno sia beneficiari di Reddito di Cittadinanza che di Pensione di Cittadinanza. Gli operatori dell'EVM hanno provato, con le informazioni ad oggi in possesso, a fare una stima relativa ai futuri carichi di lavoro (vedi tab.5). Questi dati sono, come anticipato prima, parziali in quanto non è ancora stato pubblicato il Decreto attuativo che meglio sostanzia la nuova misura. Infatti, si attendono specifiche per quanto riguarda la possibilità di prendere in carico persone ritenute occupabili, che però presentano componenti in condizioni di svantaggio e inseriti in programmi di cura e assistenza</p>

dei servizi socio sanitari territoriali certificati dalla Pubblica Amministrazione

Tabella 5 – PREVISIONE ADI/SFL

*Relativi ai nuclei RDC decaduti, terminati, revocati che non hanno più ripresentato domanda, oppure relativi ai nuclei di cui ad oggi non si ha certezza in quale misura potranno rientrare.

Comune	ADI	SFL	N.D.*
ARESE	33	14	6
CORNAREDO	35	26	12
LAINATE	36	10	23
PERO	29	15	11
POGLIANO	13	7	6
PREGNANA	7	7	6
RHO	146	73	72
SETTIMO	36	18	9
VANZAGO	5	6	0
TOTALE	340	176	145

Da una prima e parziale previsione, si evince come il carico di lavoro potrebbe diminuire dato che i beneficiari di SFL saranno formalmente in carico al Centro per l'Impiego; tuttavia si specifica che è plausibile aspettarsi un aumento dei beneficiari ADI di origine straniera e di anziani. Infatti, il requisito relativo agli anni di residenza in Italia per accedere alla nuova misura passa da dieci a cinque anni; le Pensioni di Cittadinanza rientreranno nell'ADI, per cui sarà necessario prendere in carico anche le persone anziane a differenza di quanto accade oggi. Inoltre, siccome il beneficio dell'SFL è tendenzialmente inferiore rispetto a quello del RdC, è dunque plausibile pensare ad un maggior ricorso alla richiesta di assistenza economica dei diretti interessati a carico dei Comuni. Di contro, prevedendo che la quasi totalità dei beneficiari di interventi a carico del Fondo Povertà potrà accedere della nuova misura, si può ipotizzare la continuità della copertura economica dei sostegni attivati a valere sullo stesso Fondo senza oneri aggiuntivi a carico dei Comuni.

È verosimile inoltre che la tipologia degli interventi ad oggi finanziabili con la Quota Sociale Fondo Povertà rimanga la medesima, non si prevede l'attivazione di interventi ad hoc per l'anno p.v.

Obiettivi

L'obiettivo principale del Servizio è quello di garantire l'implementazione e il monitoraggio della misura di contrasto alla povertà nei nove Comuni dell'Ambito orientando le persone rispetto alle novità normative e successivamente procedendo alla presa in carico dei nuovi beneficiari.

Come già dimostrato dalle numerose modifiche normative passate, le misure di contrasto alla povertà e di inclusione sociale sono in costante mutamento, così come di conseguenza il Servizio e l'équipe. Questi ultimi infatti devono rimanere sempre aggiornati e pronti a modifiche legislative che possono cambiare non solo le procedure interne, ma in generale l'accesso e gestione della misura stessa.

ACCOGLIENZA TERRITORIALE MIGRANTI																															
Responsabile Area Inclusione	AS Katia Costa																														
Mission	Il Sistema di accoglienza territoriale promuove l'integrazione sociale, lavorativa e abitativa dei richiedenti asilo, rifugiati e migranti nel breve, medio e lungo termine attraverso la presa in carico dei beneficiari accolti e l'elaborazione di un progetto personalizzato																														
Strategie e Modelli di intervento	<p>Il Sistema territoriale garantisce un percorso di accoglienza ed integrazione di medio-lungo periodo finalizzato a sostenere il raggiungimento dell'autonomia ed integrazione dei beneficiari accolti</p> <p>Il Servizio di Accoglienza e Integrazione (S.A.I) istituito con decreto 130 del 2020 "Lamorgese" il quale ha ridefinito il servizio ex Sprar ed ex Siproimi come servizio di Accoglienza e Integrazione offre un'accoglienza di secondo livello</p> <p>Il servizio S.A.I in particolare propone un'accoglienza che si caratterizza per essere temporanea (sei mesi, prorogabili su autorizzazione del servizio centrale) ed integrata (tipo di approccio e di metodologia di lavoro considerati necessari per far fronte alla globalità ed alla complessità dei bisogni di cui è portatore il migrante).</p> <p>Inoltre per accompagnare e supportare ulteriormente i soggetti fragili in uscita dal Progetto SAI si è deciso nell'ottobre scorso di partecipare al bando FAMI volto alla "Promozione dell'autonomia sociale ed economica dei rifugiati": attualmente si è in attesa di riscontro in merito all'ammissione al finanziamento</p>																														
Soggetti destinatari del servizio	<p>SAI</p> <p>Nuclei familiari, inclusi i monoparentali e persone maggiorenni di sesso maschile e femminile richiedenti protezione internazionale (ex Decreto Lamorgese e oggi solo se vulnerabili) e titolari di protezione internazionale</p> <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <thead> <tr style="background-color: #4f81bd; color: white;"> <th>DATI 2023</th> <th>ospiti in nuclei familiari</th> <th>ospiti in nuclei familiari monoparentali</th> <th>donne sole</th> <th>Uomini soli</th> <th>TOTALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>presenze tot nell'anno</td> <td style="text-align: center;">21</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">41</td> <td style="text-align: center;">77</td> </tr> <tr> <td>presenze attuali 12/2023</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">21</td> <td style="text-align: center;">47</td> </tr> <tr> <td>uscite</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">16</td> <td style="text-align: center;">24</td> </tr> <tr> <td>Ingressi (autoinserimenti e lettere Ministero)</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">19</td> </tr> </tbody> </table>	DATI 2023	ospiti in nuclei familiari	ospiti in nuclei familiari monoparentali	donne sole	Uomini soli	TOTALE	presenze tot nell'anno	21	12	3	41	77	presenze attuali 12/2023	13	12	1	21	47	uscite	7	0	1	16	24	Ingressi (autoinserimenti e lettere Ministero)	0	8	1	10	19
DATI 2023	ospiti in nuclei familiari	ospiti in nuclei familiari monoparentali	donne sole	Uomini soli	TOTALE																										
presenze tot nell'anno	21	12	3	41	77																										
presenze attuali 12/2023	13	12	1	21	47																										
uscite	7	0	1	16	24																										
Ingressi (autoinserimenti e lettere Ministero)	0	8	1	10	19																										
Attività	<p>SAI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza materiale (vitto e alloggio); • Tutela psico – socio – sanitaria; • Mediazione linguistico – culturale (trasversale a tutte le attività); 																														

	<ul style="list-style-type: none"> • Orientamento e accesso ai servizi del territorio; • Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale (anche attraverso attività di socializzazione sul territorio); • Orientamento e accompagnamento legale; • Formazione e riqualificazione professionale; • Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo; • Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
Sedi	<p>Sede principale: Rho – Via Cornaggia 33</p> <p>Sede “operativa” SAI e CAS: ad oggi il Sistema di accoglienza territoriale dispone di 4 appartamenti (CAS destinato all'emergenza Ucraina) tutti a Rho e 16 appartamenti (S.A.I) dislocati in 5 dei 9 Comuni del Rhodense ovvero: Settimo Milanese, Pogliano Milanese, Arese, Rho, Lainate</p>
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Il Servizio SAI nella prima triennalità è stato affidato mediante Gara d'Appalto nel mese di gennaio 2017: successivamente all'ammissione al finanziamento della seconda triennalità è stata indetta una seconda Gara d'Appalto ed affidato nuovamente nel mese di luglio 2021.</p> <p>A seguito dell'ammissione alla domanda di finanziamento per il triennio 2023-2026 si è proceduto con il rinnovo dell'affidamento al medesimo Ente Gestore.</p> <p>Il Servizio viene gestito attraverso la collaborazione tra Ente Titolare del progetto (Sercop) ed Ente Gestore (Consorzio Farsi Prossimo e A&I – Società Cooperativa Accoglienza e Integrazione ONLUS).</p> <p>L'Ente Titolare impiega le seguenti risorse per la gestione del Progetto: un Responsabile di Progetto, una figura Referente/coordinatore di Progetto, due figure di Assistente Sociale una part-time a 30 h e una a tempo pieno a 36 h oltre ad una figura di impiegato amministrativo part-time a 12 h</p> <p>L'Ente Gestore impiega le seguenti risorse per la gestione del Progetto un Coordinatore di Progetto, figure educative, amministrative, consulente legale, mediatori</p> <p>Il progetto “<i>Promozione dell'autonomia sociale ed economica dei rifugiati</i>” a valere sul FAMI, se ammessi al finanziamento verrà gestito mediante coprogettazione con Consorzio Farsi prossimo società cooperativa onlus come partner</p> <p>Le figure interne coinvolte nella progettazione saranno un coordinatore di progetto ed un responsabile della rendicontazione: spetta inoltre a Sercop, in qualità di Ente capofila, la selezione di un revisore, un consulente legale per gli affidamenti oltre soglie ed un pedagogo part-time da impiegare nel progetto</p>
Stakeholder	<p>I principali stakeholder coinvolti nel Sistema di accoglienza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministero dell'Interno – Servizio Centrale • Prefettura

- Beneficiari del progetto
- Consorzio Farsi prossimo (Ente Gestore) e cooperative esecutrici (Intrecci e Farsi Prossimo)
- Questura
- Forze dell'Ordine
- Servizi comunali, quali: servizi demografici, servizi sociali di base, tutela minori
- ASST e ATS (sportello scelta e revoca, medico di medicina generale, pediatra...)
- Servizi specialistici, quali: Sert ed etnopsichiatria
- Scuole (CPIA, scuole guida, scuole professionali...)
- Servizi di supporto alla ricerca del lavoro: A&I, aziende sul territorio
- CAF e patronati
- Agenzia delle entrate
- Associazioni del Terzo e Quarto settore (Caritas, CAST..)

Indicatori di attività

- **Tabella 2- BENEFICIARI ACCOLTI SAI**

2023	TOTALE	2024
presenze tot nell'anno	77	
presenze attuali 12/2023	47	
previsioni uscite nel 2024		35
previsioni ingressi nel 2024		35

Allo stato attuale il Progetto ospita 47 persone in totale. Per l'anno 2024 si prevede un aumento degli ingressi stante l'elevato numero di uscite dovuto alla conclusione dei percorsi all'interno del Progetto.

- **Tabella 5- PREVISIONE NUCLEI FAMILIARI IN USCITA NEL 2024 DAL PROGETTO S.A.I**

2024	
Comune di Lainate	1
Comune di Rho	1
Comune Settimo Milanese	4

Le uscite dei nuclei familiari rappresentano un aspetto critico poiché, malgrado il periodo anche lungo di permanenza nel Progetto, le complesse caratteristiche delle famiglie (presenza di figli minori con fragilità, persone con disabilità, nuclei monoparentali con carichi di cura importanti) spesso ostacolano i percorsi di autonomia

Tabella 5- STRUMENTI DI LAVORO SISTEMA DI ACCOGLIENZA

2023	2024	
colloqui AS e reti	164	300
equipe A.S. e di progetto (specialisti)	40	50
Visite domiciliari	10	20
Cabine di regia	12	15

Con l'incremento del numero dei casi complessi si è registrato conseguentemente un aumento del carico di lavoro in capo all'equipe, ed in particolare nei confronti dell'assistente sociale del progetto. Per tale motivo, è stato necessario potenziare il servizio sociale con l'inserimento di una nuova figura professionale, che potesse supportare l'operatore già in servizio così da poter garantire un maggior numero di colloqui con l'utenza, un supporto nel lavoro di rete con differenti ambiti professionali/Enti quali ad esempio: insegnanti, psicologi, neuropsichiatri, medici specialisti, autorità giudiziaria, forze dell'ordine, operatori di Caf/Patronati/Inps, terzo e quarto settore, referenti di progetti di Housing e di strutture di accoglienza post sai, volontari Caritas, ecc.

La complessità di cui sopra, ha richiesto un consolidamento del lavoro sinergico fino a questo momento già attivo tra Ente Titolare ed Ente Gestore attraverso momenti di confronto sempre più frequenti all'interno delle Cabine di regia in cui accanto alla discussione dei casi si è dato sempre maggior spazio al pensiero strategico progettuale.

Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni

Il Servizio S.A.I. è finanziato dal Fondo Nazionale per le Politiche e i Servizi dell'Asilo (FNPSA)
Il Progetto presentato finalizzato alla "Promozione dell'autonomia sociale ed economica dei rifugiati" se selezionato sarà finanziato dal Fondo Asilo, migrazione ed integrazione 2021-2027.

Gli sviluppi previsti

Il progetto S.A.I. avviato nel Luglio 2017 è oggi alla terza triennalità: la struttura del Progetto stesso (modello accoglienza diffusa) ed il numero di posti disponibili, 57, sono rimasti invariati fino al marzo 2022 quando a seguito del finanziamento della domanda di ampliamento presentata nel novembre 2021 per far fronte all'emergenza afgana e poi ucraina i posti sono aumentati di 8 unità (2 appartamenti oltre ai 14 già attivi e dislocati in 5 dei Comuni dell'Ambito).
I posti che si annoverano in totale sono 63: ad oggi ne sono occupati 47, con una preminenza di utenza costituita da uomini soli rispetto

ai nuclei familiari e alle donne singole titolari dei seguenti permessi di soggiorno: protezione internazionale (asilo politico, protezione sussidiaria), permessi di soggiorno casi speciali, richiesta asilo (solo ricorrenti e vulnerabili), protezione temporanea. Per rispondere alle segnalazioni del territorio e gestire la complessa situazione dei cittadini ucraini, nel corso del 2023 sono state presentate maggiori richieste al Servizio Centrale di autoinserimento presso il S.A.I.

Nel tempo sono state riscontrate complessità nella gestione dei beneficiari ucraini, che hanno richiesto una continua ridefinizione degli obiettivi del percorso di integrazione ed il coinvolgimento più frequente degli interventi di mediazione

Inoltre nell'ultimo biennio si è registrato un aumento delle situazioni complesse a causa di un incremento delle vulnerabilità psico-fisiche delle persone segnalate e accolte. Per tale motivo, a Febbraio 2023 l'équipe S.A.I si è ulteriormente allargata con l'arrivo di una psicoterapeuta transculturale. Attualmente molti adulti (uomini e donne) accolti nel progetto sono in carico alla psicoterapeuta dell'équipe o a servizi specialistici per la salute mentale, come l'etnopsichiatria del Niguarda di Milano.

Per quanto concerne l'anno 2024, si prevedono delle modifiche rispetto alla tipologia di utenza. A fronte del nuovo DL 20/2023 "Decreto Immigrazione di Cutro", sarà escluso ai beneficiari in possesso del permesso di soggiorno per richiesta asilo (ad eccezione delle persone considerate vulnerabili: donne singole o con bambini, persone con fragilità psico-fisiche) l'accesso ai progetti SAI. Inoltre, con la chiusura del CAS di ambito, dovrebbero diminuire gli autoinserimenti di persone e nuclei di origine ucraina a fronte di un possibile aumento di quelli dei neomaggiorenni, precedentemente inseriti dal Pronto Intervento di ambito (PIS) nelle comunità per minori stranieri non accompagnati (MSNA).

Per far fronte a ciò sopra descritto e alle previsioni del prossimo anno, è stato necessario potenziare l'équipe con l'inserimento di nuove figure professionali quali:

- una psicologa e un assistente sociale, in grado di supportare l'équipe già in essere nella gestione delle situazioni complesse e nella presa in carico integrata del singolo beneficiario

- un insegnante di italiano a domicilio per supportare i bambini nello svolgimento dei compiti scolastici e gli adulti che per diversi motivi non possono essere iscritti al CPIA del territorio

- un educatore finanziario che sostiene i beneficiari nella gestione dei propri risparmi in prospettiva dell'uscita autonoma dal SAI

La fase conclusiva del Progetto che contempla le dimissioni/uscite dallo stesso, consente ad oggi di effettuare le seguenti osservazioni:

gli uomini soli tendenzialmente riescono a rendersi maggiormente autonomi dal punto di vista economico e abitativo rispetto ai nuclei.

Tuttavia sono aumentati nell'ultimo anno gli ingressi di uomini singoli con vulnerabilità fisiche o psicologiche che ostacolano e rendono difficile concretizzare un progetto di emancipazione lavorativa e abitativa.

Restano molto complesse anche le dimissioni dei nuclei monoparentali: per questi ultimi sono stati attivati progetti di housing sociale in quanto la situazione di particolare fragilità dovuta anche alla presenza di un solo genitore (solitamente la madre), richiede necessariamente l'avvio di percorsi maggiormente tutelanti in favore dei minori. Altrettanto difficile sono le dimissioni dei nuclei familiari numerosi, in quanto risulta complesso reperire una risorsa abitativa sul territorio, adeguata alle loro necessità e ad un costo sostenibile.

La criticità è rappresentata, non solo dalla complessità della presa in carico, ma anche dall'impossibilità di finanziare questi progetti

	<p>con il FNPSA se non per un importo e tempo limitato: i costi di tali interventi sia per le attivazioni di progettazioni di housing sociale per nuclei familiari completi fragili sopra descritti che monoparentali potrebbero ricadere pertanto in breve tempo e totalmente a carico dei Comuni. I finanziamenti a valere sul Fondo Asilo, Migrazione ed Integrazione (FAMI), volti alla “Promozione dell’autonomia sociale ed economica dei rifugiati”, rappresenteranno in tal senso nel 2024 un’opportunità per i soggetti con fragilità in uscita dai progetti S.A.I.</p>
<p>Obiettivi</p>	<p>Nel corso dell’anno 2024, nell’ottica di favorire il percorso di integrazione dei beneficiari accolti nel nostro Progetto SAI e più in generale al fine di strutturare in maniera maggiormente efficace gli interventi e i servizi rivolti alla popolazione straniera presente sul nostro territorio, si intendono perseguire due obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • potenziare il coinvolgimento delle nuove figure inserite ed implementare ulteriormente l’équipe attraverso la partecipazione di professionisti esterni in un’ottica di integrazione dei saperi • favorire l’accesso dei singoli beneficiari e dei nuclei fragili al progetto FAMI finalizzato a supportare, con un approccio integrato, l’autonomia sociale ed economica dei Titolari di Protezione Internazionale e dei neomaggiorenni in prosieguo amministrativo al termine dell’accoglienza nel progetto SAI del territorio di riferimento, con particolare attenzione ai soggetti vulnerabili ed ai nuclei familiari con minori. Tale progetto di durata triennale potrebbe intervenire su un target di 25 beneficiari titolari di protezione internazionale o neomaggiorenni in prosieguo amministrativo in uscita dal sistema di accoglienza S.A.I.

PRONTO INTERVENTO SOCIALE D'AMBITO	
Responsabile Area Inclusione Coordinatore di Servizio	AS Katia Costa AS Marialba Buscemi
Mission	<p>La realizzazione di un servizio di Pronto Intervento Sociale (PIS) era tra gli obiettivi della Programmazione Zonale 2021-2023, ma anche uno degli elementi principali dello sviluppo aziendale dello scorso anno (PPA 2023).</p> <p>L'ultimo Piano di Zona difatti mirava alla costruzione di un sistema di Rete capace di rispondere tempestivamente ai bisogni emergenziali delle persone in difficoltà, anche con soluzioni temporanee (abitative e non), garantendo nell'immediato un intervento professionale attraverso l'attivazione di uno Sportello Sociale d'Ambito che integra e coinvolge sia il pubblico sia il privato sociale.</p> <p>Per come è stato pensato e quindi strutturato, possiamo definire il PIS un servizio di intervento a carattere emergenziale, capace di fornire una risposta qualificata, integrata e tempestiva ad un particolare bisogno non prevedibile e non procrastinabile. Pertanto la finalità principe del PIS è quella di intervenire in situazioni che potrebbero acutizzarsi ed aggravarsi in assenza di interventi immediati, garantendo risposte che fungano anche da prevenzione.</p>
Strategie e Modelli di intervento	<p>Il Pronto Intervento Sociale non è da intendersi un servizio sostitutivo dei normali canali di accesso ai servizi sociali e specialistici, ma come occasione di supporto e sostegno alla rete dei servizi con i quali opera in stretta sinergia.</p> <p>Il PIS si attiva per situazioni di carattere emergenziale nei giorni e negli orari di chiusura dei servizi sociali comunali su segnalazione delle Forze dell'Ordine oppure degli assistenti sociali dei Comuni Soci. Gli interventi sono rivolti a quelle situazioni per le quali vi siano un grave rischio per la tutela e l'incolumità psico-fisica della persona coinvolta e la necessità, come accennato, di un intervento tempestivo e non procrastinabile.</p> <p>Il PIS opera attraverso una Centrale Operativa che coordina una rete integrata di soggetti territoriali per l'erogazione di risposte tempestive ai bisogni. La Centrale Operativa è composta da operatori che raccolgono la domanda, operatori di pronto intervento che prendono in carico la situazione e attivano le risorse necessarie e da un Coordinatore SERCOP come figura di raccordo tra operatori PIS e servizi territoriali.</p>
Soggetti destinatari del servizio	<p>Lo Sportello è rivolto a tutti i cittadini dell'Ambito Rhodense. Il Servizio può essere attivato dalle Forze dell'Ordine e dai Servizi Sociali dei Comuni Soci, i quali possono segnalare situazioni che richiedano un intervento non procrastinabile a favore di persone presenti sul territorio.</p> <p>Il Servizio è quindi a disposizione di tutti i Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale Rhodense (Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese e Vanzago.)</p> <p>Attualmente i destinatari del PIS sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adulti e nuclei familiari in condizioni di estrema e grave emarginazione; • Persone senza dimora; • Donne vittime di violenza sole o con figli (ad integrazione del Protocollo CAV); • Minori stranieri non accompagnati (MSNA);

	<ul style="list-style-type: none"> Anziani e persone con disabilità in grave pericolo che rimangono soli improvvisamente e privi di caregiver.
Attività	<p>L'azione del Pronto Intervento Sociale si articola nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presidio telefonico assicurato nei giorni e negli orari di chiusura dei servizi territoriali (h24 e 365 gg/anno); Raccolta delle richieste che sopraggiungono alla Centrale Operativa; Valutazione delle segnalazioni con tre possibili esiti (emergenza, urgenza, non pertinente); Colloqui con l'utenza coinvolta e con il segnalante; Attivazione degli interventi ritenuti opportuni per la specifica situazione emergenziale (inserimenti in Comunità per MSNA, interventi assistenziali a domicilio in favore di anziani e persone con disabilità e/o inserimenti in strutture residenziali, supporto educativo, acquisto di beni di prima necessità sia alimentari sia per l'igiene e la cura della persona, accoglienza presso strutture ricettive come ad esempio dormitori, B&b, etc...); Passaggio del caso al Servizio Sociale Professionale del Comune di competenza per assicurare un'adeguata presa in carico; Stesura di relazioni sociali, cura della modulistica, aggiornamento costante di report rendicontativi.
Sede/i	<p>Via dei Cornaggia 33, Rho (sede Sercop) Via Madonna 63, Rho (sede Cooperativa sociale Intrecci onlus)</p>
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Il Pronto Intervento Sociale è affidato ad un Soggetto del Terzo Settore; l'ente gestore è la Cooperativa sociale Intrecci onlus, con sede a Rho.</p> <p>Le risorse interne impiegate sul Servizio sono, oltre alla Responsabile dell'Area Inclusione, un'assistente sociale Coordinatrice, assistenti sociali e un'amministrativa.</p> <p>Nel mese di ottobre è stata indetta una selezione interna per raccogliere le candidature di assistenti sociali dipendenti che desideravano offrire la propria disponibilità a far parte del costituendo gruppo di lavoro. È stata svolta anche una selezione ad evidenza pubblica per implementare le candidature degli interni con altre figure di assistenti sociali.</p> <p>Ad oggi l'équipe è costituita da 9 AS interni e 2 liberi professionisti, e dai colleghi della Cooperativa Intrecci.</p> <p>La Coop. Intrecci impiega le seguenti figure: un Responsabile di Area, un Coordinatore di servizio e 2 educatori professionali dedicati, oltre agli operatori di raccolta della domanda presso la Centrale Operativa.</p>
Stakeholder	<p>Diversi sono i Soggetti che ruotano intorno al Pronto Intervento Sociale Rhodense:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ FF.OO. (Polizia di Stato, Carabinieri e Polizie Locali) ➤ Servizi sociali dei 9 Comuni dell'Ambito e Tutela minori ➤ Comunità per MSNA ➤ Strutture ricettive (dormitori, B&b, etc...) e residenziali (RSA/RSD) ➤ ETS che offrono servizi e interventi domiciliari in favore di persone anziane e con disabilità <p>Vedi mappa</p>

<p>Indicatori di attività</p>	<p>Il Servizio PIS è affidato alla Cooperativa Intrecci a partire dal 1 giugno 2023, ma la sperimentazione del Pronto Intervento Sociale ha avuto operativamente avvio il 17 luglio, pertanto i dati sotto riportati si riferiscono al solo periodo luglio-novembre. Come sopra accennato, Il PIS agisce attraverso una Centrale Operativa che raccoglie le richieste dei Soggetti titolati a segnalare eventuali situazioni emergenziali.</p> <p>Tabella 1 – SEGNALAZIONI PERVENUTE</p> <table border="1" data-bbox="461 406 2094 973"> <thead> <tr> <th data-bbox="461 406 1218 459">2023 (dal 17 luglio al 30 novembre)</th> <th data-bbox="1218 406 1447 459">TOT.</th> <th data-bbox="1447 406 2094 459">Previsione 2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="461 459 1218 507">Numero segnalazioni</td> <td data-bbox="1218 459 1447 507">17</td> <td data-bbox="1447 459 2094 507">30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 507 1218 560">di cui:</td> <td data-bbox="1218 507 1447 560"></td> <td data-bbox="1447 507 2094 560"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 560 1218 612">Non pertinenti</td> <td data-bbox="1218 560 1447 612">5</td> <td data-bbox="1447 560 2094 612">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 612 1218 665">Valutate come urgenze</td> <td data-bbox="1218 612 1447 665">3</td> <td data-bbox="1447 612 2094 665">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 665 1218 718">Valutate come emergenza</td> <td data-bbox="1218 665 1447 718">9</td> <td data-bbox="1447 665 2094 718">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 718 1218 770">Emergenze che hanno riguardato:</td> <td data-bbox="1218 718 1447 770"></td> <td data-bbox="1447 718 2094 770"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 770 1218 823">calamità o altri eventi emergenziali</td> <td data-bbox="1218 770 1447 823">1</td> <td data-bbox="1447 770 2094 823">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 823 1218 876">adulti in difficoltà e/o senza dimora</td> <td data-bbox="1218 823 1447 876">1</td> <td data-bbox="1447 823 2094 876">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 876 1218 928">minori stranieri non accompagnati</td> <td data-bbox="1218 876 1447 928">4</td> <td data-bbox="1447 876 2094 928">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 928 1218 973">anziani o persone con disabilità soli</td> <td data-bbox="1218 928 1447 973">3</td> <td data-bbox="1447 928 2094 973">7</td> </tr> </tbody> </table> <p>I dati riportati nelle tabelle si riferiscono come anticipato, al breve periodo di avvio sperimentale del Pronto Intervento Sociale (17 luglio-30 novembre 2023). Trattandosi di numeri parziali riferiti solo a pochi mesi dell'anno, va quindi considerato che per il 2024 gli interventi e le risorse da impiegare saranno sicuramente maggiori, ed è pertanto attesa una crescita relativa alle prese in carico delle situazioni emergenziali e di conseguenza anche un aumento degli interventi messi in atto. Ci si aspetta inoltre che nel tempo diminuiscano proporzionalmente le segnalazioni "non pertinenti" a seguito di una maggiore conoscenza del Servizio.</p> <p>Si prevede anche, soprattutto nel primo trimestre del nuovo anno, un aumento degli interventi rivolti agli adulti in difficoltà e alle persone senza dimora, crescita legata alle azioni messe a punto annualmente dai Comuni per far fronte all'emergenza freddo nel periodo novembre-marzo.</p>	2023 (dal 17 luglio al 30 novembre)	TOT.	Previsione 2024	Numero segnalazioni	17	30	di cui:			Non pertinenti	5	4	Valutate come urgenze	3	6	Valutate come emergenza	9	20	Emergenze che hanno riguardato:			calamità o altri eventi emergenziali	1	3	adulti in difficoltà e/o senza dimora	1	4	minori stranieri non accompagnati	4	6	anziani o persone con disabilità soli	3	7
2023 (dal 17 luglio al 30 novembre)	TOT.	Previsione 2024																																
Numero segnalazioni	17	30																																
di cui:																																		
Non pertinenti	5	4																																
Valutate come urgenze	3	6																																
Valutate come emergenza	9	20																																
Emergenze che hanno riguardato:																																		
calamità o altri eventi emergenziali	1	3																																
adulti in difficoltà e/o senza dimora	1	4																																
minori stranieri non accompagnati	4	6																																
anziani o persone con disabilità soli	3	7																																

Tabella 2 – SOGGETTI SEGNALANTI (FF.OO. e i Servizi Sociali dei 9 Comuni dell’Ambito)

2023 (dal 17 luglio al 30 novembre)		TOT.
Numero segnalazioni		17
provenienti da:		
Arese		4
Cornaredo		0
Lainate		1
Pero		2
Pogliano Milanese		0
Pregnana Milanese		0
Rho		3
Settimo Milanese		1
Vanzago		1
FF.OO. (Polizie Locali, Carabinieri e Polizia di Stato)		5

Dalla tabella si evince che il numero più alto di segnalazioni ad oggi proviene dai Servizi Sociali dei Comuni Soci e non come inizialmente si prevedeva dalle FF.OO.

Il Pronto Intervento Sociale si conferma almeno in questa prima fase come un supporto e sostegno alla rete dei servizi con i quali opera in stretta sinergia.

Tabella 3 – INTERVENTI ATTIVATI

2023 (dal 17 luglio al 30 novembre)		TOT.
Accoglienza in strutture ricettive e residenziali (dormitorio Casa Itaca, RSA/RSD e B&b)		6
Inserimenti in Comunità per MSNA *		4

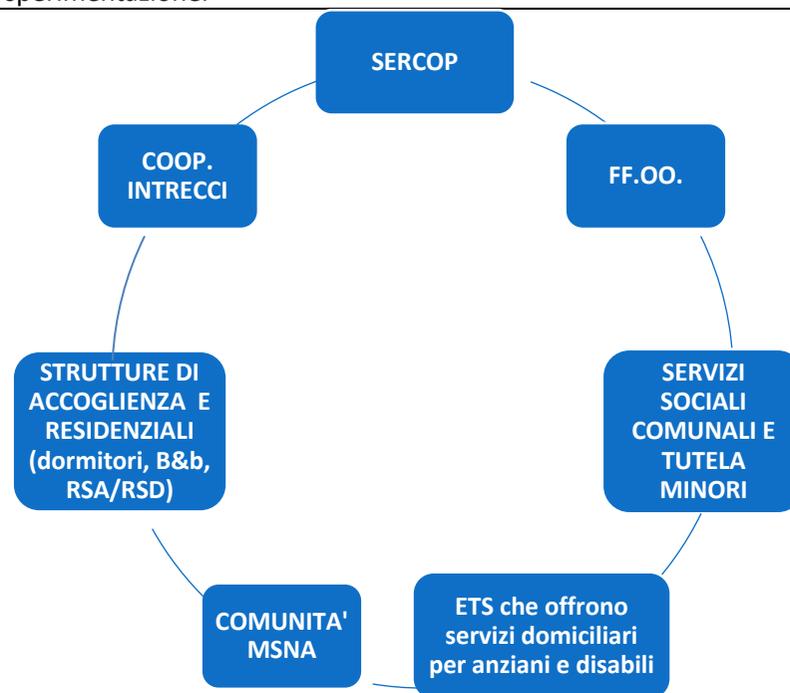
	* numero di Comunità contattate anche fuori Regione	>200
	Interventi domiciliari (ASA/OSS) **	3
	** numero ore di assistenza h24 attivate	146
	Orientamento verso altri servizi (per le situazioni valutate come urgenze)	3
	<p>Gli interventi qui riportati si riferiscono alle urgenze ed emergenze trattate (uno stesso utente può usufruire anche di più interventi). Si evidenzia inoltre come le categorie di utenza che richiedono maggiormente un'attivazione da parte degli operatori del PIS sono i minori stranieri non accompagnati e le persone fragili non autosufficienti, che improvvisamente rimangono senza caregiver e senza una rete di supporto.</p>	
Criteri di ripartizione dei costi tra i Comuni	<p>Fino al 31/12/2023 i costi relativi agli interventi e al personale dell'equipe dedicata sono coperti con le risorse del Fondo PON Inclusione, quindi senza oneri a carico dei Comuni. A partire dal 1 gennaio 2024 il PIS verrà finanziato con il Fondo nazionale estreme povertà</p>	
Gli sviluppi previsti	<p>Ad oggi tutte le attività relative all'attivazione del PIS previste nel Piano Programma 2023, sono state realizzate. Il Servizio ha operativamente preso avvio il 17 luglio, ma precedentemente sono stati svolti incontri di presentazione dello stesso al Tavolo Assistenti Sociali e a tutte le Forze dell'Ordine del territorio (Polizie Locali, Carabinieri e Polizia di Stato). Durante l'estate inoltre, la sperimentazione è stata illustrata anche ai 9 Comuni dell'Ambito, alla presenza degli Assessori ai servizi sociali e dei Responsabili/Dirigenti di Servizio. In seguito si sono organizzati e strutturati insieme alla Cooperativa Intrecci momenti di formazione a tutti gli operatori della Centrale Operativa e agli educatori dedicati.</p> <p>L'utenza gestita fino ad oggi dal PIS ha riguardato: persone fragili non autosufficienti, adulti soli in difficoltà, nuclei familiari in emergenza abitativa temporanea dovuta a calamità naturali, e minori stranieri non accompagnati (MSNA).</p> <p>Per il prossimo anno, pur non prevedendo significative modifiche nella tipologia dei casi in carico, occorre segnalare alcune difficoltà in termini di risorse e di servizi a disposizione per far fronte alla graduale crescita delle richieste.</p> <p>Una criticità rispetto alle persone fragili non autosufficienti è rappresentata dall'impossibilità di attivare servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale e sanitaria H24 e 7 giorni su 7 in regime emergenziale quindi "senza preavviso". Per far fronte a ciò, un'ipotesi potrebbe essere quella di ricorrere al Terzo Settore per il reperimento di ASA/OSS e di implementare il personale con nuove figure professionali dedicate, come ad esempio un infermiere e un educatore professionale. Per quanto riguarda l'utenza MSNA si è registrato un incremento alla fine dell'estate, dovuto all'aumento dei flussi migratori, ma anche all'allontanamento degli stessi da strutture dove erano precedentemente collocati, fenomeno in costante crescita. La carenza di posti disponibili nelle Comunità per minori dovuta anche alla chiusura di molte Unità di Offerta (UDO), ha reso difficoltosa l'individuazione di strutture idonee ad accogliere MSNA (più di 200 quelle</p>	

	<p>contattate anche in altre Regioni solo per gli ultimi 4 MSNA individuati sul nostro territorio). Pertanto, si sta valutando la possibilità di sottoscrivere convenzioni con alcune Comunità, almeno per quanto riguarda i posti di pronto intervento.</p> <p>Nel 2024 la casistica del PIS potrebbe ampliarsi con l'aggiunta della gestione di casi "ex Art.403" ed emergenze abitative. Entrambe sono esigenze emerse durante gli incontri effettuati nei vari Comuni, in particolar modo dalle figure politiche e dai Responsabili di Servizio. Affinché si possa procedere con la presa in carico seppur temporanea delle situazioni sopra descritte, sarà necessario avere maggiori risorse a disposizione per quanto riguarda le emergenze abitative, mentre rispetto al tema della gestione "ex art.403" sicuramente occorrerà avviare un percorso formativo specifico.</p> <p>Prima dell'avvio del Servizio, Sercop e l'Ente gestore hanno provveduto alla stesura delle Linee-guida e delle procedure operative PIS, oltre alla costruzione di modulistica ad hoc.</p> <p>Nel momento poi della realizzazione degli interventi a seguito delle prime segnalazioni di situazioni emergenziali, per poter rispondere ai bisogni sopraggiunti, si è provveduto alla stipula di accordi e affidamenti con alcuni B&b del territorio e con ETS che erogano servizi domiciliari in favore di persone anziane e con disabilità (es. cooperative per ricerca ASA/OSS e badanti-assistenti familiari). Questo ha permesso di ampliare la rete delle Soggetti attivabili dal Pronto Intervento Sociale e di costruire anche un risorsario di Ambito, in continuo aggiornamento, a disposizione di tutta l'équipe del PIS.</p> <p>Il Pronto Intervento Sociale è anche connesso al Protocollo CAV delle Rete HARA (rete interistituzionale di contrasto alla violenza di genere che coinvolge i 17 Comuni dell'area Rho-Garbagnate), in quanto tra la casistica attualmente prevista rientrano anche le donne vittime di violenza.</p> <p>Il PIS opera in stretta connessione con tutti i servizi Sercop, oltre ai servizi sociali dei comuni e anche alla reperibilità del servizio tutela minori. Si integra inoltre con la tutta la rete dei servizi per la grave emarginazione (adulti in difficoltà e persone senza dimora) messi a disposizione dalla Cooperativa Intrecci. La rete denominata "SottoCoperta" include i seguenti servizi: docce e lavaggio della biancheria, la mensa, l'Emporio Solidale in collaborazione con Caritas, Drop-In per l'emergenza freddo (dormitorio) che resta sempre aperto tutti i giorni nel periodo novembre-marzo, attività di segreteria e orientamento, l'ambulatorio medico "Oltre il Diritto".</p> <p>Stante l'attuale tipologia delle situazioni prese in carico dal PIS, soprattutto afferente alla non-autosufficienza, si potrebbe ipotizzare la possibilità che tra i Soggetti segnalanti possano rientrare in futuro anche i servizi sanitari, previa condivisione di prassi operative e sottoscrizione di nuovi protocolli e procedure. A tal proposito, si potrebbe quindi pensare anche ad una connessione con il nascente SISDA (Sistema Integrato dei Servizi Domiciliari per Anziani) e con l'équipe EDA (Equipe Domiciliare Anziani).</p>
Obiettivi	<p>I macro-obiettivi perseguiti dal Pronto Intervento Sociale Rhodense sono fondamentalmente due ovvero, favorire una logica di presa in carico integrata h24 e svolgere un'azione di impulso alla costruzione partecipata di raccolte dati sul bisogno sociale emergenziale.</p> <p>Rispetto al medio-lungo periodo possiamo immaginare alcune evoluzioni in merito al Servizio PIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ampliamento dell'équipe multidisciplinare con l'aggiunta di nuove figure (1 infermiere + 1 educatore professionale dell'Area Inclusione); ▪ implementazione della casistica presa in carico dal PIS relativamente alle situazioni di emergenza abitativa e di gestione "ex Art.403" o di altra casistica che dovesse emergere dai servizi sociali comunali a seguito della rilevazione messa a punto (che si

concluderà al 31 dicembre) rispetto al bisogno emergenziale da loro accolto nel lavoro quotidiano;

- attivazione di formazioni specifiche per l'équipe, a seconda della nuova casistica che si deciderà di trattare.

A conclusione, è possibile quindi affermare che il Pronto Intervento Sociale è in fase di costante sviluppo e cambiamento; le nuove riflessioni potrebbero comportare anche una revisione delle Linee-guida, della modulistica e delle prassi operative pensate e realizzate in questi primi mesi della sperimentazione.



COORDINAMENTO SERVIZI SOCIALI PROFESSIONALI COMUNALI	
Responsabile Area Inclusione Coordinatori di Servizio	As Katia Costa As Fabiana Campisi, As Elisa Carluschi, As Marta Pomponio
Mission	Costruire collaborazione ed armonizzare rapporti attraverso il coordinatore di servizio quale figura in grado da un lato di favorire il senso di appartenenza e la coesione dell'équipe, dall'altro di assicurare la visione di insieme e fungere da raccordo tra indicazioni strategiche delle Direzioni e l'attuazione operativa delle stesse nel Servizio
Strategie e Modelli di intervento	Il coordinatore ha un ruolo di cerniera tra Azienda, dipendenti Sercop in servizio c/o i Comuni ed i Comuni stessi e realizza la propria mission attraverso le seguenti attività e strategie: <ul style="list-style-type: none"> - traduce in operatività gli orientamenti e le indicazioni della dirigenza e del responsabile di servizio del Comune negoziando il mandato laddove necessario; - coordina e indirizza l'attività dell'équipe, cura la salute del gruppo di lavoro, favorisce e sostiene l'appartenenza aziendale delle colleghe che operano nei Comuni; - garantisce la circolarità delle informazioni interne aziendali e la partecipazione degli operatori alle iniziative formative e/o Tavoli di lavoro; - attiva, facilita e cura le reti con le agenzie di servizi e con i servizi specialistici esterni e interni all'Azienda.
Soggetti destinatari del servizio	Assistenti sociali e amministrativi Sercop in servizio presso i comuni
Attività	Il coordinatore svolge le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - organizza e partecipa alle equipe con le colleghe assistenti sociali e svolge colloqui individuali con le colleghe AS; - partecipa alle riunioni di programmazione con il responsabile d'area aziendale; - partecipa alle riunioni di coordinamento con il responsabile comunale del settore servizi alla persona; - effettua incontri con i soggetti politici comunali; - favorisce la partecipazione alle attività aziendali e alla formazione tecnica e deontologica; - organizza e partecipa agli incontri di raccordo e progettazione con le istituzioni (scuola, AFOL, ecc...), con i soggetti di Terzo Settore e le agenzie di servizi; - partecipa alle riunioni plenarie con le colleghe assistenti sociali aziendali (tavolo AA.SS.); - partecipa se richiesto alle "commissioni contributi"; - coordina anche gli impiegati amministrativi se presenti in servizio.
Sedi	<u>Rho</u> : Via De Amicis, n. 10. <u>Lainate</u> : Piazza G. Matteotti, n. 1.

	<u>Pero: Municipio, Piazza Marconi, n. 2.</u>																																													
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Il coordinamento del servizio sociale professionale è gestito in modalità diretta.</p> <p><u>RHO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento: 1 assistente sociale a tempo pieno e indeterminato; - N. operatori in organico: 7 assistenti sociali a tempo pieno e indeterminato, 2 a tempo pieno e determinato + 3 impiegati amministrativi di cui 1 a tempo pieno e determinato, 2 assunti a tempo parziale e indeterminato. <p><u>LAINATE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento: 1 assistente Sociale part-time (15 ore settimanali) a tempo indeterminato); - N. operatori in organico: 3 assistenti sociali a tempo pieno e indeterminato (36 ore settimanali), due part-time (30 e 21 ore) a tempo indeterminato, 1 coordinatore amministrativo a tempo pieno e indeterminato (36 ore settimanali). <p><u>PERO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento: 1 assistente sociale part-time a tempo indeterminato (18 ore settimanali); - N. operatori in organico: 3 assistenti sociali di cui 2 a tempo pieno (36 ore settimanali) e 1 assistente sociale a tempo parziale (18 ore settimanali), tutte a tempo indeterminato. 																																													
Stakeholder	Vedi mappe																																													
Indicatori di attività	<p><u>Tabella 1: Attività Comune di Pero</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th><u>2023</u></th> <th><u>2024</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Equipe AS</td> <td>26</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Riunioni con responsabile d'area aziendale</td> <td>5</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Riunioni con il responsabile comunale del settore servizi alla persona</td> <td>0</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Incontri con soggetti politici comunali</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Riunioni "Tavolo AA.SS."</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Formazione specifica coordinamento</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Coaching</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Incontri con le agenzie di servizi:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Equipe integrate Housing sociale</td> <td>0</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>- Incontri con il servizio NIL</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>- Riunioni progetto SOLI MAI</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>- Incontri con servizio SAD</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Incontri con istituzioni (scuola, AFOL, ASST):</td> <td>0</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Incontri con soggetti di Terzo Settore (Caritas)</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		<u>2023</u>	<u>2024</u>	Equipe AS	26	34	Riunioni con responsabile d'area aziendale	5	11	Riunioni con il responsabile comunale del settore servizi alla persona	0	12	Incontri con soggetti politici comunali	0	4	Riunioni "Tavolo AA.SS."	3	6	Formazione specifica coordinamento	1	2	Coaching	0	6	Incontri con le agenzie di servizi:			- Equipe integrate Housing sociale	0	8	- Incontri con il servizio NIL	0	3	- Riunioni progetto SOLI MAI	0	4	- Incontri con servizio SAD	0	3	Incontri con istituzioni (scuola, AFOL, ASST):	0	8	Incontri con soggetti di Terzo Settore (Caritas)	0	6
	<u>2023</u>	<u>2024</u>																																												
Equipe AS	26	34																																												
Riunioni con responsabile d'area aziendale	5	11																																												
Riunioni con il responsabile comunale del settore servizi alla persona	0	12																																												
Incontri con soggetti politici comunali	0	4																																												
Riunioni "Tavolo AA.SS."	3	6																																												
Formazione specifica coordinamento	1	2																																												
Coaching	0	6																																												
Incontri con le agenzie di servizi:																																														
- Equipe integrate Housing sociale	0	8																																												
- Incontri con il servizio NIL	0	3																																												
- Riunioni progetto SOLI MAI	0	4																																												
- Incontri con servizio SAD	0	3																																												
Incontri con istituzioni (scuola, AFOL, ASST):	0	8																																												
Incontri con soggetti di Terzo Settore (Caritas)	0	6																																												

Riunioni "Commissioni contributi"	1	20
--	---	----

Nell'anno 2024 si prevede di calendarizzare momenti di incontro con il responsabile comunale del settore servizi alla persona, di organizzare e partecipare alle riunioni con le agenzie di servizi e con i servizi specialistici aziendali. Inoltre si prevede di istituire momenti di raccordo con le istituzioni del territorio, nello specifico la scuola, e i soggetti di Terzo Settore al fine di avviare e/o consolidare processi collaborativi.

Tabella 2: Attività Comune di RHO

	2023	2024
Equipe AS	18	20
Riunioni con responsabile d'area aziendale	5	11
Riunioni con il responsabile comunale del settore servizi alla persona	4	4
Incontri con soggetti politici comunali	5	5
Riunioni "Tavolo AA.SS."	3	6
Formazione specifica coordinamento	1	2
Coaching	6	6
Incontri con le agenzie di servizi:		
- Equipe integrate Housing sociale	12	12
- Incontri con il servizio NIL	1	2
- Riunioni progetto SOLI MAI	0	1
- Incontri con servizio SAD	1	4
Micro equipe area adulti e area anziani e disabili:	36	36
Riunioni con Dirigente	5	5
Riunioni per protocollo CpS	4	3
Incontri con CPS per revisione protocollo:	4	1 di monitoraggio

Per il 2024 si incrementeranno i momenti di raccordo con i servizi NIL, SAD e Caritas territoriale. Inoltre si costituirà un'equipe integrata con l'assistente sociale del CPS per una migliore costruzione della presa in carico dei casi più complessi.

Tabella 3: Attività Comune di LAINATE

	2023	2024
Equipe AS	4	35
Riunioni con responsabile d'area aziendale	6	24
Riunioni con il responsabile comunale del settore servizi alla persona	5	20
Incontri con soggetti politici comunali	2	12
Riunioni "Tavolo AA.SS."	0	6
Formazione specifica coordinamento	0	2
Coaching	0	6
Incontri con le agenzie di servizi:		
- Equipe integrate Housing sociale	2	6
- Incontri con il servizio NIL	0	3
- Riunioni progetto SOLI MAI	0	2
- Incontri con servizio SAD	0	3
Incontro Referente CRI	1	2
Incontri con Scuola	0	3
Incontri di coordinamento con Caritas	0	6
Riunioni "Commissioni contributi"	3	12

Per il 2024 si prevede di incrementare il numero delle équipes con le assistenti sociali .

Inoltre, si prevede di strutturare più momenti di aggiornamento/confronto con le agenzie di servizi (NIL e SAD) e calendarizzare degli incontri con enti (Caritas), istituzioni (scuole), parrocchie e associazioni di volontariato, al fine di sviluppare progetti sul territorio che coinvolgano fasce a rischio della popolazione, giovanili e adulte.

Gli sviluppi previsti

Il Servizio Sociale Professionale comunale si occupa della presa in carico di soggetti in situazione di disagio e si suddivide in base alla casistica nelle seguenti aree: minori e famiglia (in assenza di decreto dell'autorità giudiziaria), disabili, anziani, inclusione sociale e stranieri.

- ANZIANI: È possibile che a partire dal prossimo anno ci sia un aumento della presa in carico di utenti anziani, in quanto i residenti over 65 anni costituiscono un'importante fetta della popolazione. Considerato il periodo attuale, in cui le risorse comunali sono contratte, l'integrazione tra servizi anche esterni al Comune diventa fondamentale per offrire un sostegno adeguato alle famiglie. A tale proposito rispetto all'utenza anziana è stato costituito il SISDA, il sistema integrato di servizi domiciliari anziani, che favorisce l'integrazione tra servizi assistenziali, sanitari e del Terzo settore rivolti alle persone anziane in situazione di non autosufficienza.
- UTENZA ESCLUSA DA MISURE DI CONTRASTO ALLA POVERTA': con la sospensione del Reddito di Cittadinanza e l'entrata in vigore, da gennaio 2024, delle nuove misure - Assegno di Inclusione e Servizio Formazione e Lavoro- potrebbe aumentare il numero di cittadini e famiglie che chiedono di essere supportati.

In merito a tale passaggio è possibile, ma non ancora quantificabile, che una parte della popolazione indigente non possa accedere alle misure di contrasto alla povertà o comunque ne possa beneficiare per un periodo limitato nel tempo e che come conseguenza si rivolga ai servizi sociali comunali con richiesta di assistenza economica. Inoltre, si osserva che la popolazione in età pensionabile ha una capacità economica ridotta rispetto alle generazioni precedenti e, pertanto, potrebbe trovarsi in difficoltà a far fronte alle spese quotidiane legate anche alla gestione dell'abitazione.

- EMERGENZA ABITATIVA: si ipotizza un aumento del numero di cittadini e famiglie con figli minori sottoposti a sfratto, non in grado di trovare sul libero mercato una soluzione abitativa a causa delle ridotte capacità economiche e canoni d'affitto a costi elevati. Nonostante siano presenti misure di sostegno alla locazione, molti cittadini non possono beneficiarne, in quanto privi dei requisiti previsti per l'accesso.

È importante sottolineare che gli strumenti e le risorse che il SSP può mettere in campo sono ridotte, poiché le spese sono onerose per le amministrazioni comunali.

Oltre al presidio degli aspetti legati alla presa in carico dell'utenza sopra descritta, il coordinatore ha il compito di curare la salute del gruppo di lavoro: negli ultimi mesi l'avvicendamento di operatori per dimissioni o assenze temporanee (soprattutto nei Comuni non coordinati) ha influito significativamente non solo sulla presa in carico delle situazioni ma anche sugli equilibri delle équipes. Il continuo turn-over se da un lato però impegna le colleghe del gruppo nella continua formazione di nuovi operatori dall'altro offre la possibilità di beneficiare dell'entusiasmo, voglia di fare e quadri teorici molto più recenti presenti negli stessi.

Per fronteggiare e tentare di ridurre tale avvicendamento sono state adottate misure aziendali di contrasto, quali:

- Introduzione delle figure di coordinamento nei Comuni dell'ambito;
- Percorsi di supervisione per coordinatori ed operatori;
- Formazioni specifiche;
- AGENDA 2030.

Le Reti dei Servizi comunali

Trasversali ai 3 Comuni

2023

RHO - PERO -

Consolidamento di alcune collaborazioni tra servizi istituzionali, Servizio Sociale Professionale e Terzo Settore, nello specifico:

- Progetto "Soli Mai";
- Protocollo dimissioni protette;
- Cartella sociale informatizzata di ambito;
- S.I.S.D.A. (Sistema Integrato Servizi Domiciliari Anziani) e progetto E.D.A. (Equipe Domiciliare Anziani).

Specifiche per Comune

Previsioni 2024

RHO:

- Revisione del protocollo in vigore tra Comune di Rho e CPS;
- stesura del primo progetto di vita (art. 14 l.328/00) con UMA.
- Cartella sociale informatizzata di ambito;

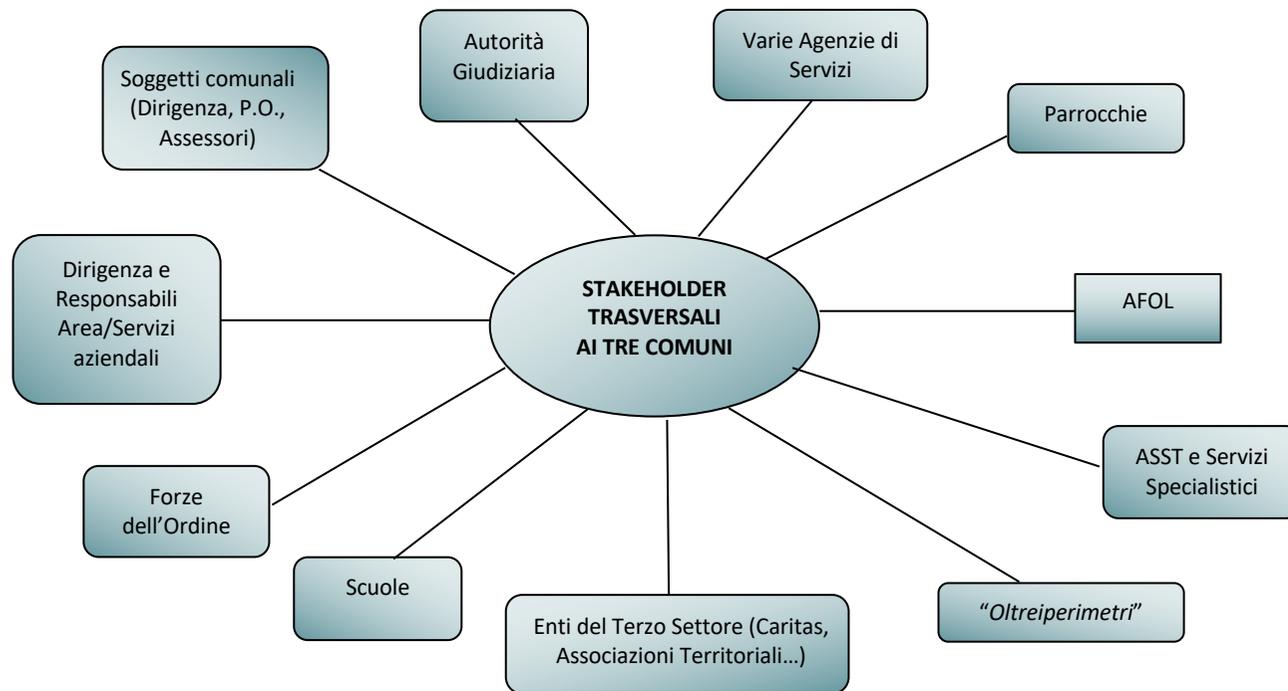
PERO:

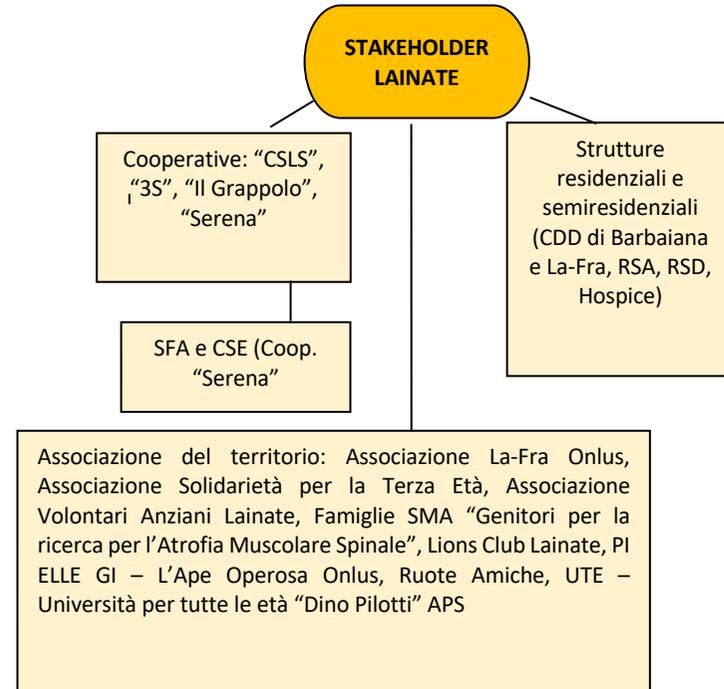
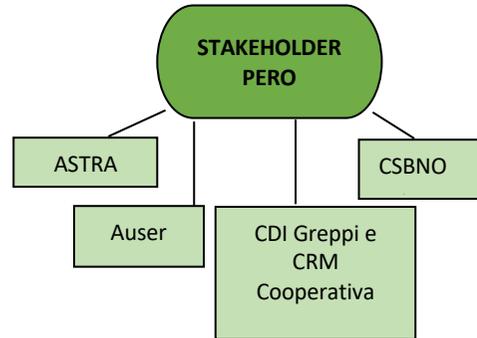
- Proseguimento della collaborazione con Oltreiperimetri per la diffusione e implementazione del progetto SOLI MAI, al momento ridotto per la presenza di pochi volontari.
- Riqualificazione dello stabile di via Sommariva che diventerà punto di accesso per alcuni servizi d'ambito (sportello stranieri, ADA, Oltreiperimetri);
- Formalizzazione di alcune buone prassi avviate con la scuola ed alcune realtà associative del territorio.
- Cartella sociale informatizzata di ambito;

LAINATE:

- Instaurazione di percorsi di collaborazione con la Caritas territoriale e con istituzioni (scuole), parrocchie e associazioni di volontariato, al fine di sviluppare progetti sul territorio che coinvolgano fasce a rischio della popolazione, giovanili e adulte.
- Cartella sociale informatizzata di ambito;

Obiettivi	<p>L'attività di coordinamento, avendo come priorità la cura del gruppo di lavoro, si prefigge come obiettivo primario quello di favorire il benessere degli operatori sia in termini di condizioni lavorative che di valorizzazione delle competenze e risorse del singolo, anche al fine di ridurre il turn over.</p> <p>Inoltre il coordinatore si occuperà di promuovere un miglioramento dei processi lavorativi e comunicativi sia all'interno dell'equipe, sia nei confronti della dirigenza comunale.</p> <p>Avrà altresì il ruolo di raccordo tra il Servizio sociale professionale e il territorio sia nei termini di cura delle collaborazioni con le diverse agenzie di servizi che con le realtà del Terzo Settore</p>
------------------	---





GIOVANI E LAVORO	
Responsabile Referente	Sergio Manni
Mission	<p>I progetti rivolti ai giovani del territorio del Rhodense sono entrati, da gennaio 2023, a far parte delle attività della neo costituita Area Giovani e Lavoro di Sercop che intende aggregare, indirizzare e sviluppare gli interventi a supporto della precarietà dei giovani e dei cittadini con fragilità occupazionale.</p> <p>Porre l'attenzione su questi temi rappresenta una sollecitazione al cambiamento, un appello alla mobilità e alla necessaria cura della relazione tra individuo e ambiente (familiare, scolastico, lavorativo, territoriale) nel ridisegnare i legami sociali e nuove traiettorie di vita. Si tratta di costruire e sviluppare progettualità avanzate in grado di coinvolgere la rete dei Servizi Sociali, gli enti formativi e scolastici, l'offerta del sistema produttivo territoriale in una logica di <i>governance</i> allargata volta all'incremento della collaborazione e valorizzazione del tessuto sociale. Il risultato aggregativo del patrimonio delle competenze, delle relazioni e collaborazioni pluriennali con il terzo settore trova invece, negli spazi di co-progettazione i suoi riflessi applicativi, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intercettatori di bisogni individuali e collettivi; • connettori di risorse, in grado di rispondere ai cambiamenti ed offrire risposte coerenti, in una logica di sussidiarietà circolare; • generatori di luoghi transitabili ed efficaci ad innescare percorsi di apprendimento; • moltiplicatori di occasioni di socializzazione, rafforzamento di legami sociali, autonomie relazionali ed economiche; • vettori per l'inclusione sociale, in cui il benessere della persona si colleghi alla condizione lavorativa
Strategie e Modelli di intervento	<p>Si intende favorire il rafforzamento della capacità del sistema territoriale del Rhodense nel promuovere percorsi di inclusione sociale attiva mediante differenti <i>partnership</i> di progetto che vengono garantite dalla creazione e gestione di luoghi di confronto (co-progettazioni) che agiscono su tre differenti livelli di intervento e piani di attenzione (micro-meso-macro) focalizzando la loro attenzione su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio dell'andamento dei progetti in essere con la possibilità di apportare modifiche in corso d'opera; • condivisione delle strategie operative e valutazione dei risultati; • costruzione di una "comunità di pratiche" per misurare gli apprendimenti e gli impatti sociali; <p>In questa prospettiva nell'anno 2023 si sono generati due tavoli di coprogettazioni specifici che esigono un combinato impegno di più soggetti in un continuo processo di conoscenza-azione-conoscenza. Il primo relativo all'inclusione socio-lavorativa dei cittadini con fragilità occupazionale (Servizio Nil – Progetto T.O.P. finanziato da Regione Lombardia), mentre il secondo contiene differenti progettualità rivolte ai giovani (Progetti: In Onda, Tessere Ponti; P.R.O).</p>
Soggetti destinatari del servizio	<p>Il target di riferimento è quello dei giovani in condizione di isolamento e fragilità, a partire dai NEET, acronimo inglese (Not in Education, Employment or Training) che indica quella fetta di giovani che non studiano, non frequentano corsi di formazione e non lavorano. Questa categoria è il prodotto di singoli profili che rivelano storie e traiettorie differenti con mutevoli condizioni, tra quelle incontrate le più rappresentative sono riconducibili a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • scoraggiamento, dato dalla situazione di inattività, scarsa fiducia in sé stessi e nel contesto • impreparazione, dovuta alla difficoltà di trasferire le conoscenze da un contesto a un altro

	<ul style="list-style-type: none"> • disorientamento, generato da esperienze formative/occupazionali frammentate
Attività	<p>La co-progettazione del Progetto “In onda- Voce ai giovani” Bando Regionale “Giovani SMART” ha costituito lo strumento funzionale per la generatività di una serie di progetti complementari rivolti ai giovani. Il progetto “In Onda”, concluso nel luglio del 2023, il progetto “Tessere Ponti per il futuro” attualmente in corso e da ultimo il progetto P.R.O., rappresentano la parte costitutiva del patrimonio di saperi del tavolo di co-progettazione che ha agito in una logica di superamento della singola progettualità in favore dello sviluppo delle linee strategiche connesse alle politiche giovanili dell’Ambito Rhodense. Il combinato impegno dialogico tra co-progettazione e co-programmazione ha permesso lo sviluppo di un processo continuo di progettazioni, mentre la governance del tavolo ha ricoperto, tra le differenti funzioni, la di cerniera di contatto tra strategie, realizzazioni operative, incontri con i bisogni espressi dai giovani e definizione prospettive di sistema.</p> <p>In questa direzione, grazie anche agli apprendimenti effettuati nella realizzazione del progetto In Onda, sono state sviluppate ed incrementate nuove progettazioni che hanno ottenuto nuove linee di finanziamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il progetto “Tessere ponti per il futuro” (Fondazione Comunitaria Nord Milano), rappresenta la valorizzazione e prosecuzione in continuità dell’esperienza maturata all’interno del progetto In Onda, prevede percorsi di orientamento alla scelta formativa/lavorativa attraverso percorsi di gruppo e attività laboratoriali di carattere espressivo (teatrale, musicale ecc) • Il progetto “P.R.O.” (Regione Lombardia-Bando “La Lombardia è dei giovani”) in cui Sercop ricopre la funzione di capofila, è l’occasione di implementazione della co-progettazione sulle politiche giovanili attraverso una linea di intervento distinta che si occupa specificatamente di implementare gli interventi del servizio Informagiovani di Rho nell’Ambito ed il consolidamento del network delle radio web presenti nel territorio. Il progetto prevede il potenziamento della rete delle attuali redazioni radio web locali; n.4 incontri tematici inerenti l’identità di genere e l’orientamento sessuale; n. 10 percorsi di orientamento alla scelta nelle classi quarte e quinte delle scuole secondarie di secondo grado; n. 10 percorsi di orientamento al lavoro nelle classi quinte delle scuole secondarie di secondo grado; n. 20 percorsi individuali di supporto, empowerment e orientamento; n.5 percorsi di alternanza scuola-lavoro e stage; n. 3 appuntamenti sportello Informagiovani itinerante per ogni Comune coinvolto. <p>Al tavolo di coprogettazione si affianca un ulteriore progetto finanziato da ANCI (Bando Link) in cui Sercop è partner con capofila il Comune di Rho. Gli interventi si concentrano sul rapporto tra giovani e comunità locale con uno sguardo sperimentale di ricercazione che fa sua la tesi dei “terzi luoghi” (Oldenburg 1989), ovvero spazi informali abitati dai giovani. Luoghi considerati “contesti capacitanti” del benessere possibile (bar, palestre, associazioni sportive, parrucchieri ecc.), in cui leggere l’importanza della socializzazione tra pari come processo di acquisizione di funzionamenti e “stati di essere e fare”, ai quali favorire processi di socializzazione anche riferibili al lavoro.</p>
Sedi	Rho, Via dei Cornaggia 33
La modalità di gestione e le risorse umane	I differenti progetti sono gestiti in co-progettazione con le cooperative: A&I, La Fucina, Serena e l’Associazione Barabba’s. Il responsabile e il referente amministrativo del Servizio sono dipendenti Sercop, con funzioni di indirizzo e conduzione del tavolo di coprogettazione.
Stakeholder	Mappa Se non esistente nelle precedenti schede, non realizzarla appositamente per il 2024

Indicatori di attività	<p>Negli ultimi due anni di esperienze sono state sperimentate nuove forme di supporto che hanno riguardato complessivamente 71 percorsi effettuati che hanno avuto come ricaduta: n. 18 contratti di lavoro; n.10 tirocini attivati; n.7 domande di servizio civile; n.8 percorsi formativi avviati; n.6 esperienze di volontariato e oltre 40 consulenze per il lavoro. Dagli interventi realizzati in quest'ultimo triennio si possono evidenziare alcune considerazioni e apprendimenti esperienziali:</p> <p><u>Cosa proseguire, confermare, consolidare</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'esperienza di gruppo, che infrange l'isolamento domestico, riabituata alle relazioni, innesca solidarietà, stempera e diverte, coltiva le amicizie. • I laboratori esperienziali (radio, teatro, web), che sono immersivi, rompono il quotidiano faticoso e consentono di scoprirsi, raccontarsi, fare gruppo, apprendere, fare prove prima dell'esordio. • Le simulazioni di colloqui, ché preparano alle situazioni cui certamente si andrà incontro, potendo sbagliare e correggersi, in tempo. • La rete multilivello, per moltiplicare le possibilità di aggancio. <p><u>Che cosa evitare, a cosa stare attenti, che cosa non rifare</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fare attenzione alla composizione del gruppo, nei limiti del possibile: funzionano sia l'omogeneità che l'eterogeneità, non l'esigua minoranza (tutti con un certo profilo tranne uno o due). • Fare attenzione ai tempi, non impostare tabelle di marcia che stringono troppo rispetto ai tempi dei ragazzi. • Evitare il mosaico, l'eccesso di offerta e di dispersione, il labirinto di possibilità: serve avere più possibilità ma la misura realistica è importante. <p><u>Cosa innovare, sperimentare, introdurre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Luoghi terzi, informali, di prossimità giovanile, dove i giovani si incontrano e stanno, spontaneamente. • Non sottovalutare la dispersione sommersa nelle scuole e valorizzare la possibilità di agire con logica preventiva, sapendo che la scoperta della propria strada è sempre meno legata ai percorsi istituzionali di studi. • Attività semplici, in piccoli gruppi, non strutturate, informali, conviviali, perché facilitano le relazioni e abbassano l'asticella dell'impegno per chi è già agganciato; piccoli eventi, con una logica promozionale del progetto verso nuovi agganci. • Più tempo per gli accompagnamenti individuali, per seguire e guidare, data la fragilità delle situazioni. • Lavorare su media innovativi (p.e. podcast) per costruire una narrazione collettiva, mantenere un ingaggio del territorio, aprire a nuovi contatti.
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>Nessun costo è ripartito tra i Comuni.</p>
Gli sviluppi previsti	<p>L'esperienza di questi anni ci ha permesso di comprendere che il mondo adulto deve mettere in atto un cambio di mentalità nell'intervento con i giovani che vivono una duplice assenza dai luoghi formali della formazione e del lavoro. Rispetto al percorso lineare scuola-lavoro risulta necessario applicare una metodologia più flessibile ma non precaria, puntando sul potenziale dei giovani ed il loro protagonismo.</p>

Obiettivi	Consolidamento e ulteriore sviluppo del tavolo di coprogettazione.
------------------	--

SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI	
Responsabile Referente	Sergio Manni
Mission	<p>Il Servizio Inserimenti Lavorativi – NIL da gennaio 2023 è entrato a far parte delle attività della neo costituita Area Giovani e Lavoro di Sercop che intende aggregare, indirizzare e sviluppare gli interventi a supporto della precarietà dei giovani e dei cittadini con fragilità occupazionale. Porre l'attenzione su questi temi rappresenta una sollecitazione al cambiamento, un appello alla mobilità e alla necessaria cura della relazione tra individuo e ambiente (familiare, scolastico, lavorativo, territoriale) nel ridisegnare i legami sociali e nuove traiettorie di vita. Si tratta di costruire e sviluppare progettualità avanzate in grado di coinvolgere la rete dei Servizi Sociali, gli enti formativi e scolastici, l'offerta del sistema produttivo territoriale in una logica di <i>governance</i> allargata volta all'incremento della collaborazione e valorizzazione del tessuto sociale. Il risultato aggregativo del patrimonio delle competenze, delle relazioni e collaborazioni pluriennali con il terzo settore trova invece, negli spazi di co-progettazione i suoi riflessi applicativi, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intercettatori di bisogni individuali e collettivi; • connettori di risorse, in grado di rispondere ai cambiamenti ed offrire risposte coerenti, in una logica di sussidiarietà circolare; • generatori di luoghi transitabili ed efficaci ad innescare percorsi di apprendimento; • moltiplicatori di occasioni di socializzazione, rafforzamento di legami sociali, autonomie relazionali ed economiche; • vettori per l'inclusione sociale, in cui il benessere della persona si colleghi alla condizione lavorativa
Strategie e Modelli di intervento	<p>Si intende favorire il rafforzamento della capacità del sistema territoriale del Rhodense nel promuovere percorsi di inclusione sociale attiva mediante differenti <i>partnership</i> di progetto che vengono garantite dalla creazione e gestione di luoghi di confronto (co-progettazioni) che agiscono su tre differenti livelli di intervento e piani di attenzione (micro-meso-macro) focalizzando la loro attenzione su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio dell'andamento dei progetti in essere con la possibilità di apportare modifiche in corso d'opera; • condivisione delle strategie operative e valutazione dei risultati; • costruzione di una "comunità di pratiche" per misurare gli apprendimenti e gli impatti sociali; <p>In questa prospettiva nell'anno 2023 si sono generati due tavoli di coprogettazioni specifici che esigono un combinato impegno di più soggetti in un continuo processo di conoscenza-azione-conoscenza. Il primo relativo all'inclusione socio-lavorativa dei cittadini con fragilità occupazionale (Servizio Nil – Progetto T.O.P. finanziato da Regione Lombardia), mentre il secondo contiene differenti progettualità rivolte ai giovani (Progetti: In Onda, Tessere Ponti; P.R.O).</p>
Soggetti destinatari del servizio	<p>Comuni conferenti: Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano M.se, Rho, Settimo M.se, Vanzago.</p> <p>Il servizio destina il proprio intervento a supporto di persone residenti nei Comuni conferenti, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giovani inoccupati • Lavoratori migrati

	<ul style="list-style-type: none"> • Adulti che vivono da soli con figli a carico (conciliazione vita/lavoro) • Adulti over 50 • Disoccupati di lunga durata • Soggetti in carico ai servizi sociali • Soggetti con la certificazione di invalidità (l.68/99) <p>Il servizio è destinato altresì a tutte le realtà produttive della Provincia di Milano (aziende, cooperative, enti pubblici), che debbono ottemperare agli obblighi della legge 68/99 o che si rendono disponibili per un periodo di tirocinio lavorativo.</p>												
Attività	<p>Il Servizio intende favorire il rafforzamento delle capacità del sistema territoriale del Rhodense nel promuovere percorsi di inclusione sociale attiva mediante l'accrescimento e apprendimento delle capacità sociali di base e professionale dei cittadini che vivono una condizione di fragilità occupazionale (certificata e non).</p> <p>Gli interventi intendono contrastare fenomeni di disagio e a rischio di ritiro ed emarginazione sociale, sia sul fronte preventivo, sia sul fronte riparativo mirando alla conciliazione tra le esigenze delle persone con svantaggio occupazionale e il mondo produttivo. Il NIL si pone come risorsa per tutte le realtà produttive che intendano attivare percorsi lavorativi, promuovendo la creazione di sinergie virtuose che possano realizzare una reale integrazione socio lavorativa attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attivazione di progetti personalizzati per un percorso di avvicinamento, supporto e accompagnamento al mondo del lavoro; • sensibilizzazione per la crescita di una cultura all'interno delle aziende che valorizzi il lavoro delle persone disabili/socialmente svantaggiate; • attenzione costante a progetti specifici e a opportunità di finanziamento alternative a quelle delle amministrazioni comunali. 												
Sedi	Rho, Via dei Cornaggia 33												
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Il servizio è gestito in co-progettazione con la cooperativa sociale A&I per il periodo 2023 –2026.</p> <p>L'équipe del servizio è composta da un coordinatore del progetto e un coordinatore operativo, quattro operatori della mediazione, una figura per l'attività commerciale, uno psicologo. Il responsabile e il referente amministrativo del Servizio sono dipendenti Sercop, con funzioni di indirizzo e conduzione del tavolo di coprogettazione.</p>												
Stakeholder	Mappa Se non esistente nelle precedenti schede, non realizzarla appositamente per il 2024												
Indicatori di attività	<p>Il 2023 ha contrassegnato il passaggio di gestione da affidamento esterno mediante gara di appalto alla costituzione del tavolo di coprogettazione.</p> <table border="1"> <tr> <td>2023 (a novembre)</td> <td>2022 (previsione)</td> <td>2021 (a novembre)</td> <td>2020</td> <td>2019</td> <td>2018</td> <td>2017</td> <td>2016</td> <td>2015</td> <td>2014</td> <td>2013</td> <td>2012</td> </tr> </table>	2023 (a novembre)	2022 (previsione)	2021 (a novembre)	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
2023 (a novembre)	2022 (previsione)	2021 (a novembre)	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012		

	utenti con percorso attivo	294	353	357	334	469	455	274	258	162	124	137	114
	TIROCINI	2023 (a novembre)	2022	2021 (a novembre)	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
	n. utenti	109	150	151	122	152	127	123	94	91	63	82	91
	n. mesi erogati	593	574	569	528	730	621	398	377	409	329	304	329
	<p>Il lavoro di ri-valutazione complessiva dei casi in carico è un'azione permanente del servizio. Per ciascun cittadino, con un percorso attivo, vengono verificate, singolarmente, le condizioni socio-lavorative, le eventuali percorribilità di sviluppo progettuale e l'interazione con il Servizio. Di concerto con i Servizi Sociali Comunali nel 2023 sono state concordate le dimissioni per 103 persone (dato del dicembre 2023).</p>												
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	<p>La quota del costo del servizio imputabile ai Comuni (al netto cioè di FSR) è suddivisa secondo i seguenti criteri:</p> <p>→ costo dell'equipe di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40% a consumo, in base al numero degli utenti con strumenti (borse lavoro) • 60% in base alla quota capitaria; <p>→ costo degli strumenti (borse lavoro):</p> <p>è ripartito al 100% in base al consumo, misurato come numero di mesi usufruiti dagli utenti di ogni Comune.</p>												
Gli sviluppi previsti	<p>Nell'anno 2023 sono proseguite le collaborazioni (Piano Povertà all'interno dell'equipe di Valutazione Multidimensionale) e lo sviluppo della rete territoriale (Progetto RE.TE. - Piano Emargo) avviati in passato a beneficio dell'integrazione nella costruzione degli interventi a favore delle persone destinatarie dell'attività del NIL. Nel mese di settembre 2023 con l'avvio del Progetto T.O.P., finanziato da Regione Lombardia per il biennio 2023-2025, ha preso corpo una seconda linea di intervento all'interno della co-progettazione composta dalle cooperative A&i, Il Portico, Spazio Aperto, Cooperprint, Il Grappolo, mentre altri partner di progetto sono AFOL e l'Istituto Puecher- Olivetti. Il progetto prevede la realizzazione di percorsi formativi e laboratoriali indirizzati a favorire processi di apprendimento di competenze trasversali funzionali a preparare, sostenere e accompagnare percorsi di transizioni alla scelta lavorativa per giovani con la certificazione di disabilità, mentre all'interno dell'Istituto scolastico Olivetti-Puecher sono previste azioni mirate ad accompagnare ai servizi presenti nel territorio gli studenti con disabilità di 4° e 5° e loro famiglie nella delicata fase del termine del ciclo scolastico.</p>												
Obiettivi	<p>Consolidamento del tavolo di coprogettazione composto dalle due linee di intervento, il Servizio NIL e il progetto T.O.P.</p>												

PROGETTI INNOVATIVI E SPERIMENTALI

Oltreiperimetri	
Responsabile Referente	Giuseppe Cangialosi
Mission	Sviluppo di percorsi partecipativi di cittadinanza attiva capaci di realizzare buone pratiche e servizi di 'cura' di prossimità rivolti alle comunità territoriali e ai cittadini in condizione di vulnerabilità socio economica.
Strategie e Modelli di intervento	<p>Descrizione delle visioni che ispirano l'azione del servizio Il Welfare di Comunità è la cornice concettuale dentro la quale si colloca il sistema di offerta di #oltreiperimetri che si distingue in verticale (per struttura operativa) ed in orizzontale (per target di destinazione delle sue azioni) dal welfare tradizionale. La visione, è lo sguardo prossimo sul quale dall'intuizione si realizza un progetto ideale e la visione di #oltreiperimetri riguarda l'offerta di servizi e interventi di prossimità (verticale) a favore di una popolazione di cittadini in condizioni di vulnerabilità socio economico a cui è mancata un'attenzione specifica da parte dei servizi di welfare tradizionale</p> <p>Descrizione della matrice di pensiero che guida l'operatività del servizio E' nella definizione di 'prossimità' che possiamo riconoscere la matrice di un sistema di WelCom come #oltreiperimetri. Prossimità intesa come vicinanza nella lettura del bisogno e nell'uso delle risorse proprie di una Comunità per compensare i limiti oggettivi di destinazione degli interventi previsti dai servizi professionali. L'operatività di #OP, come per le opere di recupero naturalistico, prende spunto dalle strategie di utilizzo dei 'materiali del luogo' cioè dei cittadini che vivono la comunità per appartenenza riconoscendone le risorse; un ciclo virtuoso che coglie bisogni sociali e i problemi, li legge in un ottica prospettica, costruisce reti d'aiuto e genera risorse capaci di accompagnare i bisogni e affrontare i problemi. Si tratta di un sistema circolare che produce economia di scala e che sconta solo la necessità di una continua manutenzione.</p>
Soggetti destinatari del servizio	La prima categoria di destinatari è di carattere generalista, ci si occupa di tutti i cittadini. Esistono poi servizi e azioni più specifiche che per l'anno 2024 si orienteranno verso anziani e giovani. Una attenzione particolare in alcuni comuni è anche offerta a cittadini con background migratorio.
Attività	#Oltreiperimetri è una innanzitutto una piattaforma sociale costruita su un palinsesto di attività consolidate dopo una fase di sperimentazione realizzata nei diversi Comuni dell'Ambito. Le principali attività vengono riproposte in maniera diffusa, modulandosi in base alle caratteristiche e ai bisogni che il territorio esprime, perché sono maturate nel tempo e hanno acquisito un meccanismo di riproducibilità.

	<p>Il dispositivo che le produce è principalmente il Laboratorio di Comunità che rimane tutt'oggi un luogo efficace di dinamiche e di produzione.</p> <p>Per questo motivo non è possibile riportare qui ogni singola attività che viene realizzata nei singoli territori perché si tratta di un mosaico che spesso riguarda piccole specificità prodotte dal singolo laboratorio di Comunità. E' invece possibile descrivere il palinsesto di quelle attività che si sviluppano trasversalmente in buona parte dei comuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SoliMai è un servizio di sostegno e cura alla solitudine dell'anziano. Attualmente rientra nel sistema integrato dei servizi domiciliari per gli anziani con una particolare funzione di accompagnamento e supporto relazionale attivato da personale volontario. E' attivato nei 9 Comuni dell'Ambito - La Colazione dei nonni è un luogo aggregativo di contrasto alla solitudine ma anche uno straordinario momento di interscambio di informazioni ed esperienze (presente in 5 comuni) - Non solo compiti è uno spazio di sostegno alle difficoltà didattiche (presente in 4 Comuni) - Scuola di Italiano per stranieri (presente in 4 Comuni) - Job family è un servizio di sostegno alla famiglia con bisogni di assistenza (presente in 3 Comuni) - Colazione delle mamme è un luogo aggregativo e di gestione spesso autonoma di forme di autoaiuto e autosostegno alla genitorialità (presente in 3 Comuni) <p>#Oltreiperimetri infine gestisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Casa delle stagioni di Pogliano Milanese (un edificio in centro paese epicentro di un diffuso reticolo di attività ed iniziative rivolte alla comunità di Pogliano e non solo) - 3 #OPCAFE': nei Comuni di Rho, Settimo M.se e Vanzago - Diversi Spazi di utilità pubblica che divengono sede di Laboratorio di Comunità.
Sedi	9 comuni
La modalità di gestione e le risorse umane	<p>Attualmente il sistema #Oltreiperimetri è gestito in coprogettazione con il Consorzio Cooperho.</p> <p>Le risorse umane impiegate sono:</p> <p>1 Coordinatore generale 2 Coordinatori di servizio 10 operatori tra Educatori, community manager, e animatori di comunità.</p> <p>La governance del sistema prevede un Tavolo di regia coordinato dal Responsabile di SerCoP presenti i 3 coordinatori di area, un operatore amministrativo di SerCoP e a moduli eventuali altre figure specifiche. Il tavolo di Regio coincide a volte con il tavolo di co-progettazione.</p> <p>#Oltreiperimetri è invece organizzato per aree di intervento ognuna delle quali ha un coordinatore e uno staff di lavoro.</p> <p>E' funzione del Coordinatore generale la programmazione il coordinamento di siste</p>
Stakeholder	<p>Mappa</p> <p>Se non esistente nelle precedenti schede, non realizzarla appositamente per il 2024</p>

Indicatori di attività	SOLI MAI			
	COMUNI	PARTNER	VOLONTARI	BENEFICIARI
Per #oltreiperimetri non è possibile utilizzare categorie di indicatori analoghi a quelli dei servizi professionali. Ad esempio la definizione di "n. prese in carico" non descrive perfettamente la qualità dell'indicatore che serve per una successiva misurazione di impatto realizzativo. Le tabelle sotto utilizzano indicatori che descrivono item specifici di 'presa in carico' che dobbiamo suddividere in due grosse categorie: Eventi e Laboratori di Comunità e SoliMai				
indicatore eventi				
Eventi in programma				150
Partecipanti agli eventi				4000
indicatore laboratori di comunità				
N. Laboratori/Percorsi di Socialità in programma				50
n. di incontri in programma				250
Partecipanti ai laboratori di socialità				1000
Laboratori di comunità/Servizi alla comunità				30
Incontri realizzati				1000
Cittadini Collaboratori				250
Cittadini Fruitori				1500
SOLI MAI				
	COMUNI	PARTNER	VOLONTARI	BENEFICIARI
Rho		6	22	24
Lainate		8	20	18
Settimo Milanese		3	5	3
Pregnana Milanese		2	14	5
Cornaredo		6	12	15
Pero			4	8
Vanzago		2	4	4
Pogliano Milanese		3	6	2
Arese		1	6	10
	TOTALI	31	93	89

	Per Soli Mai riportiamo un dato consuntivo per ipotizzare un obiettivo di consolidamento per l'anno 2024
Criteri di ripartizione dei costi tra i comuni	Oltriperimetri è finanziato per il 41% da risorse comunali (ripartite per il 62% a quota capitaria il resto a consumo) il restante 59% da risorse derivanti da fondi nazionali, come evidenziato nel piano economico analitico.
Gli sviluppi previsti	<p><u>UTENZA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Qual è la tipologia dei casi in carico? (ove possibile) • Per il prossimo anno, sono previste modificazioni della tipologia dei casi rispetto all'anno passato? • Se sì, il servizio ha dovuto/dovrà adottare particolari misure per farvi fronte? • Se sì, è prevista l'attivazione di interventi ad hoc per la presa in carico? • Sono previste per il prossimo anno, altre "criticità/opportunità" in relazione all'utenza? • È prevista l'attivazione di progetti ad hoc rispetto ad alcune tipologie di utenza? Se sì, con quali volumi previsti? <p><u>RELAZIONE DI RETE CON I SERVIZI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono in corso protocolli operativi e collaborazioni particolarmente significativi ai fini del funzionamento del servizio? Se sì, perché? • Sono previsti nuovi protocolli operativi/collaborazioni inter-istituzionali? O auspicati? o in corso di redazione? • Elenco dei progetti e collaborazioni in corso, di cui si prevede la prosecuzione nel 2024, particolarmente significativi per il funzionamento del servizio (sia per gli utenti, sia per la formazione dei gruppi di lavoro).
Obiettivi	<p>Possiamo far rientrare gli obiettivi di sviluppo del sistema seguendo 2 direzioni:</p> <p><u>La prima</u> riguarda lo SVILUPPO GENERALE DI PROGETTO una sistematizzazione di alcune attività che negli anni si sono strutturate perché sperimentate e riproposte in diversi Comuni dell'Ambito.</p> <p>È il caso di due particolari servizi: LA SCUOLA DI ITALIANO per i cittadini con background migratorio e LO SPAZIO COMPITI. Per il primo, l'obiettivo strategico è quello di facilitare un'integrazione di tutte le esperienze di 'welfare formativo' che nei territori, a partire dalle iniziative di molti soggetti del terzo settore, propongono corsi di italiano; questo per migliorare l'integrazione dell'offerta, allineare la metodologia e creare economie di scala utili all'intero sistema del welfare di prossimità. Per il secondo, l'obiettivo è il potenziamento del servizio puntando all'incremento della base volontaria del servizio. In questa prima direzione di sviluppo generale del sistema, la COMUNICAZIONE è certamente un obiettivo di ripresa perché già da quest'anno si impone la necessità di mettere in atto azioni di 'manutenzione straordinaria' del piano della comunicazione a partire dal completo restyling del portale internet per una maggiore funzionalità delle utilità offerte (news, informazioni dettagliate sui servizi, archivio virtuale delle attività e dei prodotti comunicativi collegati agli altri canali socialweb) e una attenzione particolare all'aggiornamento. In tal senso si conferma l'obiettivo di curare, in maniera</p>

funzionale all'operatività del sistema #OP, tutti i canali attualmente attivi (Facebook, istagram, youtube) aggiungendo a questi l'attivazione di una nuova serie di prodotti PODCAST da pubblicare sulla piattaforma Spotify. Il terzo e ultimo obiettivo riguarda il potenziamento della base volontaria e conseguentemente della presa in carico di cittadini anziani vulnerabili del servizio SOLIMAI. E' un obiettivo incrementale volto a potenziare il rinnovato posizionamento del servizio all'interno del Sistema Integrato dei Servizi domiciliari anziani. E' un importante proiezione che, oggi e per i prossimi 2 anni, trova uno spazio fertile di sperimentazione nel quadro degli interventi finanziati dal PNRR.

SOLI MAI – PNRR

La seconda direzione riguarda lo sviluppo strategico dei servizi e delle azioni innovative riguardanti alcuni territori:

PERO:

Due obiettivi principali. L'apertura e la gestione dello Spazio multiservizi di Via Sommariva e il potenziamento della capacità di collaborazione dell'intensa rete associativa presente nel territorio finalizzata alla restituzione di servizi e utilità sociali alla comunità.

CORNAREDO:

Nella logica di potenziamento degli attuali servizi l'obiettivo necessario riguarda l'allestimento di uno spazio fisico che a Cornaredo non è mai stato garantito.

RHO:

Un altro importante obiettivo incrementale riguarda la realizzazione del progetto di rigenerazione urbana "Ponti e Cerniere" sul quale sono già disponibili risorse ma sul quale manca ancora un input chiaro da parte del Comune.

SETTIMO MILANESE

La nostra presenza articolata e capillare in questo comune impone la necessità di non darsi troppi obiettivi al di fuori del mantenimento del livello di qualità dei servizi attualmente attivi sul territorio a partire dalla gestione degli spazi di Palazzo Granaio. Ma 2 obiettivi sono importanti da elencare: la prima è la regia di quello sviluppo delle Scuole di Italiano di cui sopra. E il secondo riguarda l'attenzione alle connessioni tra Soli Mai e il nuovo progetto finanziato con risorse FCNM "connessioni tra SoliMai e il progetto "Transitional Care" di Sacra Famiglia.

VANZAGO:

Apertura di un nuovo spazio in Biblioteca per integrare le attività dell'#OPCAFE' attualmente molto costretto negli spazi residui concessi dal Bar.

LA PROGRAMMAZIONE ZONALE – Ufficio di piano	
Responsabile / referente	Annamaria Di Bartolo
Mission	È la regia operativa della programmazione zonale che supporta, da un lato i livelli di responsabilità politico strategica, Tavolo delle Politiche Sociali e Assemblea dei Sindaci, dall'altro le strutture tecniche comunali preposte ai servizi sociali, nella realizzazione, monitoraggio, verifica in itinere e valutazione degli obiettivi della programmazione territoriale.
Attività	<p>Le attività dell'ufficio di Piano sono riconducibili alle seguenti macroaree:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programmazione 2. Rendicontazione, monitoraggio e controllo 3. Sperimentazione e sviluppo di nuovi servizi 4. Attività di supporto alla direzione aziendale 5. Implementazione e gestione di benefici economici in favore di cittadini fragili disposte da regione Lombardia 6. Gestione sportello Comunicazioni Preventive d'Esercizio (CPE) e unità di offerta sperimentali <p><u>L'attività di programmazione si articola in:</u> attuazione delle decisioni assunte in sede di Assemblea dei Sindaci e di Tavolo delle Politiche Sociali; istruttoria dei documenti di implementazione operativa della programmazione da sottoporre alla decisionalità politica; impulso e coordinamento delle fasi del processo di programmazione nel suo complesso; pianificazione degli interventi dal punto vista tecnico; raccolta e organizzazione dei dati preparatori per la definizione del Piano di Zona; segreteria e supporto al Tavolo del Terzo settore; attività connessa alla gestione dei contratti di accreditamento.</p> <p><u>Nell'area rendicontazione, monitoraggio e controllo l'Ufficio si occupa di:</u> definire tutti i processi di rendicontazione verso enti esterni, connessi all'accesso a diverse linee di finanziamento; curare i rapporti con Regione, Provincia ed ATS in relazione alla predisposizione dei piani operativi di finanziamento e alla loro erogazione; monitorare lo stato di avanzamento delle linee di intervento programmate, dei livelli di spesa sostenuti e degli obiettivi raggiunti; garantire i flussi informativi richiesti dagli Enti di interlocuzione sovraordinati e non in adempimento ai debiti informativi e nel rispetto delle scadenze temporali assegnate; accompagnare gli enti soci nella compilazione delle rendicontazioni di propria competenza; elaborare reportistica periodica o ad hoc sulle risorse gestite, anche in relazione alla costruzione condivisa di indicatori di attività e qualità dei servizi, sulla spesa sociale dei Comuni dell'Ambito territoriale e sullo stato di attuazione del Piano di Zona.</p>

	<p><u>All'interno dell'area di sperimentazione e sviluppo l'Ufficio di Piano:</u> progetta servizi e interventi innovativi; ricerca nuove linee di finanziamento, redige i relativi progetti e segue lo start up degli interventi da realizzare; coopera con l'Ats Città di Milano e ASST Nord Ovest Milano nella predisposizione degli atti e della documentazione necessari alla piena attuazione ed al buon funzionamento del sistema integrato (accordi di programma, protocolli, convenzioni, modulistica); effettua rilevazioni quali/quantitative sulla domanda e sull'offerta e predispone l'istruttoria propedeutica alla stesura di regolamenti distrettuali sull'accesso e compartecipazione degli utenti alla spesa, verificandone in seguito il livello di applicazione; supporta tutti i Comuni dell'Ambito nella progettazione sociale anche in relazione a rami di attività non ricompresi nella gestione associata.</p> <p><u>Implementazione e gestione di benefici economici in favore di cittadini fragili disposte da regione Lombardia:</u> L'Ufficio di Piano viene incaricata da Regione Lombardia in qualità di agenzia territoriale per le istruttorie delle domande di contributo presentate dai cittadini dell'Ambito per l'accesso a benefici economici direttamente promossi da Regione Lombardia (es. bonus badanti, bonus famiglia) per i quali è necessario presentare richiesta di contributi utilizzando la piattaforma regionale "bandi on line". Una modalità che nel corso dell'ultimo biennio è stata molto utilizzata da Regione per la distribuzione di risorse economiche ai cittadini promuovendo avvisi regionali e criteri di accesso omogenei su tutto il territorio regionale. Ruolo degli operatori dell'Ufficio di Piano è la gestione delle richieste operando in back-office sulla piattaforma regionale, verifica dei requisiti di accesso attraverso controlli sia ex ante che ex post presentate dai cittadini ed erogazione delle risorse ai beneficiari dei contributi.</p> <p><u>Gestione sportello Comunicazioni Preventive d'Esercizio (CPE) e unità di offerta sperimentali:</u> A seguito del nuovo assetto derivante dall'attuazione della Legge 23 dell'11 agosto 2015 -Evoluzione del Sistema Socio-sanitario Lombardo dal 1° gennaio 2017, è stata disposta la costituzione di un unico ufficio per la gestione associata di tutte le attività connesse alle Unità d'offerta sociale. Nello specifico le attività sono: la gestione delle procedure istruttorie finalizzate alla verifica della completezza della CPE e della dichiarazione dei requisiti d'esercizio dell'attività di verifica sia con uffici comunali, sia con l'UOC Vigilanza di ATS Città metropolitana; la presa in carico delle richieste di accreditamento ed inoltro delle stesse all'Ufficio di Piano di Zona per l'avvio delle procedure istruttorie finalizzate alla verifica dei requisiti di accreditamento previsti dall'Ambito del Rhodense; l'aggiornamento dell'"Anagrafe Regionale delle Unità di Offerta Sociale" (AFAM-UdOS) e il supporto informazioni in merito all'apertura delle Unità d'offerta sociale socio assistenziali, con particolare riferimento alle normative regionali recanti i requisiti minimi strutturali e organizzativo gestionali, e le relative procedure; consulenza per l'avvio di in accordo con i Comuni del territorio.</p>
Soggetti destinatari	Sindaci, Assessori Servizi alla Persona, Responsabili ed operatori dei Servizi Sociali ed Educativi comunali, CDA Sercop, Responsabili delle unità operative aziendali, Agenzia di Tutela della Salute della Città Metropolitana di Milano, L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense, Terzo Settore, Associazioni.
Sede	Rho - via dei Cornaggia, 33

Le risorse umane e le modalità di gestione	L'Ufficio opera in staff con la Direzione aziendale, sotto la diretta supervisione della medesima. Il Coordinatore si occupa in particolare delle attività di progettazione e innovazione ed inoltre cura i rapporti con il Terzo Settore. Le attività connesse al controllo di gestione e alla rendicontazione sono seguite da due figure di profilo amministrativo interno.
Stakeholder	Servizi sociali comunali, Servizi associati in capo a Sercop, Agenzia di Tutela della Salute della Città Metropolitana di Milano, L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense, Regione Lombardia, Città Metropolitana, Enti ministeriali, agenzie governative di statistica, associazioni e cooperative sociali del territorio, gestori di unità d'offerta sociali, socio-sanitarie e per la prima infanzia, gestori pubblici e privati di unità di offerta per disabili; organizzazioni sindacali; Istituzioni Scolastiche, privato profit, Camera di Commercio, Fondazioni Bancarie.
Indicatori di attività	<ul style="list-style-type: none"> • rispetto delle scadenze fissate da livelli istituzionali sovraordinati per monitoraggi o flussi informativi • n. richieste di finanziamento accolte/ n. richieste di finanziamento presentate • ore impiegate per elaborazione/correzione monitoraggi e connessione con i fornitori dei dati • n. di gruppi di lavoro interdisciplinari partecipati • n. di misure regionali istruite per l'erogazione di contributi economici
Lo stato dell'arte: opportunità e criticità	<p>L'Ufficio di Piano, nel 2023, dà continuità allo svolgimento delle proprie ordinarie attività, programmatiche e gestionali, andando a definirsi strumento istruttorio di analisi a disposizione dei comuni dell'Ambito Rhodense. L'Ufficio di Piano, in tal senso, prosegue la propria mission di strumento utile alle amministrazioni comunali per il costante monitoraggio dei bisogni del territorio e si impegna nella previsione, durante l'anno, di numerosi momenti d'incontro con gli amministratori locali per le politiche sociali territoriali, al fine di uno scambio di informazioni e buone prassi, nonché di un costante confronto positivo.</p> <p>Il Referente dell'Ufficio di Piano mantiene il proprio ruolo di: supporto tecnico alle scelte, di disegno di modalità di accesso alle politiche omogenee nel rispetto delle decisioni assunte, di individuazione di soluzioni concrete a idee e sviluppi progettuali o/e di interventi, anche attraverso l'attivazione e la ricerca di canali di finanziamento dedicati.</p> <p>L'annualità 2023 ha visto l'Ufficio di Piano impiegato nella messa a terra delle progettualità PNRR, assegnate a Sercop a seguito della progressiva sottoscrizione delle convenzioni con il Ministero a valere sulla Missione 5. L'Ufficio ha dimostrato non solo grande impegno nelle fasi di realizzazione degli interventi e nelle prime fasi di rendicontazione, ma anche nel costante supporto alle Aree aziendali coinvolte e nel presidio delle reti con ASST Rhodense, per la valutazione dei potenziali beneficiari degli investimenti per la valutazione dei bisogni socio-sanitari, e -con l'Ambito territoriale di Garbagnate M.se, partner con Sercop degli investimenti a valere sulla Linea 1.1. "Sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti", nello sviluppo e ristrutturazione dei servizi alla domiciliarità per gli anziani non autosufficienti.</p> <p>Un ulteriore elemento strategico attivato nell'annualità 2023 è relativo all'avvio di un Servizio per il contrasto e la presa in carico dei bisogni in emergenza sociale sul territorio Rhodense: lo sportello di Pronto Intervento Sociale, per il quale l'Ufficio di Piano ha operato per supportarne l'attivazione e la definizione della struttura organizzativa.</p> <p>Nel 2023 è proseguito anche l'impegno dell'UdP nel supporto alla direzione generale nella definizione di studi di fattibilità per il conferimento di nuovi servizi (asili nido, RSA, SSB, etc.).</p>

	<p>Nell'anno 2023 è andata, inoltre, a solidificarsi la nuova Area giovani e lavoro, che ha promosso numerosi progetti strettamente collegati agli obiettivi del piano sociale di zona in relazione al target dei Neet.</p> <p>In ultimo, si segnala che l'Ufficio di Piano, nell'anno 2023, è risultato impegnato nella conclusione dei progetti premiali indicati nel Piano di Zona 2021-2023, che troveranno valorizzazione anche nella prossima triennalità di programmazione zonale.</p>
<p>Strategie per il futuro</p>	<p>Stante che la triennalità 2021-2023 è andata definendosi come un momento di svolta e di cambiamento per il welfare territoriale, Regione Lombardia ha conferito all'anno 2024 la qualità di anno di transazione, volto alla completa conclusione del percorso programmatico in relazione agli obiettivi delineati nel triennio 2021-2023 e allo sviluppo di un collegamento strutturato con la nuova programmazione e i suoi obiettivi. Il 2024 è, dunque, inteso come anno ponte verso la programmazione 2025-2027, non solo al fine di garantire il completamento degli obiettivi indicati nel Piano di Zona 2021-2023 ma anche per mettere a sistema tutte le importanti innovazioni introdotte nel triennio. Durante l'annualità 2024, finalizzata alla costruzione delle nuove Linee di indirizzo che riguarderanno il triennio 2025-2027 e, a fine anno, alla sottoscrizione degli Accordi di Programma per l'attuazione dei Piani di Zona 2025-2027, si lavorerà principalmente, come da indicazioni contenute nelle linee di indirizzo per la programmazione zonale di Regione Lombardia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sulla costruzione di un Welfare maggiormente proattivo: orientato quanto più alla prevenzione, piuttosto che alla sola riparazione; - su un sempre maggiore confronto tra Ambito e ASST Rhodense, aprendo uno spazio di dialogo programmatico tale da rafforzare l'integrazione delle funzioni e delle prestazioni sociali con quelle sanitarie e sociosanitarie distrettuali; - sul perseguimento dei Leps: la nuova programmazione sarà chiamata ad inquadrare le azioni riferite a singole aree di intervento e riconducibili ai bisogni territoriali individuati come prioritari nel più ampio contesto dei nuovi standard a livello organizzativo e degli obiettivi di servizio relativi ad aree, quali: <i>il servizio sociale professionale, il potenziamento delle professioni sociali, la supervisione al personale dei servizi sociali, i nuovi Punti Unici di Accesso, il pronto intervento sociale, le dimissioni protette, la prevenzione dell'allontanamento familiare e la garanzia infanzia;</i> - sull'integrazione delle progettualità Pnrr con quanto programmato dall'Ambito, favorendo una ricomposizione concreta e più efficace sia delle risorse sia degli obiettivi e riducendo così il rischio di una frammentazione sul territorio che ostacolerebbe, anziché supportare, processi di innovazione e cambiamento. <p>Al fine della costruzione delle Linee di indirizzo del Piano di Zona 2025-2027, in accordo con la direzione aziendale, si darà la possibilità di organizzare momenti annuali di restituzione degli obiettivi perseguiti del piano nel corso del triennio, eventualmente a carattere tematico, anche con i principali stakeholders territoriali, alla luce della necessità di individuare momenti di programmazione e partecipazione con il Terzo Settore, ATS e ASST, finalizzati allo sviluppo di pensieri e riflessioni sulle tematiche sociali emergenti anche nel corso del triennio.</p>

6. Piano degli obiettivi aziendali

Gli obiettivi seguenti consistono in una attività non ordinaria, cioè che non rientra nelle mansioni istituzionali del servizio, ma che è destinata a produrre un cambiamento, che può essere duraturo oppure "consumarsi" nel momento stesso di realizzazione dell'obiettivo. Deve essere misurabile cioè realizzarsi mediante una o più azioni (anche semplici) che devono poter essere pesate alla fine dell'anno, in modo da poter fornire una risposta binaria in merito alla realizzazione dell'obiettivo.

In particolare gli obiettivi per il 2024 sono:

1. Gestione RSA Arese
2. Gestione centro polifunzionale Pero
3. Lavori mini alloggi Lainate
4. Agenda 2030

Nella schede di seguito sono rappresentati gli obiettivi Sercop per l'anno 2024.

gestione RSA Gallazzi Vismara di Arese

Descrizione	Avvio della gestione della RSA di Arese in relazione alla delega del comune di Arese approvata con del. CC di Arese del 19.12.2023 e modifica del contratto di servizio approvato nell'assemblea soci del 19.01.24. Saranno poste in atto tutte le attività di assunzione del personale attualmente dipendente da Gallazzi Vismara e di voltura dei contratti in essere finalizzate all'avvio della gestione della struttura prevista per il 1 luglio 2024 (in attesa di voltura della titolarità da Regione Lombardia) Il dettaglio della modalità di gestione è definito nello studio di fattibilità approvato con delibera CdA n. 126 del 4.12.23 e allegato al presente piano programma
Target	anziani che abbiano raggiunto i 65 anni di età, residenti in Lombardia, in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica totale o parziale.
Risorse economiche	Derivanti da rette a carico dell'utenza e dal fondo sanitario regionale
Risorse umane	Le attività preparatorie all'avvio della gestione saranno messe in atto dalle direzioni affari generali e supporto. Da avvio gestione le risorse dedicate alla RSA saranno quelle attualmente in forza a Gallazzi Vismara, direttamente assunte da Sercop. Il personale medico sarà incaricato da Sercop con contratti di libera professione; il personale infermieristico, fisioterapisti e assistenziale sarà gestito in appalto mediante voltura dei contratti attualmente in corso con l'azienda Gallazzi Vismara. L'organico nel dettaglio è descritto nella scheda di budget.
Bisogni a cui risponde l'obiettivo	Persone anziane non autosufficienti per le quali non è possibile la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale che necessitano di un presidio di carattere residenziale, permanente o temporaneo con assistenza alla persona, assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.
Risultati attesi in caso di realizzazione	Regolare avviamento della gestione; mantenimento dell'equilibrio economico della gestione come descritto nel centro di costo dedicato nel budget; si rinvia al citato studio di fattibilità approvato con delibera CdA n. 126 del 4.12.23 e allegato al presente piano programma,
Integrazione socio-sanitaria	SI realizzata all'interno della struttura stessa
Durata pluriennale	Il 2024 definisce l'obiettivo di regolare avviamento della gestione che è stata affidata con contratto di servizio fino al 30.06.2027.

Gantt

Azioni/Attività	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Presentazione di domanda di voltura	x											
Definizione procedure ed assunzione del personale per la gestione della struttura		x	x									
Definizione delle procedure di voltura dei contratti per le attività di gestione in appalto				x	X							
Redazione carta dei servizi, revisione protocolli operativi e altra documentazione necessaria			x	x	x	x						
Avvio della gestione sercop							x	x	x	x	x	x

Gestione Spazio multiservizi Via Sommariva Pero

Descrizione	<p>E' uno spazio ubicato al piano terra di un condominio di Via Don Cesare Sommariva a Pero (frazione di Cerchiate) di fronte all'ingresso ovest dei padiglioni della Fiera di Rho Pero. Il comune di Pero nei primi mesi del 2024 realizzerà i lavori di ristrutturazione in linea con un progetto edilizio che è stato elaborato con l'apporto di Sercop. Lo Spazio prevede l'attivazione di alcuni servizi gestiti da Sercop che nella logica della prossimità, contribuirà ad avvicinare i cittadini di un territorio per molti aspetti decentrato alla rete d'offerta di Sercop.</p> <p>I servizi che verranno attivati sono: il modulo laboratoriale del progetto Pippi, la sede di #oltreperimetri Pero, un punto d'accesso dello sportello stranieri e uno dell'Agenzia dell'Abitare rhodesne. La regolazione dell'accesso allo spazio e le connessioni interne ed esterne verranno assicurate da una nuova Palestra del lavoro attivata con le risorse del PNRR.</p>											
Target	Cittadini, famiglie con minori, cittadini con background migratorio,											
Risorse economiche	Fondi PNRR, risorse Comune di Pero, quota parte budget servizi											
Risorse umane	Si prevede verranno impegnati diversi operatori appartenenti ai diversi servizi, con una turnazione che garantirà l'apertura quotidiana dello spazio ma non una presenza quotidiana dello stesso servizio. La turnazione è necessaria per garantire sostenibilità economica alla gestione complessiva della struttura. L'unica presenza quotidiana prevista è quella degli operatori e dei ragazzi disabili in attività presso la palestra											
Bisogni a cui risponde l'obiettivo	Il carattere multiservizi dello spazio rappresenta la molteplicità di bisogni che si intende incontrare ed accogliere. Certamente la vulnerabilità socio economica attraverso l'apertura di un punto di accesso dell'Agenzia dell'Abitare rhodense e l'attivazione di #oltreperimetri. Ma anche i bisogni connessi alla gestione genitoriale delle complessità della crescita dei bambini. Ai bisogni di integrazione della popolazione con background migratorio e non ultimo i bisogni formativi delle persone con disabilità.											
Risultati attesi in caso di realizzazione	Per il 2024 ci attendiamo ,l'avvio della sperimentazione del servizio											
Integrazione socio-sanitaria												
Durata pluriennale	Dopo il primo anno sperimentale, lo sviluppo temporale del servizio e collegato a quello del PNRR. Per ora prevediamo una durata di 2 anni e mezzo circa											
Gantt												
Azioni/Attività	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Acquisto Arredi e allestimento	x	x	x	x								
Inaugurazione				x								
Costituzione dello staff di gestione e programmazione delle attività			x	x								
Avvio della gestione					x	x	x	x	x	x	x	x

Realizzazione di ambienti di vita domestici ad alto livello di accessibilità e inclusione presso un edificio residenziale sito nel Comune di Lainate

Descrizione	L'obiettivo consiste nella realizzazione di lavori manutentivi di carattere ordinario e straordinario destinati a ristrutturare e dotare di funzionalità domotiche una palazzina residenziale di proprietà del Comune di Lainate, costituita da 9 Minialloggi indipendenti ed una sala comune. Nello specifico 5 unità abitative saranno destinate ad anziani, 2 a disabili e 2 a progetti di housing											
Target	- anziani in condizioni di non autosufficienza con funzionalità e autonomia ridotta - persone con disabilità motorie o leggere disabilità cognitive inserite in percorsi di autonomia temporanea che fruiranno delle abitazioni come alloggi palestra nelle sere o week end a rotazione - persone in condizioni di disagio socio-economico o di emergenza abitativa temporanea											
Risorse economiche	I lavori sono finanziati con risorse del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) misura 5 - componente 2 "infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore" sotto componente 1 "servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" - investimento 1.1 - sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti: linea 1.1.2: autonomia degli anziani non autosufficienti - investimento 1.2 - percorsi di autonomia per persone con disabilità - investimento 1.3 - housing temporaneo e stazioni di posta: linea d'intervento 1.3.1 povertà estrema - housing first L'importo complessivo dei lavori da realizzare ammonta ad € 676.447,00 interamente coperti da risorse PNRR.											
Risorse umane	Il Dirigente Supporto e 2 unità amministrative dell'Ufficio Appalti professionisti esterni sono coinvolti con funzione di progettisti, direzione lavori e coordinamento sicurezza in fase di esecuzione, oltre a figure tecniche richieste dalla normativa vigente in materia di affidamenti di lavori											
Bisogni a cui risponde l'obiettivo	aumentare il livello di indipendenza delle persone da inserire nel contesto residenziale, offrire un miglioramento della qualità della vita e una semplificazione delle attività domestiche quotidiane ed un aumento complessivo del benessere abitativo. L'idea guida del progetto è che ogni persona o nucleo inserito nella palazzina venga integrato in una esperienza abitativa che punti all'inclusione, alla socializzazione, all'integrazione delle prestazioni sociali e al contrasto all'isolamento, attraverso un collegamento con il contesto territoriale e la vita del quartiere.											
Risultati attesi in caso di realizzazione	creare ambienti di vita domestici ad alto livello di accessibilità all'interno di un unico contesto comunitario presidiato, nel quale offrire le necessarie prestazioni professionali di carattere socio-sanitario, ma anche un insieme di opportunità di welfare comunitario capaci di rafforzare legami e relazioni funzionali ai percorsi di benessere e autonomia. Più in generale consegnare al territorio una residenza collettiva dedicata alla quotidianità delle persone, alla vita comunitaria e alle relazioni sociali, in grado di contrastare efficacemente l'isolamento e le fragilità di qualunque natura esse siano.											
Prodotti/realizzazioni	recupero materiale e architettonico dell'edificio, delle sue parti comuni e degli alloggi, allineamento della palazzina ai moderni standard di efficientamento, dotazione degli appartamenti di sistemi Internet of Things (Internet delle cose - IoT) ed oggetti intelligenti (arredo inclusivo, illuminazione, azionamento automatico infissi) rifacimento e adeguamento bagni											
Integrazione socio-sanitaria	NO											
Durata pluriennale	NO											
gantt												
Azioni/Attività	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
apprestamento cantiere, demolizioni e installazione impianti	X											
ordinativi mobili	X											
posa pavimenti, rivestimenti e sanitari		X										

posa serramenti interni ed esterni			x									
chiusura cantiere e completamento lavori				x								
trasferimento/inserimento nuclei e persone nelle unità abitative					X							
addestramento ed affiancamento nell'utilizzo delle apparecchiature tecnologiche impiegate					x	x						

Agenda2030

Descrizione	L'obiettivo nasce in prosecuzione con l'obiettivo 2022 "Agenda 2030" che ha visto la condivisione degli obiettivi del progetto di ripensamento complessivo delle politiche di gestione delle risorse umane con tutti i livelli dell'organizzazione, con il board, con i responsabili dei servizi e con il personale attraverso momenti di condivisione, di confronto e di raccolta del percepito organizzativo dei dipendenti e dei collaboratori Ser.co.p. A seguito di tale fase "di ascolto", che ha visto l'individuazione di professionalità esterne a supporto (gruppo di lavoro Codici Ricerche), il percorso proseguirà nel corso del 2024 con particolare attenzione ai coordinatori di servizio (cd. middle management) e alla ridefinizione/ricondivisione della mission e dell'identità aziendale.											
Target	Middle management, personale Ser.co.p. a tutti i livelli di responsabilità											
Risorse economiche	10.000 Euro previsti nel budget 2024											
Risorse umane	Risorse messe a disposizione da Settore Supporto e Settore Produzione (stima 20 gg. uomo/anno)											
Bisogni a cui risponde l'obiettivo	<ul style="list-style-type: none"> - Ridefinizione partecipata della mission e dell'identità aziendale; - Crescita e coesione quali driver per lo sviluppo delle persone e dei servizi; - Garantire l'attrattività di Ser.co.p. nel mercato del lavoro; - Fidelizzare i dipendenti in servizio e presidiare proattivamente il turnover; - Preparazione alle sfide future in ottica di creazione del valore pubblico. 											
Prodotti/realizzazioni	<ul style="list-style-type: none"> - definizione in tre distinti gruppi di lavoro di tre "prototipi", ovvero standard operativi da sperimentare e utilizzare come modelli di lavoro nel 2024 su tre dimensioni che si sono evidenziate come cruciali, nel percorso di consultazione con tutto il personale e sono sintetizzabili in tre titoli: <ul style="list-style-type: none"> o come di entra in Sercop o come "si sta" in Sercop o come si comunica in Sercop - proseguimento della supervisione di ruolo per tutti i responsabili di servizio Sercop al fine di sviluppare competenze di middle management e competenze di ruolo. - definizione piano di ricerca e analisi delle motivazioni delle persone under 30 a lavorare per la pubblica amministrazione 											
Durata pluriennale	SI, il percorso complessivo di Agenda 2030, pur declinato in step annuali, presenta un profilo pluriennale nello sviluppo											
gantt												
Azioni/Attività	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Gruppi di lavoro per definizione prototipi	x	x	x									
Sperimentazione prototipi (come si sta, come si entra, come si comunica in Sercop)					x	x	x	x	x			
Entrata a regime nuove modalità operative da prototipi	x									x	x	x
Supervisione respobsabili di servizio	x	x										
Definizione ricerca azione under 30			x	x	x	x						

7. Piano delle sedi

Rispetto al sistema delle sedi di Sercop è necessario evidenziare alcune questioni:

- I lavori di adeguamento della sede di Via Cornaggia realizzati nel corso del 2023 hanno reso disponibili 6 nuove postazioni o spazi colloquio, oltre ad aver migliorato in modo significativo gli ambienti di lavoro; nonostante questo persiste una condizione di sovraffollamento della sede di Via Cornaggia 33 e si accentuerà con le nuove assunzioni del 2024. Allo stato attuale il sovraffollamento viene risolto mediante l'utilizzo del lavoro agile per "ragioni organizzative" come previsto dal regolamento aziendale per il lavoro agile.
- La Rsa di Arese entrerà nella disponibilità di Sercop dal 1 luglio 2023 aggiungendo un sede importante anche in termini di attenzioni manutentive, rispetto alle quali viene attivato un nuovo servizio tecnico (vedi cap. ___)
- Entrerà nella disponibilità delle sedi aziendali lo spazio multiservizi di Pero da. Aprile 2024.

Si riporta nella tabella di seguito la disposizione delle sedi per l'anno 2024, che consta attualmente di ben 21 spazi tra servizi amministrativi di coordinamento e strutture dirette all'utenza:

	SEDE	SERVIZIO
1	Via Cornaggia, 33 - Rho	Sede legale e amministrativa – direzione e servizi amministrativi
		Ufficio di piano
		Servizio trasporto disabili - coordinamento
		Nucleo inserimenti lavorativi
		Unità multidimensionale d'ambito (UMA)
		Servizio protezione giuridica
		Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento (Occ)
		Servizi contrasto alla povertà
		Pronto intervento sociale
		Palestra del lavoro
2	Viale Marche - Lainate	RSA RSD Lainate
		Hospice di Lainate
		Spazio Bussola
3	Via Matteotti, 30 - Arese	RSA CDI Gallazzi Vismara, Arese

4	Via Meda - Rho	Tutela Minori - equipe centrale
		Tutela Minori- zona centro
5	Via Crocifisso 26 – Rho (da gennaio 2022)	Servizio educativo integrato (SESEI) – coordinamento
		Tutela minori – penale minorile
6	Via Meda 20 - Rho c/o Auditorium	Sportello Stranieri
		#Op Cafè Rho
		Job Family
7	Via Madonna 67 – Rho c/o Casa Magnaghi	Spazio neutro
8	Via Vittorio Veneto 12 - Nerviano	Tutela Minori- zona nord
9	Via Libertà 33 – Settimo Milanese	Tutela Minori - zona sud
10	Via Cascina Croce 226 – Cornaredo	Centro affidi
11	Via Lamarmora – Lainate	Sportello badanti
12	Via Diaz, 18 - Lainate	Asilo Nido “Piccolo Principe” - Lainate
13	Via Matteotti, 33 - Arese	Asili Nido “Il Girotondo” e “l’Aquilone” - Arese
14	Piazza Marconi, 6 - Pero	Asilo Nido “Aldo Moro” di Pero
15	Via Buozzi – Settimo Milanese	Asili Nido “il colibrì” e “il pettirosso”, Settimo Milanese
16	Piazza Don Lorenzo Milani – Seguro (settimo Milanese)	Asilo Nido “la cinciallegra” – Seguro
17	Via Airaghi 7 - Vighignolo (Settimo Milanese)	Asilo Nido “la rondine” – Vighignolo
18	Largo Bernasconi, 3 – Pogliano Milanese	Asilo nido di Pogliano
19	Via Madre Teresa di Calcutta 3/b - Arese	Comunità socio sanitaria “La Cometa” di Arese
20	Via Settembrini, 1 Passirana (Rho) c/o Casa di Comuità Rho	Equipe domiciliare Anziani (EDA)
		Servizio Assistenza domiciliare anziani e disabili
21	Via Sommariva, Pero – spazio multiservizi	Sportelli servizi: Pippi, Oltreperimentri, agenzia abitare, sportello stranieri

8. Rapporti di sussidiarietà con il terzo settore

8.1 – piano degli appalti

Di seguito è riportato il Programma triennale degli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore ad € 140.000,00 ed inferiore alle soglie comunitarie, redatto in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 37 del D.Lgs. 36 del 31/03/2023

AREA	Tipologia (servizi/forniture)	OGGETTO	CUP	Importo contrattuale presunto (al netto Iva)	PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	mezza previsto avvio procedura	fonti risorse finanziarie	Durata del contratto	Primo anno	Secondo anno	Terzo anno	Costi su annualità successive	Totale	RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO
ANZIANI/HOUSING/DISABILI	LAVORI	realizzazione di ambienti di vita domestici ad alto livello di accessibilità ed inclusione attraverso l'applicazione di sistemi Internet of Things e l'uso di oggetti intelligenti	H14H22000320006 H94H22000100006 H94H22000110006	670.000,00	procedura negoziata ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettera b), del D.L. n. 76/2020 come modificato dal D.L. 77/2021 (conv. Legge 108/2021)	offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'articolo 95 del D.Lgs. 50/2016	01/11/23	fonti provenienti dal Piano nazionale di ripresa e resilienza finanziato dall'unione europea – next generation eu	2024-2025	670.000,00			-	670.000,00	Ciceri
INCLUSIONE	servizi	Facilitazione linguistica e mediazione culturale		176.000,00	procedura negoziata senza pubblicazione di bando ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett e) del D.lgs 36/2023	offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'articolo 108 comma 2 lett a) del D.Lgs. 36/2023	01/07/24	finanziamenti da risorse proprie da Comuni	01/11/24 - 31/10/2026	88.000,00	88.000,00		-	176.000,00	Ciceri
PULIZIE	servizi	Pulizie		180.000,00	accordo quadro concluso ad esito di procedura negoziata senza pubblicazione di bando ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett e) del D.lgs 36/2023	offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'articolo 108 del D.Lgs. 36/2023	01/01/24	finanziamenti da risorse proprie da Comuni	01/03/2024-28/02/2028	45.000,00	45.000,00	45.000,00	45.000,00	180.000,00	Raimondi

8.2 – programmazione degli avvisi pubblici di coprogettazione ai sensi dell'art. 55 del Codice del terzo settore

Di seguito il piano delle istruttorie pubbliche di co progettazione, che realizzano un modello di welfare locale collaborativo con gli ETS centrato sulla costruzione di una partnership per la coprogettazione e realizzazione dei servizi in luogo del rapporto di stretta committenza.

Allo stato attuale del quadro normativo, con l'approvazione del D Lgs n. 36 del 31 marzo 2023 "codice dei contratti pubblici" che con l'art. 6 realizza di fatto il coordinamento tra le disposizioni del codice degli appalti e quelle dettate dall'art. 55 del codice del terzo settore.

Si sostanzia così un quadro normativo composto dalle seguenti fonti principali:

- Art. 55 del codice del Terzo Settore D. Lgs 117/17
- Sentenza della Corte Costituzionale 131/2020
- Art. 6 del D Lgs n. 36 del 31 marzo 2023 "codice dei contratti pubblici"
- Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 72/2021 di approvazione delle "linee guida sul rapporto tra pubblica amministrazione e enti del terzo settore negli artt. 55-57 del CTS"
- Legge 241/90 artt. 11 e 12 per quanto attiene al procedimento amministrativo di coprogettazione.

Sercop, quale Ente costituito appositamente per lo svolgimento di servizi sociali, (rientranti nelle attività di interesse generale di cui all'art. 5 del CTS) individua la coprogettazione quale matrice fondamentale nelle scelte di rapporti di sussidiarietà con il terzo settore in ordine alla progettazione e gestione dei servizi sociali delegati dai comuni.

Il partenariato, derivante dalla coprogettazione, risulta certamente più funzionale in relazione alla attivazione di interventi che richiedono un continuo aggiustamento progettuale nel periodo di realizzazione e un continuo confronto tra i diversi partner; inoltre stabilisce una corresponsabilità nella realizzazione del servizio fermo restando l'indirizzo dell'ente pubblico. La coprogettazione si realizza attraverso una istruttoria a evidenza pubblica che si conclude con la sottoscrizione di un accordo procedimentale ai sensi dell'art. 11 della L 241/00.

Di seguito di conseguenza il programma annuale delle istruttorie pubbliche di coprogettazione ai sensi dell'art. 55 del codice del terzo settore:

PROGRAMMA ANNUALE ISTRUTTORIE DI COPROGETTAZIONE AI SENSI DELL'ART.55 DEL D.LGS. 117/2017 (CODICE DEL TERZO SETTORE) e DELLA LEGGE 241/1990									
AREA	Tipologia (servizi/forniture)	Oggetto	budget complessivo QUOTA SERCOP	fonti risorse finanziarie	mese previsto avvio procedura	tipo di procedura	tempi esecuzione inizio-fine	Responsabile del procedimento ai sensi della Legge 241/90	membro Sercop del Tavolo di coprogettazione
MINORI	servizi	servizio sostegno educativo integrato famiglia scuola territorio	14.000.000,00	finanziamenti da risorse provenienti da FNPS, FSR, Comuni e trasferimenti da Regione per interventi educativi disabili	marzo 2024	Istruttoria pubblica indetta mediante avviso	1/7/2024 – 30/06/2027	Monti	Monti
GIOVANI	servizi	coprogettazione VOCE AI GIOVANI	32.200,00	risorse provenienti da privati e altre fonti	maggio 2024	Valutazione esiti primo biennio e proseguimento della partnership avviata	01/08/2024-31/07/2025	Ciceri	Manni
ABITARE	servizi	coprogettazione abitare housing e ADA	1.571.892,58	fonti provenienti da risorse proprie da Comuni, Fondo Povertà, FNPS	settembre 2024	Istruttoria pubblica indetta mediante avviso	01/12/2024 - 31/12/2027	Ciceri	Andrieri
MINORI/DISABILI	servizi	CSE PICCOLI	810.000,00	fonti provenienti da risorse proprie da comuni e FNA, Fondo Povertà	luglio 2024	Istruttoria pubblica indetta mediante avviso	01/10/2024 - 30/09/2027	Anelli	Anelli
MINORI	servizi	Spazio Neutro	265.000,00	finanziamenti da risorse provenienti da FNPS	mag-24	Istruttoria pubblica indetta mediante avviso	01/08/2024-31/07/2026	Musicco	Casiraghi

9. Piano della formazione

Tra i principi ispiratori di Sercop è essenziale quello dello sviluppo delle risorse umane, in quanto elemento fondante del capitale sociale aziendale, ma soprattutto pietra angolare rispetto a qualsiasi aspirazione a fornire servizi di qualità ai cittadini rhodensi. Una delle condizioni basilari per lo sviluppo delle competenze e le capacità tecniche delle persone che lavorano in azienda è la formazione; qui di seguito il piano aziendale per la formazione per il prossimo triennio:

Area Direzione	U.O. coinvolta	Argomento proposto	Durata del percorso formativo	Anno di avvio	modello di gestione proposto/ livello di coinvolgimento di altri enti			Obiettivi da conseguire
					interno	personale comunale	con altri partner	
Direzione generale	Tutti i direttori responsabili di area e cinque coordinatori di servizio	Coaching individuale rivolto alle posizioni di direzione, responsabilità di area e coordinatori di servizio al fine di accompagnare i ruoli con elevate responsabilità decisionali tecniche	5 incontri di coaching/ anno	2024	x			Potenziamento dei ruoli di direzione e responsabilità di area e ai coordinatori di servizio
Direzione supporto/ RPCT	Tutte le U.O. Ser.co.p.	Codice etico e di comportamento	Annuale	2024	x	x	x	Adempimento nell'ambito delle attività del PNA e del PTPCT di inquadramento delle novità del D.P.R. 81/2023 in merito al Codice Etico e di Comportamento
Direzione supporto	Tutte le aree e servizi e personale amministrativo	Corso frontale sulla privacy base	Annuale	2024	x			Rafforzamento delle competenze aziendali in tema di privacy management al fine di creare un presidio diffuso della protezione dei dati personali
area minori	servizio tutela minori	supervisioni cliniche per l'equipe della tutela minori	annuale	2024	x			rafforzare la qualità dell'intervento del servizio tutela minori, promuovere una prassi riflessiva e ridurre le condizioni di stress professionale da cui derivano fenomeni di burn out e turn over
area disabili	Ufficio protezione giuridica	supervisioni cliniche per l'equipe dell'Upg	annuale	2024	x			rafforzare la qualità dell'intervento del servizio che gestisce l'UPG, promuovere una prassi riflessiva e ridurre le condizioni di stress professionale da cui derivano fenomeni di burn out.

area inclusione	Tutti gli AASS aziendali e dei Comuni soci	etica e deontologia, valori e principi dell'assistente sociale	annuale	2024	x	x	favorire spazi di riflessione attraverso l'utilizzo del codice deontologico come "bussola" da riscoprire per orientare l'azione quotidiana degli assistenti sociali.
area inclusione	Servizio ADI	supervisioni per l'equipe dell'ADI (assegno di inclusione)	annuale	2024	x		rafforzare la qualità dell'intervento del servizio ADI, promuovere una prassi riflessiva e ridurre le condizioni di stress professionale da cui derivano fenomeni di burn out e turn over
area inclusione	Servizio sociale Comune di Rho	supervisioni per l'equipe del Servizio sociale del Comune di Rho	annuale	2024	x		rafforzare la qualità dell'intervento di servizio sociale, promuovere una prassi riflessiva e ridurre le condizioni di stress professionale da cui derivano fenomeni di burn out e turn over.
area inclusione	Servizi sociali Comuni gruppi A e B	supervisioni per le équipes dei Servizi sociali dei Comuni soci	annuale	2024	x	x	rafforzare la qualità dell'intervento di servizio sociale, promuovere una prassi riflessiva e ridurre le condizioni di stress professionale da cui derivano fenomeni di burn out e turn over
area inclusione	AASS trasversali a diversi servizi	Educazione finanziaria	annuale	2024	x	x	fornire conoscenze e strumenti utili agli assistenti sociali per affrontare situazioni di persone sempre più coinvolte in processi di indebitamento, attraverso l'educazione finanziaria, quale strumento necessario per prevenire situazioni critiche di cattiva gestione delle risorse economiche
area inclusione /area anziani	Equipe area Anziani	supervisioni per l'equipe dell'Area anziani	annuale		x		rafforzare la qualità dell'intervento dell'equipe dell'area anziani, promuovere una prassi riflessiva e ridurre le condizioni di stress professionale da cui derivano fenomeni di burn out.
Direzione supporto e produzione	Tutti i dipendenti	Corsi base ed avanzato su pacchetto office	annuale	2024	X		Prosecuzione del percorso avviato nel 2023 finalizzato potenziare le competenze informatiche del personale con un particolare orientamento a strumenti a supporto del controllo di gestione

10. Contratti di servizio

Coerentemente con le disposizione dell'art. 114 del D. Lgs. 267/00 e successive integrazioni e modifiche vengono riportati:

- lo schema del contratto di servizio con durata decennale, approvato con deliberazione dell'assemblea dei soci n. 12 del 5 luglio 2018 approvato da tutti i CC dei comuni soci e sottoscritto; il contratto di servizio del comune di Nerviano, con testo analogo a quello di seguito riportato è stato approvato e dall'assemblea dei soci nella seduta del 22.12.22 e decorre dal 01.02.2023. E' allegato anche il modello di funzionamento del servizio tutela minori che è allegato al suddetto contratto
- lo schema di contratto di servizio con durata triennale con il Comune di Arese per la gestione della Rsa Gallazzi Vismara approvato dal CC di Arese con del. N. __ del 19.12.23 e dall'assemblea dei soci Sercop n. __ del 19.01.24

**AZIENDA SPECIALE CONSORTILE
SERVIZI COMUNALI ALLA PERSONA
SER.CO.P.**

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano, Pregnana, Rho, Settimo, Vanzago

SCHEMA DI CONTRATTO DI SERVIZIO TRA SERCOP E IL COMUNE DI _____

PREMESSO CHE:

- L'Azienda Speciale per i servizi comunali alla persona del Rhodense (d'ora in poi Sercop) è stata costituita il 16 aprile 2007 con la sottoscrizione da parte dei 9 comuni aderenti della Convenzione Costitutiva, come modificata in data 4 febbraio 2011;
- L'attività di Sercop è ordinata secondo le disposizioni contenute nello Statuto, regolarmente approvato nei Consigli Comunali di tutti gli Enti soci;
- Sercop è un'azienda speciale consortile che opera ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs. 267/2000, ente strumentale degli enti locali dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto, adottato dai Consigli Comunali degli enti locali soci;
- Sercop è costituita per la gestione dei servizi socio assistenziali, socio educativi e socio sanitari di competenza degli enti locali soci, nelle aree di intervento minori, famiglia, disabili, anziani, inclusione sociale, come previsto all'art. 3 dello Statuto;

- il presente contratto di servizio ha la funzione di disciplinare i rapporti tra il Comune di _____ e Sercop in relazione agli aspetti gestionali e amministrativi connessi ai servizi conferiti, ai rapporti finanziari tra le parti e, in relazione alla tipologia di servizio, ai volumi di servizio erogate per il Comune, sulla base di quanto previsto nel Piano Programma Annuale e nei documenti di indirizzo dell'Assemblea dei Soci.

Tutto ciò premesso:

Il giorno _____ 2018

tra

il **Comune di _____** (P.I. _____) rappresentato da _____ nato/a il _____ e domiciliato/a per la carica che ricopre in _____.

e

SERCOP (P.I.) rappresentato dal Presidente _____, nato _____ il _____ e domiciliato per la carica che ricopre in _____.

Si conviene e stipula quanto segue:

Art. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente contratto disciplina i rapporti tra il Comune di _____ e Sercop, ai sensi dell'art. 114, comma 8 del D. Lgs. 267/2000 (TUEL), in merito alla gestione dei servizi di cui al presente articolo.

Il Comune di _____ conferisce a Sercop la gestione dei seguenti servizi:

AREA	SERVIZIO	CARATTERISTICHE SERVIZIO	CRITERIO DI COMPARTECIPAZIONE	Corrispettivo per i servizi	NOTE
minori	Tutela minori – equipe	Allegato 1	Quota solidale (popolazione) = 10% Quota consumo (proporzionale agli utenti in carico) = 90%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	

minori	Tutela minori – collocamenti	Allegato 1	Quota consumo (proporzionale alle giornate/minore di comunità) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
minori	Assistenza domiciliare educativa		Quota consumo (proporzionale alle ore servizio) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
Anziani e disabili	Assistenza domiciliare	Allegato 2	Quota solidale (popolazione) = 0% Quota consumo (proporzionale alle ore servizio) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
disabili	Trasporto disabili		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
disabili	Nucleo inserimenti lavorativi – equipe		Quota solidale (popolazione) = 60% Quota consumo (proporzionale agli utenti in carico) = 40%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
disabili	Nucleo inserimenti lavorativi – strumenti		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
disabili	Accreditamento servizi CSE – SFA		Quota consumo	Quota definita da budget annuale	

			(proporzionale al volume di attività) = 100%	approvato congiuntamente al piano programma	
	Servizio Sociale professionale		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
	Progetti speciali		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
Disabili	Attività di gestione relative a unità di offerta socio sanitarie diurne a favore di persone disabili (cdd)		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
Disabili	Attività di gestione relative a unità di offerta residenziali a favore di persone disabili (CSS, comunità, RSD)		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
	Interventi di housing sociale		Quota consumo (proporzionale al personale in servizio)	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	

Minori	Asili nido	Allegato 3 (Arese Pero)	Quota consumo (proporzionale al personale in servizio)	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
	Ufficio protezione giuridica		Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	
Disabili	Gestione unità di offerta CSS di Arese	Allegato 4	Quota consumo (proporzionale al volume di attività) = 100%	Quota definita da budget annuale approvato congiuntamente al piano programma	

Sercop attuerà una gestione unitaria dei precedenti servizi operando tutte le economie di gestione derivanti dell'integrazione delle diverse unità di offerta, mantenendone tuttavia contabilità distinte e separate sulla base di un conto economico annuale (preventivo, preconsuntivi, consuntivo) articolato come segue:

- conto economico generale
- definizione di centri di costo relativi a ciascuna unità di offerta
- riepilogo generale dei centri di costo e riparto tra i comuni in relazione ai volumi di servizio consumati.

La gestione dei servizi è ispirata a **criteri di efficienza, efficacia ed economicità** della gestione secondo le seguenti strategie:

- integrazione multidisciplinare dei contributi delle diverse professionalità coinvolte nell'organizzazione dei servizi e conseguente sviluppo di approcci multidimensionali;
- sviluppo di tecniche manageriali per l'ottimizzazione e la razionalizzazione della spesa, tra le quali spiccano l'attitudine al lavoro per obiettivi e progetti, nonché l'utilizzo delle tecniche di gestione dei budget;
- sviluppo di tecniche e di pratiche correlate alla definizione e al controllo di gestione e della qualità dei servizi;
- promozione e realizzazione di modalità innovative e sperimentali di gestione dei servizi orientate congiuntamente all'incremento della capacità di risposta ai bisogni/qualità dei servizi e alla sostenibilità economica per gli enti soci;

- ricerca di nuove fonti di finanziamento per la realizzazione dei servizi

La definizione del profilo dei servizi erogati da Sercop, le modalità di erogazione degli stessi, le competenze di Sercop nonché le funzioni che rimangono a carico dei Comuni sono dettagliate negli allegati che sono parte integrante del presente contratto.

A Sercop viene conferita l'intera filiera di attività connessa alla gestione dei suddetti servizi compresa la riscossione delle quote di compartecipazione a carico degli utenti, ove dovute e ove non diversamente specificato negli allegati.

ART. 2 - GOVERNANCE E ACCOUNTABILITY

- 1) Nello svolgimento delle obbligazioni previste dal presente contratto, l'Azienda - in quanto soggetto strumentale degli Enti consorziati - fonda le proprie logiche di *governance* sul principio di trasparenza delle proprie finalità e obiettivi di accountability (resa del conto) in tema di volumi di servizi erogati, risultati conseguiti e costi sostenuti. Sercop implementa un sistema di controllo di gestione specifico e caratteristico rispetto ad ogni servizio attivato in grado di fornire tempestive evidenze sull'andamento degli interventi i rispettivi costi unitari e volumi di servizio erogati.
- 2) Allo stesso modo il Comune di definisce in modo esplicito:
 - a) la *mission* ed i valori riferiti ai servizi delegati all'Azienda;
 - b) le modalità tecniche di relazione con l'Azienda in materia di programmazione e verifica dei risultati.
- 3) Per il conseguimento delle finalità di cui al comma 1 del presente articolo, l'Azienda si dota dei seguenti strumenti a supporto della *governance*, oltre al Piano programma e ai documenti di contabilità generale previsti dalla normativa vigente:
 - a) budget annuale da presentare entro il 20 dicembre dell'anno precedente all'esercizio di cui trattasi;
 - b) Preconsuntivo 1, che deve dare conto dello sviluppo economico della gestione, da presentarsi entro il mese di giugno di ogni anno
 - c) Preconsuntivo 2, che deve dare conto dello sviluppo economico della gestione, da presentarsi entro il mese di ottobre di ogni anno
 - d) piano degli obiettivi annuali;

ART. 3 – PIANO PROGRAMMA

- 1) Il piano programma è lo strumento a supporto della relazione tra:
 - a) Enti committenti e Azienda per la definizione di:
 - Obiettivi e sviluppi delle gestione dei servizi erogati;
 - ricavi e costi dei servizi declinati su base annuale.

Il piano programma costituisce un livello di definizione programmatica e progettuale ed economica che annualmente integra (ma non modifica) i contenuti del contratto di servizio, ferme restando tutte le disposizioni contenute nel contratto.

- b) Assemblea consortile e Consiglio di amministrazione per la definizione delle finalità e delle relative risorse.

2) Il Piano programma risulta inoltre propedeutico a:

- a) definire la fattibilità delle finalità programmate;
- b) guidare la definizione del budget e la successiva gestione;
- c) responsabilizzare sull'allocazione delle risorse e sul raggiungimento delle finalità programmate;
- d) costituire un presupposto del controllo strategico.

Il piano programma viene costruito attraverso un processo partecipato tra Sercop e Comuni soci, tenendo conto dei bisogni di servizi rappresentati dai Comuni e dei vincoli di sostenibilità rispetto agli sviluppi gestionali programmati.

Art. 4 - OBBLIGHI A CARICO DI SERCOP

Sercop, in relazione alla gestione affidata con il presente contratto di servizio, si impegna, con oneri a proprio carico, a quanto di seguito elencato:

- a. Alla completa organizzazione, gestione e coordinamento, dei servizi affidati ai sensi del precedente art. 1 e allegati, sotto la propria esclusiva responsabilità operativa. Le modalità di gestione dei servizi sono dettagliate nel Piano programma annuale.
- b. Alla gestione dei servizi ispirati a criteri di razionale utilizzo delle risorse e di efficacia e appropriatezza degli interventi predisposti in ordine ai bisogni espressi.
- c. Alla completa referenza e responsabilità nei confronti degli utenti in merito all'erogazione dei servizi di cui all'art. 1
- d. A predisporre il sistema di controllo di gestione dei servizi erogati che risponda alle esigenze informative del Comune.
- e. A stabilire le procedure di trasmissione dei dati relativi ai servizi erogati con periodicità semestrale.
- f. A fornire al Comune, entro il 30 giugno e il 30 ottobre di ogni anno, un prospetto tecnico/economico sintetico sull'andamento dei servizi affidati, che evidenzii gli eventuali scostamenti dal budget previsto, e le relative motivazioni.
- g. A richiedere al Comune formale autorizzazione per l'attivazione di nuove quote di servizio quando l'ammontare dei volumi di servizio ecceda le quote stabilite nel preventivo e nei successivi stati di avanzamento;
- h. A rispondere, ad eventuali esigenze particolari o straordinarie del Comune in ordine ai volumi dei servizi di cui all'art. 1 o alla predisposizione di altri interventi urgenti che il Comune dovesse richiedere (con oneri a carico del Comune stesso), nei tempi e modalità compatibili con la potenzialità funzionale e l'assetto gestionale complessivo di Sercop.
- i. All'utilizzo, custodia, pulizia e cura dei locali e di tutti gli spazi, interni ed esterni, affidati in Comodato dal Comune secondo le disposizioni di cui al seguente art. 6.
- j. Alla predisposizione dei piani di sicurezza relativi al personale in servizio ai sensi della legge 81/08.
- k. Alla predisposizione e attuazione di piani per la sicurezza dei dati contenuti negli archivi consortili.

Art. 5 - FUNZIONI ED ONERI A CARICO DEL COMUNE

Sono a carico del Comune:

- a. Le funzioni e le attività connesse all'accoglienza delle domande come puntualmente dettagliato negli allegati di cui all'art 1.
- b. La definizione delle quote a carico degli utenti dei servizi;
- c. le verifiche ispettive per il controllo della conformità dei servizi secondo le modalità di cui al successivo art. 7.
- d. la collaborazione con Sercop per la predisposizione di eventuali indagini per la valutazione della soddisfazione degli utenti.
- e. la piena collaborazione dei Servizi Comunali con l'apporto della competenza professionale necessaria a garantire gli interventi di competenza comunale.
- f. la tempestiva trasmissione degli atti, relazioni e segnalazioni ai servizi di riferimento.
- g. il puntuale svolgimento degli adempimenti burocratici e amministrativi ricadenti nella sua competenza e titolarità connessi al recepimento degli atti di Sercop, con particolare riferimento alla liquidazione dei corrispettivi per i servizi.

Il Comune si impegna a sostenere gli oneri di cui ai precedenti punti e, f, e g mediante l'individuazione di un referente specifico all'interno della propria organizzazione.

Art. 6 - BENI IMMOBILI

I beni immobili di proprietà del Comune necessari per l'espletamento delle attività di cui al presente contratto, definiti nell'allegato inventariale (all. 6), vengono concessi in comodato a Sercop per la durata del presente contratto, con stretto vincolo di strumentalità per la realizzazione delle attività e servizi di cui al presente contratto.

Sercop si impegna a mantenerli, a conservarli e a custodirli, per tutta la durata del contratto, facendosi carico di eventuali danni o ammaloramenti dipendenti da propria responsabilità o per non avere messo in atto ogni azione necessaria alla salvaguardia del bene.

Restano a carico del Comune gli interventi di manutenzione straordinaria.

Sercop si impegna a segnalare tempestivamente al Comune ogni danneggiamento, ammaloramento o necessità di intervento in ordine a lavori di manutenzione straordinaria.

Art. 7 - RESPONSABILITA'

Sercop solleva il Comune da qualunque responsabilità riguardo alla realizzazione dei servizi di cui all'art 1, che possa derivargli da terzi per il mancato adempimento degli obblighi contrattuali per negligenza o per colpa grave nell'esecuzione dei servizi con possibilità di rivalsa nei confronti degli effettivi responsabili.

Sercop si obbliga a rispondere direttamente dei danni alle persone ed alle cose comunque provocati dallo svolgimento dei servizi.

Sercop è responsabile dell'operato e del contegno dei dipendenti e degli eventuali danni che dal personale, possano derivare al Comune o a terzi.

Sercop è tenuto a stipulare con primaria compagnia apposita polizza (RC) idonea ad assicurare per tutti i danni che possono derivare dalla propria attività.

Art. 8 - EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi di cui all'art. 1 sono erogati secondo le seguenti modalità:

- gli interventi dovranno essere predisposti ai sensi della normativa statale e regionale in materia per quanto attiene al rispetto di eventuali standard gestionali e strutturali, salvo diritto di rivalsa rispetto ai soggetti tenuti all'assunzione delle rispettive spese;

- i servizi sono aperti tutto l'anno dal lunedì al venerdì secondo un'articolazione oraria indicativa dalle ore 9 alle 18,00 o come diversamente stabilito negli allegati di cui all'art. 1. In casi di straordinaria necessità ed urgenza in ragione dei bisogni dell'utenza, Sercop dovrà rendersi disponibile a fornire i servizi anche oltre gli orari di cui sopra.

Sercop provvederà alla totale fornitura dei servizi seguendo tutta la filiera produttiva (secondo quanto stabilito negli allegati citati all'art. 1), dallo studio e progettazione dei servizi, alla completa gestione, ivi comprese idonee forme di controllo di gestione e rendicontazione ai Comuni, sino al monitoraggio della soddisfazione dell'utenza.

Sono a carico di Sercop tutti i servizi amministrativi e di supporto collegati alla gestione caratteristica dei servizi, con oneri a proprio carico.

Art. 9 - DIRITTO DI CONTROLLO DEL COMUNE

Il Comune si riserva comunque ogni e più ampia facoltà di controllo, anche sulle modalità di erogazione dei servizi di cui al presente contratto.

Il Comune si riserva la facoltà, in esito a segnalazioni di anomalie o reclami da parte dell'utenza ed in ogni altro caso lo ritenga opportuno, di effettuare verifiche, in ogni momento e senza preavviso, al fine di accertare la rispondenza della gestione del servizio alle prescrizioni del presente contratto di servizio, legislative e regolamentari.

Salvo diversa disposizione del Comune, il soggetto titolare rispetto all'effettuazione dei controlli è il Responsabile dei Servizi Sociali o un suo delegato interno all'organico dell'Ente.

Sercop è obbligato a fornire ai tecnici incaricati della vigilanza, tutta la collaborazione necessaria, fornendo tutti i chiarimenti necessari e la relativa documentazione.

Art. 10 – CORRISPETTIVI PER I SERVIZI

Il Comune provvede al pagamento dei servizi erogati da Sercop mediante corresponsione di un corrispettivo per la gestione dei servizi in conto esercizio sulla base dei criteri definiti dall'Assemblea dei soci.

Il corrispettivo per i servizi richiesti è calcolato in base al costo dei servizi (imputati secondo i criteri di compartecipazione di cui all'art. 1) al netto di tutti i ricavi imputabili, ivi compresi contributi statali e regionali ordinari e straordinari e ad ogni altra contribuzione pubblica o privata o relativa alle quote di compartecipazione dovute dagli utenti, destinata ai servizi oggetto del presente contratto. Nel caso in cui i ricavi derivanti da un servizio specifico eccedessero i costi per la produzione del servizio stesso, il relativo margine positivo sarà attribuito al servizio / comune che lo ha generato, tenendo conto comunque della globalità dei servizi gestiti in maniera unitaria.

Il corrispettivo totale dovuto dal comune di _____ è la risultante della somma algebrica dei corrispettivi per i servizi erogati, in base ai volumi di servizio programmati, richiesti ed effettivamente consumati dal Comune

La quota di compartecipazione per ogni servizio conferito per ogni anno di durata del contratto, viene definita ad inizio dell'esercizio nel conto economico analitico preventivo, nella tabella di "riparto degli oneri a carico dei Comuni", (parte del piano programma annuale e dei successivi preconsuntivi), sulla base dei costi dei servizi e dei volumi di servizio richiesto e programmato; la suddetta documentazione viene regolarmente approvata dall'Assemblea dei soci.

In sede di bilancio consuntivo Sercop provvede alla redazione del "piano di riparto consuntivo" nel quale sono evidenziati i volumi di servizi effettivamente acquistati dal Comune e i corrispettivi finali dovuti in relazione al consumo dei servizi.

Il Comune di _____ si impegna a versare le quote relative alle spese dei servizi erogati da Sercop, secondo le modalità di cui al successivo articolo.

Art. 11 - MODALITÀ E TEMPI DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo annuale di competenza del Comune di _____ è determinata sulla base di quanto stabilito nel bilancio preventivo all'interno del piano programma annuale approvato dall'assemblea dei soci.

Il Comune di _____ si impegna a versare la cifra prevista nel budget annuale con le seguenti modalità:

1^ quota acconto 45% del corrispettivo per i servizi evidenziato nel conto economico preventivo da liquidarsi entro il 15 marzo dell'anno di competenza;

2^ quota acconto 35% del corrispettivo per i servizi evidenziato nel conto economico preventivo da liquidarsi entro il 15 luglio dell'anno di competenza;

3^ quota saldo del corrispettivo per differenza tra le quote già versate e l'ammontare totale del corrispettivo annuale come evidenziato dal conto economico consuntivo, tabella "riparto tra i comuni", da liquidarsi entro 30 giorni dall'approvazione del consuntivo stesso. ~~I comuni potranno scegliere di utilizzare per la liquidazione della presente quota eventuali avanzi delle gestioni precedentemente accantonate.~~

Il mancato pagamento entro le scadenze fissate, tenendo conto del danno che deriva all'intera compagine sociale, sarà sanzionato mediante l'applicazione di una penale pari al tasso debitore praticato dal sistema bancario commisurato al periodo di ritardato pagamento.

Entro il 30 ottobre di ogni anno verrà fornito al Comune un preconsuntivo o stato di avanzamento della gestione, che darà conto degli scostamenti tra i volumi di servizio preventivati e quelli effettivamente erogati nel periodo di riferimento e delle relative differenze di costo a carico dei comuni.

Le eventuali differenze che si evidenziassero rispetto al preventivo vengono automaticamente conguagliate nell'emissione del documento contabile per la riscossione della 3° quota a saldo.

In caso di rilevanti scostamenti in aumento (causati ad esempio da conferimenti di nuovi servizi in corso d'anno) si provvederà ad un aggiornamento del preventivo con relativo addebito al Comune dei maggiori oneri, da versarsi congiuntamente alla quota successiva alla rilevazione dello scostamento stesso;

I corrispettivi per i servizi dovuti a Sercop possono essere ridefiniti annualmente per i casi di necessità e qualora si dovessero attivare in corso d'anno servizi aggiuntivi rispetto a quelli inseriti nel presente contratto.

Tali corrispettivi sono da intendersi in esenzione Iva ai sensi dell'art. 10 comma 27 ter del DPR 633/72. I contributi di finanziamento in conto esercizio sono da intendersi fuori campo Iva ai sensi dell'art. 3 del DPR 633/72.

Art. 12 – DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha durata di anni 10 (dieci) dalla sottoscrizione. *(durata variata dal Comune di Rho in sede di approvazione in CC in 8 anni)*

Il recesso dall'affidamento di uno o più servizi da parte del comune potrebbe comportare una ricaduta economica su tutti gli altri soci conferenti, i cui effetti dovranno essere valutati in contraddittorio con l'azienda. Nel caso in cui il recesso generasse una perdita di efficienza e competitività del servizio (in relazione alla mancata realizzazione di economie di scala) gli oneri derivanti dal recesso stesso saranno posti a carico del socio recedente, in proporzione al maggior onere derivante ai soci non recedenti, considerando il budget preventivo triennale dell'anno in cui si verifica il recesso.

Il recesso da uno o più servizi conferiti col presente contratto deve essere motivato ed è consentito solo nel caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di budget così come riportati nel piano programma annuale a seguito di concertazione con i Comuni soci;

IL recesso deve essere notificato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, diretta al Presidente del Consiglio di Amministrazione e al Presidente dell'Assemblea, entro il 30 giugno di ciascun anno. Il recesso diventa operante dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Tutti gli atti relativi al recesso debbono essere acquisiti dall'Assemblea, attraverso apposita presa d'atto.

Art. 13 – FORME DI CONSULTAZIONE E DI INFORMAZIONE

Nell'ambito di una virtuosa circolarità, tra programmazione e gestione e al fine di favorire la consultazione, lo scambio informativo e la cooperazione nella definizione delle linee guida dei servizi in oggetto del presente contratto, sono soggetti attivi il Tavolo delle Politiche Sociali e la Conferenza dei Responsabili di Servizio, costituiti nell'ambito dell'accordo di programma per la gestione del Piano Sociale di Zona.

Art. 14 - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

Il diritto alla risoluzione del presente contratto potrà essere esercitato dal Comune in caso di gravi o reiterati inadempimenti del presente contratto e/o delle norme di legge che regolano o regoleranno i servizi, in quanto imputabili alla responsabilità di Sercop e tali comunque da pregiudicare in modo diffuso e grave la prestazione del servizio.

Sercop potrà esercitare il medesimo diritto in caso di gravi e reiterati inadempimenti da parte del Comune secondo le medesime disposizioni di cui al presente articolo, in particolare consistenti nel mancato pagamento dei corrispettivi per i servizi.

Il richiedente la risoluzione notificherà alla controparte una diffida di contestazione dell'inadempimento, con la quale dovrà essere assegnato un termine congruo entro cui dovranno essere rimossi gli effetti dell'inadempimento e provvedere al ripristino del regolare adempimento in conformità al presente contratto.

È comunque fatto salvo il diritto del richiedente la risoluzione al risarcimento del danno subito in ragione dell'inadempimento.

In caso di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni stabilite dal presente contratto e, per estensione, dal piano programma potrà essere applicata una penale, commisurata ai giorni di ritardata esecuzione, in misura del 1 per mille del valore della prestazione per cui si è riscontrato il ritardato adempimento.

Art. 15 - CONTROVERSIE

Tutte le controversie che dovessero sorgere a seguito dell'applicazione del presente contratto verranno risolte con la modalità prevista all'art. 47 dello Statuto di Sercop.

Art. 16 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (in materia di protezione dei dati personali), Sercop dà atto che i dati acquisiti a seguito del presente contratto formeranno oggetto di trattamento sia manuale che informatico nel rispetto della normativa sopracitata. I dati personali saranno utilizzati esclusivamente per l'adempimento di obblighi contrattuali e di legge.

Art. 17 – RIFERIMENTO ALLA LEGGE

Per quanto non previsto dal presente atto si fa riferimento alle disposizioni vigenti in ogni materia ed alle disposizioni del Codice Civile.

Art. 18 - SPESE CONTRATTUALI E DI REGISTRAZIONE.

Il presente contratto viene registrato solo in caso d'uso con oneri a carico della parte richiedente.

Letto, firmato e sottoscritto,

Il Presidente
SERCOP

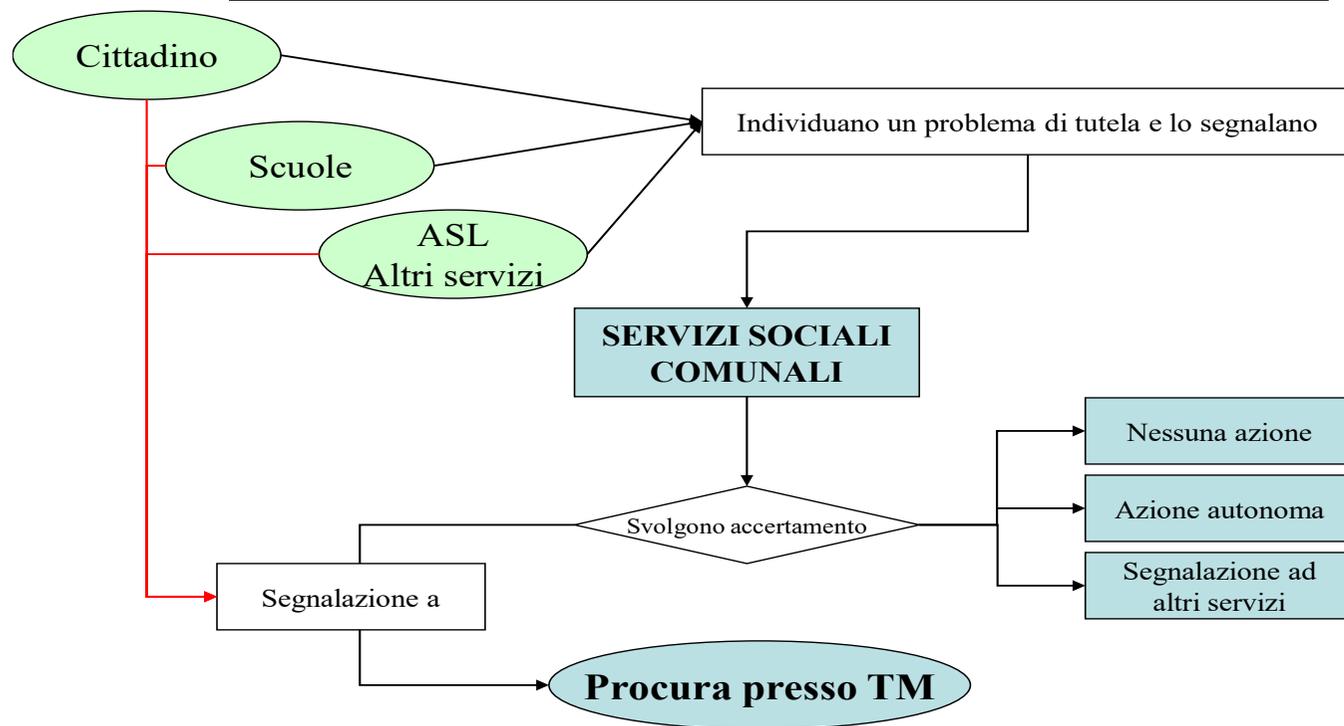
Il Rappresentante del
Comune di _____

ALLEGATI

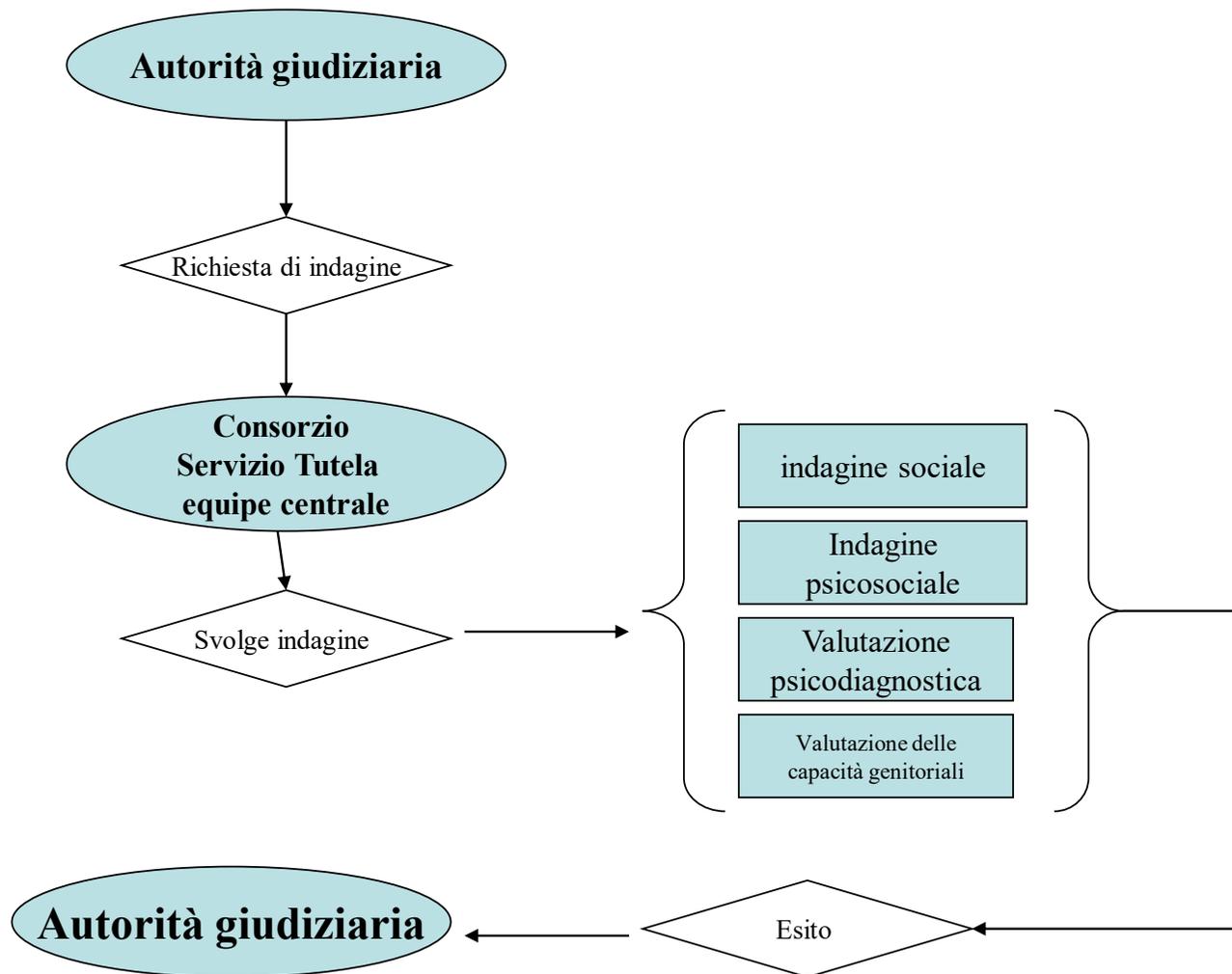
Allegato 1	Definizione delle competenze e del profilo del servizio tutela minori
Allegato 2	Definizione delle competenze e del profilo del servizio assistenza domiciliare
Allegato 3	Definizione specifiche conferimento Nido Pero
Allegato 3	Definizione specifiche conferimento Nido Arese
Alegato 4	Definizione specifiche conferimento CSS Arese

IL PROCESSO PRODUTTIVO DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

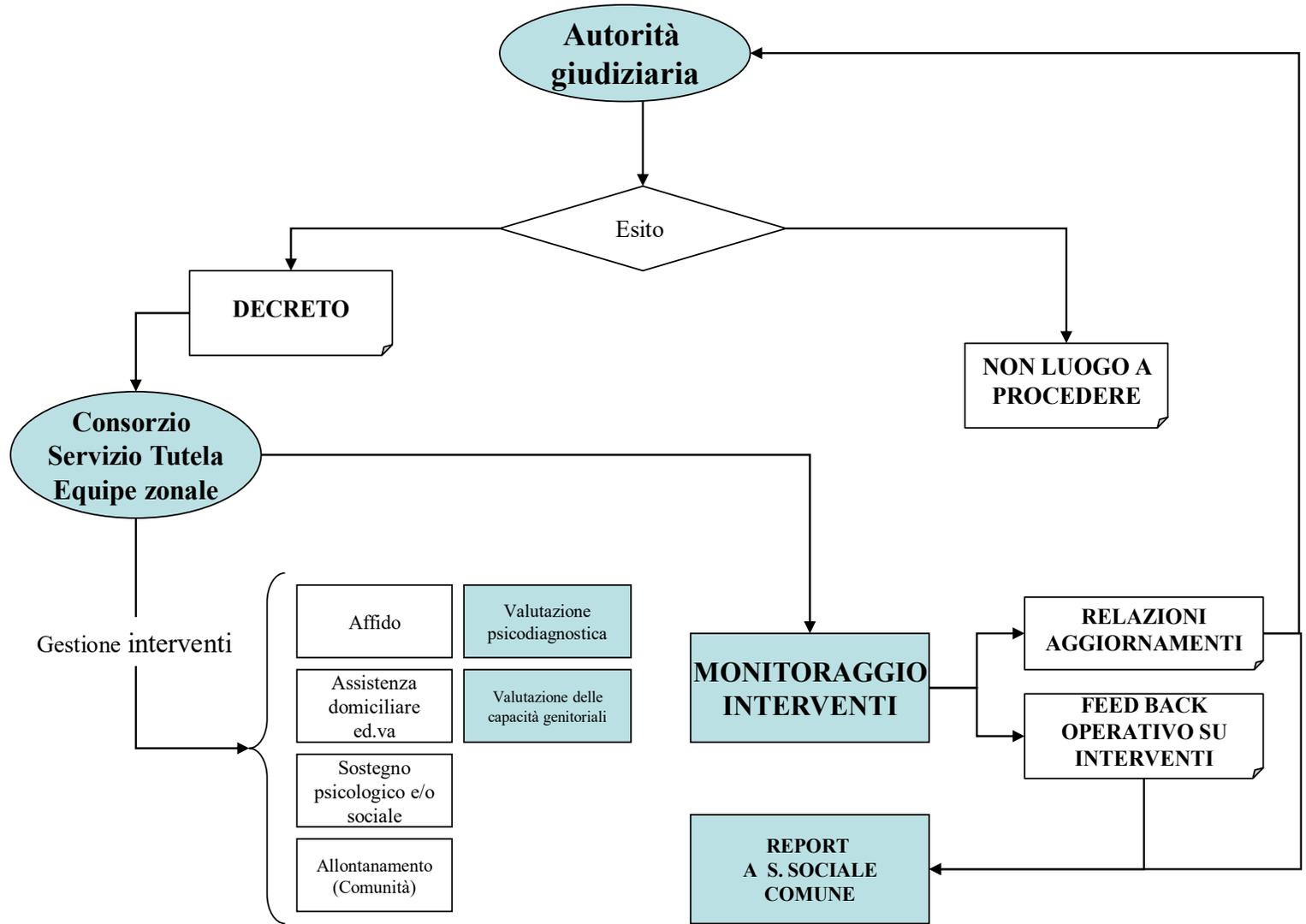
FASE 1



FASE 2: Azioni del Servizio Tutela Minori: indagine



FASE 3: Provvedimenti TM e successivi interventi



◇ ARTICOLAZIONE DEL PROCESSO OPERATIVO DEL SERVIZIO TUTELA MINORI ◇

	AZIONI			
	ATTIVITA' E COMPETENZE IN CAPO AI COMUNI	ATTIVITA' E COMPETENZE CONSORTILI		
SITUAZIONI OPERATIVE	SERVIZIO SOCIALE DI BASE	COORDINAMENTO (TECNICO, ORGANIZZATIVO, CLINICO, GESTIONALE)	EQUIPE CENTRALE	EQUIPE ZONALE
In caso di nuova segnalazione all'A.G.	<ul style="list-style-type: none"> * Fa la segnalazione al TM * Esegue i primi accertamenti * Esegue i primi interventi di competenza * Trasmette il caso al coordinamento di servizio 	<ul style="list-style-type: none"> * Riceve la richiesta dal Serv.Soc. di base * Valuta e decide quale Equipe effettua consulenza e con quali modalità * Acquisisce eventuale segnalazione 	<ul style="list-style-type: none"> * Consulenza al Serv. Soc. di Base 	<ul style="list-style-type: none"> * Consulenza al Serv. Soc. di Base
In attesa di decreto Post-segnalazione	<ul style="list-style-type: none"> * Trasmette il caso a Sercop, nella figura del coordinatore 	<ul style="list-style-type: none"> * Dà indicazioni all'E.C. o all'E.Z. per l'eventuale attivazione di interventi pre-decreto 	<ul style="list-style-type: none"> * Prende in carico il caso con le modalità indicate dal coordinatore 	<ul style="list-style-type: none"> * Prende in carico il caso con le modalità indicate dal coordinatore
Decreto autorità giudiziaria: 3 casi				
1 - in caso di non luogo a procedere	<ul style="list-style-type: none"> * la situazione rimane in carico al Servizio 			
2 - in caso di mandato valutativo		<ul style="list-style-type: none"> * Dà indicazioni all'E.C. o all'E.Z. per la presa in carico/assegna il caso * Raccorda le diverse equipe 	<ul style="list-style-type: none"> * L'Equipe esegue la valutazione 	
3 - in caso di mandato attuativo		<ul style="list-style-type: none"> * Dà indicazioni all'E.C. o all'E.Z. per la presa in carico/assegna il caso * Raccorda le diverse equipe 		<ul style="list-style-type: none"> * Attua il Decreto (interventi prescritti: allontanamento, ADM, sostegno,...)

<p>Richiesta di indagine da parte dell'A.G. su segnalazione di altre agenzie territoriali</p>	<p>* Se necessario attiva sostegni economici o di altra natura</p>	<p>* Connette i diversi poli coinvolti * Valuta e decide l'assegnazione delle prese in carico</p>	<p>* Esegue la valutazione: <u>Sociale</u> (l'A.S. fa colloqui con minore, genitori, altri familiari significativi, Visita Domiciliare, contatti con altre agenzie coinvolte nella situazione, relaziona, restituisce al minore e alla famiglia) <u>Psicologica</u> (lo psicologo fa colloqui con minore e/o familiari, valuta la possibilità di somministrare test proiettivi e/o di livello, interpreta quanto emerso, relaziona, restituisce singolarmente o alla coppia o alla famiglia) <u>Psico-diagnostica</u> (lo psicologo fa colloqui con minore e/o familiari, somministra test proiettivi e/o di livello, osserva il gioco spontaneo e la relazione del minore con i genitori, interpreta quanto emerso, relaziona, restituisce singolarmente agli utenti) <u>Psico-Sociale</u> (l'A.S. e lo psicologo fanno colloqui rispettivamente con minore, genitori, altri familiari significativi, Visita Domiciliare, contatti con altre agenzie coinvolte nella situazione, relazionano, restituiscono al minore e alla famiglia)</p> <p>* Se necessario esegue l'allontanamento</p> <p>* Alla conclusione della valutazione passa il caso all'E.Z.</p>	<p>* Si confronta con l'E. C. se questa in fase valutativa prevede l'attivazione di interventi, per un raccordo delle risorse (x es. per ADM)</p>
--	--	---	---	---

<p>Allontanamento coatto</p> <p><i>(art. 403 → quando è a rischio l'incolumità psico-fisica del minore)</i></p>	<p>Collabora se necessario con l'equipe centrale</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Riceve il caso dal Serv.Soc. di base * Acquisisce eventuale segnalazione * Connette i diversi poli coinvolti 	<p>* Esegue l'allontanamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'A.S. contatta il Sindaco per gli adempimenti di legge di sua competenza; - L'A.S. reperisce la comunità o il P.I.; - L'A.S. spiega al minore quanto sta avvenendo e lo accompagna in struttura; - comunica l'avvenuto allontanamento all'A.G.; - effettua colloqui con i genitori 	
--	--	--	--	--

<p>All'emissione del Decreto</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Se necessario attiva sostegni economici o di altra natura * Se necessario attiva sostegni economici 	<ul style="list-style-type: none"> * Dà indicazioni all'E.C. o all'E.Z. per la presa in carico * <i>Raccorda le diverse equipe</i> * Connette i diversi poli coinvolti * Effettua le valutazioni decisionali sugli aspetti tecnici, clinici e gestionali della situazione 		<ul style="list-style-type: none"> * Attua il decreto: <u>Affido</u> (collaborazione con il Centro Affidi di zona, valutazione della famiglia affidataria, abbinamento famiglia-minore, monitoraggio...) <u>A.D.M.</u> (contatti con la cooperativa appaltatrice del servizio, proposta del progetto alla famiglia, abbinamento caso-educatore, prima conoscenza famiglia-educatore, monitoraggio, relazione all'A.G...) <u>Sostegno</u> (Psicologico ⇒ lo psicologo effettua colloqui settimanali o bisettimanali, Sociale ⇒l'A.S. effettua colloqui settimanali o bisettimanali per monitoraggio, sostegno e verifica dell'andamento della situazione) <u>Spazio Neutro</u> (l'A.S. contatta il Servizio di zona, insieme progettazione dell'intervento, si condivide con la famiglia, si stende il calendario degli incontri, monitoraggio del progetto...) <u>Mediazione</u> (l'A.S. contatta il Servizio di zona, si condivide con la famiglia, monitoraggio del progetto...) <u>Collocamento in comunità</u> (contatti con le comunità, presentazione del caso, progettazione con gli operatori della comunità selezionata, condivisione del progetto con la famiglia, monitoraggio
---	--	---	--	---

				costante, incontri periodici con gli operatori della comunità, relazionare periodicamente all'A.G.) <u>Altro...</u>
<p>Lettura del Decreto:</p> <p>1 - Se segnalazione fatta da S.S.B. e poi richiesta valutazione</p> <p>2 – Se segnalazione fatta da altre agenzie</p> <p>3 - Se decreto giunge dopo valutazione da parte dell'E. Centr. Per l'attivazione di un intervento</p>	<p>* Nel caso 1) l'A.S. legge il decreto con l'A.S. dell'E. Centrale</p>	<p>* Raccorda le diverse equipe</p> <p>* Connette i diversi poli coinvolti</p>	<p>* Nel caso 1) l'A.S. legge il decreto con l'A.S. del Serv. Soc. di Base</p> <p>* Nel caso 2) l'A.S. legge il decreto (dando comunicazione al SSB)</p> <p>* Nel caso 3) l'A.S. legge il decreto con l'A.S. dell'E. Zonale (dando comunicazione al SSB)</p>	<p>* Nel caso 3) l'A.S. legge il decreto con l'A.S. dell'E. Centrale</p>
<p>Penale Minorile</p>		<p>* Raccorda le diverse equipe</p> <p>* Connette i diversi poli coinvolti</p> <p>* Effettua le valutazioni decisionali sugli aspetti tecnici, clinici e gestionali della situazione</p>	<p>* Esegue la valutazione (se è richiesta)</p> <p>- colloqui con l'imputato e con i genitori (se è minorenni)</p> <p>- relazione all'A.G.</p> <p>- Eventualmente partecipazione all'udienza - preliminare o alle successive</p> <p>* Collaborazione con l'E.Z. per la progettazione</p>	<p>* Attua gli interventi come da dpr 448/88 (se richiesti):</p> <p>- Eventualmente partecipazione all'udienza preliminare o alle successive</p> <p>- Attuazione del progetto a favore del minore su approvazione dell'A.G.</p> <p>- Monitoraggio al progetto</p> <p>- Aggiornamenti al Tribunale</p>

				* Collaborazione con l'E.C. per la progettazione
Minori stranieri non accompagnati	* Si occupa dell'inserimento in Comunità * Segnala all'A.G. * Passa il caso all'E. Zonale	* Raccorda le diverse equipe * Connette i diversi poli coinvolti		* Prende in carico il caso successivamente al passaggio dal Serv. Soc. di Base
Equipe		* Presiede tutte le riunioni dell'E.C. e delle tre E.Z.	* 1 volta alla settimana * All'occorrenza si riunisce con l'E. Zonale	* 1 volta alla settimana * All'occorrenza si riunisce con l'E. Centrale o con altre E. Zonali
Monitoraggio degli interventi		Definisce le modalità e la tipologia di reportistica da inviare ai comuni in collaborazione con la direzione		Restituzione al SSB con cadenza almeno semestrale e comunque al bisogno di un report relativo ai casi ed alle azioni svolte. La conoscenza delle evoluzioni è comunque garantita in tempo reale attraverso la gestione mediante piattaforma informatica delle cartelle relative ai casi in carico alla quale ha accesso il SSB inviante
Monitoraggio del servizio		Definisce le modalità e fornisce report sull'andamento generale dell'attività relazione a casistica tipologie di utenza rapporti con gli stakeholder, con cadenza semestrale		Collabora alla definizione dei report di monitoraggio con cadenza semestrale

Nota: la dicitura Servizio Sociale di Base fa riferimento ad una struttura territoriale esistente "medio-forte"; si prevede comunque un elevato livello di flessibilità degli interventi consortile rispetto alle differenze territoriali e a strutture di servizio "deboli"

CONTRATTO DI SERVIZIO TRA L'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SERCOP E IL COMUNE DI ARESE PER LA GESTIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE GAL LAZZI VISMARA E SERVIZI DIVERSI A FAVORE DELLA POPOLAZIONE ANZIANA - PERIODO 01/07/2024 – 31/07/2027. CONTRATTO INTEGRATIVO AL VIGENTE APPROVATO CON ATTO DI CONSIGLIO COMUNALE NE. 94 DEL 20/12/2018 – PERIODO 01/01/2019 - 31/07/2027 SCRITTURA PRIVATA SOGGETTA A REGISTRAZIONE IN CASO D'USO

L'anno duemilaventis_____il giorno ___del mese di _____, presso la sede comunale di via _____in Comune di Arese

TRA LE PARTI

a) la Dott.ssa Stella Berton, nata a Bollate il 19.01.1965, Responsabile dell'Area Socio- Educativa e Culturale, domiciliata per la carica presso la sede comunale, la quale interviene in questo atto esclusivamente in nome, per conto e nell'interesse del Comune di Arese (codice fiscale e partita IVA 03366130155), incaricata con Decreto sindacale n. 10 del 14.7.2023, in conformità a quanto previsto dall'art. 50, comma 10 del T.U.E.L. - D. Lgs. n. 267/2000, nonché ai sensi dell'art. 107, comma 3, lett. c) del citato decreto legislativo;

b) _____, nato a ___ il __, residente/domiciliato in _____(), in Via _____, identificato a mezzo di carta di identità n. ____ (rilasciata dal Comune di __ i n data __), Codice Fiscale __, che interviene in questo atto in qualità di _____ con rappresentanza legale dell'Azienda Speciale Consortile Sercop _____ avente sede legale in Rho (Milano), Via _Codice Fiscale/Partita Iva __, come da visura camerale, deposta agli atti d'ufficio, estratta telematicamente in data _dal Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano;

PREMESSO CHE

a) l'art. 114 del Testo Unico Enti Locali, approvato con D. Lgs. n. 267 del 18.08.2000 prevede che *“L'azienda speciale è ente strumentale dell'ente locale dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto, approvato dal consiglio comunale o provinciale. L'azienda speciale conforma la propria gestione ai principi contabili generali contenuti nell'allegato n. 1 al decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni, ed ai principi del codice civile....omissis...*

L'azienda e l'istituzione conformano la

loro attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità ed hanno l'obbligo dell'equilibrio economico, considerando anche i proventi derivanti dai trasferimenti, fermo restando, per l'istituzione, l'obbligo del pareggio finanziario. Nell'ambito della legge, l'ordinamento ed il funzionamento delle aziende speciali sono disciplinati dal proprio statuto e dai regolamenti...omissis L'ente locale conferisce il capitale di dotazione; determina le finalità e gli indirizzi; approva gli atti fondamentali; esercita la vigilanza; verifica i risultati della gestione; provvede alla copertura degli eventuali costi sociali....omissis...sono fondamentali i seguenti atti dell'azienda da sottoporre all'approvazione

del consiglio comunale: a) il piano- programma, comprendente un contratto di servizio che disciplini i rapporti tra ente locale ed azienda speciale; b) il budget economico almeno triennale; c) il bilancio di esercizio; d) il piano degli indicatori di bilancio.

b) l'art.22 della Legge 328/2000 nel quale si definisce il sistema integrato di interventi e servizi sociali quale “...sistema che si realizza mediante politiche e prestazioni coordinate nei diversi settori della vita sociale, integrando servizi alla persona e al nucleo familiare con eventuali misure economiche, e la definizione di percorsi attivi volti ad ottimizzare l'efficacia delle risorse, impedire sovrapposizioni di competenze e settorializzazione delle risposte...”, dando atto, al comma 4, che le leggi regionali prevedono, per ogni ambito territoriale e secondo i modelli organizzativi adottati, l'erogazione delle seguenti prestazioni: a) servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari; b) servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari; c) assistenza domiciliare; d) strutture residenziali e semi residenziali per soggetti con fragilità sociali; e) centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario;

c) gli articoli 14 (Scelta delle modalità di gestione del servizio pubblico locale), 17 (Affidamento a società in house) e 24 (Contratto di servizio) del Decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante: “*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*”, attuativo della delega contenuta nell'art. 8 della L. 5 agosto 2022, n. 118;

RIFERITO CHE

- i) con deliberazione di Consiglio Comunale n. 24 del 02.04.2007 venivano approvati lo Statuto e la Convenzione costitutiva del Consorzio per la gestione dei servizi sociali tra i Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago;
- ii) in data 16 aprile 2007 i nove Comuni aderenti hanno sottoscritto l'atto di costituzione del Consorzio Servizi Comunali alla Persona Sercop;
- iii) in data 7 maggio 2007 sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia n. 19/1 – serie straordinaria - è stato pubblicato lo Statuto del “Consorzio Servizi Comunali alla Persona” in breve Consorzio Sercop, trasformatosi in Azienda Speciale Consortile in data 4 febbraio 2011;
- iv) con deliberazione di Consiglio Comunale n. 35 del 12.06.2008 veniva approvato lo schema di contratto di servizio tra il Comune di Arese e l'Azienda Speciale Consortile (Sercop), della durata di tre anni, attuandosi in tal modo il trasferimento della gestione di alcuni servizi all'Azienda Speciale Consortile (Tutela Minori, Assistenza Domiciliare Minori e Trasporto Disabili);
- v) con deliberazione del Consiglio Comunale n. 72 del 20.09.2011 veniva approvato lo schema di contratto di servizio tra il Comune di Arese e l'Azienda Speciale Consortile Sercop, della durata di anni sette, con il quale è stato confermato il conferimento dei servizi già trasferiti all'Azienda Speciale Consortile Sercop nell'anno 2008, contratto prorogato fino al 31/12/2018 mediante deliberazione nr. 37 del 24/07/2018;
- vi) con deliberazioni successive di Consiglio Comunale n. 59 del 19.12.2013, n. 63 del 30.09.2015, n. 46 del 14.06.2016 e n. 37 del 24.04.2018 sono state rispettivamente

affidate le gestioni di ulteriori servizi nell'ambito minori e disabili (quali: comunità alloggio disabili – CSS La Cometa, asili nido comunali, housing sociale, strutture residenziali per disabili);

VISTO

l'art. 3 dello Statuto dell'Azienda Speciale Consortile Sercop, il quale recita: *“Scopo dell'Azienda è la gestione di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari integrati, in relazione alle competenze istituzionali degli Enti soci, ivi compresi interventi di formazione e consulenza concernenti le attività dell'Azienda. I servizi istituzionali facenti capo all'Azienda sono erogati a tutta la popolazione residente nel territorio degli Enti soci e sono prevalentemente orientati alle fasce deboli della cittadinanza e in particolare: minori; famiglie; disabili; anziani; interventi di inclusione sociale”*;

CONSIDERATO

il vigente contratto di servizio tra il Comune di Arese e l'Azienda Speciale Consortile Sercop, approvato mediante atto di Consiglio comunale nr. 94 del 20/12/2018, relativo al conferimento per il periodo dal 01/01/2018 al 31/07/2027 della gestione integrata dei servizi Tutela Minori, Assistenza Domiciliare Minori, Trasporto Disabili, Nucleo Inserimenti Lavorativi, Gestione Asilo Nido, Servizio di protezione giuridica per l'amministratore di sostegno, Gestione delle attività connesse alle unità di offerta socio sanitarie area disabili;

DATO ATTO che

- i) il presente contratto di servizio è previsto in attuazione dell'art. 114, comma 8, lettera a), del già sopra richiamato Testo Unico degli Enti Locali, quale atto fondamentale che ha lo scopo di regolamentare l'affidamento di servizi all'Azienda Speciale, fissando gli obblighi reciproci tra il Comune di Arese e l'Azienda Speciale Consortile Sercop al fine di garantire il controllo del Comune sull'attività di gestione dell'Azienda Speciale e il contemporaneo perseguimento degli obiettivi dell'Amministrazione Comunale in materia dei servizi affidati;
- ii) annualmente, con la deliberazione consiliare di approvazione del Documento Unico di programmazione (D.U.P.), sono approvate ed eventualmente integrate, anche con atti successivi dell'Amministrazione, le linee di indirizzo relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel periodo 2024-2026 e successivi, al fine di poter dare attuazione a quanto contenuto nelle linee programmatiche del mandato politico-amministrativo relativo agli anni in questione, con particolare riferimento alle azioni/progetti/attività nell'area “anziani”, nonché per garantire un adeguato controllo da parte dell'Ente verso i propri organismi partecipati, così come previsto dall'art. 4, comma 1, dello Statuto dell'Azienda Speciale;
- iii) l'Azienda Speciale Consortile Sercop opera in qualità di ente strumentale degli enti locali ed è dotata di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto ed è assimilabile alle caratteristiche tipiche delle società unipersonali a responsabilità limitata in *house providing*;

iv) il Comune di Arese ha preventivamente provveduto, mediante deliberazione consiliare n.

___/del ___, ad approvare lo schema del presente contratto di servizio, allo scopo di disciplinare i rapporti tra il Comune e l'Azienda Speciale consortile Sercop in relazione agli aspetti gestionali, amministrativi e contabili connessi ai servizi gestiti.

TUTTO CIO' PREMESSO

Le Parti come sopra costituite convengono e stipulano quanto segue.

PARTE I – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 – Dichiarazioni preliminari e definizioni

1. Le Parti come sopra rappresentate dichiarano di riconoscere la premessa in narrativa e gli atti ivi richiamati come parte integrante e sostanziale del presente atto.
2. La Responsabile dell'Area Socio educativa e culturale, con la sottoscrizione del presente atto, attesta di aver preliminarmente verificato l'insussistenza dell'obbligo di astensione da parte sua e che non risulta in posizione di conflitto di interesse secondo quanto disposto dal paragrafo 8 del vigente "Piano triennale di prevenzione della corruzione 2023-2025" del Comune di Arese, adottato in conformità alla Legge n.190 del 6/11/2012 e approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 87 in data 21/09/2023.
3. Ai fini del presente contratto le Parti concordano che si applicano le seguenti definizioni:
 - i) per "Azienda speciale" si intende l'Azienda Speciale Consortile Sercop;
 - ii) per "Comune" l'Amministrazione Comunale di Arese;
 - iii) per "Parti" si intendono, pertanto, l'Amministrazione Comunale di Arese e l'Azienda Speciale Sercop; per "CdS" si intende il presente Contratto di Servizio;
 - iv) per "RSA" si intende la Residenza Sanitaria Assistenziale, gestita dall'Azienda Speciale;
 - v) per "Statuto" si intende il documento relativo allo statuto dell'Azienda Speciale Consortile Sercop - Rep. 52708, Registrato a Rho il 11/02/2011 – N.504/1T;
 - v) per "CC" si intende il Codice Civile.

Articolo 2 - Oggetto e forma del contratto di servizio

1. Il presente contratto di servizio ha la finalità di disciplinare i rapporti tra il Comune, organizzatore del servizio, e il soggetto erogatore - Azienda speciale - circa i servizi dal primo a quest'ultima direttamente affidati, fissandone gli obblighi e i diritti reciproci.
2. La gestione dei servizi oggetto del presente CdS viene affidata dal Comune e accettata dall'Azienda speciale sotto l'osservanza piena, assoluta, inderogabile e inscindibile delle norme vigenti nonché di ogni condizione, patto, obbligo, onere e modalità dedotti e risultanti, oltre che dal presente CdS e suoi allegati, dallo Statuto e dagli ulteriori atti

fondamentali di indirizzo di competenza del Comune ai sensi del Decreto Legislativo n. 267/2000.

3. In particolare, sono materialmente allegati al presente contratto e ne formano parte integrante e sostanziale i seguenti documenti:

ALL. A: planimetria del fabbricato sito in Arese, Via Matteotti n. 30;

ALL. B: studio di fattibilità per la gestione della Casa di Riposo e dei servizi territoriali per anziani;

ALL. C: scheda tecnica procedurale per gli interventi manutentivi nella Casa di Riposo.

4. Fanno inoltre parte integrante e sostanziale del presente contratto, seppure non materialmente allegate, le polizze assicurative regolarmente depositate agli atti d'ufficio.

5. Sono altresì contrattualmente vincolanti tutte le leggi e le norme vigenti in materia di gestione di pubblici servizi e di Aziende speciali, nonché il Decreto Legislativo n. 81/2008.

6. Costituisce oggetto del presente contratto di servizio:

a) la gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e, all'interno della stessa, dei Nuclei di degenza per patologie geriatriche, del Centro Diurno Integrato, delle camere di degenza "a libero mercato" e di tutti gli altri servizi interni ed esterni alla Casa di Riposo che dovessero essere realizzati entro la scadenza del presente contratto;

b) la gestione del servizio di assistenza domiciliare comunale a favore di persone adulte (anziani e disabili);

c) la gestione di altri servizi socio-assistenziali e/o socio-sanitari a favore della popolazione anziana; in tale caso si rinvia a specifici atti per la loro individuazione e disciplina.

7. I suddetti servizi verranno gestiti dall'Azienda Speciale alle condizioni e secondo le modalità previste nel presente CdS e suoi allegati, oltre che nello Statuto aziendale, nonché nellanormativa nazionale e regionale vigente.

Articolo 3 - Natura di servizio di pubblico interesse delle attività oggetto del contratto – Sospensioni e interruzioni

1. I servizi oggetto del presente contratto dovranno considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici locali e costituiscono attività di pubblico interesse, sottoposti alla normativa in vigore e, pertanto, per nessuna ragione potranno essere sospesi o abbandonati, salvo scioperi o altre cause di forza maggiore da regolamentarsi comunque e per quanto compatibili con le disposizioni di cui alla Legge n. 146/1990 e succ. modif. e integraz., attinenti i servizi pubblici essenziali.

2. Gli eventuali possibili casi di interruzione del servizio, dovuti a cause di forza maggiore, saranno specificamente esaminati dal Comune, su relazione del competente ufficio.

3. Eventuali sospensioni dovranno essere tempestivamente comunicate al Comune. ...

4. In caso di arbitrario abbandono o di sospensione, e in genere per ogni grave inosservanza degli obblighi e delle condizioni del presente contratto, il Comune, in via di esecuzione d'ufficio, potrà affidare ad altro soggetto la gestione del servizio, ferma restando l'adozione di tutti gli atti previsti dalle norme in materia.

Articolo 4 - Durata del contratto

1. L'affidamento dei servizi ha decorrenza dal 01/07/2024 e termina il 31/07/2027.
2. Per effetto del presente contratto e per l'intera durata dell'affidamento dei servizi, l'Azienda Speciale assume ogni responsabilità civile, penale e amministrativa in merito all'oggetto dello stesso e ai servizi affidati, sollevando il Comune da ogni responsabilità per eventuali danni, anche a terzi.
3. E' espressamente escluso il tacito rinnovo.

Articolo 5 – Affidamento dei beni e capitali di dotazione

1. Il Comune per la gestione dei servizi concede all'Azienda Speciale, a fronte di un canone di concessione, l'utilizzo dei seguenti beni:
 - a) fabbricato sito in Arese, Via Matteotti n. 30, di cui al Catasto Fabbricati del Comune di Arese, Foglio 3, Particella 180, subalterno 703, così come risulta da planimetria allegata al presente atto (Allegato A);
 - b) l'inventario di tutti i beni mobili contenuti nel fabbricato sopra descritto e di ogni altro bene presente in locali in uso a qualsiasi titolo all'Azienda stessa, come da elenco aggiornato al 31/12/2023 che verrà consegnato in sede di stipula del contratto, quale parte integrante e sostanziale;
 - c) ogni eventuale altro bene immobile di proprietà comunale che, in vigenza del presente contratto, sia necessario allo sviluppo delle attività gestite dall'Azienda. La struttura, gli impianti, i macchinari, le attrezzature e gli arredi di cui al punto precedente si intendono consegnati nello stato d'uso e di manutenzione e nelle condizioni di funzionamento in cui attualmente si trovano.
2. La proprietà di diritto di tutti i beni, le attrezzature, gli arredi e ogni altro bene utilizzato dall'Azienda per l'espletamento delle proprie attività resta del Comune, così come la proprietà di ogni ulteriore acquisizione immessa in servizio nel corso di vigenza del contratto, senza corresponsione all'Azienda Speciale di alcun compenso o indennità.
3. Per l'intera durata del contratto l'Azienda Speciale provvede, a propria cura e spesa, alla manutenzione ordinaria dei beni mobili e immobili affidati e alla sostituzione di quelli in cattivo stato, in modo da garantirne l'efficienza, il buono stato, la sicurezza ed il decoro dell'ambiente cittadino.
4. Alla scadenza del presente CdS, così come in caso di risoluzione anticipata o recesso dal medesimo, l'Azienda Speciale riconsegna al Comune, con apposito verbale da redigersi in contraddittorio tra le parti, i beni immobili e mobili (arredi, attrezzature, etc.) ad essa affidati, in piena efficienza e buono stato di manutenzione, comprensivi di ogni ulteriore acquisto reso necessario sia per il mantenimento della dotazione inizialmente conferita dal Comune, sia per l'espletamento delle attività di volta in volta assunte dall'Azienda Speciale, e/o affidate dal Comune.
5. L'Azienda Speciale risponde per gli eventuali danni che si dovessero riscontrare agli immobili, agli impianti ed ai beni mobili di cui sopra, derivanti da cattiva manutenzione.
6. L'Azienda speciale corrisponderà al Comune il canone di concessione di cui al comma 1, pari a Euro 92.395,00=(novantaduemilatrecentonovantacinquevirgolazero) all'anno, oltre l'aggiornamento ISTAT per l'immobile di cui al comma 1 lettera a), ai sensi del D.Lgs. 36/2023 (Revisione prezzi).

7. Sono a carico dell'Azienda le spese relative a:

- a) pagamento T.A.R.I. e altre imposte;
- b) tutte le utenze;
- c) pulizia degli immobili;
- d) tutte quelle che si rendessero necessarie per lo svolgimento dell'esercizio dell'attività dell'Azienda in relazione al contratto vigente.

Articolo 6 – Utilizzo eventuali utili

1. L'Azienda Speciale si obbliga a comunicare ogni anno, in sede di presentazione del preconsuntivo, gli eventuali margini di gestione.
2. Nel caso in cui i ricavi derivanti dal servizio eccedessero i costi per la produzione del servizio stesso, il relativo margine positivo sarà attribuito al servizio che lo ha generato, a riduzione dei corrispettivi dovuti per gli altri servizi delegati dal Comune all'Azienda Speciale.

Articolo 7 – Cessione del contratto e cessione dei crediti

1. E' tassativamente vietata la cessione totale o parziale del presente contratto di servizio, dei profitti, degli obblighi e dei servizi derivanti dal presente CdS, senza il preventivo consenso scritto del Comune, sotto pena di decadenza del contratto e rimborso delle maggiori spese e danni che derivassero al Comune per effetto della decadenza.
2. L'esecuzione di lavori e opere e la fornitura di beni e servizi previsti dal presente CdS a carico dell'Azienda speciale potranno essere da quest'ultima appaltati e in tal caso dovranno essere rispettate le procedure di legge in materia di affidamenti pubblici, rimanendo l'Azienda speciale unica responsabile e impegnandosi la stessa a far rispettare tutti gli obblighi e gli oneri previsti nel presente CdS.

Articolo 8 – Obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari

1. Con riferimento agli obblighi di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e succ. mod. e integr., si precisa che, ai sensi della Determinazione dell'Autorità Nazionale Anticorruzione - A.N.A.C. - (già A.V.C.P.) n. 4 del 7.07.2011, aggiornata con Delibera n. 556 del 31.05.2017, articolo 3.6 "è escluso dall'ambito di applicazione della tracciabilità, il trasferimento di fondi da parte delle amministrazioni dello Stato in favore di soggetti pubblici (anche in forma societaria) per la copertura di costi relativi alle attività espletate in funzione del ruolo istituzionale da essi ricoperto ex lege, anche perché tale trasferimento di fondi è, comunque, tracciato. Devono ritenersi, parimenti, escluse dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house); ciò in quanto, come affermato da un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, in tale caso assume rilievo la modalità organizzativa dell'ente pubblico, risultando non integrati gli elementi costitutivi del contratto d'appalto per difetto del requisito della terzietà. Resta ferma l'osservanza della normativa sulla tracciabilità per la società in

house quando la stessa affida appalti a terzi, rivestendo in tal caso la qualifica di stazione appaltante.”.

Articolo 9 - Dichiarazione ai sensi del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2023/2025 e Codice etico e di comportamento

1. L'Azienda Speciale dichiara di aver preso visione del vigente “Piano triennale di prevenzione della corruzione 2023-2025” del Comune di Arese, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 87 del 21.09.2023 ai sensi di quanto disposto al paragrafo 8 del suddetto Piano, la medesima Azienda Speciale ha provveduto a rendere idonea dichiarazione sostitutiva di notorietà ex art 47 del D.P.R. n. 445/2000 (acquisita al protocollo comunale n. ___/del ___), attestante l'insussistenza di rapporti di coniugio, unione civile, convivenza, parentela o affinità entro il secondo grado, o di altri vincoli anche di lavoro o professionali, in corso o riferibili ai due anni precedenti, con gli amministratori e i responsabili dell'Ente.
2. Con la sottoscrizione del presente atto, l'Azienda Speciale si impegna a non intrattenere rapporti di servizio, fornitura, professionali in genere con gli amministratori e responsabili del Comune di Arese e loro familiari (coniuge, partner di unione civile o convivente e parenti/affini entro il secondo grado) durante l'esecuzione del contratto e per il biennio successivo al termine dell'esecuzione, ad eccezione dei contratti di fornitura o di servizio conclusi ai sensi dell'articolo 1342 CC.
3. Con la sottoscrizione del presente contratto l'Azienda Speciale da' atto che con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.7 del 30/01/2017 ha adottato il Codice Etico e di comportamento che ispira i principi, l'organizzazione e il funzionamento dell'Azienda in quanto esplicita complessivamente il modello di responsabilità che l'Azienda assume nei confronti dei propri distinti “portatori di interesse”, al fine di orientare la propria azione secondo una prospettiva di eticità e di prevenzione delle condotte illecite ed irresponsabili. In particolare, la rilevanza sociale delle attività svolte dall'Azienda in relazione all'erogazione di servizi rivolti a fasce deboli della cittadinanza comporta l'esigenza di esplicitare con chiarezza i diritti e i doveri di tutti i soggetti che si trovano ad operare nel perimetro di attività dell'azienda, sia in qualità di dipendenti che di collaboratori, nonché di utenti dei servizi.
4. L'inosservanza delle obbligazioni di cui al presente articolo determina la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 CC.

Art. 10 – Penalità e recesso dal contratto

1. Le violazioni degli obblighi posti a carico dell'Azienda speciale a norma di legge, di regolamento o delle clausole contrattuali, o comunque gli inadempimenti, i ritardi, le difformità del servizio rispetto a quanto previsto dal presente contratto, saranno contestati dal Comune mediante PEC entro dieci giorni dall'inadempienza, specificando la natura e l'entità dell'inadempienza stessa.
2. L'Azienda speciale dovrà far pervenire, entro cinque giorni dalla predetta comunicazione, le proprie controdeduzioni. Decorso inutilmente tale termine, oppure nel caso in cui le controdeduzioni non venissero ritenute adeguate, si applicheranno le penali previste dal presente contratto. La sanzione definitivamente irrogata verrà comunicata

all'Azienda e detratta dal corrispettivo successivo dovuto.

3. Di seguito le principali tipologie di inadempienze e relative sanzioni pecuniarie a carico dell'Azienda speciale: per ogni giorno di mancato servizio: Euro 5.000,00=;

i) per ogni ora di ritardo rispetto agli orari previsti per gli interventi/attività programmate: Euro 100,00=;

ii) atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dell'utenza e/o non conforme agli standard di erogazione di un servizio pubblico: per il primo accertamento € 1.000,00=, per ogni successivo accertamento Euro 2.000,00=;

iii) mancato rispetto della tempistica concordata con il Comune per l'invio dei dati informativi : Euro 2.000,00= per ogni giorno di ritardo.

4. Il contratto può essere risolto in maniera consensuale. Le parti concordano sin d'ora che l'eventuale risoluzione consensuale dovrà prevedere modalità tali da consentire la regolare continuità del servizio.

5. Il contratto può inoltre essere risolto per sospensione non concordata dei servizi previsti dal contratto medesimo per un periodo superiore a quindici giorni senza necessità di provvedimento giudiziario, previa diffida con la quale venga indicato al contraente un termine, non inferiore a quindici giorni dalla sua ricezione, per il ripristino dei servizi interrotti.

6. Il Comune può recedere dal contratto prima della scadenza, con preavviso non inferiore a sei mesi, per ragioni di pubblico interesse inderogabili.

7. L'Azienda speciale ha facoltà di interrompere il rapporto, prima della naturale scadenza, con un preavviso di almeno sei mesi, per giusta causa come definita dall'articolo 2119 CC, con diritto al rimborso delle spese sostenute e al compenso per l'attività già espletata, da determinarsi avuto riguardo al risultato utile che ne sia derivato al Comune.

8. In caso di recesso del Comune dall'Azienda Speciale è previsto il pagamento delle prestazioni erogate sino all'efficacia del suddetto. Analoga disciplina economica si applica nel caso di estinzione da parte dell'Azienda speciale.

Art. 11 Risoluzione del contratto

1. Il Comune può risolvere il contratto nei seguenti casi:

a) gravi e/o ripetute violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate in seguito a diffida formale da parte del Comune;

b) frode ex art. 356 Codice Penale)

c) intervenuta inidoneità della struttura determinata dagli organi competenti.

2. In esecuzione dei principi di correttezza e buona fede, di cui agli articoli 1175, 1366 e 1375 CC, le Parti concordano di elencare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le violazioni al presente CdS che si considerano "gravi" ai sensi del comma precedente, lettera a):

a) inosservanza di norme legislative e regolamentari in materia di sicurezza sul lavoro, inquinamento atmosferico o idrico e prevenzione infortuni; inosservanza degli indirizzi

impartiti dal Comune in merito alla gestione dei servizi oggetto del presente CdS (ad esempio: tariffe, regolamenti comunali, ecc.);

b) inadempienze negli obblighi di natura contrattuale, previdenziale, assistenziale e assicurativa nei confronti dei lavoratori;

c) stato di fallimento, di liquidazione, amministrazione controllata o qualsiasi altra causa equivalente, sopravvenuti a carico dell'Azienda Speciale; per il concordato preventivo, si applica l'art. 186 bis Legge Fallimentare, così come modificato dall'art. 33 D.L. n. 83/2012;

d) cessione ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che indirettamente per interposta persona, dei diritti e degli obblighi inerenti il presente CdS, in violazione di quanto disposto al precedente art. 7;

e) mancato mantenimento delle polizze assicurative di cui all'art. 13 del presente contratto;

f) esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto in contrasto con quanto contemplato nelle Carte dei Servizi redatte, aggiornate e trasmesse al Comune dall'Azienda Speciale, come prescritto dal successivo art.15;

g) violazioni di clausole contrattuali che compromettano la regolarità della gestione, nonché il rapporto di fiducia tra Comune e Azienda Speciale; si richiamano a titolo esemplificativo e non esaustivo gli articoli 9 e 12 (in materia di normativa sulla prevenzione della corruzione e di obblighi di previdenza e di assistenza nei confronti dei propri lavoratori), 17 (in materia di determinazione delle tariffe a carico dell'utenza) e art. 14 (in materia di obblighi manutentivi). **Articolo 12 - Obblighi dei dipendenti e obblighi dell'Azienda Speciale in materia di lavoro dipendente, previdenza ed assistenza.**

1. Ai sensi dell'art. 2 del D.P.R. 16.04.2013 n. 62, con la sottoscrizione del presente CdS l'Azienda Speciale si impegna a far osservare a tutti i propri dipendenti e collaboratori a qualsivoglia titolo gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui al citato Decreto e dal vigente Codice di comportamento del Comune di Arese; l'inosservanza di tale obbligazione determina la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art.1456 CC. Pertanto, a titolo esemplificativo, i dipendenti dell'Azienda Speciale dovranno tenere un comportamento diligente in relazione alla corretta esecuzione delle procedure per l'erogazione dei servizi e conformarsi ai criteri di correttezza sia all'interno dell'Azienda che nei rapporti con l'utenza.

2. L'Azienda Speciale è tenuta all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia di reclutamento del personale.

3. L'Azienda Speciale è altresì obbligata all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti dalla vigente normativa. **Articolo 13 – Responsabilità e Coperture assicurative**

1. L'Azienda Speciale assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone e/o cose, in virtù dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze occorse in occasione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali oggetto del presente CdS, anche se eseguite da parte di terzi nominati dall'Azienda speciale.

2. L'Azienda speciale è responsabile per ogni eventuale danno che la stessa o propri collaboratori, dipendenti, contraenti arrechino a persone e/o cose nello svolgimento delle

attività connesse al presente CdS.

3. In ragione di quanto precede, senza limitare o ridurre le obbligazioni assunte in base al presente contratto, l'Azienda speciale si impegna a stipulare le seguenti coperture assicurative:

- a) una polizza assicurativa a garanzia della Responsabilità civile verso terzi ("RCT"), per danni (morte, lesioni personali e danni a cose) a Terzi con un massimale non inferiore ad € 5.000.000 per sinistro in conseguenza a fatti verificatisi in relazione alle attività oggetto del presente servizio; si precisa che il Comune di Arese deve considerarsi Terzo;
- b) una polizza assicurativa a garanzia della Responsabilità civile prestatori d'Opera ("RCO") per infortuni e malattie professionali subiti dai prestatori di lavoro di cui l'Azienda speciale si avvarrà nell'esercizio della attività oggetto del presente CDS con un massimale non inferiore ad Euro 5.000.000 per sinistro, con un limite per prestatore infortunato non inferiore ad Euro 2.500.000;
- c) una polizza Rischio Locativo, per i danni materiali e diretti causati all'immobile sito in Arese in Via Matteotti n. 30, sede della RSA, nonché per i danni al contenuto di proprietà del Concedente da responsabilità civile del Concessionario ai sensi di legge in qualità di conduttore. Tale polizza dovrà prevedere:
 - i) una partita Rischio Locativo "Fabbricato", valorizzata con una somma assicurata pari al costo di ricostruzione a nuovo dei locali in concessione;
 - ii) una Partita Contenuto per i "danni da Incendio", valorizzata con una somma assicurata pari al costo di rimpiazzo del Contenuto (Arredamento, merci, macchinari, beni elettronici e non).

Le coperture assicurative avranno efficacia a partire dall'inizio dell'esecuzione del contratto e per tutta la durata contrattualmente prevista. Eventuali franchigie, scoperti e limiti di polizza rimarranno a totale carico dell'Appaltatore.

4. L'Azienda speciale dovrà trasmettere al Comune di Arese copia delle polizze di cui sopra - o relativa appendice di dichiarazione emessa dalla Compagnia di assicurazioni - prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto, nonché si impegna a presentare copia della quietanza o appendice di proroga prima della scadenza di ogni periodo assicurativo. L'Azienda speciale dovrà dare immediata comunicazione oltre che alla Compagnia di Assicurazione anche al Comune di Arese di ogni evento suscettibile di arrecare danno e di ogni sinistro comunque segnalato o avvenuto in danno di persone e/o cose e dovrà tenere aggiornato il Comune di Arese di ogni sviluppo in merito.

5. Resta inoltre inteso che l'Azienda speciale dovrà essere in possesso delle assicurazioni obbligatorie previste dalla legge, tra le quali le assicurazioni contro gli infortuni per i propri dipendenti ai sensi di legge (INAIL – prevenzione contro gli infortuni e altre assicurazioni sociali) e le assicurazioni della Responsabilità Civile Auto (R.C.A.) con massimale unico per evento non inferiore a quello previsto dalla legge per l'utilizzo e la circolazione di veicoli dell'Azienda speciale nelle aree pubbliche o ad esse equiparate.

PARTE II – GESTIONE DEL SERVIZIO

Articolo 14 - Manutenzione ordinaria e straordinaria

1. Sono a carico dell'Azienda Speciale gli oneri derivanti da:

a) acquisizione del materiale di consumo e dei beni mobili, nonché l'ordinaria e straordinaria manutenzione degli stessi, al fine di assicurarne il mantenimento in buono stato conservativo e garantire la continuità, affidabilità ed efficienza dei servizi;

b) ordinaria manutenzione degli immobili, così come definito dall'art 3, comma 1, lettera a) del DPR 380/2001.

2. Fermo restando l'obbligo di presentazione annuale al Comune da parte dell'Azienda Speciale del piano degli investimenti e delle opere, con il dettaglio dei lavori, e il piano finanziario, in sede di bilancio di previsione e piano programma relativo, a fronte di specifiche indicazioni dell'organismo di cui all'art. 18, comma 4, che assegna all'Azienda speciale il compito di intervenire, ogni progetto tecnico relativo a interventi di manutenzione straordinaria, come da art 3, comma 1, lettera b) del DPR 380/2001, deve essere concertato e ricevere una presa d'atto favorevole dal Comune, secondo le modalità operative stabilite nella scheda allegata alla presente (Allegato C). A cura e spese dell'Azienda Speciale il progetto deve essere verificato, validato, approvato e appaltato in conformità ai dettami della normativa vigente in materia di appalti pubblici. Nello specifico, qualora le esigenze gestionali dei servizi richiedano nel corso del contratto il potenziamento delle strutture esistenti mediante nuove opere, oppure interventi rinnovativi, addizionali, e/o discendenti da norme legislative o regolamentari che si rendessero utili e/o obbligatori per il miglioramento dei singoli impianti dal punto di vista funzionale e/o estetico, nonché ristrutturazioni utili alla conservazione e riqualificazione dei beni stessi, l'Azienda Speciale dovrà formulare apposita relazione e progetto tecnico, con relativa modalità di copertura della spesa, fermi restando il punto 1 lettera b) succitato e le modalità operative stabilite nella scheda allegata (Allegato C). L'Azienda Speciale dovrà inoltre provvedere alle pratiche relative a tutti i permessi, nullaosta e autorizzazioni prescritti per lo svolgimento degli interventi. Per gli interventi edilizi, in particolare, dovrà essere rispettato quanto definito nella scheda allegata al presente atto (Allegato C), nonché quanto definito dall'articolo 3, comma 1 lettera a) del DPR 380/2001 succitato.

3. Solo ed esclusivamente in caso di lavori urgenti e contingibili attestati dall'Azienda Speciale, la stessa dovrà provvedere in via immediata alla loro realizzazione e darne comunicazione al Comune entro e non oltre 5 (cinque) giorni dall'inizio dei lavori, al fine di attuarne il procedimento e le valutazioni di cui al comma 2.

Articolo 15- Obblighi dell'Azienda Speciale

1. La gestione della RSA e servizi per anziani è garantita secondo quanto esplicitato nello studio di fattibilità, allegato al presente CdS (Allegato B), ovvero deve essere erogata in base alle vigenti normative nazionali e regionali che regolamentano l'Unità d'offerta "Residenza Sanitaria Assistenziale"; essa comprende servizi e attività che attengono a una struttura residenziale destinata ad accogliere persone anziane non autosufficienti, cui garantire interventi di natura sociosanitaria destinati a migliorarne i livelli di autonomia, promuoverne il benessere, prevenire e curare le malattie croniche e la loro riacutizzazione.

2. Ad ampliamento dell'offerta territoriale per gli anziani, nell'ambito del servizio RSA, si comprende anche la gestione di:

a) nuclei di degenza per patologie geriatriche (ad esempio Nucleo Alzheimer),

b) servizio di assistenza domiciliare,

- c) centro diurno integrato,
- d) camere di degenza “a libero mercato”

e quant'altro verrà co-progettato con l'Amministrazione Comunale per implementare e sviluppare i servizi comunali a favore della popolazione anziana, come risulta dall'allegato progetto di gestione (Allegato B).

3. Per la gestione della RSA con riguardo al servizio giornaliero, il medesimo prevede:

- a) la fornitura dei pasti (giornata alimentare) secondo standard qualitativi e quantitativi che devono essere previsti nell'ambito dell'appalto di ristorazione socio-sanitaria, secondo le linee guida regionali relative agli ospiti delle strutture socio-sanitarie;
- b) la pulizia dei locali, la lavanderia della biancheria della struttura, nonché quella personale intima degli ospiti, secondo standard qualitativi e quantitativi che devono essere previsti nell'ambito dell'appalto di fornitura del servizio.

4. Per tutte le unità d'offerta occorrerà dar luogo a:

- a) la custodia degli immobili e delle attrezzature concessi o affidati a qualsiasi titolo; o e connessione Internet, gasolio da riscaldamento, metano;
- b) le spese per l'acquisizione di mobili, attrezzature, suppellettili, nonché la relativa manutenzione ordinaria e straordinaria;
- c) l'incasso degli introiti inerenti la gestione dei servizi affidati e la puntuale azione di recupero dei crediti; il relativo mancato introito comporta responsabilità civile, amministrativa e contabile a carico degli organi preposti;
- d) l'assunzione del personale necessario in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente per lo svolgimento delle singole mansioni ed attività, previa autorizzazione del Comune nell'esercizio del controllo analogo e nel rispetto della normativa di legge applicabile alle Aziende Speciali;
- e) la stipulazione di polizze per l'intero periodo del presente contratto presso primarie Compagnie, per l'assicurazione dei fabbricati degli impianti e delle attrezzature contro i rischi dell'incendio e della responsabilità civile verso terzi, anche ad integrazione di polizze assicurative già stipulate dal Comune (come da articolo 13 del presente CdS);
- f) il rinnovo periodico di tutti i permessi, nullaosta e autorizzazioni prescritti per la gestione dei servizi, nonché di tutte le verifiche e le certificazioni strumentali al mantenimento di strutture e impianti a norma di legge.

5. L'Azienda Speciale, inoltre, nell'espletamento delle sue funzioni relative ai servizi succitati si impegna a:

- a) impiegare personale specializzato nelle diverse mansioni e in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, e in particolare quello proveniente dall'Azienda Speciale Gallazzi Vismara per effetto del subentro nella gestione;
- b) in caso di dismissione del servizio affidato con il presente contratto, trasferire il personale ad esso dedicato al gestore subentrante;

in relazione alle precedenti lettere a) e b) sono fatti salvi gli eventuali specifici accordi stipulati in occasione dello svolgimento degli strumenti di confronto con le OO.SS. nel contesto del trasferimento della gestione della Casa di riposo dall'Azienda Speciale Gallazzi Vismara all'Azienda Speciale Sercop;

- c) osservare e far osservare le norme di tutti i regolamenti vigenti inerenti i servizi in oggetto, nonché a riunire in un unico testo i suddetti regolamenti in maniera organica e coerente;
- d) assumersi qualsiasi responsabilità e onere nei confronti del Comune e di terzi nei casi di mancata adozione di quei provvedimenti utili alla salvaguardia delle persone e degli strumenti coinvolti e non nella gestione del servizio;
- e) garantire la riservatezza delle informazioni riferite a persone che fruiscono delle prestazioni oggetto del presente contratto, come da normativa vigente in materia di privacy;
- f) garantire per tutta la durata del contratto il rispetto di tutte le norme nazionali e regionali relative al servizio, compreso il mantenimento degli standard gestionali e gli adempimenti in ordine ai contratti di accreditamento regionale;
- g) collaborare con il Comune fornendo tutte le informazioni, i supporti e le documentazioni utili a garantire e agevolare i controlli di competenza;
- h) uniformare lo svolgimento dei servizi ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità ed efficienza e ispirare la gestione di tutte le attività affidate ai principi dichiarati nelle Carte dei Servizi;
- i) gestire le controversie con gli utenti mediante l'utilizzo dei propri diversi canali di comunicazione con i fruitori dei servizi; tempi e modalità vengono descritti nelle Carte dei servizi.

6. L'Azienda Speciale si impegna inoltre a procedere a periodici aggiornamenti delle Carte dei Servizi, ad elaborare Carte dei Servizi ulteriori in relazione all'attivazione di nuove unità d'offerta e a predisporre e somministrare con sistematicità strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, trasmettendo al Comune le relative risultanze.

7. L'Azienda Speciale si impegna ad adottare gli stessi criteri e modalità che vincolano il Comune e in particolare al rispetto degli obblighi previsti dalle normative sull'acquisto di beni e servizi, sull'assunzione di personale, sugli incarichi e in materia di trasparenza e anticorruzione.

8. L'Azienda speciale provvede a comunicare la situazione economica e finanziaria con le seguenti cadenze annuali:

- a) dati al 30/06 (trenta giugno) entro il 20/07 (venti luglio);
- b) dati al 30/09 (trenta settembre) entro il 30/10 (trenta ottobre);
- c) dati al 31/12 (trentuno dicembre) entro il 31/01 (trentuno gennaio) dell'esercizio successivo. Nello stesso documento viene inoltre predisposta e resa nota la previsione del risultato economico previsto al 31/12 e lo stato di avanzamento degli investimenti programmati in sede di bilancio previsionale.

Articolo 16 - Obblighi del Comune

1. Oltre a quanto previsto al precedente articolo 14 “*Manutenzione ordinaria e straordinaria*” ed al successivo articolo 17 “*Determinazione delle tariffe*”, il Comune si impegna a cooperare per quanto possibile per agevolare e migliorare l’espletamento dei servizi affidati con particolare riferimento a:

- a) adozione tempestiva di tutti gli adempimenti e provvedimenti ricompresi nelle proprie competenze istituzionali relative ai servizi affidati;
- b) collaborazione nel favorire un sistema di “scambio” di informazioni utili sia al controllo di
- c) gestione dell’ente che ad aggiornare lo stesso in merito a modifiche significative nell’organizzazione del Comune (es. regolamenti comunali diversi);
- d) agevolare eventuale accesso a informazioni in possesso del Comune come ad esempio dati sulla popolazione anziana;
- e) agevolare, all’interno dei regolamenti comunali, le tariffe dei servizi da applicare all’Azienda Speciale (tasse, convenzioni, ecc.).

Articolo 17 – Determinazione delle tariffe – Mantenimento del pareggio di bilancio – Determinazione dei regolamenti di funzionamento

1. Le tariffe per i servizi erogati dall’Azienda Speciale e le rette per le giornate di degenza sono determinate nell’entità necessaria ad assicurare la copertura dei costi, diretti e indiretti, gli ammortamenti e gli accantonamenti con lo scopo di perseguire il pareggio del bilancio.

2. Ogni modifica o variazione delle tariffe definite come indicato nel precedente comma 1 dovrà ottenere la preventiva autorizzazione del Comune.

3. Ove durante l’esercizio sopravvengano situazioni che compromettano l’equilibrio del bilancio o ne richiedano la modifica, l’Azienda Speciale ne delibererà le conseguenti proposte di variazioni, esponendo le cause determinanti e motivando la congruità delle variazioni stesse, nonché esplicitando i provvedimenti adottati o programmati per ricondurre in equilibrio la gestione aziendale. In tale documento l’Azienda Speciale dovrà indicare le modalità di copertura dell’eventuale perdita e in particolare, l’ipotesi di eventuale ripiano a carico del bilancio comunale.

4. Parimenti ogni modifica dei regolamenti di funzionamento dei servizi affidati con il presente contratto all’Azienda Speciale, compresi quelli che verranno avviati durante la durata, dovranno ottenere la preventiva autorizzazione del Comune.

Articolo 18 – Obblighi di informazione e di rendicontazione (controllo analogo)

1. Il servizio fornito dall’Azienda speciale nello svolgimento delle attività definite nel presente contratto sarà sottoposto a verifica e controllo da parte del Comune.

2. A tal fine l’Azienda Speciale trasmette al Comune report periodici, corredati di statistiche di servizio e relativi stati di avanzamento dell’andamento dei servizi.

3. Il Comune ha facoltà di consultare direttamente i dati acquisiti e generati nella gestione del servizio a favore degli utenti ai sensi dell’art. 50-quater del D.lgs 7 Marzo 2005, n. 82.

4. Ai fini del controllo analogo le Parti costituiscono, quale strumento di direzione strategica e tecnica, una Cabina di regia tecnico-politica attraverso cui il Comune esercita

e mantiene il potere di indirizzo e controllo sulla gestione dei servizi oggetto del presente contratto.

5. La Cabina di regia è composta da rappresentanti del Comune e dell'Azienda speciale. Essa è composta da tre membri, di cui due indicati dal Comune di Arese (tra cui il Sindaco o suo delegato) e uno indicato dall'Azienda speciale (nella persona del Direttore generale o suo delegato).

6. Le funzioni della Cabina di regia sono le seguenti:

- a) verificare il rispetto di quanto previsto dal contratto di servizio vigente;
- b) proporre valutazioni tecnico-politiche per la definizione di strategie, anche tariffarie e regolamentari per il funzionamento e l'accesso ai servizi;
- c) stabilire la priorità di eventuali interventi, anche in ambito strutturale e manutentivo;
- d) valutare ed proporre l'implementazione di ulteriori servizi a favore della popolazione anziana in un'ottica di integrazione con le politiche zonali dell'Ambito del Rhodense, in considerazione delle previsioni di continua crescita del bisogno di interventi a favore delle persone non autosufficienti;
- e) proporre le modalità di utilizzo di eventuali margini positivi che la gestione della struttura dovesse produrre.

7. Il Sindaco convoca la Cabina di Regia ogni qualvolta lo ritiene necessario.

Art. 19 - Obiettivi di efficacia e di efficienza e strumenti di monitoraggio

1. Nell'ottica dello sviluppo di una base informativa utile alla presa di decisioni e al continuo miglioramento, dimensioni quali l'efficacia, l'efficienza, la qualità e l'impatto dei servizi verranno monitorate dall'Azienda speciale secondo le seguenti modalità.

2. Nella seguente tabella sono definiti gli indicatori del sistema multidimensionale di valutazione del servizio che saranno oggetto di monitoraggio periodico:

	Tipologi a indicator e	Dimensione di valutazione	indicatore	Evidenze documentali
1	risultato	Organizzazione del servizio	Minuti settimana/ospite	Scheda struttura
2	risultato	Organizzazione dei servizi	Tempi di redazione del PAI	Fasas (fascicolo socio-assistenziale e sanitario dell'assistito)
3	risultato	Organizzazione dei servizi	Figure professionali coinvolte nella redazione del Pai	Fasas (fascicolo socio-assistenziale e sanitario dell'assistito)
4	risultato	Organizzazione del servizio (miglioramento sicurezza)	Cadute degli ospiti	Registro delle cadute

5	impatto	Assistenza sanitaria	Minuti settimana/ospite	Scheda struttura
6	Impatto	Assistenza sanitaria (miglioramento capacità cliniche)	Ospiti inviati in pronto soccorso	Fasas (fascicolo socio-assistenziale e sanitario dell'assistito)
7	impatto	Assistenza sanitaria	Contenziosi con ospiti / familiari	Ricorsi depositati da ospiti presso autorità giudiziaria
8	risultato	Assistenza sanitaria	Presenza in carico e risposta ai reclami	Registro dei reclami

9	risultato	Assistenza sanitaria	Tempo di attesa massimo da richiesta certificazioni / relazioni mediche	Fasas (fascicolo socio-assistenziale e sanitario dell'assistito)
10	risultato	Soddisfazione degli assistiti / parenti	Qualità del cibo	Customer agli ospiti e parenti
11	risultato	soddisfazione degli assistiti / parenti	Qualità della assistenza alla persona	Customer agli ospiti e parenti
12	impatto	Organizzazione del servizio / apertura al territorio	Presenza in carico e accompagnamento delle situazioni in lista attesa Rsa	Relazione annuale su attività
13	efficienza	Sostenibilità economica	Saturazione della struttura RSA	Scheda struttura
14	Efficienza	Sostenibilità economica (benchmarking)	Costo giornata ospite	Conto economico analitico a preventivo Scheda struttura a consuntivo
15	efficienza	Sostenibilità economica	Saturazione della struttura CDI	Scheda struttura
16	Economicità	Redditività della struttura	Margine di gestione	Scheda analitica conto economico consuntivo per CdC Rsa Arese

3. La qualità percepita sarà inoltre verificata attraverso appositi questionari che saranno somministrati agli utenti (interni ed esterni) con periodicità annuale.
4. L'esito di dette rilevazioni verrà comunicato periodicamente dall'Azienda Speciale al Comune per gli opportuni debiti informativi e monitoraggi della gestione.

Articolo 20 – Modifiche al contratto

1. Le Parti convengono che al presente contratto, con il consenso delle stesse, potranno essere apportate le variazioni che saranno riterranno opportune.

PARTE III – DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 21 – Foro competente

1. Il contratto di servizio è regolato dal presente atto e quindi dalle disposizioni ivi contenute o espressamente richiamate.
2. Per quanto qui non contenuto si farà riferimento alla legislazione vigente, al Codice Civile e alle altre disposizioni in materia, in quanto compatibili.
3. Qualsiasi controversia dovesse sorgere in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto in questione, qualora non risolta bonariamente, sarà di competenza esclusiva del Foro di Milano.

Articolo 22 – Trattamento dati personali – riservatezza e segreto d'Ufficio

1. Ai sensi del Reg. UE 2016/679 e del D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e succ. modif. e integr., i dati personali forniti, o comunque acquisiti durante la stipula e svolgimento del presente

contratto, saranno trattati e conservati nel rispetto della vigente normativa per il periodo strettamente necessario all'attività amministrativa correlata.

2. Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Arese nella persona del Sindaco.

I dati di contatto del titolare del trattamento sono: pec: protocollo@cert.comune.arese.mi.it

3. I dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati sono: e-mail: rpd@comune.arese.mi.it.

4. I dati raccolti:

a) sono trattati da personale del Comune appositamente autorizzato, e/o da ditte e professionisti esterni individuati Responsabili del trattamento dal Comune stesso in modalità cartacea e digitale;

b) sono soggetti a comunicazione ad altri titolari esclusivamente in adempimento ad obblighi previsti dalla legge o da regolamenti e non sono soggetti a trasferimento a paesi terzi.

5. Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della stipula e dell'esecuzione del presente contratto e l'eventuale rifiuto determinerà l'impossibilità di dar corso al procedimento con le conseguenze di legge.

6. L'interessato potrà far valere i suoi diritti di accesso, rettifica, cancellazione e limitazione al trattamento nei casi previsti dalla normativa vigente. Ha inoltre diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Privacy.

7. Il trattamento dei dati personali raccolti viene effettuato per finalità connesse alla stipula e all'esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte, all'esecuzione di misure precontrattuali nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge (ai sensi dell'art. 6 del Regolamento UE 2016/679).

8. I dati raccolti verranno conservati per tutta la durata del presente contratto e nel rispetto degli obblighi di legge correlati.

9. A carico dell'Azienda speciale si richiama il divieto, salvo esplicita autorizzazione scritta del Comune, di pubblicare o autorizzare a pubblicare notizie, disegni o fotografie delle opere oggetto dell'affidamento.

10. I dati forniti dal Comune per l'espletamento delle attività affidate e le notizie relative all'attività oggetto del presente contratto, comunque venute a conoscenza del personale dell'Azienda speciale, non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte della medesima, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente contratto.

Articolo 23 – Rispetto del D.Lgs. 231/2001

1. L'Azienda speciale ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in conformità ai principi previsti dal D.Lgs. 231/01 (di seguito il “Modello 231”), al fine di prevenire la responsabilità prevista per la commissione dei Reati e l'applicazione delle relative sanzioni.

2. L'Azienda speciale alla sottoscrizione del presente contratto dovrà dichiarare di:

a) essere consapevole che il D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 prevede la responsabilità diretta delle società in relazione alla commissione di una serie di reati realizzati da suoi dipendenti, fornitori o partner commerciali, che si aggiunge alla responsabilità personale di colui che ha commesso l'illecito;

b) non essere sino ad ora mai incorso nella commissione di uno dei reati contemplati nel Decreto e si impegna ad informare immediatamente l'Azienda speciale nel caso di coinvolgimento in uno dei suddetti illeciti;

c) impegnarsi a non porre in essere alcun comportamento idoneo a configurare le ipotesi di reato di cui al Decreto (a prescindere dalla effettiva consumazione del reato o dalla punibilità dello stesso).

3. L'inosservanza dei predetti impegni comporterà un inadempimento grave degli obblighi di cui al presente contratto e legittimerà l'Azienda speciale a risolvere lo stesso con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 C.C., fermo restando il risarcimento dei danni eventualmente causati tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli derivanti dall'applicazione alla stessa delle sanzioni previste dal Decreto.

Articolo 24 - Registrazione in caso d'uso

1. La presente scrittura privata è soggetta a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 131/1986 e s.m.i.

2. Le eventuali spese saranno ad esclusivo carico della parte richiedente. Non sono previste spese contrattuali di registrazione.

Articolo 25 - Richiamo norme legislative e regolamentari

1. Per quanto non espressamente disciplinato nel contratto e negli ulteriori documenti contrattuali richiamati al precedente articolo 2, si applicano le norme del CC e delle

altre disposizioni di legge e di regolamento vigenti in materia.

COMUNE DI ARESE

La Responsabile dell'Area

Socio educativa e culturale

AZIENDA SPECIALE SERCOP

Il Rappresentante Legale

(firmato digitalmente) (firmato digitalmente)

11. Nota esplicativa conto economico

La presente nota si propone di essere uno strumento di ausilio e facilitazione alla lettura del Piano programma annuale – parte economica, specificando i criteri, le modalità di inserimento e pesatura delle previsioni economiche effettuate.

L'obiettivo del presente budget è dunque quello di rappresentare il complesso dei servizi gestiti da Sercop, i relativi costi, i costi della struttura organizzativa dedicata, le equipe di lavoro e una ipotesi di ripartizione degli oneri tra gli enti aderenti; esso fa riferimento all'anno 2024 ed è costruito in base ai dati e alle evidenze in possesso di Sercop al termine del 2023.

L'allegato piano è composto dalle seguenti parti:

- conto economico generale che pone a confronto il complesso dei costi e dei ricavi di esercizio;
- i singoli servizi, analizzati come centri di ricavo e di costo, con particolare attenzione all'analisi della composizione del personale per servizi.
- il riepilogo dei costi della struttura centrale
- la ripartizione dei corrispettivi tra i comuni soci in base al consumo dei servizi.

Si ritiene opportuno esplicitare i criteri sui quali è basata la redazione del presente Piano.

CRITERI DI COSTRUZIONE DEI COSTI

Il punto di partenza per la redazione del Piano sono stati i volumi di attività dei servizi sotto elencati, così come disponibili presso la struttura di controllo di gestione di Sercop, e come derivanti dai confronti con i servizi sociali dei comuni.

In particolare si fa riferimento ai seguenti servizi finanziati prevalentemente con risorse comunali:

- Tutela minori
- Trasporto disabili
- Nucleo inserimenti Lavorativi (NIL)
- Assistenza domiciliare minori (Sesei)
- Assistenza domiciliare anziani e disabili (SAD e voucher)
- Rsa e Rsd di Lainate
- Servizio sociale professionale
- CSE/SFA/CDD
- Servizio affidi
- Spazio neutro
- Progetti speciali
- Ufficio protezione giuridica
- Asili nido di Arese, Lainate, Pero, Pogliano e Settimo
- Comunità disabili, CSS, RSD

- Housing sociale
- Interventi stranieri
- Hospice di Lainate
- Rsa di Arese

I servizi di cui sopra sono stati analizzati come specifici centri di costo per quanto riguarda il personale impiegato e i costi direttamente imputabili ai servizi stessi. I costi generali di funzionamento, quando non imputabili ai servizi, sono invece stati raggruppati nel centro di costo “oneri centrali”.

Per effettuare le previsioni relative allo sviluppo dei volumi di servizi e della spesa per l’anno 2024, non viene utilizzato un criterio “storico” di riproposizione dei valori dell’anno precedente, bensì una proiezione ragionata rispetto ai volumi e costi registrati nel mese di novembre 2023, integrati dalle eventuali previsioni di sviluppo o contrazione formulate dai comuni soci.

I costi del personale assunto sono i quelli effettivi comunicati dall’ufficio personale tenendo conto dei rinnovi contrattuali. Per quanto riguarda i servizi esternalizzati si sono costruiti costi dei servizi sulla base dei prezzi degli appalti aggiudicati.

I relativi valori di previsione per l’anno 2024 sono stati inseriti in base ad una stima dei costi costruita partendo dagli attuali volumi di utenza e dalle tariffe giornaliere applicate dalle rispettive unità di offerta: si ritiene questo criterio sostanzialmente attendibile.

Come è già evidente nell’ordinaria attività di gestione dei servizi sociali a livello comunale, i volumi di attività dei servizi fotografati ad un dato istante rappresentano una buona approssimazione della realtà, ma rimangono suscettibili di evoluzioni e variazioni non sempre facilmente prevedibili, anche in corso d’anno. **Tali variazioni possono riguardare modificazioni della domanda e dei volumi dei servizi richiesti dai comuni, non prevedibili ad inizio anno, oppure modificazioni del costo dei servizi dovuti a variazioni dei costi di fattori produttivi (come ad esempio il costo dell’energia o il costo del lavoro).**

Il quadro rappresentato costituisce un riferimento ed una stima affidabile che sarà aggiornata con i preconsuntivi di giugno e ottobre che consentono un aggiornamento delle previsioni in corso d’anno.

CRITERI RELATIVI AI RICAVI

L’equilibrio economico di Sercop è ottenuto mediante entrate derivanti dagli enti soci (per i servizi di propria competenza istituzionale) in base ai volumi di servizio effettivamente consumati, dalle ordinarie fonti di finanziamento nazionali dei servizi sociali, regionali, da utenza, da fund raising di progetto, nonché dal fondo sanitario regionale per i servizi socio sanitari (Rsa, Rsa aperta, Rsd, Css, Hospice)

Qui sotto il dettaglio delle principali fonti ampiamente analizzate secondo differenti raggruppamenti nel precedente capitolo 3:

1. comuni
2. fondo nazionale politiche sociali (fnps)
3. fondo sociale regionale (fsr)
4. fondo non autosufficienza (fna)
5. fondo dopo di noi (ddn)

6. contributo regione disabili scuole superiori
7. contributo regione per emergenza abitativa
8. contributo regione per trasporto disabili scuole superiori
9. altri fondi regionali vincolati ai servizi
10. pnrr
11. fondo piano povertà
12. fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo (fnpsa)
13. potenziamento servizi art. 1 c 797 finanziaria 2021
14. home care premium
15. utenti
16. fondo sanitario regionale
17. altri enti per compartecipazione al costo servizi

Per quanto riguarda le fonti imputate a ricavo sono da estendere le seguenti considerazioni:

- Il FNPS e il FNA non risultano ancora assegnati con dgr al momento della formulazione del presente piano, pertanto sussiste una lieve incertezza che si spera si potrà sciogliere nei primi mesi dell'anno;
- Parimenti il fondo sociale regionale, non è ancora assegnato (solitamente la dgr di dotazione viene deliberata nel primo semestre dell'anno): si ritiene tuttavia che in relazione alla sostanziale stabilità nel finanziamento della suddetta partita da parte della regione negli ultimi 20 anni, di poter appostare con ragionevole prudenza l'entrata relativa al suddetto fondo, secondo un criterio storico, in continuità con la dotazione dell'anno 2023.
- Da ultimo le risorse derivanti dalle quote di compartecipazione degli utenti ai servizi disabili sono stimate in base alle presenze previste per il 2024;
- Per quanto riguarda il fundraising sono state imputate esclusivamente le quote effettivamente assegnate con provvedimenti degli enti assegnatari o di erogazione.
- Per quanto riguarda le Rsa sono stati stimati i ricavi da rette applicate agli utenti sulla base di una percentuale di saturazione; gli eventuali avanzi di gestione derivanti dai centri di costo Rsa Lainate (e Rsd e hospice) e Rsa Arese, saranno sommati algebricamente ai costi imputabili al comune di Lainate e Arese (come evidenziato nel foglio riparto).
- Gli altri fondi indicati ai numeri 6,8 e 12 sono erogati in base a richiesta e rendicontazione dei servizi e coprono specifiche fasce di bisogno.
- Il contributo per l'emergenza abitativa è assegnato dalla regione agli ambiti in quota corrispondente agli indici di emergenza abitativa regionale;

Sono state incluse tra i ricavi consortili solo le quote di FSR in corrispondenza dei servizi conferiti dai comuni; per i comuni che non hanno conferito alcuni servizi il FSR sarà regolarmente distribuito secondo i criteri definiti.

I seguenti servizi sono finanziati in maniera mista con quote derivanti dai comuni associati e quote di FSR, nelle proporzioni evidenziate nei rispettivi conti economici sintetici:

- assistenza domiciliare minori (educativa)
- tutela minori
- assistenza domiciliare disabili.
- CSE / SFA
- Contributi affido
- Asili nido

E sono quindi soggetti ad eventuali modificazioni dell'assegnazione delle risorse rispetto alla stima a "quote storiche"

I servizi seguenti sono invece finanziati con risorse provenienti esclusivamente dai comuni

- nucleo inserimenti lavorativi
- Progetti speciali
- Ufficio protezione giuridica
- Servizio sociale di base

Da ultimo i servizi diurni e residenziali a favore di disabili sono finanziati in maniera mista con quote derivanti dai comuni e quote di compartecipazione a carico dell'utenza: sono soggetti quindi ad eventuali modificazioni e oscillazioni (nella quota a carico dei comuni) nel caso in cui la compartecipazione degli utenti dovesse rivelarsi problematica.

I conti economici sintetici che compongono i centri di costo riportano in modo scalare la composizione delle fonti di finanziamento relativa ad ogni servizio, esplicitando la quota derivante dalle fonti extracomunali e ottenendo quella attribuibile ai Comuni soci per differenza.

CRITERI DI RIPARTIZIONE DEGLI ONERI TRA I COMUNI

La tabella di ripartizione dei costi tra gli enti evidenzia una suddivisione così articolata: essa riporta in colonna tutti i servizi gestiti evidenziando:

- il costo lordo del servizio
- i ricavi imputabili al servizio
- il costo netto del servizio

Il costo netto di ogni servizio suddiviso per le unità di prodotto (giornate comunità, ore servizio, giornate tpe, etc.) costituisce il prezzo unitario del servizio, applicato ai comuni senza la valorizzazione di alcuna quota di mark up. Nel foglio di riparto è evidenziata la quantità di servizio richiesta e consumata da ogni comune che determina il corrispettivo dovuto per ogni servizio e in modo residuale in base a quota solidale:

1. Quota a consumo: basata su un parametro (ad. es numero di utenti o numero di ore lavorate) che rappresenti il consumo diretto dei servizi aziendali da parte di ogni comune; l'attribuzione della quota viene effettuata definendo un "costo unitario medio" del servizio (che rappresenta il prezzo) e moltiplicando detto costo per il numero di utenti (o ore di servizio, o ...) in carico ad ogni comune. Il criterio suddetto quello ordinario e praticato per tutti i servizi.

2. Quota solidale: residuale e applicata in misura pari al 10% per equipe tutela minori, 40% per equipe NIL e 100% per UMA è basata sul numero di abitanti residenti in ogni comune; ciò significa che la quota di partecipazione ad un servizio è attribuita indipendentemente dal consumo che ogni ente consorziato ne effettua, secondo un criterio che è detto "assicurativo".

I COSTI GENERALI DELLA STRUTTURA

Struttura amministrativa centrale

La struttura amministrativa centrale prevede una struttura con personale proprio composta da:

- un direttore di settore – appalti, IT, servizi tecnici (tempo parziale),
- un direttore di settore - personale contabilità
- un responsabile contabilità e bilancio,
- 5 unità di personale amministrativo dedicate alle funzioni di contabilità e personale,
- due unità dedicate ad amministrazione appalti,
- due unità dedicate a servizi tecnici e logistica
- 1 unità a tempo parziale dedicata ad anticorruzione e trasparenza;

sono gestite con personale proprio anche le funzioni di information technology, mediante un responsabile e due operatori a tempo parziale.

I servizi esternalizzati sono la consulenza fiscale, l'elaborazione di paghe e contributi, le assicurazioni, la comunicazione, i costi automezzi, le spese di cancelleria, le manutenzioni ordinarie degli uffici, la pulizia uffici, i costi della sicurezza;

Gli altri costi generali sono i canoni e le utenze degli uffici, i canoni dei vari software e attrezzature, gli oneri vari, e gli ammortamenti dei cespiti.

Da ultimo fanno parte dei costi di struttura quelli relativi al Cda (gettone presenza) all'organo di revisione dei conti, all'organismo di vigilanza 231, e ad una quota della direzione generale.

I costi di struttura nel 2024 rappresentano una quota del 2,73% del valore della produzione.

SITUAZIONE FINANZIARIA

Il contratti di servizio sottoscritti con tutti i comuni dell'ambito nel corso del 2018, con il comune di Nerviano nel 2023, e con il Comune di Arese per la Rsa nel 2024, fissano modalità e tempi di liquidazione a Sercop delle quote a carico dei comuni.

I flussi di cassa sono previsti in modo da generare la liquidità che consenta l'ordinaria operatività dell'azienda: sono previste tre tranches di pagamento del contributo evidenziate all'art. 9 del contratto di servizio. Il versamento della quota a saldo sarà effettuato sulla base del consuntivo, che evidenzia l'effettivo consumo di servizi effettuato dai comuni rispetto al preventivo.

Nel 2023 l'azienda non ha presentato alcuna sofferenza finanziaria che non è prevista neanche per l'esercizio 2024.

GLOSSARIO

AdA	Agenzia dell'abitare
AdI	Assegno di inclusione
ASA	Ausiliario socio assistenziale
ASST	Azienda socio sanitaria territoriale
ATS	Agenzia di tutela della salute
CDD	Centro diurno disabili
CSE	Centro socio educativo (disabili)
CSS	Comunità socio sanitaria (disabili)
DDN	Dopo di noi (disabili)
DEC	Direttore esecuzione contratto
DGR	Delibera della giunta regionale
EDA	Equipe domiciliare anziani
ERP	Edilizia residenziale pubblica
FNA	Fondo non autosufficienza
FNPS	Fondo nazionale politiche sociali
FNPSA	Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo
FSR	Fondo sociale regionale
NIL	Nucleo inserimenti lavorativi (disabili)
OSS	Operatore socio sanitario
PAI	Piano assistenziale individuale
PON	Piano operativo nazionale
ProVi	Progetti vita indipendente (disabili)
RdC	Reddito di Cittadinanza
REI	Reddito di inclusione
RSA	Residenza sanitaria assistenziale (anziani)
RSD	Residenza socio sanitaria disabili
RUP	Responsabile unico del procedimento
SAD	Servizio assistenza domiciliare (prestazioni assistenziali domiciliari a favore di disabili e anziani)
SESEI	Servizio educativo integrato (prestazioni educative domiciliari e scolastiche a favore di minori e disabili)
SFA	Servizio formazione all'autonomia (disabili)
SAI	Sistema di accoglienza e integrazione (stranieri)

SIA	Sostegno inclusione attiva
UDP	Ufficio di piano
UDO	Unità di offerta
UMA	Unità multidimensionale d'ambito (servizio a favore dei disabili per accompagnare il progetto di vita della persona)