



*“Non siamo ciò che diciamo,
siamo il credito che ci danno”*

Josè Saramago

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

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

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

Il Presidente

Primo Mauri

il Direttore

Guido Ciceri

COORDINAMENTO DI REDAZIONE:

Guido Ciceri
Annamaria Di Bartolo
Laura Raimondi

REDAZIONE:

Laura Alessandri, Giovanna Ambrosone, Elena Andrieri, Simona Anelli, Alessandro Cafieri, Daniela Cattaneo, Katia Costa, Cristina Daverio, Lorella Da Campo, Pamela Finotti, Luhana Lay, Marcella Maselli, Roberta Monti, Francesca Musicco, Federica Rivolta, Manuela Scalera

HANNO COLLABORATO:

Tutti i dipendenti e collaboratori di Sercop, gli operatori esterni delle Cooperative ed Associazioni del territorio, offrendo il loro prezioso contributo nella raccolta dati e costruzione del documento

RINGRAZIAMO:

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

RINGRAZIAMO:

Consulenza Editoriale e di Comunicazione: Paola Simona Pavero

Progetto grafico: Giulia Bertuzzo

Stampa: Tipografia Pesatori - *tipografiapesatori.it*

Rho (Milano), novembre 2019

INDICE BILANCIO SOCIALE 2018

INTRODUZIONE pp. 5

1. PROFILO DEL TERRITORIO

Popolazione per Comune (2018)	8
Natalità nei Comuni di Sercop (2012-2018)	10
Popolazione per fasce d'età (2018)	12
Donne in età fertile (2016-2018)	13
Andamento della popolazione residente over 65 (2009-2018)	14
Struttura della popolazione	15
Indici statistici anno 2018	17
Natalità nei comuni di riferimento Sercop (2012-2018)	18
Famiglie e famiglie unipersonali (2016-2018)	20
Popolazione italiana e straniera (2005-2018)	21

2. IDENTITÀ AZIENDALE

Mission	26
Evoluzione	27
Visione e governance	30
Governo strategico	32
Assetto istituzionale	33
Struttura organizzativa aziendale	35
Coordinamento tecnico dei servizi	37
Cruscotto direzionale	38
Servizi offerti	38
Contributo alla programmazione zonale	41

3. BIENNIO 2017-2018

Sercop sul territorio	46
Lo sviluppo aziendale	48
Due anni in sintesi	49
Risorse professionali	50
Composizione delle risorse economiche	57
Comunicazione	63

4. PROGETTI INNOVATIVI E SPERIMENTALI

Da #Oltreiperimetri a RiCA	67
Alzheimer Cafè	78
Voucher Sostegno famiglie	81
Hara Ricomincio da me - Centro Antiviolenza	86

5. SERVIZI PER I MINORI E LA PRIMA INFANZIA

Servizio tutela minori e famiglie	93
Spazio neutro	109
Servizio di sostegno educativo integrato (Sesei)	119
Servizio affidi	135
Servizi alla prima infanzia	146

6. SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ

Unità multidimensionale d'ambito (Uma)	166
Trasporto e accompagnamento persone con disabilità	180
Party Senza Barriere	192
Person e con disabilità:	199
strutture residenziali e diurne socio-assistenziali e socio-sanitarie	
Nucleo inserimenti lavorativi (Nil)	211
Ufficio Protezione Giuridica (UPG)	218

7. SERVIZI PER ANZIANI E ADULTI IN CONDIZIONE DI FRAGILITÀ

Servizio di assistenza domiciliare (SAD)	229
Job family - assistenza alle famiglie	239

8. SERVIZI PER L'INCLUSIONE SOCIALE

Servizio di Housing sociale	253
Facilitazione linguistica e mediazione culturale nelle scuole	264
Sportelli stranieri	271
Servizio SPRAR	276

Introduzione

L'ottava edizione del bilancio sociale di Sercop dà conto dell'attività aziendale degli anni 2017-2018 che, similamente al precedente biennio, hanno rappresentato un momento di intenso sviluppo, sia per quanto attiene ai bisogni a cui si è data risposta sia in riferimento agli interventi innovativi progettati e attivati: ancora una volta Sercop **esce dal biennio con un profilo profondamente mutato rispetto al 2016**.

Il presente bilancio sociale si propone di raccontare e documentare i fatti principali che hanno caratterizzato il biennio 2017-2018, di evidenziare gli elementi di valore per la comunità locale del rhodense e contemporaneamente costituire uno strumento di informazione, conoscenza e rendicontazione rispetto alle caratteristiche dell'azienda e alle sue attività. Si concretizza così l'impegno di consentire a cittadini, Comuni soci, soggetti interessati di **verificare e valutare i modi con cui Sercop persegue i propri obiettivi e consegue i risultati**. Questo documento è quindi uno strumento di conoscenza e trasparenza rivolto alle amministrazioni, agli utenti dei servizi, al Terzo settore, alle associazioni di tutela, agli operatori, ai fornitori, e in generale, ai cittadini interessati a conoscere gli andamenti della cosa pubblica, al fine di poter esprimere un giudizio e una valutazione informata rispetto al modo in cui Sercop interviene e impiega le risorse assegnate.

Riteniamo che una istituzione al servizio dei cittadini debba rispondere ad un criterio di responsabilità sociale, e quindi debba documentare, ren-

dere visibili ed esplicitare con semplicità e chiarezza i principi, le caratteristiche salienti e i risultati di una gestione, recuperando anche il senso e il significato di una modalità di operare ed intervenire in campo sociale. Sercop si è assunta l'impegno di ***far crescere il valore sociale pensando a tre dimensioni***, fortemente connesse tra di loro:

- una costante attenzione al **miglioramento della qualità dei servizi coniugato con una tensione rispetto alla sostenibilità economica e all'efficienza della spesa**, dimostrando che è possibile rispondere ad una domanda di benessere sociale mediante servizi di qualità, mantenendo una forte centratura sul controllo di gestione, sull'efficienza e la sostenibilità economica.
- **la produzione di valore sociale** si genera anche a partire dalla capacità di tenersi in stretto collegamento con una società in continuo e frenetico cambiamento che insieme ad una evoluzione produce **nuovi bisogni, che interrogano e sollecitano i servizi anche se spesso sono difficili da riconoscere interpretare e avvicinare**. Affrontare i nuovi problemi sociali, pensarsi in un costante **flusso di innovazione**, crediamo rappresenti un grande serbatoio di valore sociale, anche se difficilmente misurabile
- **la costruzione di alleanze** a partire da quella stabilita tra i Soci di Sercop e con massima apertura rispetto a tutti i rapporti di lavoro in corso, nella direzione di un sistema di welfare collaborativo

È importante quindi raccontare contenuti e modalità organizzative dei servizi e rendere trasparente “cosa” e “come” viene fatto, tanto più nel campo della produzione di beni immateriali, che si consumano nel momento stesso in cui vengono prodotti; esplicitare e rendere noti gli elementi costitutivi, le modalità di erogazione e le attività svolte dai servizi, è uno dei primi presidi alla qualità del servizio stesso.

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

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

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

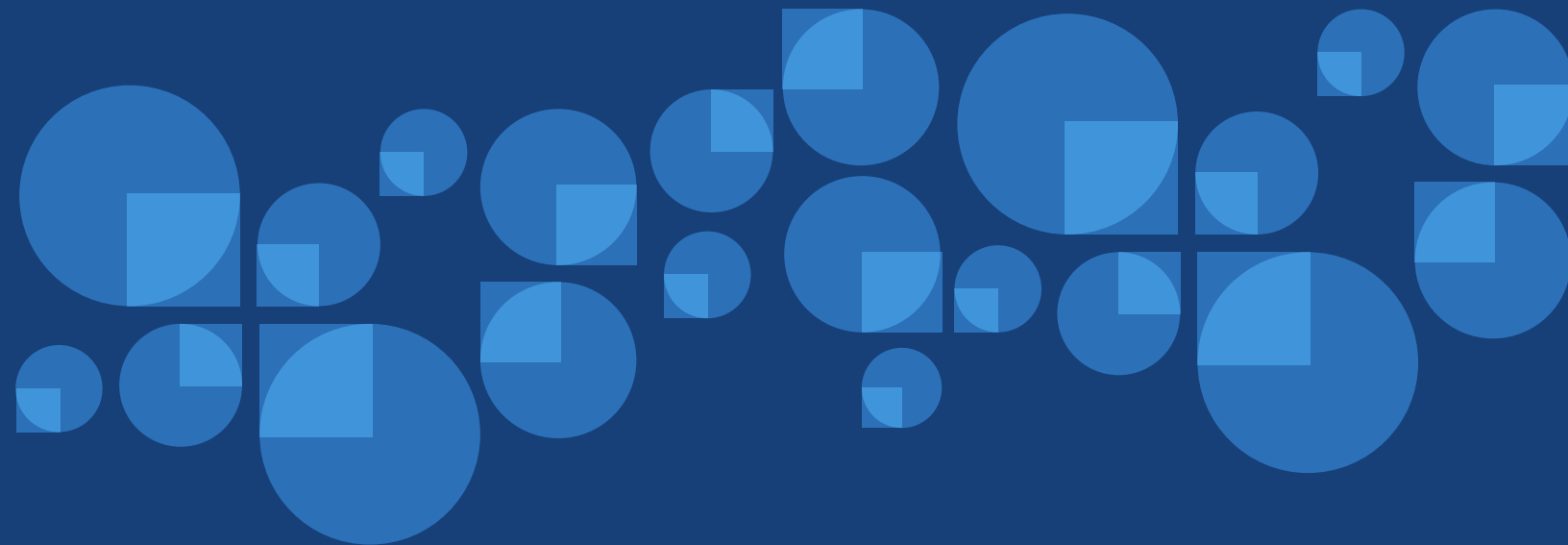
Per questa ragione, il documento, è rigorosamente autoprodotto attraverso il coinvolgimento attivo del personale aziendale rispondendo a due diversi obiettivi:

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

Il bilancio sociale è suddiviso in otto capitoli:

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

1. PROFILO DEL TERRITORIO



1. Profilo del territorio

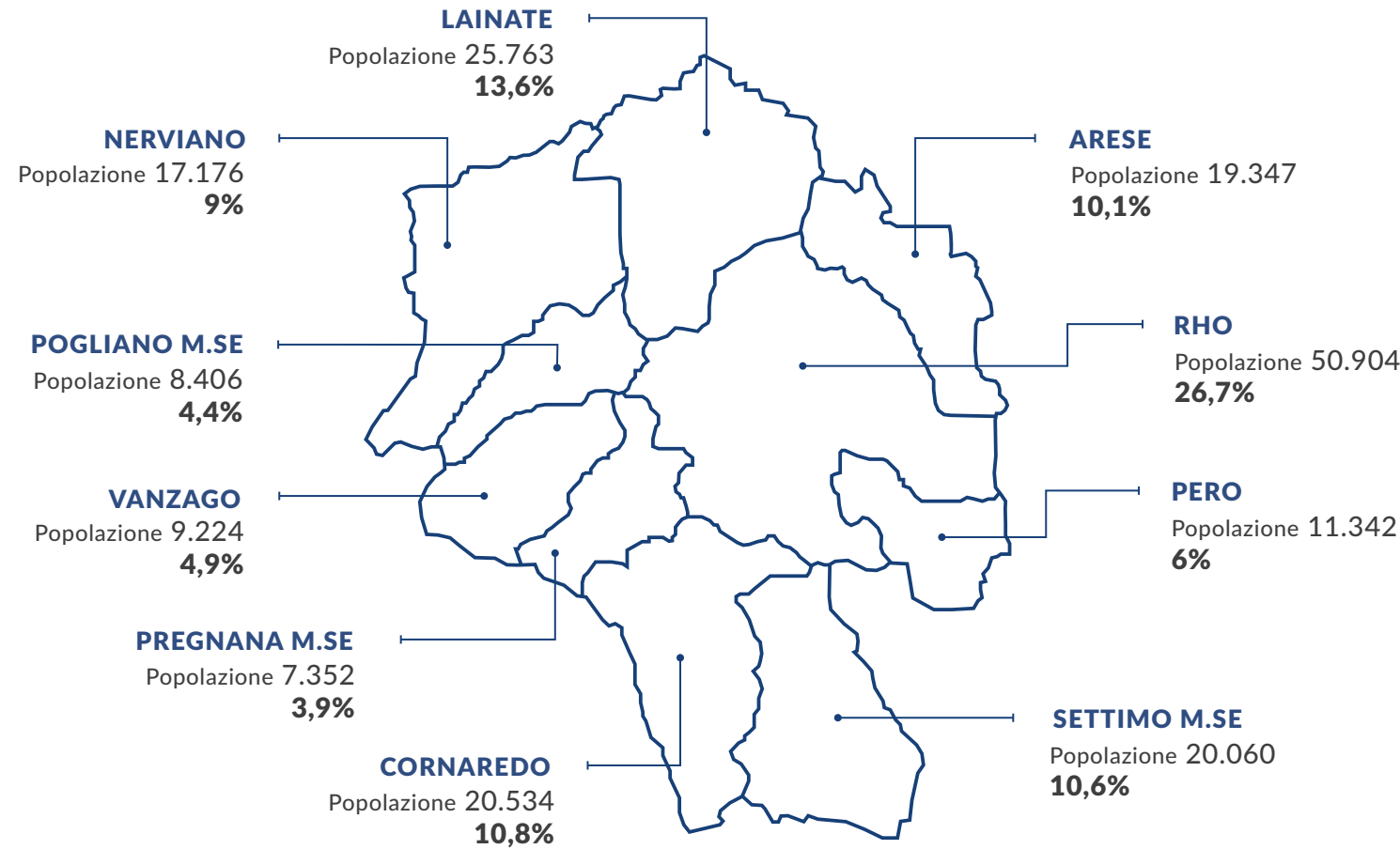
POPOLAZIONE PER COMUNE (2018)	8
NATALITÀ NEI COMUNI DI SERCOP (2012-2018)	10
POPOLAZIONE PER FASCE D'ETÀ (2018)	12
DONNE IN ETÀ FERTILE (2016-2018)	13
ANDAMENTO DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE OVER 65 (2009-2018)	14
STRUTTURA DELLA POPOLAZIONE	15
INDICI STATISTICI ANNO 2018	17
NATALITÀ NEI COMUNI DI RIFERIMENTO SERCOP (2012-2018)	18
FAMIGLIE E FAMIGLIE UNIPERSONALI (2016-2018)	20
POPOLAZIONE ITALIANA E STRANIERA (2005-2018)	21

POPOLAZIONE PER COMUNE (2018)

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

Figura 1.1. I Comuni di Sercop e la loro popolazione al 31 dicembre 2018

POPOLAZIONE TOTALE: 190.108 abitanti



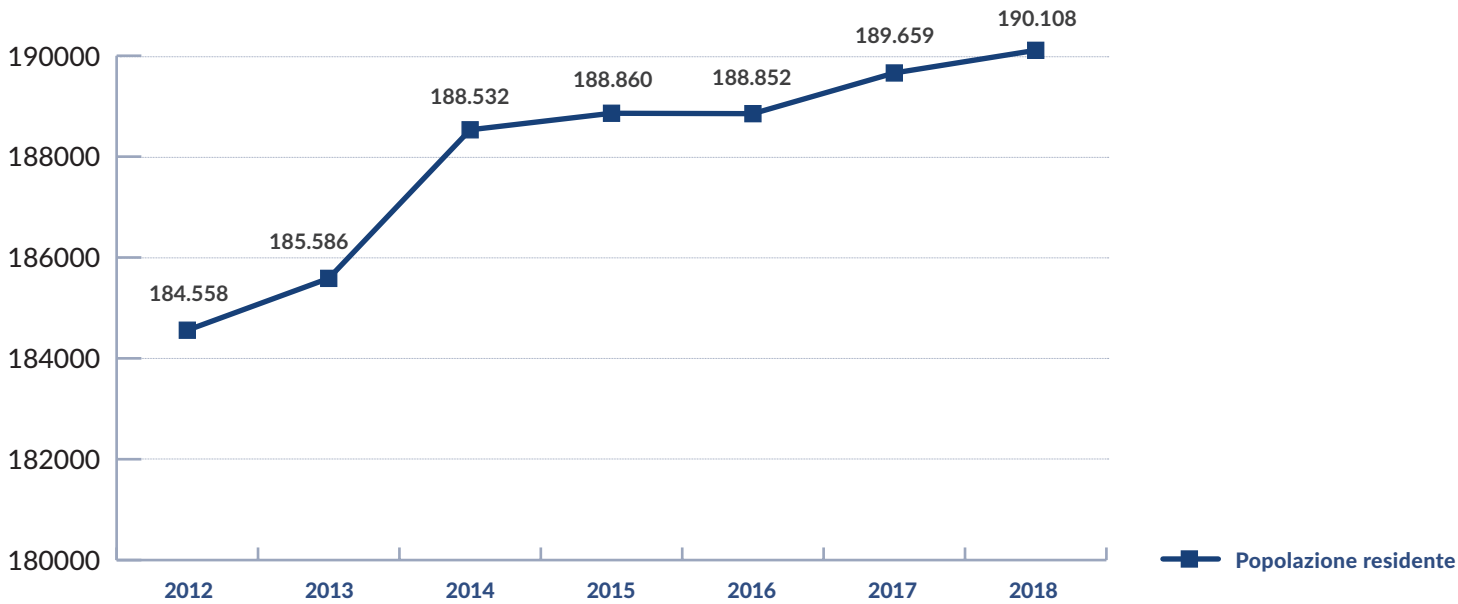
NATALITÀ NEI COMUNI DI SERCOP (2012-2018)

Tabella 1.1. Andamento popolazione ambito anni 2012-2018 (Fonte ISTAT 2018)

COMUNI	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	differenza % anni 2018-2012
Arese	19.122	19.056	19.185	19.257	19.187	19.248	19.347	1,2%
Cornaredo	20.095	19.928	20.289	20.355	20.459	20.499	20.534	2,2%
Lainate	24.984	25.182	25.573	25.704	25.708	25.754	25.763	3,1%
Nerviano	17.065	17.335	17.398	17.430	17.343	17.270	17.176	0,7%
Pero	10.263	10.324	10.932	11.026	11.084	11.198	11.342	10,5%
Pogliano M.se	8.137	8.160	8.318	8.373	8.379	8.379	8.406	3,3%
Pregnana M.se	6.886	6.946	7.025	7.129	7.204	7.306	7.352	6,8%
Rho	49.935	50.198	50.844	50.496	50.434	50.767	50.904	1,9%
Settimo M.se	19.172	19.573	19.990	19.997	19.913	20.063	20.060	4,6%
Vanzago	8.899	8.884	8.978	9.093	9.141	9.175	9.224	3,7%
POP. TOTALE Comuni Sercop	184.558	185.586	188.532	188.860	188.852	189.659	190.108	3,0%
Italia	59.394.207	59.685.227	60.782.668	60.795.612	60.665.551	60.589.445	60.483.973	1,8%
Lombardia	9.700.881	9.794.525	99.73.397	10.002.615	10.008.349	10.019.166	10.036.258	3,5%

Come si evince dalla tabella 1.1., la popolazione residente nei Comuni di competenza Sercop è aumentata del 3% negli anni 2012-2018, completamente in linea con i dati regionali e coerentemente con l'aumento nazionale dell'1,8%, anche se localmente in modo più marcato. Concorrono in maniera sensibile a confermare tale tendenza i Comuni di Pero e Pregnana Milanese che attestano un incremento rispettivamente del 10,5% e del 6,8%. L'andamento della crescita del numero degli abitanti si può leggere più agevolmente tramite il seguente grafico.

Grafico 1.1. Andamento popolazione Comuni Sercop ambito anni 2012-2018 (Fonte ISTAT 2018)



POPOLAZIONE PER FASCE D’ETÀ – ANNO 2018

Il territorio si caratterizza non solo per la presenza di centri differenziati per dimensione, ma anche per un’eterogenea distribuzione per fasce d’età, come si può evincere dalla tabella 1.2. sottostante.

Tabella 1.2. Distribuzione della popolazione per fasce d’età al 1 gennaio 2018 (Fonte ISTAT 2019)

COMUNI	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	over 65	TOTALE	Indice di vecchiaia
Arese	548	337	1.002	621	1.009	1.127	4.144	5.261	5.298	19.347	194
Cornaredo	616	338	996	593	1.061	1.330	5.046	5.945	4.609	20.534	169
Lainate	785	463	1342	795	1.336	1.628	6.138	7.585	5.691	25.763	155
Nerviano	513	219	746	516	821	1.173	3.951	5.023	4.214	17.176	193
Pero	369	187	507	308	478	795	3.059	3.200	2.439	11.342	167
Pogliano M.se	263	136	390	225	436	610	2.027	2.527	1.792	8.406	161
Pregnana M.se	313	171	383	174	321	468	1.995	2.083	1.444	7.352	130
Rho	1.714	855	2.238	1.308	2.231	3.352	12.724	14.406	12.076	50.904	184
Settimo M.se	639	368	1.015	645	1.032	1.350	4.761	6.153	4.097	20.060	143
Vanzago	365	208	559	372	452	501	2.431	2.540	1.796	9.224	112
TOTALE	6.125	3.282	9.178	5.557	9.177	12.334	46.276	54.723	43.456	190.108	177

La tabella 1.2. offre una descrizione dettagliata della popolazione per fasce d’età, nei dieci Comuni considerati, al 1 gennaio 2018. Un aspetto importante da osservare è relativo all’indice di vecchiaia, che descrive il peso della popolazione sopra i 65 anni rispetto alla popolazione fino ai 14 anni. Nel 2018, per i Comuni di Sercop, il valore complessivo dell’indice è pari a 177 e conferma la caratteristica di una popolazione che invecchia.

DONNE IN ETÀ FERTILE – ANNI 2016-2018

Tabella 1.3. Donne in età fertile (15-49) anni 2016 - 2018

COMUNI	2016		2017		2018	
	Italiane	Straniere	Italiane	Straniere	Italiane	Straniere
Arese	3.363	402	3.332	421	3.304	433
Cornaredo	3.915	511	3.849	516	3.819	498
Lainate	5.017	538	4.919	538	4.837	528
Nerviano	3.577	417	3.452	384	3.356	374
Pero	1.919	531	1.875	564	1.863	573
Pogliano M.se	1.568	211	1.531	208	1.493	200
Pregnana M.se	1.430	154	1.407	162	1.386	159
Rho	8.827	1.616	8.727	1.679	8.621	1.712
Settimo M.se	4.035	378	3.993	376	3.864	377
Vanzago	1.879	162	1.864	168	1.832	171
TOTALE	35.530	4.920	34.949	5.016	34.375	5.025
TOTALE	40.450		39.965		39.400	

Nelle donne in età fertile, ossia quelle comprese tra i 15 e i 49 anni, si legge una diminuzione del numero complessivo di circa 500 unità ogni anno, questo in linea con l’aumento dell’età media che vedremo in seguito, che comporta un invecchiamento della popolazione. Di contro si nota un trend non omogeneo con il trend delle italiane, che in tutti i Comuni scendono di numero. Le donne straniere, infatti, in alcuni Comuni aumentano anche se di poche unità, in altri restano quasi costanti, è il caso di Settimo Milanese, in altri invece diminuiscono come il caso di Nerviano, Pogliano Milanese, Cornaredo, Lainate, unico Comune che vede un aumento sensibile del target esaminato è quello di Rho, si registra comunque un aumento totale delle donne in età fertile straniere.

ANDAMENTO POPOLAZIONE RESIDENTE OVER 65 – ANNI 2009-2018

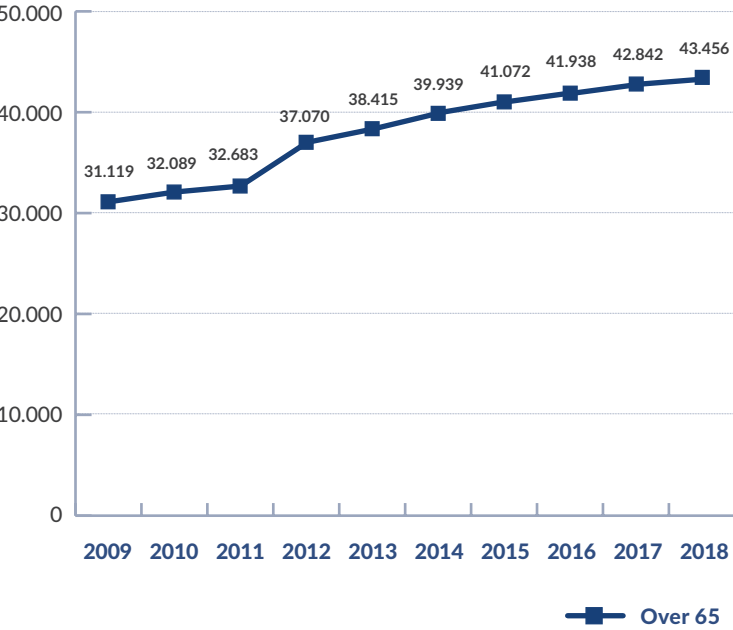
Come si accennava prima, la popolazione ha un trend di invecchiamento, questo viene confermato dalla tabella 1.4. dove si mostra la popolazione residente nei Comuni Sercop dai 65 anni in su, valori calcolati nell’ultimo decennio (2009- 2018). In tutti gli anni presi in esame, si verifica un aumento sensibile dei residenti in questa fascia d’età, una variazione crescente si nota tra il 2011 e il 2012, su cui influisce anche la non disponibilità dei dati del Comune di Nerviano, ma ipotizzando un dato, di quest’ultimo, in linea con gli anni successivi, resta comunque una differenza considerevole in relazione agli anni precedenti e successivi, come da tabella seguente.

Tabella 1.4. Popolazione residente di età superiore ai 65 anni

COMUNI	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Arese	3.881	4.052	4.172	4.360	4.594	4.825	5.001	5.126	5.232	5.298
Cornaredo	3.481	3.645	3.753	3.839	3.965	4.179	4.332	4.445	4.546	4.609
Lainate	4.329	4.440	4.532	4.707	4.906	5.100	5.290	5.410	5.541	5.691
Nerviano	n.d.	n.d.	n.d.	3.585	3.766	3.799	3.931	3.994	4.157	4.214
Pero	1.970	2.011	2.036	2.054	2.114	2.266	2.324	2.379	2.405	2.439
Pogliano M.se	1.431	1.464	1.478	1.490	1.534	1.614	1.666	1.708	1.760	1.792
Pregnana M.se	1.170	1.194	1.223	1.269	1.299	1.331	1.353	1.380	1.406	1.444
Rho	10.466	10.693	10.792	10.910	11.175	11.571	11.755	11.901	12.023	12.076
Settimo M.se	3.038	3.163	3.236	3.353	3.523	3.682	3.784	3.890	4.019	4.097
Vanzago	1.353	1.427	1.461	1.503	1.539	1.572	1.636	1.705	1.753	1.796
TOTALE	31.119	32.089	32.683	37.070	38.415	39.939	41.072	41.938	42.842	43.456

Di seguito il grafico del trend della popolazione over 65, preso in considerazione nel precedente commento, con relativi valori assoluti per i rispettivi anni presi in esame. Si noti un andamento di crescita lineare, eccetto lo sbalzo tra gli anni 2011 e 2012, come precedentemente menzionato.

Grafico 1.2. Andamento popolazione residente di età superiore ai 65 anni (2009-2018)



STRUTTURA DELLA POPOLAZIONE

L’analisi della struttura per età di una popolazione considera tre fasce di età: giovani 0-14 anni, cittadini attivi (cd. adulti) 15-64 anni e anziani 65 anni ed oltre. Dall’analisi, la struttura della popolazione dei Comuni in cui lavora Sercop può definirsi regressiva, in quanto la popolazione giovane è inferiore di quella anziana.

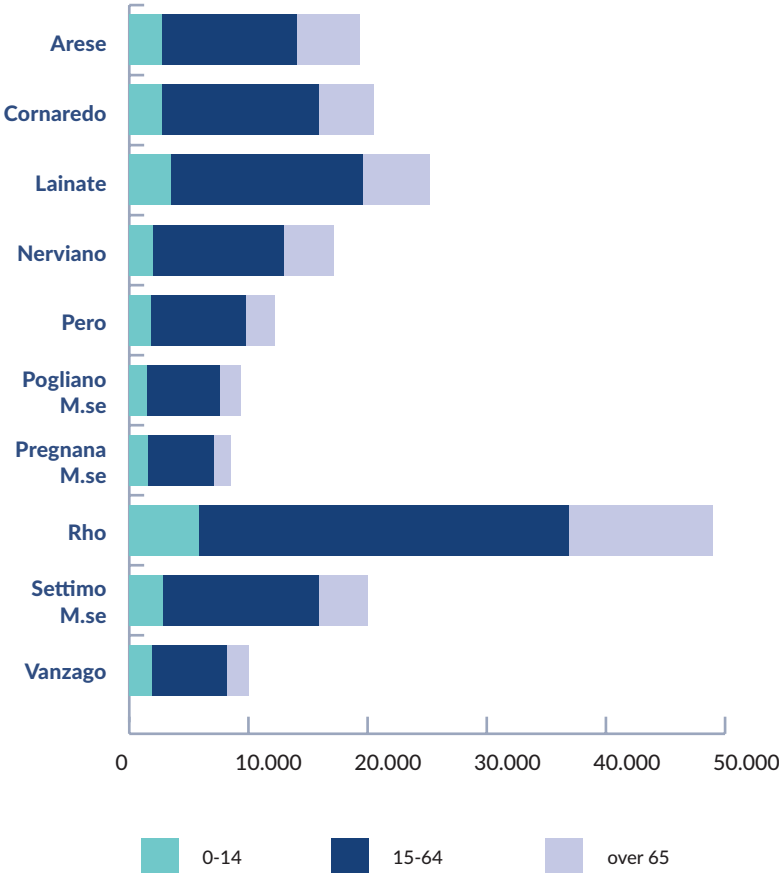
Lo studio di tali rapporti permette di valutare alcuni impatti sul sistema sociale, in particolar modo quelli del sistema lavorativo o quello sanitario, infatti anche le attività di Sercop stanno considerando questo trend, e si stanno acquisendo sempre più servizi rivolti agli anziani.

Di seguito la tabella 1.5. che evidenzia le tre fasce d’età ed i rispettivi totali e, successivamente, il grafico della struttura della popolazione nei vari Comuni, che è una fotografia dei dati aggiornati al 2018.

Tabella 1.5. Struttura della popolazione per fasce d'età al 1 gennaio 2018 (Fonte ISTAT 2019)

FASCE D'ETÀ	0 - 14 anni	15 - 64 anni	over 65
Arese	2.736	11.313	5.298
Cornaredo	2.762	13.139	4.609
Lainate	3.493	16.078	5.691
Nerviano	1.994	10.968	4.214
Pero	1.772	7.975	2.439
Pogliano M.se	1.506	6.077	1.792
Pregnana M.se	1.556	5.487	1.444
Rho	5.872	31.047	12.076
Settimo M.se	2.851	13.065	4.097
Vanzago	1.859	6.375	1.796
TOTALE	26.401	121.524	43.456

Grafico 1.3. Struttura della popolazione per fasce d'età al 1 gennaio 2018



INDICI STATISTICI ANNO 2018

Dal punto di vista dell'età, la popolazione anziana presenta un trend crescente e la percentuale degli ultrasessantacinquenni sull'intero territorio è mediamente del 22,85%, che corrisponde al valore registrato a livello nazionale andando ad inserirsi in un trend generale di invecchiamento della popolazione italiana. Anche in questo caso, però, le differenze tra Comune e Comune sono sensibili: i Comuni con una maggior incidenza di anziani sono Arese (27,4%) con un valore al di sopra della media-territoriale, seguito da Rho (23,7%). Tale fenomeno, come sul territorio nazionale, ha delle ripercussioni in termini di utilizzo dei servizi (indice di dipendenza strutturale) e di bisogni espressi delle famiglie. Il trend della popolazione over 65 ben raffigura anche l'aumento dell'aspettativa di vita di una persona adulta. A 65 anni di età la speranza di vita residua, per l'Istat, è di 19,3 anni per gli uomini (+0,3 sul 2017) e di 22,4 anni per le donne (+0,2).

Tabella 1.6. Indici anno 2018

COMUNI	Indice di vecchiaia	Indice di dipendenza strutturale	Indice ricambio della popolazione	Indice di struttura popolazione	Indice di carico	Indice di natalità
Arese	194%	71%	125%	165%	19%	5,58
Cornaredo	169%	56%	116%	150%	18%	7,06
Lainate	155%	57%	121%	162%	19%	8,07
Nerviano	193%	59%	152%	153%	24%	6,47
Pero	167%	52%	131%	139%	19%	7,76
Pogliano M.se	161%	53%	124%	147%	20%	7,97
Pregnana M.se	130%	53%	145%	141%	26%	9,79
Rho	184%	58%	148%	143%	21%	8,15
Settimo M.se	143%	53%	120%	161%	19%	6,98
Vanzago	112%	59%	117%	166%	23%	8,78
TOTALE	177%	57%	130%	152%	21%	7,55

NATALITÀ NEI COMUNI DI RIFERIMENTO SERCOP (2012-2018)

La tabella 1.7. presenta l'andamento dei nuovi nati dal 2012 al 2018. I dati riflettono l'andamento decrescente, anche se con valore minore, documentato dalla relazione ISTAT 2019 a livello nazionale (-14%) e a livello lombardo (-14%), attestandosi a -10%. In particolare, rispetto al 2012, i Comuni con un decremento particolarmente significativo sono Vanzago, Cornaredo, Nerviano e Arese, decremento non compensato dall'incremento di Pogliano Milanese, Rho, Pregnana Milanese e Pero. La relazione ISTAT 2019, fonte dei nostri dati, evidenzia inoltre che dei 1426 nuovi nati nel 2018, il 15% sono bambini nati da genitori stranieri.

Indice di vecchiaia

Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacin-quenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. Ad esempio, nel 2018 l'indice di vecchiaia per l'Italia dice che ci sono 168,9 anziani ogni 100 giovani.

Indice di dipendenza strutturale

Rappresenta il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni). Ad esempio, teoricamente, in Italia nel 2018 ci sono 56,0 individui a carico, ogni 100 che lavorano.

Indice di ricambio della popolazione attiva

Rappresenta il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (60-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-19 anni). La popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l'indicatore è minore di 100. Ad esempio, in Italia nel 2018 l'indice di ricambio è 130,4 e signi-fica che la popolazione in età lavorativa è molto anziana.

Indice di struttura della popolazione attiva

Rappresenta il grado di invecchiamento della popolazione in età lavorativa. È il rapporto percentuale tra la parte di popolazione in età lavorativa più anziana (40-64 anni) e quella più giovane (15-39 anni).

Carico di figli per donna feconda

È il rapporto percentuale tra il numero dei bambini fino a 4 anni ed il numero di donne in età feconda (15-49 anni). Stima il carico dei figli in età prescolare per le mamme lavoratrici.

Indice di natalità

Rappresenta il numero medio di nascite in un anno ogni mille abitanti.

Tabella 1.7. Natalità per Comune, confronto 2012-2018 (fonte Istat 2019)

COMUNI	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Differenza 2018 su 2012 (%)
Arese	143	136	146	131	135	134	108	-24%
Cornaredo	197	145	161	151	163	160	145	-26%
Lainate	231	231	210	181	181	185	208	-10%
Nerviano	138	131	102	141	125	132	102	-26%
Pero	86	75	92	100	83	99	88	2%
Pogliano M.se	52	73	69	68	57	57	67	29%
Pregnana M.se	70	72	81	83	72	86	72	3%
Rho	399	423	427	424	419	420	415	4%
Settimo M.se	159	191	169	170	157	153	140	-12%
Vanzago	111	102	86	108	91	77	81	-27%
TOTALE	1.586	1.579	1.543	1.557	1.483	1.503	1.426	-10%

FAMIGLIE E FAMIGLIE UNIPERSONALI (2016-2018)

Nel triennio 2016-2018 cresce il numero di famiglie unipersonali, al netto dei dati non disponibili di alcuni Comuni, che non rendono visibile l'aumento percentuale del valore assoluto. Rispetto ai dati in nostro possesso, ipotizzando un valore stabile rispetto all'anno 2016 per i Comuni di cui non disponiamo i dati, il tasso risulta in crescita. Il fenomeno è monitorato dai servizi, che sono interessati a conoscerlo e valutarlo. La crescita delle famiglie unipersonali comporta infatti un rischio di fragilità nelle relazioni sociali e suggerisce la necessità di avviare azioni preventive volte a contrastare il disagio sociale.

Tabella 1.8. Nuclei familiari nel territorio dei Comuni di Sercop, confronto 2016-2018 (Fonte Uffici Anagrafe dei Comuni 2019)

COMUNI	2016			2017			2018		
	Numero famiglie	Famiglie unipersonali	% Famiglie unipersonali	Numero famiglie	Famiglie unipersonali	% Famiglie unipersonali	Numero famiglie	Famiglie unipersonali	% Famiglie unipersonali
Arese	8.219	2.403	29,24%	8.303	2.433	29,30%	8.390	2.507	29,90%
Cornaredo	8.905	2.609	29,29%	8.918	n.d.	n.d.	9.003	2.875	31,90%
Lainate	10.439	2.928	28,00%	10.757	3.118	29,00%	10.888	3.112	28,60%
Nerviano	7.355	2.262	30,75%	7.365	2.299	31,20%	7.360	2.281	31,00%
Pero	4.989	1.691	39,30%	5.049	1.714	33,90%	5.096	1.747	34,30%
Pogliano M.se	3.420	915	26,75%	3.443	n. d.	n.d.	3.467	966	27,90%
Pregnana M.se	3.132	973	31,06%	3.159	1.039	32,90%	3.209	1.054	32,80%
Rho	23.349	8.553	36,63%	23.470	n.d.	n.d.	23.372	8.773	37,50%
Settimo M.se	8.569	2.566	29,94%	8.568	n.d.	n.d.	8.617	n.d.	n.d.
Vanzago	3.902	1.160	29,73%	3.947	1.209	30,60%	3.955	1.216	30,70%
TOTALE	82.279	26.060	31,67%	82.979	11.812	14,20%	83.357	24.531	29,40%

POPOLAZIONE ITALIANA E STRANIERA (2005-2018)

La popolazione straniera nel territorio dei Comuni di Sercop (tabella 1.9.) ha conosciuto un periodo di intensa crescita dal 2005 al 2018. Nel periodo considerato, infatti, l'incidenza sul totale della popolazione è raddoppiata, passando dal 4% all'8%. Si evidenzia una percentuale sul totale della popolazione del Comune del 15% a Pero, che è il Comune con più presenza di stranieri, mentre con il 5%, valore più basso nell'ambito, vediamo i Comuni di Lainate, Settimo Milanese e Vanzago.

Tabella 1.9. Popolazione straniera nel territorio dei Comuni di Sercop, confronto 2005-2018 (Fonte ISTAT 2019)

COMUNI	2005			2018		
	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)
Arese	19.354	1.023	5%	19.347	1.198	6%
Cornaredo	20.423	663	3%	20.534	1.474	7%
Lainate	24.253	645	3%	25.763	1.412	5%
Nerviano	17.541	553	3%	17.176	1.185	7%
Pero	10.277	550	5%	11.342	1.718	15%
Pogliano M.se	8.219	232	3%	8.406	632	8%
Pregnana M.se	6.008	173	3%	7.352	439	6%
Rho	50.153	1.998	4%	50.904	5.203	10%
Settimo M.se	18.313	443	2%	20.060	1.083	5%
Vanzago	7.883	175	2%	9.224	463	5%
TOTALE	182.424	6.455	4%	190.108	14.807	8%

Tabella 1.10. Popolazione straniera nel territorio dei Comuni di Sercop, confronto 2016-2018 (Fonte ISTAT 2019)

COMUNI	2016			2017			2018		
	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)	Popolazione totale	Popolazione straniera	Popolazione straniera su totale (%)
Arese	19.187	1.092	5,7%	19.248	1.140	5,9%	19.347	1.198	6,2%
Cornaredo	20.459	1.487	7,3%	20.499	1.514	7,4%	20.534	1.474	7,2%
Lainate	25.708	1.391	5,4%	25.754	1.404	5,5%	25.763	1.412	5,5%
Nerviano	17.343	1.209	7,0%	17.270	1.181	6,8%	17.176	1.185	6,9%
Pero	11.084	1.605	14,5%	11.198	1.651	14,7%	11.342	1.718	15,1%
Pogliano M.se	8.379	634	7,6%	8.379	622	7,4%	8.406	632	7,5%
Pregnana M.se	7.204	408	5,7%	7.306	427	5,8%	7.352	439	6,0%
Rho	50.434	4.638	9,2%	50.767	4.954	9,8%	50.904	5.203	10,2%
Settimo M.se	19.913	1.036	5,2%	20.063	1.039	5,2%	20.060	1.083	5,4%
Vanzago	9.141	441	4,8%	9.175	455	5,0%	9.224	463	5,0%
TOTALE	188.852	13.941	7,4%	189.659	14.387	7,6%	190.108	14.807	7,8%

Complessivamente, nell'ultimo triennio, la popolazione straniera continua ad aumentare, risultando la percentuale di incidenza sul totale della popolazione pari al 7,4% nel 2016, al 7,6% nel 2017 e al 7,8% nel 2018. Quest'ultimo dato molto in linea con il dato nazionale che attesta la popolazione straniera residente sul territorio italiano pari all'8,5%.

Tabella 1.11. Popolazione straniera nel territorio dei Comuni di Sercop, confronto 2012-2018 (Fonte ISTAT 2019)

COMUNI	2012			2018		
	Popolazione totale 0-14	Popolazione straniera 0-14	Popolazione straniera 0-14 su totale 0-14 (%)	Popolazione totale 0-14	Popolazione straniera 0-14	Popolazione straniera 0-14 su totale 0-14 (%)
Arese	2.821	162	5,7%	2.736	210	7,7%
Cornaredo	2.928	249	8,5%	2.734	328	12,0%
Lainate	3.838	225	5,9%	3.667	257	7,0%
Nerviano	2.331	218	9,4%	2.186	270	12,4%
Pero	1.366	194	14,2%	1.459	313	21,5%
Pogliano M.se	1.175	78	6,6%	1.110	133	12,0%
Pregnana M.se	964	61	6,3%	1.109	72	6,5%
Rho	6.412	662	10,3%	6.559	1.039	15,8%
Settimo M.se	2.938	144	4,9%	2.875	215	7,5%
Vanzago	1.520	58	3,8%	1.610	83	5,2%
TOTALE	26.293	2.051	7,8%	26.045	2.920	11,2%

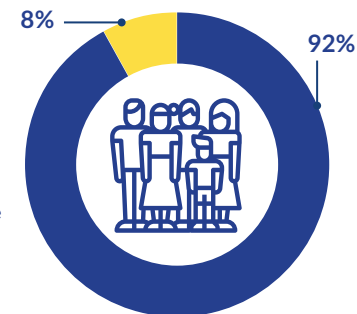
La tabella 1.11 mette in luce (in analogia con i dati delle tabelle precedenti) situazioni differenziate nei Comuni del territorio. Evidenzia inoltre che l'incidenza della popolazione straniera giovane, quella tra gli 0 e i 14 anni, sul totale della popolazione dell'ambito nel 2012 si attestava al 7,8%, mentre nel 2018 è all'11,2%. Quest'ultimo dato è sensibilmente maggiore dell'incidenza della popolazione straniera complessiva sul totale della popolazione dell'ambito nello stesso anno, 7,8% (vedi tabella 1.10).

LA STRUTTURA DELLA POPOLAZIONE RHODENSE

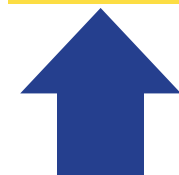
2018

POPOLAZIONE RESIDENTE

190.108
POPOLAZIONE



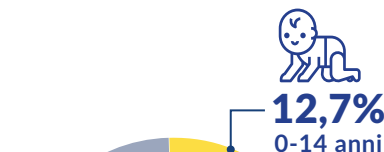
+4,21%



+7.684*



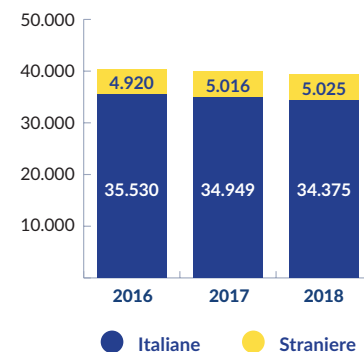
22,9%
over 65
anni



NATALITÀ E FECONDITÀ



39.400
DONNE
IN ETÀ FERTILE

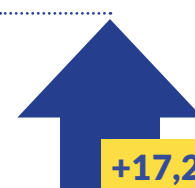


-4%

-57
NUOVI NATI

POPOLAZIONE OVER 65

43.456



+17,23%

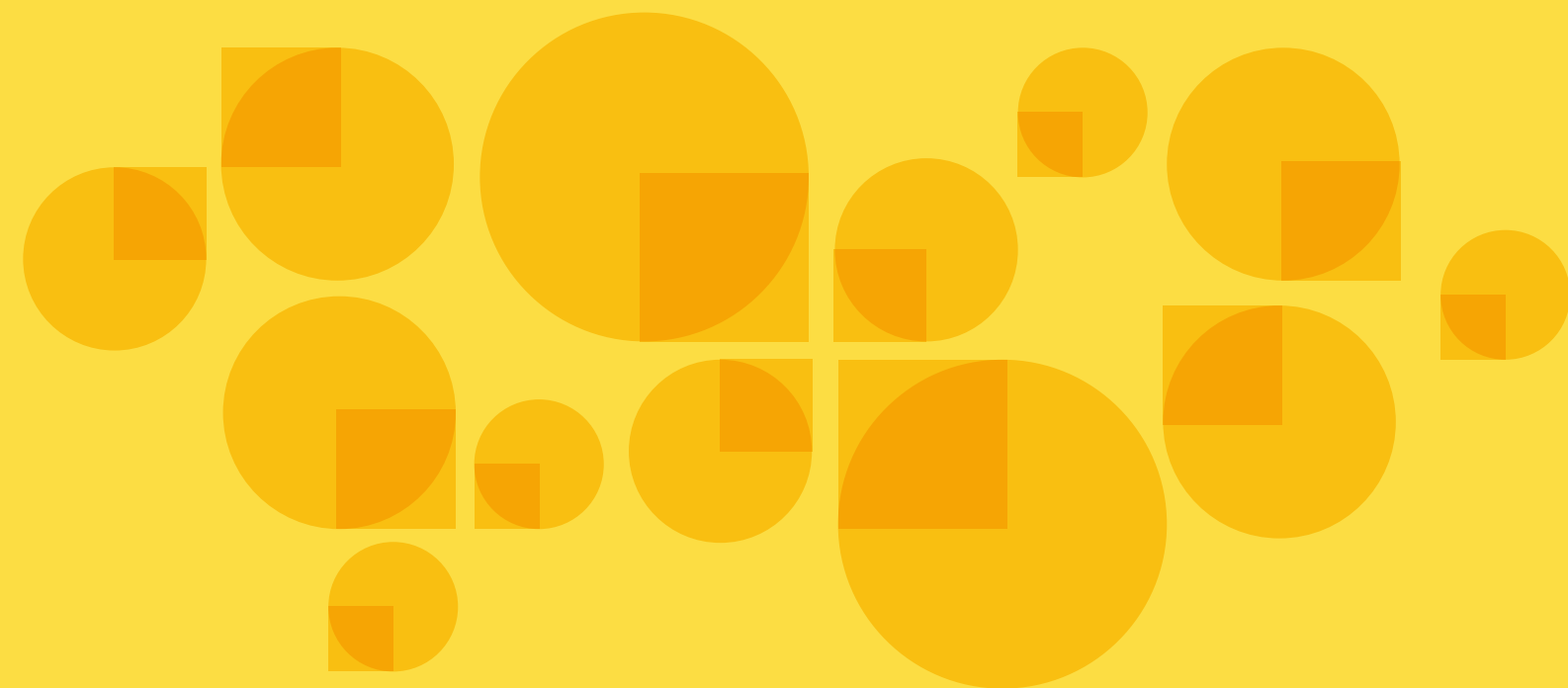
37.070



+6.386*
OVER 65

* Incremento della popolazione residente dell'Ambito 2012-2018

2. IDENTITÀ AZIENDALE



2. Identità aziendale

MISSION

EVOLUZIONE

VISIONE E GOVERNANCE

GOVERNO STRATEGICO

ASSETTO ISTITUZIONALE

STRUTTURA ORGANIZZATIVA AZIENDALE

COORDINAMENTO TECNICO DEI SERVIZI

CRUSCOTTO DIREZIONALE

SERVIZI OFFERTI

CONTRIBUTO ALLA PROGRAMMAZIONE ZONALE

26

27

30

32

33

35

37

38

38

41

MISSION

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

I **principi** che ispirano le attività di Sercop sono la centralità e l'unicità della persona. In questo senso, la strategia di Sercop si focalizza su tre dimensioni: investire sulle persone e sullo sviluppo di competenze per promuovere la qualità dei servizi; riconoscere i bisogni del territorio in stretta collaborazione con gli altri attori del welfare; utilizzare le risorse disponibili in modo efficiente ed appropriato.

Sercop si prende cura delle persone attraverso un approccio che mira ad identificare risposte appropriate alle esigenze dei cittadini e punta allo sviluppo di servizi di qualità mediante interventi di prevenzione, promozione del benessere e riparazione.

Un'organizzazione flessibile e dinamica consente di porre particolare attenzione a concetti come l'innovazione nelle metodologie e nei servizi offerti e la qualificazione della spesa pubblica sociale, intesa come costante tensione a coniugare risposte di qualità ai bisogni e attenzione alle risorse.

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

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

EVOLUZIONE

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

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

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

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

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

Tabella 2.1. Servizi gestiti da Sercop

Periodo	Servizio / Progetto	Origine
2008		
Luglio	- Servizio tutela minori - Servizio affidi - Spazio neutro - Voucher per assistenza domiciliare persone anziane e persone con disabilità - Assegno di cura persone anziane e persone con disabilità - Sportello stranieri - Mediazione familiare - Gestione progetti leggi di settore - Funzioni di supporto amministrativo programmazione zonale (Piano di zona) - Servizio sociale di base (solo per alcuni Comuni) - Attività connesse alla programmazione zonale (Piano di zona, riparto Fondo sociale regionale)	Delega da Comuni Accordo di programma tra Comuni per Piano di zona
Settembre	- Servizio di assistenza domiciliare educativa - Servizio trasporto disabili - Servizio inserimento lavorativo disabili - Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili	Delega da Comuni
Ottobre	Assistenza alla Famiglia - Sportello Badanti	Nuovo servizio
2009		
Settembre	Progetto Dialoghiamo disturbi specifici apprendimento	Nuovo servizio

2010		
Gennaio	Sportello badanti (dal 2014 Job family)	Nuovo servizio
Giugno	- Piano prima infanzia - Convenzionamento con asili nido privati	Delega da Comuni per riorganizzazione sistema Servizi alla prima infanzia
Ottobre	Accreditamento delle unità di offerta Cse/Sfa e gestione dei relativi rapporti contrattuali	Delega da Comuni per riorganizzazione sistema servizi diurni disabili
2011		
Gennaio	Progetti rivolti ai giovani di Rho e Pregnana Milanese	Delega da Comuni
Maggio	Accreditamento degli asili nido del territorio	Delega da Comuni per ampliamento sistema di offerta asili nido
Giugno	- Costituzione dell'organismo di valutazione finalizzato alla vigilanza sui servizi accreditati - Gestione degli interventi relativi ai disabili sensoriali	Nuova struttura organizzativa Delega da provincia
Luglio	Gestione degli interventi di accoglienza dei profughi del nord Africa	Nuovo servizio
Ottobre	Unità multidimensionale d'ambito (Uma) per l'accompagnamento del progetto di vita della persone disabili	Nuovo servizio
2012		
Aprile	Ufficio di protezione giuridica d'ambito (Upg)	Nuovo servizio
Settembre	Gestione di servizi educativi integrativi ed ausiliari presso gli asili nido comunali di Lainate e Pero	Delega da Comuni

Novembre	Housing sociale	Nuovo servizio
Dicembre	Party Senza Barriere - Attività per il tempo libero delle persone disabili	Nuovo servizio
2013		
Ottobre	Progetto ORAFO, orientamento, accompagnamento e formazione per il reinserimento lavorativo di persone disoccupate di breve periodo	Nuovo progetto
2014		
Gennaio	Gestione amministrativa delle unità di offerta socio sanitarie diurne a residenziali a favore di persone disabili	Riorganizzazione di servizi conferiti dai Comuni
Febbraio	Servizio di teleassistenza	Riorganizzazione di servizi conferiti dai Comuni
Marzo	Tavolo di coordinamento degli assistenti sociali del servizio sociale di base	Dispositivo di governance territoriale per rafforzare le connessioni con i Comuni
Luglio	+ Tempo x Te - progetto conciliazione famiglia- lavoro	Nuovo progetto
Settembre	- Interventi di sostegno alle famiglie in condizioni di fragilità tramite “voucher famiglia” - Centro diurno a favore di bambini disabili di età compresa tra 4 e 15 anni	Nuovi servizi
Dicembre	Ingresso del Comune di Nerviano nella compagine societaria	

2015		
Gennaio	Sportello di consulenza alle famiglie in tema di amministrazione di sostegno	Nuovo servizio
Febbraio	Conferimento della titolarità dell'asilo nido comunale di Lainate	Delega da Comune
Marzo	Piano territoriale giovani 2015-2016	Nuovo progetto
Maggio	Progetto “#Oltreiperimetri: generare capitale sociale nel rhodense” finanziato dal bando Welfare di Comunità e Innovazione Sociale	Nuovo servizio
Ottobre	Progetto Vita indipendente, rivolto a persone disabili e finanziato da Regione Lombardia e Ministero del lavoro	Nuovo progetto
Novembre	Conferimento Comunità socio sanitaria di Arese	Delega da Comune
2016		
Aprile	Unità operativa di penale minorile	Nuovo servizio
Settembre	Conferimento della titolarità asili nido comunali di Arese	Delega da Comuni
Novembre	Adozione linee guida Servizio tutela minori	Dispositivo di governance per rinforzare le connessioni con gli stakeholder

2017		
Gennaio	Équipe sostegno inclusione attiva	Nuova modalità organizzativa
Febbraio	Sportello istruttoria comunicazione preventiva di esercizio in collaborazione con ambito del bollatese	Nuovo servizio
Luglio	Progetto di accoglienza richiedenti asilo (SPRAR)	Delega da Comuni per nuovo progetto
Ottobre	Misure regionali emergenza abitativa	Delega da Comuni
2018		
Marzo	Progetto RiCA in continuità e sviluppo con #Oltreperimetri	Nuovo servizio
Luglio	Conferimento della titolarità della gestione delle residenze sanitarie assistite e rivolte a persone con disabilità (Rsa e Rsd) di Lainate	Delega da Comune per riorganizzazione servizi
	Conferimento asilo nido del Comune di Pero	Delega da Comune
Settembre	Conferimento gestione attività ex Edilizia residenziale pubblica (Erp)	Delega da Comuni per riorganizzazione sistema ai sensi della Legge regionale

VISIONE E GOVERNANCE

Rileggendo l’esperienza di questi anni emergono 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 si concretizza attraverso quattro passaggi:

- lettura del contesto
- definizione degli indirizzi politici
- progettazione tecnica
- legittimazione dell’azione aziendale

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 #Oltreperimetri, 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.

Figura 2.1. Attori della governance



GOVERNO STRATEGICO

Le decisioni aziendali maturano quindi in un contesto ampio e partecipato, attraverso una serie di alleanze e si sviluppano all'interno del modello di governance in precedenza descritto.

Parallelamente, in termini di decisioni aziendali, il governo strategico si sviluppa intorno a quattro dimensioni (figura 2.2.):

- le scelte politiche (indirizzo politico)
- la sostenibilità economica (strategie economiche)
- la gestione organizzativa (competenze organizzative)
- la visione tecnica operativa (competenze tecnico-sociali)

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

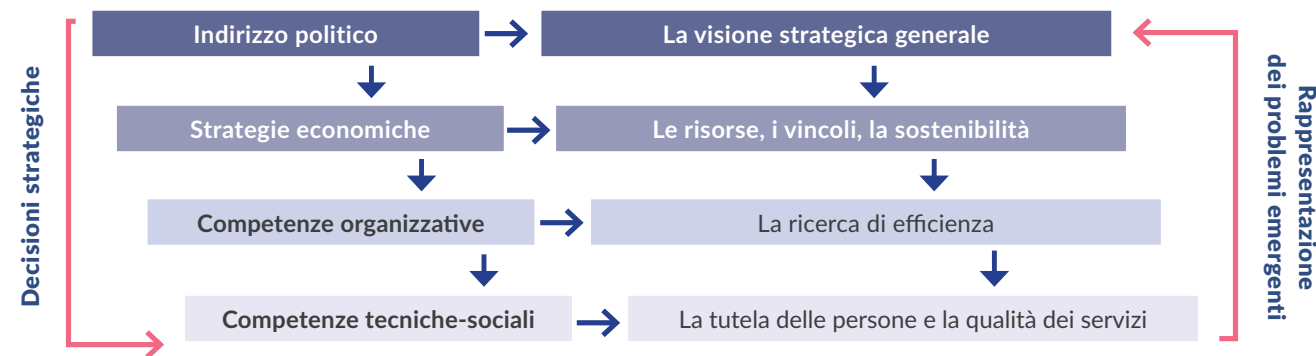
Negli anni 2017-2018, i risultati di questa modalità operativa hanno portato alla realizzazione di importanti progetti e attività come:

- il conferimento dell'asilo nido di Pero
- l'attivazione del progetto di accoglienza per i richiedenti asilo (SPRAR)
- la realizzazione degli interventi del progetto RiCA in continuità e sviluppo con #Oltreiperimetri
- l'attuazione dei regolamenti d'ambito per l'Isee
- lo sviluppo, tuttora in corso, di un sistema integrato di offerta dei servizi dell'abitare rhodense

In questi contesti, Sercop è impegnata nel garantire un dialogo propositivo tra le quattro dimensioni puntando su una continua opera di connessione, confronto e conoscenza delle rispettive dinamiche.

In questo modo, le decisioni strategiche e le scelte operative si sviluppano secondo una logica comune, condivisa e sostenibile.

Figura 2.2. Dinamica delle relazioni tra le dimensioni decisionali aziendali



ASSETTO ISTITUZIONALE

L'assetto istituzionale è articolato in quattro livelli.

ASSEMBLEA DEI SOCI

- è composta dai Sindaci di tutti i Comuni associati
- è organo di indirizzo e controllo
- nomina il CdA e approva gli atti fondamentali (budget e bilancio)

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CdA)

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

DIRETTORE

- è nominato dal CdA
- gestisce le attività dell'azienda
- è responsabile del conseguimento degli obiettivi fissati dall'Assemblea e dal CdA

STRUTTURA ORGANIZZATIVA AZIENDALE

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

ATTIVITÀ DEGLI ORGANI DECISIONALI

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

- l'Assemblea dei Soci, per gli indirizzi strategici
- il Consiglio di Amministrazione, per gli atti esecutivi
- il Direttore, per l'operatività quotidiana

Nella tabella di seguito è rappresentato lo sviluppo dell'attività degli organi dal 2013 al 2018:

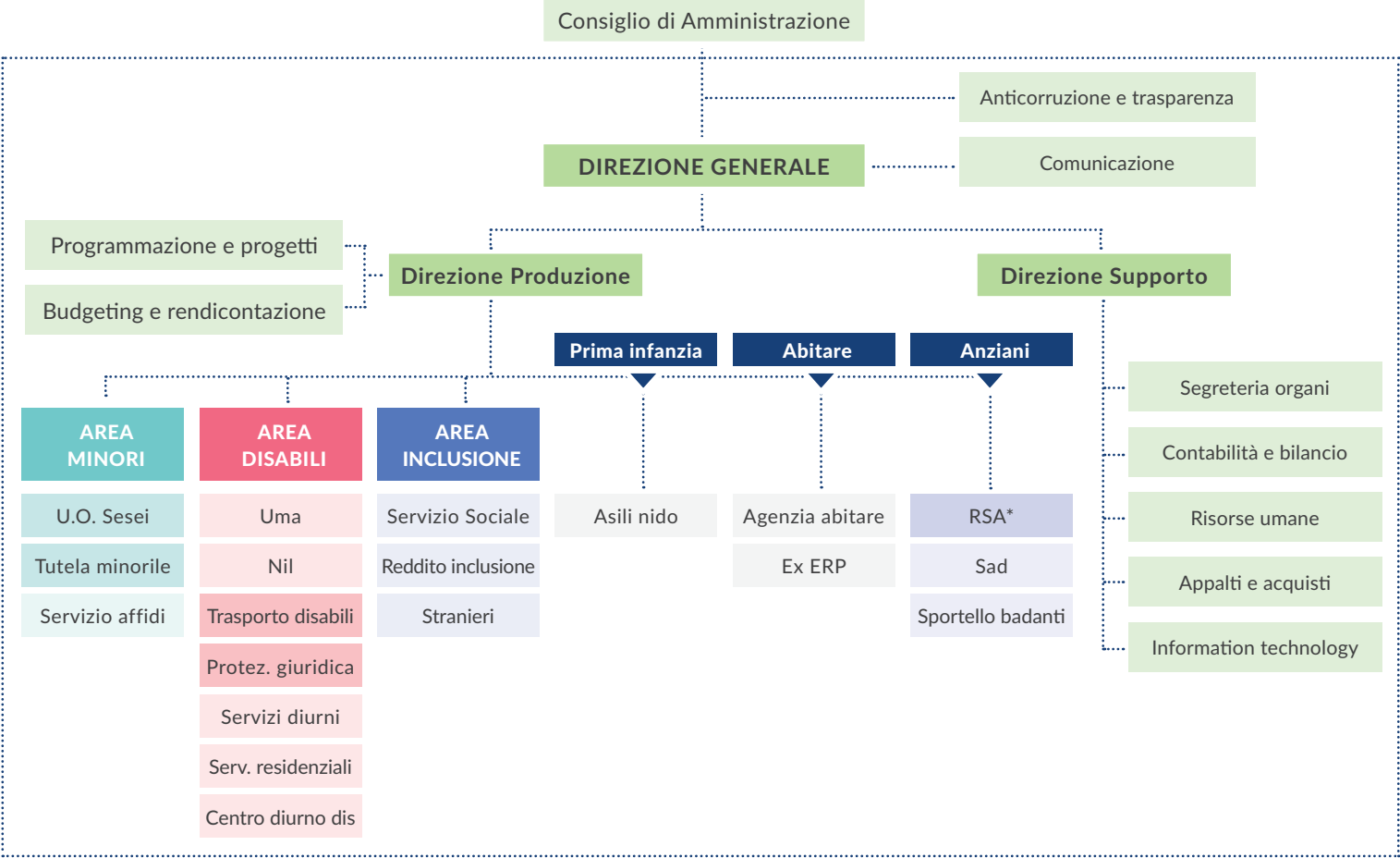
Tabella 2.1. Deliberazioni e determinazioni degli organi decisionali

ORGANO	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	n. sedute	Provvedi-menti	n. sedute	Provvedi-menti	n. sedute	Provvedi-menti	n. sedute	Provvedi-menti	n. sedute	Provvedi-menti	n. sedute	Provvedi-menti
Assemblea dei Soci <i>Deliberazioni</i>	5	14	8	24	5	19	6	15	6	20	6	19
CdA <i>Deliberazioni</i>	14	88	19	126	20	125	20	117	26	114	26	100
Direttore <i>Determinazioni</i>		87		160		261		373		473		415

Nell'ultimo biennio, l'attività decisionale relativa alla messa a regime dei servizi conferiti si evidenzia dall'incremento significativo degli atti di competenza della direzione relativi all'operatività aziendale.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA AZIENDALE

Figura 2.3. Organigramma di Sercop



Per fare fronte alla crescita di Sercop, dal 2016 è stata avviata una riorganizzazione delle responsabilità e delle funzioni aziendali, sviluppatasi nel 2017 e nel 2018, che risponde a due finalità:

- **accompagnare lo sviluppo aziendale**, in ragione dei nuovi servizi delegati ogni anno che determinano la crescita della complessità gestionale
- **armonizzare la struttura amministrativa** alle evoluzioni normative che si susseguono e interessano anche le aziende speciali; in particolare le norme in materia di trasparenza, anticorruzione e appalti comportano l'adeguamento tempestivo a molteplici disposizioni che - correttamente affrontate - determinano ripercussioni significative per l'organizzazione aziendale

L'idea di fondo è che il **modello organizzativo sia strettamente funzionale al sistema di servizi che si intendono realizzare**, e anzi, che ne condizioni in modo essenziale l'implementazione: di conseguenza la struttura di Sercop è pensata in coerenza con la visione che pone al centro il progetto della persona, e non la frammentazione dei suoi problemi.

Le articolazioni organizzative sono dunque finalizzate a favorire la ricomposizione dei servizi verso un sistema integrato. Nella figura 2.3 si riporta l'assetto organizzativo dell'azienda costruito nel 2018 e operativo dal 2019, che rispecchia l'approccio operativo sopra descritto.

Rispetto ai precedenti modelli, infatti, gli aspetti innovativi riguardano l'introduzione delle figure dei direttori di settore e dei responsabili di area, a diretto riporto del Direttore generale:

- i direttori di settore, in relazione alla consistente crescita della dimensione aziendale, contribuiscono a distinguere nettamente gli ambiti di produzione da quelli di supporto
- i responsabili d'area invece presidiano l'integrazione e le connessioni tra i servizi delle aree omogenee per promuovere una ricomposizione dell'offerta

Come in passato, il presidio della qualità dei servizi è garantito dalla presenza dei coordinatori tecnici di servizio.

COORDINAMENTO TECNICO DEI SERVIZI

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

Ogni servizio, infatti, prevede una **figura di coordinamento competente sul piano tecnico**; si tratta di un operatore specializzato che assicura una visione d'insieme e il raccordo tra le indicazioni strategiche della direzione e l'attuazione operativa del servizio.

La figura di coordinamento è punto di riferimento per il Direttore di Sercop, i Comuni committenti, gli enti affidatari dei servizi, gli utenti e i loro familiari. Inoltre, questa stessa figura ha la responsabilità delle dimensioni funzionali di seguito descritte.

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

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

CRUSCOTTO DIREZIONALE

Fin dalla nascita, Sercop monitora la qualità dei servizi e l'adeguatezza delle strategie, delle attività e delle azioni messe in campo mediante un cruscotto direzionale composto da due dimensioni:

- **quantitativa:** una serie di indicatori di efficienza ed efficacia economica che forniscono una misura sintetica della capacità di rispondere ai bisogni e dell'impiego di risorse correlato
- **qualitativa:** raccolta e analisi, ove possibile, della soddisfazione dell'utenza rispetto alla percezione della qualità dei servizi erogati, attraverso questionari di customer satisfaction

Per ogni servizio viene definita una serie di indicatori che, raccolti e osservati nel corso degli anni, consentono una valutazione sulla qualità dei servizi nel tempo sia come capacità di rispondere ai bisogni sia come efficienza ed economicità. Attraverso questo processo – che costituisce il presupposto fondamentale per la produzione e il mantenimento del valore nei servizi - vengono messe a fuoco una serie di dimensioni critiche che consentono di mettere in campo azioni di miglioramento e di modificare nel tempo le strategie aziendali.

Come abbiamo visto, buona parte dei servizi è sottoposta ad un processo di valutazione permanente che consente di verificare la corrispondenza degli esiti alle strategie e agli obiettivi programmati. Nei capitoli seguenti vengono quindi presi in esame gli indicatori più significativi.

SERVIZI OFFERTI

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

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

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

Tabella 2.2. Servizi di Sercop per modalità di gestione

	Servizi e interventi Sercop	SERVIZI MAKE	SERVIZI BUY		
		Gestiti direttamente	Esternalizzati	Accreditati	Offerti mediante rette
MINORI	Tutela minori	●			
	Comunità minori				●
	Comunità diurna		●		
	Servizio affidi	●	●		●
	Spazio neutro		●		
	Sostegno educativo integrato (Sesei)	●	●		
	Asili nido	●	●		
	Interventi politiche giovanili		●		
	Piano territoriale giovani		●		
	Integrazione stranieri scuole		●		
	Interventi sostegno genitorialità famiglie			●	
	Prevenzione DSA		●		
DISABILI	Trasporto disabili		●		
	Party Senza Barriere	●	●		
	Progetto vita indipendente / Palestra del lavoro	●	●		
	Nucleo inserimenti Lavorativi		●		
	Sostegno educativo integrato		●		
	Ass. disabili sensoriali		●		
	Ass. disabili scuole superiori		●		
	Assegno di cura				●
	Reddito di autonomia			●	
	Ufficio di Protezione Giuridica (UPG)	●			
	Servizio orientamento e progettazione (Uma)	●			
	Dopo di Noi (L.112/16)	●	●		

	Servizi e interventi Sercop	SERVIZI MAKE	SERVIZI BUY		
		Gestione diretta	Esternalizzati	Accreditati	Offerti mediante rette
DISABILI	Servizi formazione autonomia (SFA)			●	
	Centro socio educativo (CSE)			●	
	CSE piccoli		●		
	Centri Diurni Disabili (CDD)				●
	Centri residenziali disabili (CSS - RSD)				●
ANZIANI	Ass. domiciliare anziani	●	●	●	
	Sportello assistenza alla famiglia		●		
	Alzheimer Cafè		●		
	Assegno di cura				●
	Reddito di autonomia			●	
INCLUSIONE E WELFARE DI COMUNITÀ	Sportello stranieri		●		
	Interventi di Housing sociale	●	●		
	Segretariato sociale / Servizio sociale professionale	●			
	Reddito di inclusione	●			
	Accoglienza richiedenti asilo		●		
	Progetto "#Oltreiperimetri"	●	●		
SISTEMA	Ufficio di Piano	●			

Come si evince dalla tabella, i servizi offerti da Sercop sono in prevalenza a gestione esternalizzata e affidati a imprese del Terzo settore, fermo restando il coordinamento tecnico del servizio e di controllo di gestione.

CONTRIBUTO ALLA PROGRAMMAZIONE ZONALE

Sercop rappresenta l'organo amministrativo e tecnico della programmazione zonale, che trova la sua **sede decisionale nella assemblea distrettuale dei Sindaci**. La gestione delle attività amministrative del Piano di zona in seno all'azienda favorisce e facilita lo sviluppo delle politiche di coesione tra i Comuni aderenti, che hanno riconosciuto nell'azienda un unico luogo di programmazione e di gestione dei servizi. Il processo di progressiva associazione dei servizi si è mosso di pari passo con la ricerca di regole omogenee che consentissero di **offrire ai cittadini dell'ambito uguali diritti di accesso ai servizi e medesime regole di gestione**. Le attività di programmazione si sono quindi sviluppate con incisività nel perimetro dei servizi gestiti dall'azienda, non limitandosi ad una mera attività di allocazione di risorse bensì accogliendo gli orientamenti generali e le scelte strategiche di medio periodo in termini di welfare dei Comuni dell'ambito.

Esempi tipici nel biennio sono:

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

Dal 2001, quindi, la programmazione e i tavoli del Piano di zona sono stati l'alveo all'interno del quale si è sviluppata la gestione associata; allo stesso modo, la crescita della gestione associata ha conferito maggiore incisività e forza ai processi programmatori che hanno avuto un consistente impatto sul territorio. Questa **circularità virtuosa** ha contribuito significativamente all'attuale identità di Sercop. Sarebbe infatti limitante considerare la programmazione zonale solo in relazione al suo prodotto concreto, cioè il Piano di zona, oppure esclusivamente come luogo delle decisioni programmatiche assunte dall'Assemblea dei Sindaci. In senso più dinamico,

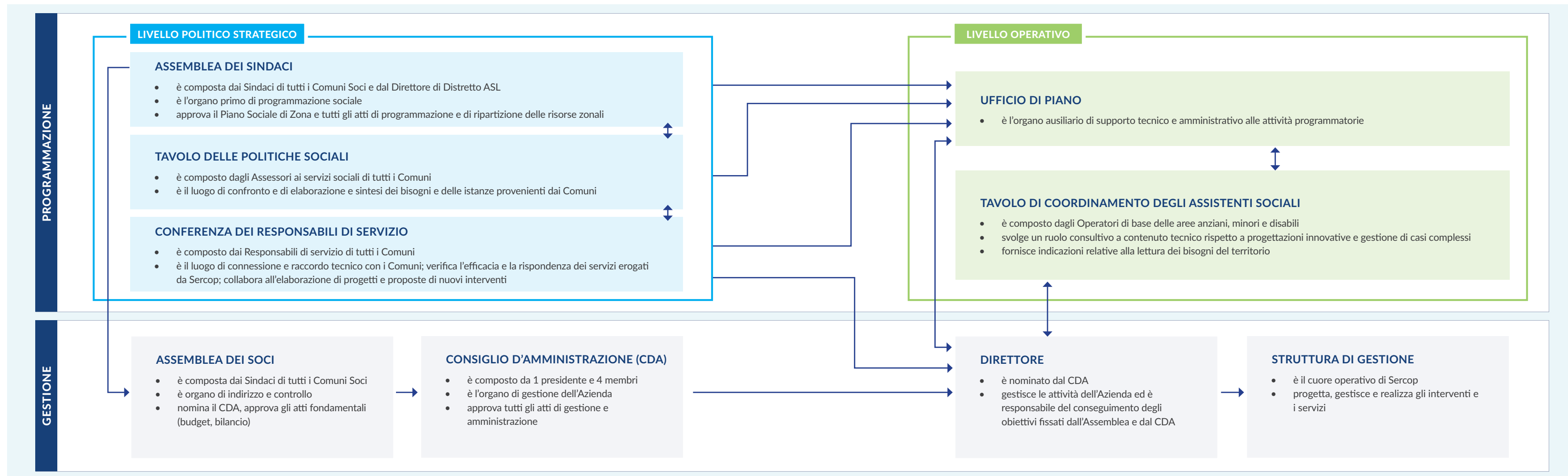
rispetto al contributo di Sercop, esso rappresenta piuttosto:

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

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

Sercop è incaricata esclusivamente dell'attività tecnica di gestione amministrativa dell'Ufficio di Piano che si avvale nella fase programmatica delle competenze tecniche del tavolo di coordinamento degli assistenti sociali; il **governo della programmazione è in capo all'assemblea distrettuale dei Sindaci** (che non coincide con l'Assemblea dei Soci di Sercop) che si avvale del tavolo delle politiche sociali (composto dagli Assessori di tutti i Comuni) per l'analisi e l'elaborazione delle decisioni. Nella figura 2.4. sono riportate le connessioni funzionali tra gli organi che operano e determinano le scelte operative e strategiche dell'azienda.

Figura 2.4. Programmazione e gestione

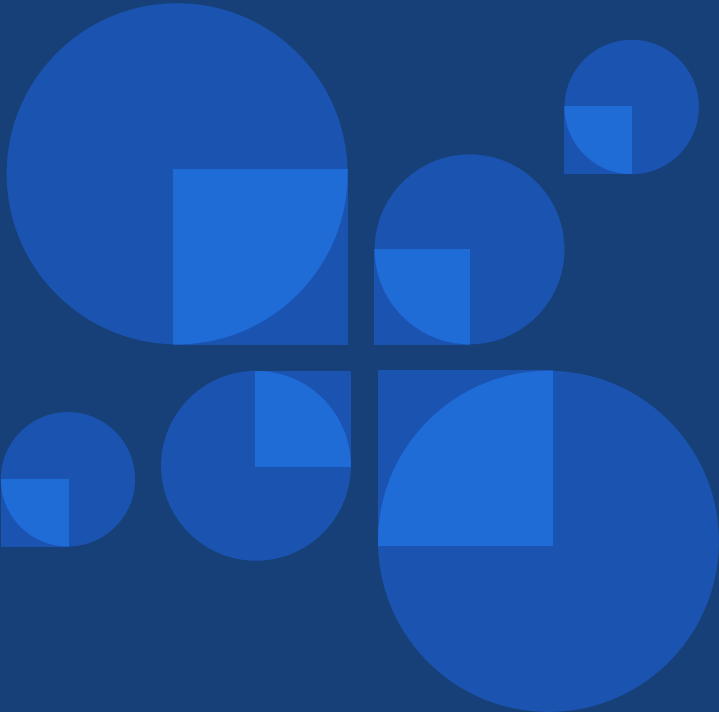


La **distinzione tra funzione programmatoria e funzione gestionale** ha consentito di trarre il massimo profitto da questa organizzazione che si è dimostrata nel corso del tempo funzionale ed efficiente, garantendo chiarezza dei ruoli e nello stesso tempo tempestività ed efficacia delle decisioni. L'attività di programmazione è fondamentalmente legata al processo di governance e di forte connessione Azienda-Comuni sopra rappresentato.

Tabella 2.3. Incontri degli organi della programmazione

ORGANI DELLA PROGRAMMAZIONE	N. incontri 2019
Assemblea distrettuale dei Sindaci - Sedute deliberative	6
Tavolo delle politiche sociali	18
Tavolo della conferenza dei responsabili	3

3. UN ANNO IN SINTESI

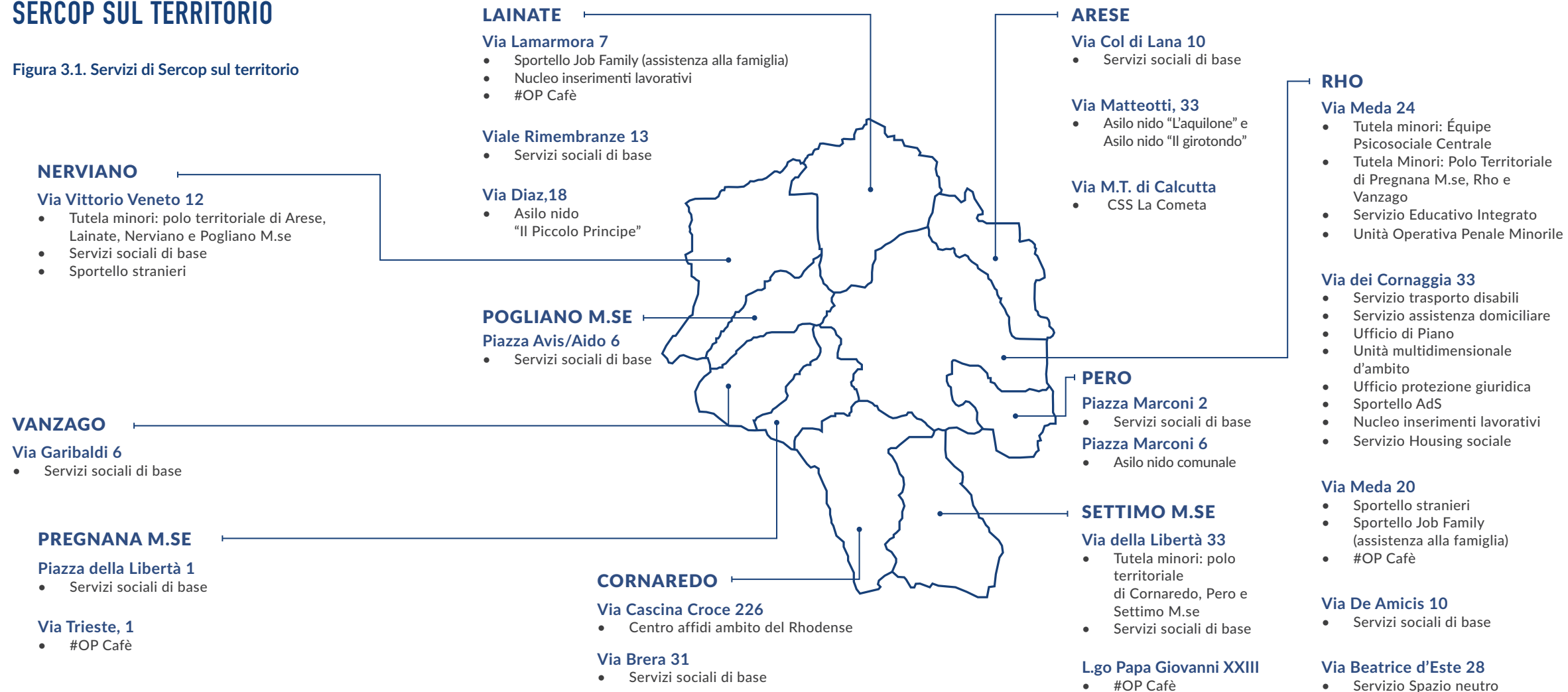


3. Biennio 2017-2018

SERCOP SUL TERRITORIO	46
LO SVILUPPO AZIENDALE	48
DUE ANNI IN SINTESI	49
RISORSE PROFESSIONALI	50
Una comunità di lavoro	50
Il personale impegnato in Sercop	51
Selezione del personale	52
Formazione	53
COMPOSIZIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE	57
Impieghi delle risorse economiche	59
Costi di struttura	61
CRUSCOTTO AZIENDALE	63
COMUNICAZIONE	64

SERCOP SUL TERRITORIO

Figura 3.1. Servizi di Sercop sul territorio



LO SVILUPPO AZIENDALE

La tabella 3.1 presenta i dati di sintesi dell'attività aziendale dal 2011 al 2018. Prima di analizzare nel dettaglio gli accadimenti nel biennio 2017-2018, si fornisce uno sguardo generale sullo sviluppo dell'azienda negli ultimi otto anni, attraverso un esame di alcuni indicatori di attività macro. Si evidenziano un incremento del valore della produzione pari a più del doppio tra il 2011 e il 2018 (+134%), la crescita del personale - che passa da 40 a 91 unità; inoltre, triplica il carico gestionale, confermato dal significativo aumento del volume di fatture, emesse e ricevute.

Tabella 3.1. Dati di sintesi sull'attività di Sercop (2011 -2018)

Performance per anno	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Valore della produzione	€ 8.898.857	€ 9.881.651	€ 9.783.690	€ 13.717.537	€ 15.930.584	€ 16.888.541	18.659.362 €	20.873.173€
Incremento % su anno precedente	16,48%	11,04%	-0,99%	40,21%	16,13%	6,01%	10,49%	11,86%
Personale	40	43	47	53	63	75	85	91
Incremento % su anno precedente	-6%	7%	10%	15%	31%	20%	11%	7%
Numero di delibere	107	87	76	126	125	117	114	100
Numero di fatture liquidate	1265	1716	1748	2523	2925	3174	3456	3610
Numero di fatture emesse	-	-	-	680	707	947	1462	1501

DUE ANNI IN SINTESI

Il decennio di Sercop che si completa nel 2018, in corrispondenza del biennio 2017-2018, viene vissuto come un momento di profonda trasformazione in termini di dimensioni e di nuove competenze: alla gestione di servizi quasi esclusivamente socio assistenziali **si affianca la gestione di servizi socio sanitari complessi**, caratterizzati da impianti normativi e di regolamentazione meno flessibili, dalla pressione di logiche concorrenziali con altri gestori, dalla richiesta di servizi a elevata qualità. Nel disegno strategico aziendale, la gestione della residenze sanitaria assistenziale (RSA) e della residenza sanitaria per disabili (RSD) da parte del Comune di Lainate, costituisce un volano per lo sviluppo di nuove politiche e interventi integrati rivolti agli anziani.

Un'altra dimensione trasformativa di questo biennio è rappresentata dallo sviluppo di attività innovative ad alto contenuto sperimentale conseguenti il finanziamento di progetti ad hoc su tematiche specifiche. Quelle che hanno richiesto una maggiore focalizzazione e investimento in termini di tempo lavoro sono state:

- **SIA/REI:** l'attivazione del progetto territoriale connesso al Reddito di inserimento (REI) che prevede l'evoluzione delle attività progettate per il SIA, con la costituzione di un'équipe di lavoro multidimensionale composta da diversi Enti (Afol, ASST) e professionalità, in modo da rispondere in modo integrato e completo a bisogni complessi. L'intervento comporta la partecipazione attiva degli operatori di tutti i Comuni nella definizione dei progetti; l'ipotesi di lavoro ha un impatto significativo sull'operatività e l'organizzazione dei servizi sociali di base, per i quali costituisce una

significativa ipotesi trasformativa, che dovrà essere attentamente monitorata nel corso del triennio.

- **SPRAR:** l'attivazione, a seguito dell'approvazione di un atto di indirizzo di tutti i consigli comunali, dei servizi di accoglienza di persone richiedenti asilo dal mese di Luglio 2017 mediante la presentazione di un progetto allo SPRAR
- **ABITARE:** La partecipazione al progetto “RiCA: Rigenerare Comunità e Abitare verso Human Technopole”, presentato a valere sul Programma straordinario di intervento per la riqualificazione urbana e la sicurezza delle periferie di cui al D.P.C.M. 25 maggio 2016, promosso dalla Presidenza del Consiglio, nonché al “Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2017” (PON METRO), con azioni sinergiche con l'Agenzia Milano Abitare, ha rappresentato l'occasione per implementare le politiche abitative del Rhodense, gettando le basi per costituire un vero e proprio “sistema”, denominato Abitare sociale rhodense. Completano il quadro anche la delega regionale alla programmazione zonale dell'attuazione del Regolamento Regionale a valere sulla L. 16/16 che ha regolamentato la pianificazione dell'offerta abitativa pubblica
- **RiCA:** un finanziamento a valere sul Bando Periferie promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha permesso la continuità del progetto #Oltreiperimetri dai primi mesi del 2018. Questo fa del rhodense uno dei laboratori più significativi ed

innovativi rispetto alla sperimentazione di iniziative di welfare di comunità. Nel corso dell'anno le attività si sono ampliate nel Comune di Arese e si sono poste le premesse per l'apertura di nuovi hub di comunità nei Comuni di Pogliano M.se e Vanzago

- **L'approvazione in tutti i Comuni dell'Ambito del Regolamento** per l'accesso ai servizi diurni e residenziali per persone con disabilità, in seguito ad un articolato percorso di condivisione con un tavolo integrato tecnico-politico ed entrato in vigore tra Maggio e Settembre 2018.

In relazione alle deleghe di servizi comunali da settembre 2018 Sercop amplia il numero delle strutture alla prima infanzia per le quali si presenta in qualità di ente gestore, in seguito al conferimento del Servizio asilo nido da parte del Comune di Pero.

RISORSE PROFESSIONALI

UNA COMUNITÀ DI LAVORO

Sercop è un'azienda che produce servizi, beni immateriali che si consumano nel momento stesso della loro produzione: ciò significa che la qualità del servizio è strettamente correlata alla capacità e alla competenza delle persone che lo erogano. Le risorse umane costituiscono il capitale basilare e la risorsa principale sulla quale Sercop investe, in una logica di ricerca costante di miglioramento nella produzione e valutazione/controllo dei servizi erogati.

Un investimento formativo sulle persone che operano nell'organizzazione è quindi determinante, così come il processo di selezione per le nuove figure professionali. Un'attenzione forte, pur con tutte le difficoltà del quotidiano, è quella centrata sulla costruzione di una comunità professionale composta da persone che investono nella propria attività lavorativa energie e motivazioni solide, in una parola "persone che ci credono". La capacità e la predisposizione delle persone a lavorare insieme sia all'interno dell'organizzazione sia con i soggetti esterni viene alimentata e favorita quale presupposto essenziale per produrre servizi integrati e qualità.

IL PERSONALE IMPEGNATO IN SERCOP

Investire sulle risorse professionali costituisce preconditione essenziale per produrre servizi di qualità con personale motivato, impegnato nel perseguire la mission aziendale, specializzato nel proprio campo di attività. La tabella 3.2. evidenzia la significativa crescita del personale tra il 2011 e il 2018, un trend che accompagna lo sviluppo generale dell'azienda; a tale incremento ha contribuito sicuramente il conferimento degli asili nido.

Tabella 3.2. Personale e liberi professionisti impegnati in Sercop (2011-2018)

Rapporto contrattuale	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Dipendente a tempo determinato	19	25	24	25	36	43	52	56
Dipendente a tempo indeterminato	7	4	9	13	14	16	15	16
Liberi Professionisti	11	12	12	14	12	14	16	16
Collaboratori a progetto	3	2	2	1	1	2	2	3
TOTALE	40	43	47	53	63	75	85	91

Gli incarichi libero professionali - per la maggior parte psicologi che operano nei servizi minori - presentano un tasso di turnover trascurabile. La crescita negli anni del numero di professionisti è motivata dall'ampliamento delle competenze settoriali richieste per l'avvio di nuovi servizi. Il presidio della qualità di servizi (tabella 3.3.) è frutto del modello che vede per ciascuno di essi un coordinamento dedicato (circa il 13% del personale aziendale), articolato in una dimensione tecnica (psicologi, assistenti sociali) e una amministrativa, fra loro strettamente sinergiche.

Tabella 3.3. Funzioni e responsabilità del personale di Sercop (2018)

Tipologia di funzione	2016		2017		2018	
	Dipendente	Libero Profes.	Dipendente	Libero Profes.	Dipendente	Libero Profes.
Direzione	1		1		1	
Amministrazione	4		3		6	1
Programmazione e controllo di gestione	5		6	1	6	1
Coordinamento servizi	6	3	9	3	9	3
Diretto servizi	45	10	50	11	48	11
TOTALE	61	13	69	15	70	16

Sercop è un’azienda composta prevalentemente da personale laureato (tabella 3.4.) in discipline non esclusivamente del campo sociale o umanistico, ma anche dell’area economico-aziendale.

Tabella 3.4. Livello di istruzione del personale e dei liberi professionisti di Sercop (2016-2018)

Livello di istruzione	2016	2017	2018
	unità	unità	unità
Corso professionale	14	14	15
Diploma di scuola superiore	6	7	10
Laurea	54	63	63
TOTALE	74	84	88

L’anzianità di servizio delle risorse professionali mette in evidenza un livello di turnover molto basso, che può essere letto come un positivo indicatore della fidelizzazione all’azienda.
La maggior parte delle persone con un’anzianità inferiore ai due anni è stata ingaggiata in occasione di nuovi servizi delegati o per sostituzioni maternità.

Tabella 3.5. Anzianità di servizio in Sercop (2018)

Anzianità di servizio dipendenti Sercop	Personale - anzianità al 31/12/2018
dal 2017	92,8% (62/70)
dal 2014	83,3% (30/36)
dal 2009	80,7% (21/26)

SELEZIONE DEL PERSONALE

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

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

FORMAZIONE

La formazione rappresenta uno strumento fondamentale per sviluppare competenze sociali specifiche e **consolidare la comunità professionale** di Sercop, azienda dedicata alla produzione di servizi la cui qualità dipende dalle capacità e dalla preparazione degli operatori.
La formazione ricopre dunque un significato strategico, soprattutto con riferimento alle competenze necessarie nei servizi rivolti a minori in difficoltà che sono direttamente in capo a Sercop con personale proprio. Altre competenze su cui si investe in azienda sono quelle relative alla propensione e capacità di lavorare in rete tra soggetti diversi, nell’ottica della riduzione della frammentazione dei servizi e di una risposta unitaria ai bisogni; o anche alla capacità di costruire nuove alleanze che riescano a definire dei terreni comuni di azione tra organizzazioni che operano in parallelo su obiettivi e oggetti di lavoro analoghi.

Tabella 3.6. Formazione dipendenti Sercop (2018)

Formazione dipendenti	Ore formazione 2018
Tempo determinato	46
Tempo indeterminato	743
TOTALE	1178

La condivisione di un orizzonte di senso del proprio intervento e la costruzione di un sapere condiviso sono requisiti di base della capacità di lavorare insieme tra servizi e di costruire una sostanziale integrazione degli interventi.
In tal senso la formazione deve essere riconosciuta non come una meccanica trasmissione di competenze, bensì come luogo di crescita della propria capacità di pensiero ed azione.
Nella tabella 3.7. l’elenco dei corsi di formazione del 2018.

Tabella 3.7. Corsi di formazione (2018)

TITOLO DEL CORSO	Figura professionale coinvolta				
	Assistente sociale	Coordinatore / Responsabile	Educatrice	Ausiliari	TOTALE
#Gioco@perdere, il Convegno. Ricerca-inervento sul gioco d'azzardo nell'ambito del Corsichese	4				4
Aspetti Operativi del Reddito di Inclusione	6				6
Buone prassi per la pulizia e la sanificazione				12	12
Cartella sociale informatizzata: buone prassi a confronto	3,5				3,5
Città e psiche: cambiamenti e riflessioni a 40 anni dalla Legge Basaglia	6				6
Comunità di Pratica sul nuovo REI	24				24
Conciliazione territoriale reo-vittima	12				12
Contrasto alla violenza di genere nel contesto della asst rhodense	8				8
Corso di formazione promosso dal Centro Anti Violenza territoriale	4				4
Crimini contro le donne: legami familiari, violenza e relazioni d'intimità	8				8
Deontologia e sistemi informatici: l'applicazione della recente normativa europea nell'esercizio della professione dell'assistente sociale	7				7
Formazione per operatori della rete antiviolenza	4				4
Gioco d'azzardo patologico - dall'inquadramento alla presa in carico	18	18			36

TITOLO DEL CORSO	Figura professionale coinvolta				
	Assistente sociale	Coordinatore / Responsabile	Educatrice	Ausiliari	TOTALE
Il fenomeno dell'aggressività nei confronti degli assistenti sociali in Lombradia. Dai risultati di una ricerca nazionale alla consapevolezza, prevenzione e partecipazione	15				15
Il futuro a portata di mano. Autorità locali e Agenda 2030 focus su sviluppo sostenibile e diritti dei bambini	5				5
Il senso della cura al nido			12		12
Immigrazione, diritto, cittadinanza e servizio sociale	8				8
La gestione delle dimissioni protette: il raccordo interistituzionale	7				7
L'allontanamento del minore dalla famiglia. L'intervento della pubblica autorità ai sensi dell'art. 403 c.c.	16				16
L'autodeterminazione e il rispetto delle scelte della persona: i dilemmi dell'assistente sociale	42				42
Le reti istituzionali per il contrasto alla violenza di genere	10				10
L'impossibile può diventare possibile - Territori ancora capaci di inclusione sociale	18				18
Minori a rischio in famiglie vulnerabili	6				6
Minori tra affidò e adozione	15				15
Musicali si cresce			80		80
Oltre la competenza, quale virtù? Una prospettiva deontologica per lo sviluppo di Buone Pratiche	7				7

Figura professionale coinvolta					
TITOLO DEL CORSO	Assistente sociale	Coordinatore / Responsabile	Educatrice	Ausiliari	TOTALE
Percorso di accompagnamento e supervisione al metodo e al ruolo per responsabili dell'équipe del Servizio tutela minori Sercop	126				126
Progettare la qualità di vita. Cosa e Come	6				6
Programma di Azione per la formazione e il rafforzamento delle competenze dei Comuni protagonisti delle reti territoriali per l'integrazione - CO-Azione	7				7
Psichiatria e migranti: dalla identificazione della vulnerabilità all'accompagnamento alla cura di pazienti stranieri richiedenti asilo e vittime di usura	15,5				15,5
Reddito di cittadinanza: l'impatto sui sistemi dei servizi	5				5
Ricongiungimento familiare e beneficiari di protezione internazionale. Italia, Olanda e Scozia a confronto	4				4
Secondo percorso di accompagnamento e supervisione al metodo e al ruolo per responsabili dell'équipe del Servizio tutela minori Sercop	144				144
Strumenti per l'inclusione: carta famiglia e bonus vari	6				6
Supervisione e accompagnamento al ruolo per Responsabili e professionisti del Servizio tutela minori Sercop	79				79
Tutela 2020. L'interesse del minore e la responsabilità degli adulti. La sfida e il bisogno di innovazione per stimolare il territorio e valorizzare le risorse familiari	14				14
Tutti fuori			7		7
TOTALE COMPLESSIVO	660	18	99	12	789

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE

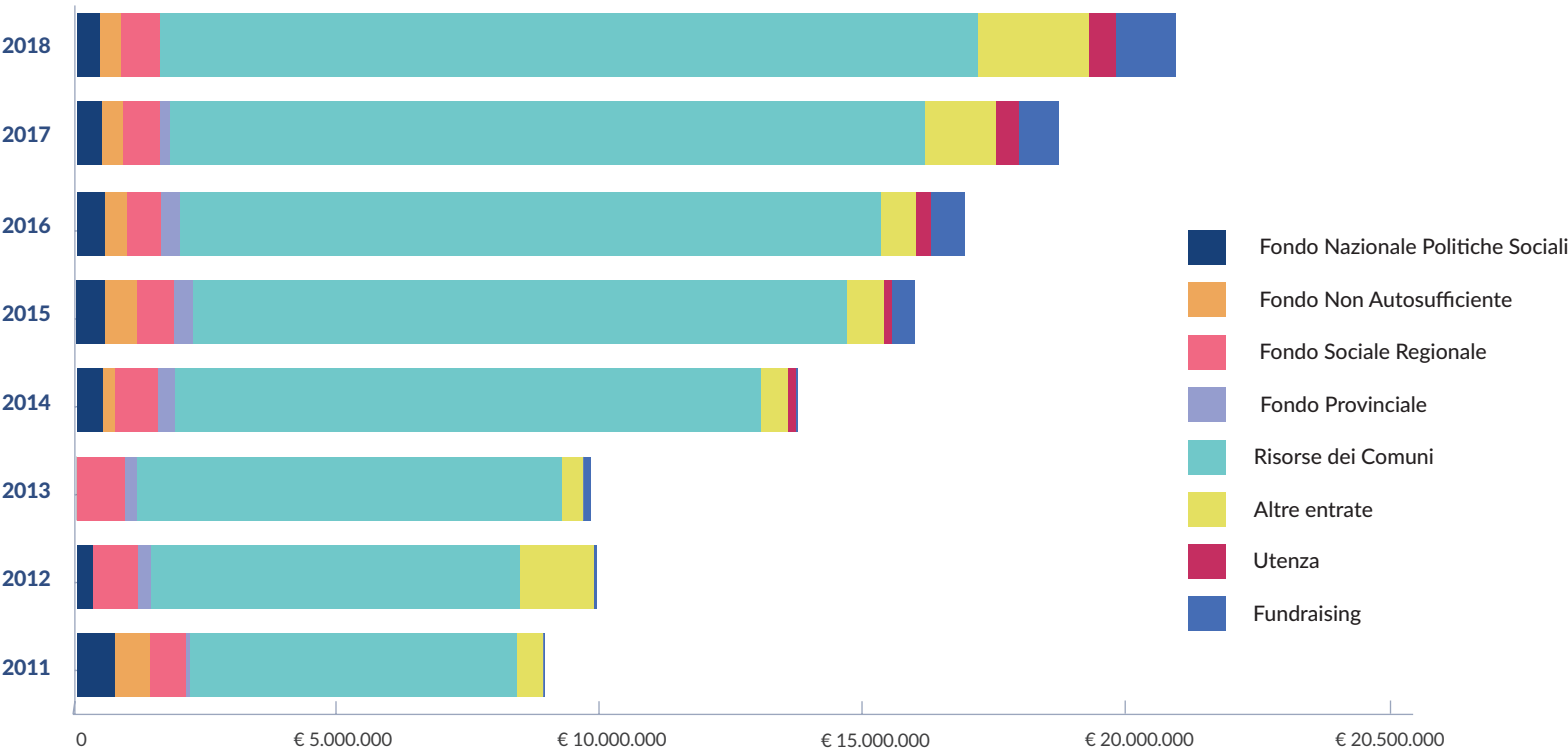
Le risorse economiche gestite da Sercop sono il frutto di diverse entrate e crescono negli anni. Nella tabella 3.8., per ciascuna fonte, viene indicato il valore assoluto e la percentuale. In particolare è evidente come diminuisca l'incidenza dei fondi nazionali e rimanga invariata quella delle risorse dal fondo regionale e dal fondo provinciale. Di contro sono significativamente cresciute le risorse messe a disposizione dai Comuni per realizzare i servizi. Vanno inoltre segnalati due aspetti: entrano nel bilancio di Sercop risorse direttamente provenienti dagli utenti e, con una incidenza in crescita, risorse provenienti da attività di *fundraising*.

Tabella 3.8. Composizione delle risorse gestite da Sercop (2013-2018)

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
Fonti	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%
Fondo nazionale politiche sociali	€ 0	0,0%	€ 487.450	3,6%	€ 531.760	3,3%	€ 521.127	3,1%	€ 476.420	3,0%	€ 452.679	2,0%
Fondo non autosufficienze	€ 0	0,0%	€ 228.928	1,7%	€ 597.760	3,8%	€ 419.372	2,5%	€ 393.155	2,0%	€ 410.649	2,0%
Fondo sociale regionale	€ 907.173	9,3%	€ 829.933	6,1%	€ 707.415	4,4%	€ 657.043	3,9%	€ 710.827	4,0%	€ 698.557	3,0%
Fondo provinciale	€ 236.511	2,4%	€ 315.727	2,3%	€ 376.200	2,4%	€ 354.741	2,1%	€ 205.592	1,0%	€ 0	0,0%
Risorse dei Comuni	€ 8.070.342	82,7%	€ 11.161.418	81,4%	€ 12.428.697	78,0%	€ 13.341.958	79,0%	€ 14.336.318	77,0%	€ 15.559.852	75,0%
Altre entrate	€ 412.908	4,2%	€ 508.799	3,7%	€ 699.846	4,4%	€ 652.910	3,9%	€ 1.317.089	7,0%	€ 2.104.478	10,0%
Utenza	€ 0	0,0%	€ 153.580	1,1%	€ 152.989	1,0%	€ 288.473	1,7%	€ 458.112	2,0%	€ 523.037	3,0%
Fundraising	€ 133.359	1,4%	€ 31.648	0,2%	€ 435.916	2,7%	€ 652.918	3,9%	€ 761.847	4,0%	€ 1.123.918	5,0%
TOTALE RICAVI	€ 9.760.293	100%	€ 13.717.537	100%	€ 15.930.584	100%	€ 16.888.541	100%	€ 18.659.361	100%	€ 20.873.172	100%

Il grafico 3.1. evidenzia la crescita costante delle risorse impiegate a fronte dei servizi gestiti: si nota in particolare l'incremento della quota a carico dei Comuni in relazione alla delega progressiva di nuovi servizi (servizi disabili, asili nido, ingresso Nerviano), nonché la crescita della quota del *fundraising* in relazione al progetto #Oltreiperimetri prima finanziato da Fondazione Cariplo e poi sviluppato con risorse economiche assegnate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Grafico 3.1. Composizione delle risorse gestite da Sercop (2011-2018)



IMPIEGHI DELLE RISORSE ECONOMICHE

La tabella riporta in modo analitico l'articolazione dell'impiego delle risorse economiche per i diversi servizi offerti dall'azienda. Si osserva una vasta gamma di interventi gestiti, anche di piccole dimensioni, che conferiscono una notevole complessità alla gestione aziendale. Il grafico 3.2. evidenzia l'articolazione delle risorse per la gestione dei servizi nell'anno 2018.

Grafico 3.2. Articolazione delle risorse per servizi

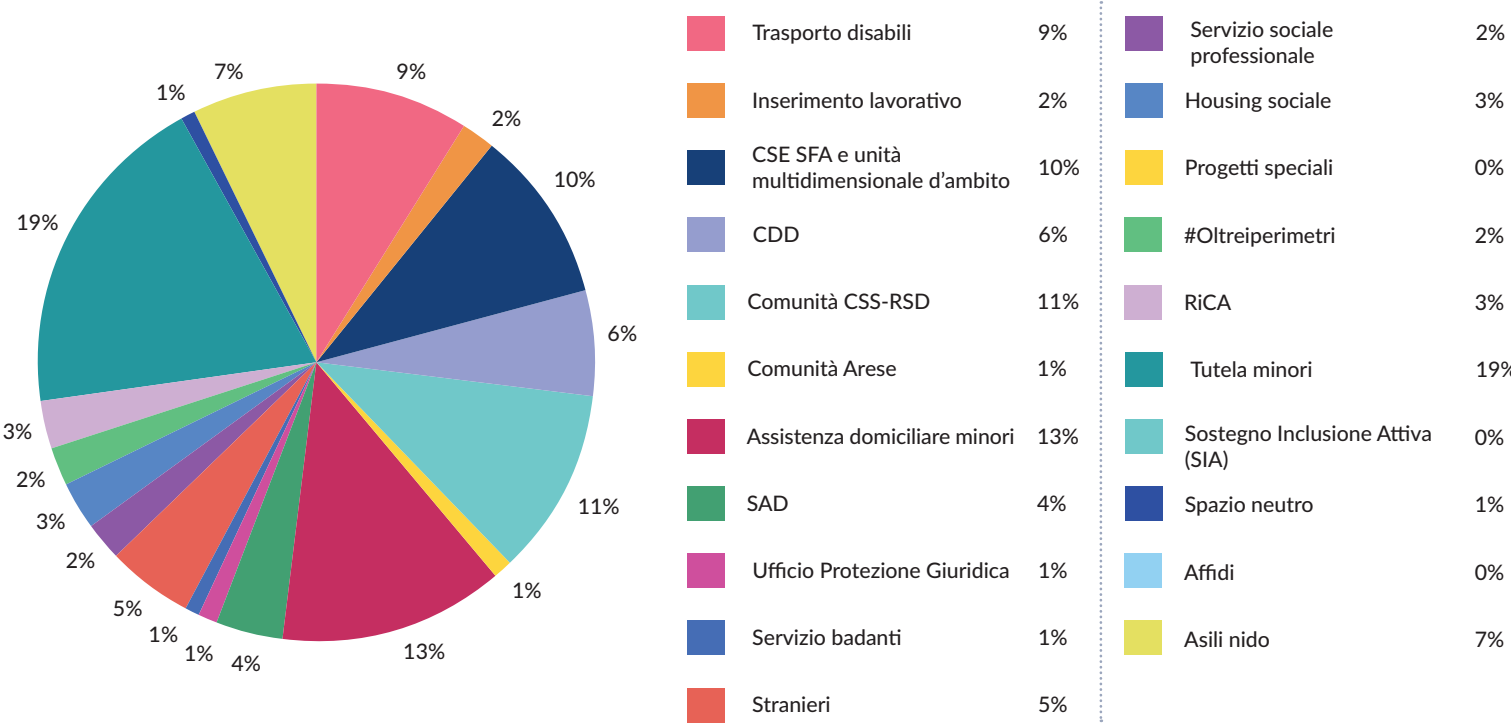
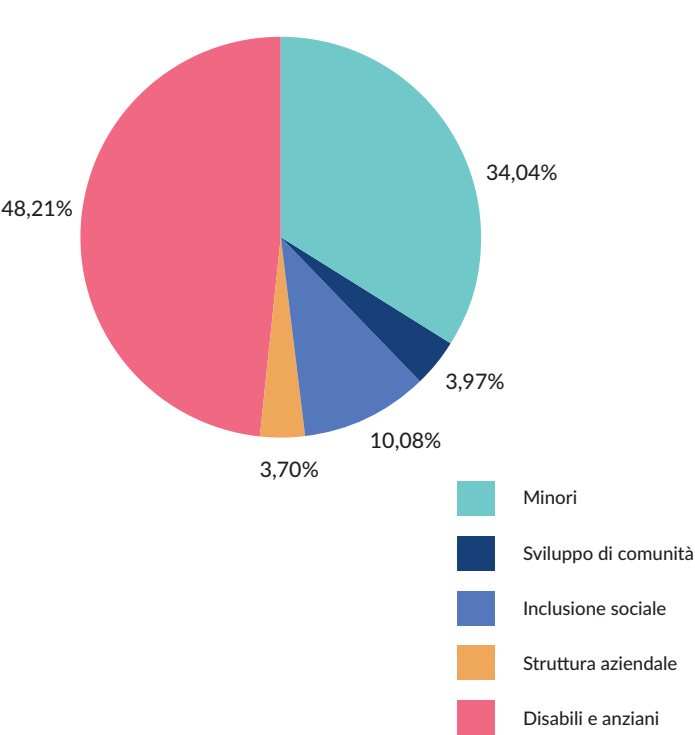
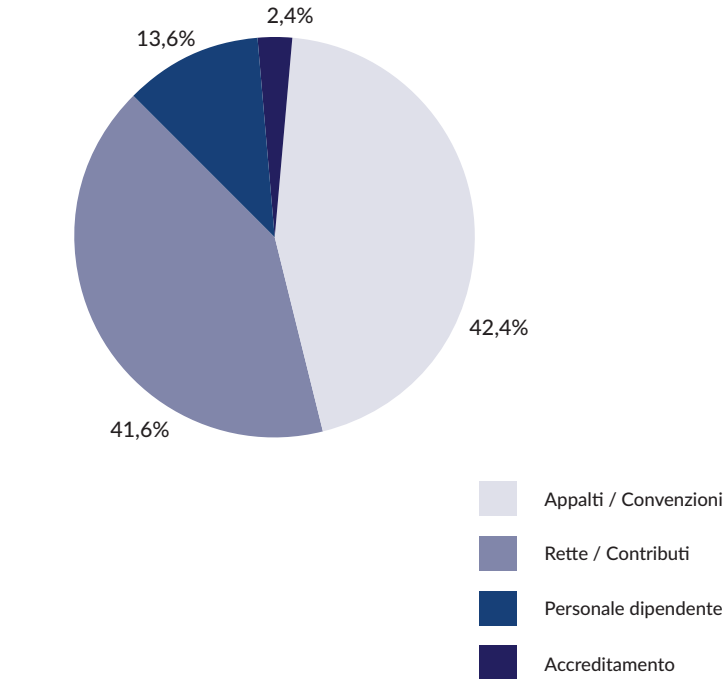


Grafico 3.3. Impiego delle risorse (2018)



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

Grafico 3.4. Modalità di gestione dei servizi (2018)



Il grafico 3.4. mostra le forme di gestione dei servizi: prevalgono servizi esternalizzati rispetto a quelli gestiti direttamente con personale proprio (13,6%), confermando la scelta strategica di Sercop di essere ente di programmazione, indirizzo, acquisto e valutazione.

COSTI DI STRUTTURA

La tabella 3.9. mette in evidenza la composizione dei costi di struttura: nel corso degli anni diminuiscono i costi relativi agli Amministratori e crescono, in presenza di un raddoppio del valore della produzione totale, quelli relativi al personale di Direzione e Amministrazione. Si incrementano i costi relativi agli organi di controllo, dall'anno 2015, in relazione alla crescita della dimensione aziendale e alla necessità di dotarsi di una struttura di controllo interna, quale strumento di presidio.

Tabella 3.9. I costi di struttura (2015-2018)

	2015		2016		2017		2018	
Costi di struttura	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%
Amministratori	4.208	1,15%	3.195	0,81%	4.333	0,90%	4.427	0,82%
Organi di controllo (revisore e organismo di vigilanza)	6.344	1,74%	11.419	2,89%	11.419	2,36%	16.494	3,04%
Personale di amministrazione e direzione	198.447	54,36%	244.229	61,90%	269.862	55,87%	322.022	59,33%
Altri costi di struttura (consulenze, utenze, pulizie, assicurazioni, sicurezza, manutenzioni)	156.072	42,75%	135.688	34,39%	197.410	40,87%	199.842	36,82%
TOTALE	365.071	100%	394.530	100%	483.024	100%	542.784	100%

La tabella 3.10. mostra l'incidenza dei costi di struttura (governo, controllo, direzione, amministrazione e altri costi) sul totale dei costi di Sercop. Si evidenzia una percentuale contenuta e sostanzialmente costante, a fronte di più di un raddoppio (tra il 2013 e il 2018) del valore della produzione totale. È importante evidenziare, in questa analisi, il ridottissimo impatto delle spese di supporto rispetto al valore totale dei servizi gestiti da Sercop con una quota pari a circa il 2%. Questo risultato segna la costante attenzione di Sercop al contenimento della spesa: esso è da ascrivere alle scelte strategiche centrate su qualità e conseguente elevata efficienza delle risorse umane impiegate, che consentono il funzionamento di una macchina amministrativa snella, pur mantenendo una rilevante capacità di fornire supporto informativo e di monitoraggio continuo dei servizi gestiti.

Tabella 3.10. L'incidenza dei costi di struttura sul totale dei costi aziendale (2015-2018)

	2015		2016		2017		2018	
	Valori	%	Valori	%	Valori	%	Valori	%
Costi di struttura								
Totale costi Sercop	€ 15.930.584	100%	€ 16.888.541	100%	€ 18.659.362	100%	€ 20.873.173	100%
Costi di struttura	365.072	2,29%	394.530	2,34%	€ 483.024	2,59%	542.784	2,60%

CRUSCOTTO AZIENDALE

La tabella 3.11. riporta l'andamento del rapporto tra il costo dei servizi gestiti e i costi generali e di supporto. Si nota un lievissimo incremento dell'indicatore di anno in anno , motivato dall'incremento dei costi connessi alle funzioni amministrative di supporto, che nel biennio 2017 e 2018 vengono rafforzate per far fronte al crescente carico burocratico derivante dall'adempimento a diverse normative di carattere nazionale in continua evoluzione (nuovo decreto appalti, trasparenza, anticorruzione...). Nonostante il costante aumento della dimensione aziendale, alla quale corrisponde maggior carico e complessità delle connesse funzioni amministrative, l'indice di efficienza produttiva, che varia al variare del valore della produzione, rimane comunque ridotto, attestandosi nel 2018 al 2,60%. Tale indice conferma l'attenzione costante di Sercop, intorno al tema del contenimento dei costi, in particolare di quelli generali e di supporto: l'intensa dinamica di crescita nel biennio 2017-2018 ha dunque generato un incremento in valore assoluto dei costi generali, ma in proporzione inferiore all'aumento del fatturato.

Tabella 3.11. Indicatori di performance di Sercop (2015-2018)

CATEGORIA INDICATORE	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	2015		2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza produttiva	Incidenza costi generali su valore produzione	Costi supporto /	€ 365.072 /	2,29%	€ 394.530 /	2,34%	€ 483.023 /	2,59%	€ 542.783 /	2,60%
		Valore produzione totale	€ 15.930.584		€ 16.888.541		€ 18.659.362		€ 20.873.173	

COMUNICAZIONE

La comunicazione ha da sempre rappresentato per Sercop un canale di attenzione non solo nei confronti del cittadino, ma anche dei diversi portatori di interesse: Comuni soci, realtà del Terzo Settore partner, reti di agenzie e servizi che a vario titolo collaborano o sono coinvolte nella presa in carico delle persone.

Nel tempo essa ha assunto un ruolo sempre più definito, caratterizzandosi come ambito di attività oggetto di un progressivo investimento in termini di risorse economiche e professionali, di pari passo alla crescita e allo sviluppo dell'azienda.

Le finalità comunicative perseguite hanno natura diversa: la divulgazione delle informazioni sui servizi strutturati o di nuova attivazione, la pubblicazione dei dati relativi alla gestione aziendali, l'adempimento di obblighi normativi e relativi a trasparenza, appalti e anticorruzione, la diffusione degli eventi aperti alla cittadinanza e la veicolazione di iniziative istituzionali.

Il biennio 2017-2018 ha visto, parallelamente alla prosecuzione di attività offline, realizzate attraverso strumenti comunicativi tradizionali (locandine, pieghevoli, comunicati stampa ecc.), il consolidamento delle attività online con il ricorso più mirato ai social quali pagina Facebook, sito web, newsletter periodiche relative alle attività dei progetti innovativi o sperimentali.

Il 2018 inoltre si è caratterizzato per uno sforzo, con il forte coinvolgimento del personale aziendale, di ripensamento complessivo dell'impianto del bilancio sociale in chiave incrementale, senza ridurre la funzione esclusivamente a documento di accountability e trasparenza, ma con l'intento di affinarne anche la funzione di informazione e conoscenza delle attività aziendali rivolta agli stakeholder.

L'intenso sviluppo di attività progettuali integrate, comportando l'ampliamento e la differenziazione del target di riferimento da raggiungere, ha determinato l'esigenza di rafforzare la funzione aziendale della Comunicazione. Il "Progetto Welfare Metropolitano e rigenerazione urbana RiCA - rigenerare comunità e abitare verso Human Technopole" ha, a tal proposito, offerto l'opportunità di potenziare l'unità aziendale in termini di risorse umane, tecnologiche e di acquisizione di competenze, strutturando un Team composto da un operatore dedicato alle attività di Digital Communication & Social Media e di un Consulente Esperto.

Il Team è stato impegnato nella seconda metà del 2018 a raccogliere le prime riflessioni sulla Costituzione di un Tavolo integrato per l'avvio di una indagine preliminare sulla realizzazione di un nuovo sito aziendale. In particolare l'unità si è dedicata a supportare e a relazionarsi con l'agenzia di comunicazione del progetto #Oltreiperimetri per campagne dedicate, quali ad esempio l'inaugurazione a Rho dell' "Agenzia dell'Abitare del Rhodense" (AdA) e a Settimo M.se dell' "Emporio fai da noi - Attrezziamoci!" realizzato in collaborazione con Leroy Merlin Italia.

Il 2018 è stato caratterizzato da un evento di grande rilievo per l'ambito, #Generazione OP: risultati e prospettive di un percorso evolutivo verso un nuovo modello di Welfare di comunità. L'unità di Comunicazione ha organizzato una nuova formula di evento partecipativo, con una narrativa quali-quantitativa che ha coinvolto cittadini, operatori, istituzioni in Cascina Triulza alla presenza di interlocutori istituzionali e di Fondazione Cariplo, Partner primario del percorso di progetto.



4. Progetti innovativi e sperimentali

DA #OLTREIPERIMETRI A RiCA

Genesi e sviluppo	67
Mission	67
Target	67
Azioni	68
La rete del progetto	73
Elementi di valore	74
Cruscotto aziendale	76
Attività di comunicazione	76

ALZHEIMER CAFÈ

Genesi e sviluppo	78
Mission	78
Target	79
Obiettivi	80
La rete del progetto	80
Elementi di valore	81

VOUCHER SOSTEGNO FAMIGLIE

Mission	81
Destinatari	82
Modalità di accesso	82
Gli enti accreditati	82
Gli interventi erogati	83

HARA RICOMINCIO DA ME - CENTRO ANTIVIOLENZA

Genesi e sviluppo	86
Obiettivi	86
Le attività progettuali	86
La rete del progetto	90

DA #OLTREIPERIMETRI A RiCA

GENESI E SVILUPPO

Come nasce il progetto

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

Era stato individuato il problema, ma non erano state reperite le risorse per mettere in campo degli interventi innovativi e sperimentali per fronteggiarlo; era anche chiaro che la rete di protezione sociale fornita dal welfare tradizionale fosse assolutamente inadeguata ad affrontare i problemi del ceto medio impoverito, essendo invece centrata sulla marginalità estrema e conclamata. #Oltreiperimetri è dunque il progetto con il quale l'Ambito del Rhodense ha avviato un pensiero strategico sul welfare di comunità: una progettazione innovativa sostenuta da Fondazione Cariplo con un finanziamento di € 1.800.000 nel triennio 2015-2018. "RiCA - Rigenerare Comunità e Abitare verso Human Technopole" rappresenta un ulteriore sviluppo progettuale di #Oltreiperimetri ed è la proposta di intervento n. 5 presentata da Sercop, in qualità di Azienda Speciale delegata dal Comune di Rho – capofila del "Patto dei Comuni del Nord Ovest" – a valere sul Programma straordinario di intervento per la riqualificazione urbana e la sicurezza delle periferie finalizzato alla realizzazione di interventi urgenti per la rigenerazione delle aree urbane degradate (D.P.C.M. 25 maggio 2016) promosso dal Ministero dei trasporti e delle infrastrutture.

MISSION

"RiCA - Rigenerare Comunità e Abitare verso Human Technopole" si pone l'obiettivo della rigenerazione delle aree urbane degradate delle periferie, in risposta all'esigenza di inclusione sociale e implementazione delle politiche abitative e alle vulnerabilità ed impoverimento dei "ceti medi", fascia sempre più ampia della cittadinanza.

A tal fine, le azioni progettuali sono suddivise in 4 assi di intervento:

- **rigenerazione di comunità:** contrasto della vulnerabilità sociale tramite lo sviluppo legami di prossimità tra persone, creando quindi comunità coese in grado di generare attivazione e innovazione
- **educazione finanziaria** per accompagnare le persone interessate dalle azioni del progetto a stili di vita e di consumo coerenti con le proprie reali possibilità
- **abitare:** realizzare una forte integrazione tra l'offerta abitativa ed i percorsi di promozione dell'autonomia: "social matching e community" a contrasto del disagio abitativo
- **cultura dell'accoglienza**

TARGET

Il progetto si rivolge alle persone vulnerabili, ovvero al ceto medio impoverito. Accanto alla marginalità, che tradizionalmente si rivolge ai servizi sociali, emerge con forza il problema di un ceto medio impoverito e vulnerabile che, pur partendo da condizioni economiche decorose, scivola verso una condizione di povertà in ragione di eventi naturali della vita, come la nascita di un figlio, la cura dei genitori, le separazioni,

la perdita del lavoro. L'evaporazione dei legami sociali, che in passato sostenevano le persone nelle fasi critiche della vita, fanno sì che le persone (non attrezzate alla sopravvivenza di necessità e disabitate a chiedere aiuto) si trovino ad affrontare i problemi in una condizione di solitudine e isolamento che rischia di precipitarli in una crisi profonda. La crisi delle macro reti sociali - ma oggi anche delle micro reti (parrocchie, famiglia, amici, vicinato) - fa mancare un importante tassello del sistema di protezione sociale, che aveva funzionato fino a metà degli anni novanta. La disgregazione dei legami sociali ha creato un nuovo scenario in cui si sviluppano i rapporti tra istituzioni, organizzazioni di volontariato e cittadini.

Le persone vulnerabili non si rivolgono ai servizi, non chiedono, non riconoscono gli elementi di vulnerabilità: dunque rispetto a questi nuovi bisogni, presenti ma difficili da esprimere e da cogliere prima che diventino insostenibili, è necessario pensare dei nuovi spazi di ascolto ed elaborazione, necessariamente al di fuori dei servizi, ma saldamente dentro la "comunità locale": aggregazioni di cittadini che condividono problemi, ma anche e soprattutto risorse, aiutano a trasformare la condizione di disagio sommerso e silente, in una presenza consapevole e capace di co-generare.

AZIONI

1. **Gli #OPCafé** sono e vengono percepiti come luoghi rigenerati per il territorio. Le attività degli #OP Café si suddividono in due tipologie:
 - **#Operazioni**, ovvero le attività a sportello, come vengono definite nel gergo progettuale
 - **Laboratori di comunità**, ossia momenti in cui i cittadini sperimentano attività di partecipazione attiva, riflettendo in gruppo su problemi e questioni comuni nell'ottica di rintracciare soluzioni e risposte condivise. Come è emerso da alcune interviste all'utenza, i Laboratori di comunità sono percepiti come luoghi di aggregazione "abitati da una certa libertà di espressione" e considerati come "spazi di possibilità" in cui pensare insieme, creare legami, scoprire le proprie attitudini ed intercettare opportunità. Riconosciuti come spazi aperti per la loro accessibilità e transitabilità, gli #OP Café vengono vissuti dai cittadini come spazi pubblici in cui ritrovare persone fidate e pronte all'ascolto. Nel tempo, questi luoghi hanno acquisito nuovo valore diventando spazi-ristoro dove trovare sollievo, conforto e nuovo vigore. Questi spazi hanno restituito ai cittadini la possibilità di affrontare le loro vulnerabilità individuali e di farsi promotori attivi di nuove progettualità condivise, ritrovando l'essenza ultima della comunità. Questo percorso è stato raccontato dai suoi protagonisti in un evento organizzato tra tutti i partecipanti dei Laboratori di comunità, la cosiddetta Agorà dei laboratori. Un momento di alta partecipazione dei cittadini che ha posto le basi per un ulteriore rilancio dell'azione sia in termini di motivazione che di progettualità. Chi vi ha partecipato ha potuto sentirsi parte integrante di una scommessa collettiva più grande e confrontarsi con altri cittadini per condividere idee, motivazione e progetti futuri. L'Agorà dei laboratori è una realtà che coinvolge oltre 100 persone e rappresenta un

vero e proprio "sistema" territoriale. I Laboratori, a loro volta, hanno prodotto nuovi servizi, attualmente in crescita (più di 20 unità), strutturati in tipologie differenti nell'ottica di accogliere bisogni complessi e differenziati. Particolare rilevanza hanno assunto azioni dedicate alle problematiche lavorative:

- Attività di piccoli gruppi per l'**orientamento lavorativo** (i cosiddetti Smartjob), avviate a novembre 2015
- Bando pubblico nel Comune di Arese per il "**Fondo di solidarietà cittadino**" (fondo Job Arese - Or.a.f.o.), che ha coinvolto tredici persone over 40 disoccupate da meno di due anni (operativo a dicembre 2015). L'attività consta in un orientamento di gruppo e si sostanzia in un periodo di tre mesi di tirocinio in azienda. Anche il Comune di Cornaredo, successivamente alla positiva esperienza del Comune di Arese, ha pubblicato il bando relativo alla medesima iniziativa (Job Cornaredo) seguito dai Comuni di Lainate e Pero
- Attività denominata "**Generazioni di impresa**", volta a costruire la filiera del sostegno alla giovane imprenditorialità nel distretto del Rhodense. L'attività ha gravitato intorno alla pubblicazione della Call for Ideas che prevedeva l'avvio di un percorso di sostegno per gli imprenditori del territorio. Le domande presentate per la partecipazione al bando sono state 25. La giuria ha selezionato 12 imprese nascenti che hanno iniziato un accompagnamento per il sostegno alla nascita dell'impresa con iniziative formative e consulenziali.
- Attività di lavoro relative alla **genitorialità**: sono stati accompagnati nelle loro attività di gruppi impegnati nel progetto "Genitori in rete" che ha riunito i comitati di genitori di quattro Comuni (Lainate, Arese, Cornaredo e Settimo Milanese) con l'obiettivo di realizzare una rete di sostegno alla genitorialità e alla

responsabilità educativa rivolta a famiglie in particolare condizione di fragilità, a partire dall'attivazione di quelle componenti più energiche e operose nei contesti educativi trasversali a scuola e territorio.

2. **Indebitamento consapevole**: il primo elemento di innovazione è sicuramente l'introduzione nel territorio del Rhodense della figura dell'educatore finanziario, un professionista che può accompagnare le famiglie nella pianificazione dei propri obiettivi di vita in relazione alle risorse economiche disponibili. Una figura non stigmatizzata dall'etichetta dei servizi sociali, che si sta cercando di rendere sempre più vicina ai cittadini sia attraverso i luoghi di incontro tradizionale delle associazioni sia attraverso la creazione di nuovi luoghi di incontro informale, come gli #OP Café. L'attività è iniziata con la messa a punto della Convenzione e del Regolamento dell'Azione, che ha visto collaborare Sercop con Fondazione San Bernardino e BCC di Sesto San Giovanni. Successivamente due operatori hanno partecipato al percorso di educazione finanziaria di qualità, in partnership con un altro progetto di Milano "Welfare di tutti", seguendo 77 ore di formazione online e 80 ore in aula, per acquisire le competenze certificate necessarie al fine di operare sul territorio come educatori finanziari di qualità. Una prima attività formativa frutto di questa formazione è stata poi progettata, in collaborazione con le Acli, al fine di trasferire alle assistenti sociali del Rhodense le competenze indispensabili per saper individuare - in termini di lettura degli indicatori finanziari, economici e di debito - situazioni critiche riconducibili al sovraindebitamento. Il percorso formativo si è concluso a metà aprile 2016 ed ha coinvolto 40 operatori comunali (tra assistenti sociali e amministrativi) per un totale di 48 ore d'aula. Dal

novembre 2015 è stato attivato, con la presenza dell'operatore in due pomeriggi la settimana, lo Sportello di educazione finanziaria, nella sede dell'#OP Café di Rho, un luogo "deperimetrato", sede di associazioni del territorio e destinato a diventare un punto di incontro informale per persone disponibili a parlare di lavoro, di problemi legati alla propria situazione economico-finanziaria o all'indebitamento. Si evidenziano le principali attività mirate a contrastare l'indebitamento:

Avvio collaborazione Comune di Rho con Aser (gennaio 2016)

Si è avviato un processo di formazione degli sportellisti di Aser, Società per i rifiuti del comune di Rho per migliorare la possibilità di leggere le situazioni di bisogno e poterle orientare alla ricerca di una risposta, *in primis* attraverso l'accompagnamento degli educatori finanziari.

Inizio attività formativa destinata agli operatori dei Centri di ascolto Caritas (2016)

L'attività formativa è stata realizzata con l'intervento continuo di uno dei due educatori finanziari. Sono stati diffusi due diversi tipi di coupon: "Serata pianificazione economica", con simulazione di LifeMaps, il software per l'accompagnamento economico-finanziario, e "serata assicurazioni" con un focus sulle fattispecie effettivamente presenti sul mercato. Hanno raggiunto il numero minimo per la realizzazione soltanto due serate con 20 cittadini in un caso e 5 nell'altro, sul tema "serata pianificazione economica".

Formazione agli adulti - #Operazione Smart Money

Secondo anno di #Oltreiperimetri (aprile 2016)

È stata ultimata la fase sperimentale del progetto. Si è avviato un percorso di educazione finanziaria dedicato agli alunni delle scuole che ha visto coinvolte 12 classi in 4 istituti della città di Rho (10 classi delle secondarie di primo grado e 2 classi delle primarie). Il progetto definitivo a pieno regime, a partire dall'anno scolastico 2017-2018: offerto a due fasce di età diverse: quella per le scuole primarie (classi quarte e quinte), incentrata sul "Gioco ecoGnomico" e strutturata in 4 incontri da 2 ore a cadenza settimanale; le secondarie di primo grado (classi seconde) incentrata sulle competenze di pianificazione del futuro, con la stessa durata di 4 incontri da 2 ore. In aggiunta è stato strutturato un percorso parallelo, anch'esso della stessa durata, finalizzato al progetto contro la dispersione scolastica delle scuole secondarie ad Arese, presso il centro salesiano. L'allargamento dei contatti a tutte le scuole del Rhodense ha portato a numerose adesioni (ad ottobre 2017 partivano i primi percorsi con un orizzonte di 28 classi in 8 istituti di 5 Comuni diversi), che sono ulteriormente aumentate in corso d'opera, arrivando al dato attuale di 38 classi nell'intero anno scolastico, in 15 scuole appartenenti a 10 istituti comprensivi di 6 Comuni diversi. I Comuni interessati dal progetto sono stati: Rho con 11 classi, Arese con 10 classi, Lainate con 7 classi, Settimo Milanese con 4 classi, Pogliano Milanese con 3 classi e Cornaredo con 3 classi. In totale, nel corso del terzo anno del progetto, gli educatori hanno incontrato 450 studenti. Inoltre, come previsto dal progetto, attraverso questi percorsi sono stati coinvolti anche insegnanti e genitori di ogni classe al fine di promuovere le attività di #Oltreiperimetri rivolte ad adulti e famiglie. Questa operazione ha permesso di entrare in contatto con 50 nuclei familiari.

3. **Smart House:** Nell'ottica di promuovere le attività dirette ai cittadini, è stata lanciata una Call for House coordinata dall'Agenzia dell'Abitare Rhodense. Sono stati contattati direttamente alcuni medio-grandi proprietari del territorio Rhodense (6 interlocuzioni effettuate) ed è stata avviata una trattativa per l'utilizzo delle loro strutture all'interno dell'azione Smart House. La Call ha portato all'identificazione di 88 unità abitative (dato di marzo 2018) che rappresentano il raggiungimento di uno degli obiettivi-chiave del progetto e ha risposto al bisogno di dotare il territorio del Rhodense di un ulteriore servizio di Housing sociale, ampliando il ventaglio di risposte integrate. La costruzione di un nuovo modello rispondente a specifici bisogni abitativi si inserisce in una più vasta progettazione e programmazione di interventi di housing. Le principali attività possono essere così sintetizzate:

Gestione dell'ospitalità:

consiste in un iniziale processo di conoscenza dei nuclei familiari finalizzati alla costruzione di un progetto;

Gestione delle house utility:

cura e valorizzazione del patrimonio immobiliare. In particolare, il team dell'azione Smart House, si è occupato del property e del facility management;

Percorsi di accompagnamento verso livelli superiori di autonomia:

nello specifico, su 26 richieste inoltrate, 16 hanno soddisfatto il loro bisogno di sistemazione temporanea. Per le altre 10 situazioni accolte è stato proposto un tutoring di orientamento abitativo e di orientamento ai servizi del territorio.

Tra le attività correlate all'azione Smart House nel corso del triennio si evidenziano:

- contest fotografico #ioabitoincentro avviato il 10 ottobre 2016 e concluso tra marzo/aprile 2017, finalizzato a promuovere l'utilizzo della fotografia come strumento di conoscenza del proprio territorio come mezzo di rete e di scambio e come dispositivo di memoria delle trasformazioni urbane e sociali. A questa iniziativa è collegata una mostra fotografica conclusiva;

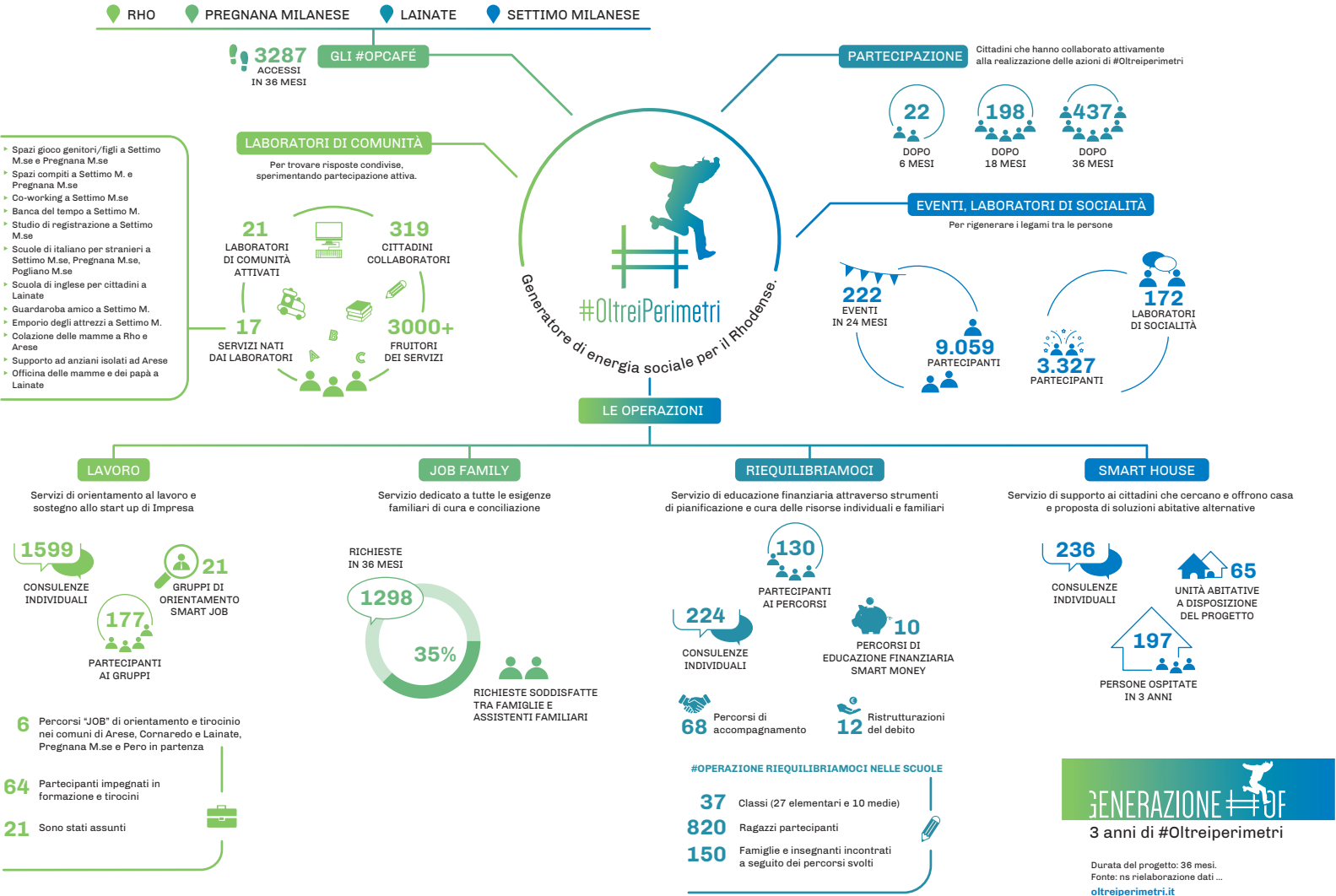
- conclusione del ciclo d'incontri "Pranzo con Ada", una nuova cultura dell'Abitare, dove sono stati proposti argomenti di utilità sia per gli inquilini delle Smart House, sia per i cittadini;

- festa di inaugurazione dei nuovi appartamenti Smart House a Vanzago (30 settembre 2017);

- inaugurazione dell'"Emporio Fai Dai Noi", presso Palazzo Granaio a Settimo Milanese in collaborazione con Leroy Merlin. Con il progetto "Attrezziamoci", infatti, è nato un luogo di condivisione di utensili dove persone e famiglie possono utilizzare gratuitamente gli utensili necessari ad effettuare lavori di manutenzione di base, piccole ristrutturazioni o lavori di decorazione della casa;

- implementazione di una bacheca "affitti" e una newsletter informativa sia per promuovere le Smart House sia per promuovere le offerte abitative a canone concordato che il territorio offre, visibili sul sito dell'Agenzia dell'Abitare Rhodense.

Figura 4.1.1. Infografica di tutte le attività del progetto #Oltreiperimetri



LA RETE DEL PROGETTO

Insieme a Sercop capofila partecipano al progetto:

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

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

ELEMENTI DI VALORE

Le aree di innovazione maggiormente rilevanti per il progetto hanno riguardato:

- Le professionalità coinvolte che si sono evolute attraverso una rivisitazione delle competenze, delle modalità di intervento e degli approcci da parte dei professionisti operanti nei servizi. Si è lavorato verso il superamento della logica delle prestazioni nonché nell’ottica di valorizzazione non strumentale delle risorse sociali presenti nella comunità, stimolando gli operatori ad un mutamento del proprio modo di operare e di rapportarsi con i cittadini. Emergono anche profili di operatori di comunità dedicati a tematiche specifiche come l’indebitamento – c.d. educatore finanziario.
- I luoghi in cui le attività progettuali hanno preso corpo, distinti in tradizionali, rigenerati e informali
- Le prassi consuete di intervento praticato per risoluzioni di problematiche.

Il Bando #OPerazione di Comunità

Bando orientato a valorizzare l’attivazione delle comunità locali, la costruzione di reti e di relazioni tra le persone, sollecitando la partecipazione, il protagonismo attivo dei cittadini, la solidarietà ed il senso di corresponsabilità. Il Bando #OPerazione di Comunità intende promuovere la costruzione di relazioni solidali e di forme di socialità all’interno delle comunità locali, attente in particolare alle persone fragili, capaci di contrastare l’isolamento che connota i contesti urbani e di costruire supporti leggeri a situazioni di vulnerabilità improvvise derivanti dalla crisi economica e dall’indebolirsi dei legami sociali (perdita di lavoro, conflittualità e rottura legami famigliari, incremento carichi di cura, solitudine e isolamento...).

Il Bando si propone di favorire lo sviluppo di una comunità attraverso il rafforzamento di contesti di prossimità, la valorizzazione delle risorse esistenti e inesprese, l’incentivo di nuove forme di protagonismo nel costruire risposte collettive a bisogni e necessità concrete.

Il Bando #OPerazione di Comunità intende favorire la diretta attivazione dei cittadini dei Comuni del Rhodense nell’ideare e realizzare azioni finalizzate a:

- Favorire la nascita e la costruzione di legami solidali tra le persone, attraverso la creazione di occasioni di collaborazione, condivisione, reciprocità, mutuo aiuto, socialità
- Generare opportunità di risparmio collettivo e produzione di economie concrete, che rendano più sostenibili i consumi e supportino le persone a meglio affrontare anche momenti di particolare difficoltà.
- Essere occasione per attivare i cittadini nell’esprimere le proprie necessità e nell’ideare e sperimentare possibili soluzioni all’interno di tre aree:
 1. Bisogni legati alla gestione del tempo e della quotidianità (es. condivisione delle necessità di cura, sostegno familiare come babysitting, vicinato solidale, banche del tempo...)
 2. Rigenerazione di beni comuni o luoghi di vita ad uso collettivo, finalizzati alla socializzazione, contrasto del degrado, presidio dei legami sociali (es. organizzazione di eventi di quartiere, azioni di prossimità, social street...)
 3. Bisogni materiali, di risparmio, riuso e migliore organizzazione dei consumi (es. mercatini dell’usato, attivazione di gruppi di acquisto, scambio di oggetti e competenze...

I progetti, presentati dai gruppi di cittadini, dovevano prevedere il coinvolgimento e l’aggregazione, secondo il principio che è la cittadinanza attiva il principale attore dello spazio sociale e del bene pubblico. Il contributo richiesto per ciascun progetto non poteva essere superiore ai € 2.000. Sono stati selezionati 23 progetti e finanziati per un ammontare complessivo di risorse pari a € 44.779.

Tabella 4.1.1. Progetti vincitori del bando operazione comunità

Comune	Nome progetto
Arese	Arese VerdeAperto
Arese	Insieme per Fare
Arese	La Colazione delle Mamme di Arese
Arese	La Comunità inizia dal Condominio
Arese	Radio Web Arese
Cornaredo	Il Telaio Rosa
Pero	Giocando Riciclando
Pero	Quelli del sabato
Pogliano	Spazio 2019 tra compiti e soluzioni comunitarie

Pregnana	Coro About500
Pregnana	Informatizziamoci
Pregnana	Saperi e Saperi del Maghreb
Pregnana	Pomeriggi Insieme
Rho	La Colazione delle Mamme
Settimo M.se	Guardaroba Amico
Settimo M.se	Orti Sospesi
Settimo M.se	Patrizia Curamondi, laboratori di disegno ed amicizia
Settimo M.se	Punto di Aggregazione Ortisti fornace di Vighignolo “nessuno pensa al proprio orticello”
Settimo M.se	TreQuartiPIENO
Settimo M.se	Un Service di Comunità
Vanzago	El Chiosk
Pogliano, Pregnana Milanese, Settimo Milanese	Dai Banchi di Scuola alla Comunità
Cornaredo, Pero, Pogliano, Rho, Pregnana Milanese, Settimo Milanese	Sem chì, insema

CRUSCOTTO AZIENDALE

Dalla tabella seguente si evidenzia che l'economicità nel quadriennio 2015-2018 è aumentata più di 10 punti percentuali fino alla quasi totale copertura dei costi mediante ricavi diretti.

Tabella 4.1.2. Indicatori di performance riferiti al progetto #Oltreiperimetri (2015-2018)

CATEGORIA INDICATORE	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	2015		2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza produttiva	Copertura dei costi del servizio - redditività	Contributi ricavi / costi totali servizio	€ 264.323 /	86,87%	€ 548.131 /	85,23%	€ 599.525 /	91,6%	€ 797.794 /	98,71%
			€ 304.291		€ 643.091		€ 654.485		€ 808.194	

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

L'opportunità di strutturare un Team di Comunicazione adeguato viene colta con l'avvio del "Progetto Welfare Metropolitano e rigenerazione urbana RiCA - rigenerare comunità e abitare verso Human Technopole", che permette di investire ulteriormente per potenziare l'unità in termini di risorse umane, tecnologiche e di acquisizione di competenze. È così che nella seconda metà del 2018 l'azienda investe sulla comunicazione affinché venga a rivestire un ruolo primario e si dota di un Addetto alla Comunicazione da dedicare alle attività di Digital Communication & Social Media e soprattutto di un Consulente Esperto di Comunicazione con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo del sistema di comunicazione aziendale con particolare focus all'implementazione delle strategie comunicative rivolte al target del progetto (persone

vulnerabili) che sono parte integrante degli interventi di RiCA - cod. intervento NO.5.1.A. Nel secondo semestre dell'anno dunque la comunicazione si è concentrata nell'individuare formule e momenti atti a consolidare l'immagine e la reputazione del progetto #Oltreiperimetri e il passaggio di testimone a RiCA. Le attività di divulgazione e gli eventi hanno dato voce alle esperienze che hanno caratterizzato il progetto, a partire dai luoghi che sono stati rigenerati, gli #OPcafé, dai soggetti che si sono resi protagonisti, dal metodo di lavoro che è stato sperimentato per favorire la connessione con le nuove progettualità, con i nuovi interventi di rigenerazione di spazi pubblici e di attivazione comunitaria.

Il racconto e le prefigurazioni possibili del progetto RiCA sono stati arricchiti nel corso di due momenti distinti, in luoghi emblematici di #Oltreiperimetri, con forme di partecipazione a geometria variabile:

- presso l'#OPcafé di Settimo Milanese con l'Agorà dei Laboratori di comunità
- presso la sede del futuro Community Hub di Arese con gli stakeholder dei nuovi servizi di comunità sviluppati

Una narrazione quali-quantitativa ha aperto un dibattito sulla sensibilizzazione culturale, il coordinamento tra settori e territori, il coinvolgimento attivo della cittadinanza quali elementi abilitanti di un nuovo approccio al welfare, nell'ottica di un nuovo disegno di governance comunitaria.

I 3 anni di progetto di #Oltreiperimetri hanno visto:

- **quasi 10.000 cittadini** coinvolti nei laboratori di socialità
- **oltre 3000 accessi** agli #OP Café
- **oltre 3000 fruitori** dei servizi offerti dagli sportelli di cui 1600 consulenze individuali nell'area lavoro
- **64 partecipanti** a formazione e tirocini con più di 1/3 di assunzioni, 1300 per i servizi di supporto alle famiglie
- **oltre 800 ragazzi** delle scuole primarie e secondarie formati nell'area dell'educazione finanziaria
- **200 persone** ospitate nelle strutture abitative a disposizione del progetto
- **130 consulenze** nei percorsi di accompagnamento all'educazione finanziaria per le famiglie, oltre l'80% di incremento dei cittadini che hanno collaborato attivamente al progetto dalla sua nascita

Il welfare generativo e la rigenerazione territoriale che stanno connotando il Rhodense sono stati i protagonisti di una comunicazione istituzionale, sul sito di Sercop e di #Oltreiperimetri, culminata in un evento di grande portata a Cascina Triulza dal titolo: "Generazione #OP: luoghi, cittadini, professioni e legami nati oltre i perimetri del welfare - Risultati e prospettive di un percorso evolutivo verso un nuovo modello di welfare di comunità".

Un bilancio sugli esiti di azioni ed elementi innovativi di #Oltreiperimetri nel Rhodense, in una giornata conclusiva dei tre anni di attività e di passaggio a RiCA, il progetto di rigenerazione urbana sostenuto da Città Metropolitana.

RiCA nei prossimi anni interesserà l'ambito territoriale esteso del Patto dei Comuni del Nord Ovest rappresentato dai 16 Comuni che costituiscono i due ambiti dei Piani Sociali di Zona del Rhodense e del Garbagnatese. Le azioni progettuali che potenziano e trasferiscono a sistema gli importanti interventi avviati e realizzati in questi ultimi anni in materia di contrasto alla povertà originata dallo sviluppo di vulnerabilità socio economiche, si svilupperanno lungo quattro assi d'intervento:

- **SVILUPPO DI COMUNITÀ**
- **EDUCAZIONE FINANZIARIA**
- **SERVIZI PER L'ABITARE**
- **AZIONI PER L'ACCOGLIENZA**

www.oltreiperimetri.it
www.cittametropolitana.mi.it/welfare_metropolitano
www.sercop.it

ALZHEIMER CAFÈ

GENESI E SVILUPPO

Come nasce il progetto

Dal 2010 a Legnano l'associazione "A... per non dimenticare" fornisce sostegno, attività di stimolazione e socializzazione ai malati e ai propri familiari.

Da questa prima esperienza e grazie ad un finanziamento della Fondazione Cariplo, è nata un'altra realtà che inizialmente vive come costola di "A... per non dimenticare" per diventare, successivamente, indipendente grazie all'iniziativa di Croce Azzurra Ticinia Onlus che con i suoi volontari sostiene l'Alzheimer Cafè e la formazione dei familiari.

Le attività hanno sede a Villa Cortese e sono sostenute con forza e convinzione da sette amministrazioni comunali del Legnanese e dal Piano di zona.

A Settimo Milanese dal 2014 è attivo l'Alzheimer Cafè di Fondazione Sacra Famiglia come luogo di incontro tra persone affette da Alzheimer e/o altro tipo di demenza, e i loro *caregiver* (famigliari, badanti, ecc.). Gli incontri avvengono ogni quindici giorni nei locali dell'oratorio della parrocchia San Giorgio di Seguro.

A Pero, Cornaredo e Arese nascono gli Alzheimer Cafè. Contagiati dalla "bellezza" e dall'efficacia di queste iniziative sia sui i pazienti che sui loro *caregiver* (figure fondamentali nella cura del paziente e nel garantire la massima qualità di vita possibile), gli Amministratori comunali del Rhodense, insieme a Sercop, l'Azienda speciale consortile per la gestione dei servizi socio-assistenziali e grazie al contributo di Auser Regionale Lombardia e dei suoi volontari locali, decidono di aprire gli Alzheimer Cafè. Ad Arese, l'Alzheimer Cafè è sostenuto anche dai volontari della

Casa di riposo Gallazzi-Vismara. Così, in breve tempo, l'esperienza di Legnano del 2010 si è estesa alla zona del Rhodense, con grande impegno di amministratori e volontari, e con grandi soddisfazioni e risultati. Sulla scia delle esperienze descritte, dal 2018 è stato inaugurato un Alzheimer Cafè anche nel Comune di Rho.

Il percorso di queste esperienze si è sviluppato grazie al contributo diretto della competenza, della formazione, del sostegno operativo del personale del Centro Regionale Alzheimer dell'ASST Rhodense.

MISSION

L'idea degli Alzheimer Cafè nasce per dare risposta sociale ai bisogni dei malati e delle loro famiglie. Nei Cafè i malati, seguiti da personale preparato, seguono attività organizzate appositamente per loro: attività manipolative, motorie, canto, danza, arteterapia, musicoterapia, ecc.

I familiari e chi assiste il malato, in uno spazio diverso, hanno la possibilità di interagire con un medico, uno psicologo, un infermiere o un assistente sociale per approfondire, confrontarsi sulle modalità di relazione con i propri familiari, condividere esperienze, preoccupazioni, soluzioni. Quella dell'Alzheimer Cafè si sta rivelando una strategia sociale molto interessante, che coinvolge il malato ma anche la sua famiglia e chi se ne prende cura, i medici di base, i volontari che desiderano partecipare all'esperienza, e le associazioni che possono offrire un loro contributo specifico per il benessere delle persone e delle loro famiglie, le quali diversamente rischierebbero di restare isolate. Il progetto degli Alzheimer Cafè coinvolge tutta la comunità, non solo i malati e i loro familiari, creando le condizioni per una consapevolezza sempre più diffusa della

malattia e delle sue implicazioni ed è abilitante per costruire una rete territoriale intorno ai malati e alle loro famiglie per farli sentire meno soli. Parte attiva e valoriale sono i volontari e le Associazioni grazie alla loro offerta di collaborazione e partecipazione.

TARGET

I gruppi sono composti da un massimo di 8-10 pazienti con i propri familiari. Il Cafè, proprio per la sua caratteristica di essere organizzato in uno spazio di proprietà comunale che si apre a tutti, coinvolge non solo i malati e i loro familiari, ma tutta la comunità, rappresentata in prima istanza dai volontari e dalle associazioni che accettano di offrire la loro collaborazione.

Le attività progettuali

Negli Alzheimer Cafè i malati vengono coinvolti in attività di stimolazione cognitiva e di manualità espressiva, quali musicoterapia, arteterapia, animazione, tecniche di rilassamento e guidati da un professionista, sostenuti e accompagnati dai volontari.

I familiari, invece, insieme ad altri volontari, hanno la possibilità di incontrare gli specialisti per ricevere informazioni sulla gestione della malattia, su come accedere alla rete dei servizi o su come affrontare le difficoltà quotidiane.

Le attività si articolano secondo modalità precise:

- accoglienza dei malati insieme ai loro familiari, da parte dei volontari e dei professionisti, in uno spazio unico: saluti, abbracci, chiacchiere, scambi di informazioni
- separazione dei due gruppi (malati e *caregiver*) e attività specifiche in due locali distinti: uno per i malati e i volontari e un altro per i familiari e i volontari insieme ai rispettivi professionisti

- ricongiungimento di tutti, commenti sulle attività, merenda, musica, saluti, abbracci, appuntamenti per l'incontro successivo

La narrazione dei familiari e dei pazienti, l'efficacia percepita dai volontari e dagli operatori ed infine la consapevolezza che questa nuova forma di sostegno e assistenza può diventare una grande opportunità culturale e comunitaria, ha spinto gli attori di tutte le associazioni di volontariato e delle amministrazioni comunali coinvolte ad incontrarsi per trovare sinergie comuni. In un primo incontro informale che si è svolto il 5 Luglio 2017 a Pero si è subito creata, tra le 50 persone presenti, un'atmosfera di condivisione e di intenti entusiasmante. Sulla spinta di questa "prova" di coordinamento, si è deciso di proporre un incontro ufficiale all'interno di una giornata dedicata alla malattia di Alzheimer il 30 settembre a Legnano presso una struttura comunale. La giornata si è conclusa con un seminario con testimonianze di familiari, Amministratori locali, Operatori sanitari e volontari, con lo scopo di porre le basi di un coordinamento tra gli Alzheimer Cafè, opportunità unica e preziosa di condivisione e crescita.

OBIETTIVI

L'Alzheimer Café intende realizzare tre obiettivi principali:

- fornire informazioni sugli aspetti medici e psicosociali della malattia
- offrire la possibilità ai malati, ai familiari e a chi assiste i malati, di parlare apertamente dei propri problemi
- promuovere la socializzazione e prevenire l'isolamento delle persone malate e delle loro famiglie

Altri obiettivi specifici, riferiti al malato, riguardano:

- il mantenimento delle autonomie residue cognitive, relazionali, manuali
- il mantenimento dell'autostima e del benessere
- la possibilità di contrastare il ritiro domestico e l'isolamento

Obiettivi relativi ai familiari e a chi assiste il malato:

- offrire relazioni significative per condividere le difficoltà quotidiane legate all'assistenza
- offrire informazioni sulla malattia, su come prendersi cura del malato, sui Servizi del territorio, finalizzate ad aumentare il senso di competenza del *caregiver* e la sua capacità di far fronte al carico assistenziale
- contrastare il senso di solitudine, depressione e di impotenza spesso associati al *caregiving*

Obiettivi relativi alla comunità:

- rafforzare i legami di solidarietà all'interno della comunità
- consolidare il lavoro di rete tra associazioni e Servizi
- offrire un punto di collegamento informale con la rete dei Servizi Istituzionali

LA RETE DEL PROGETTO

Nel 2018 la rete degli Alzheimer Café sul territorio del Rhodense si è sviluppata nei Comuni di Arese, Pero, Cornaredo, Settimo Milanese e Rho.

Il programma delle attività all'interno di ogni Alzheimer Café prevede una o più giornate introduttive sulla presentazione degli stessi e della malattia; seguono cicli di incontri per volontari e familiari su diverse tematiche quali:

- gestione e terapia dei disturbi del comportamento
- vivere e gestire la vita quotidiana
- la riabilitazione e la prevenzione, le attività e i servizi del territorio
- indicazioni per l'attivazione dello sportello telefonico e dell'Alzheimer Café
- ruolo, stress, programmazione assistenziale a lungo termine per il *caregiver*. Le modificazioni del rapporto con il malato
- le opportunità che il Café offre al malato, alla famiglia, a chi lo assiste; come viene strutturato un Alzheimer Café, i benefici per il malato e la comunità

Completano le attività una decina di incontri per malati e famiglie.

ELEMENTI DI VALORE

Coordinamento di Ambito degli Alzheimer Café

Coordinare significa ordinare, mettere in successione una serie di azioni per raggiungere più facilmente un fine: è la definizione che si adatta anche al desiderio di costituire un coordinamento degli Alzheimer Café che si stanno realizzando nel territorio.

Un coordinamento che nulla toglie alla spontaneità e all'originalità delle diverse esperienze, che devono continuare e intensificarsi per dare risposte più significative alle singole realtà.

Dal 2018 la rete degli Alzheimer Café dell'Ambito del Rhodense ha costituito un organismo di coordinamento, composto da:

- rappresentanti dei volontari che gestiscono gli Alzheimer Café
- rappresentanti delle Associazioni titolari degli Alzheimer Café
- rappresentanti specialisti (medici, psicologi, ecc.)
- rappresentanti delle amministrazioni comunali dei territori (Assessori ai servizi alla persona)
- rappresentanti dei familiari

In ciascun territorio le **attività** realizzate in tutta la rete degli **Alzheimer Café** sono state principalmente:

- Formazione per i volontari
- Sostegno psicologico per famiglie
- Supporto infermieristico
- Fisioterapia e Musicoterapia
- Arte terapia
- Pet therapy
- Danza terapia
- Interventi a cura del neurologo
- Interventi a cura dell'assistente sociale
- Interventi a cura del geriatra

VOUCHER SOSTEGNO FAMIGLIE

MISSION

La misura nasce con carattere di sperimentaltà nel 2014 ed è volta a sostenere, tramite l'erogazione di voucher, le persone che necessitano di supporto per far fronte a momenti di fragilità o fasi di cambiamento nella propria vita o alle famiglie che vogliano confrontarsi con criticità individuali o legate alle dinamiche di coppia o alla funzione genitoriale e ad accompagnarle nell'individuazione del percorso più idoneo al loro bisogno e nell'eventuale invio ai servizi territoriali più idonei.

Il voucher consente di accedere a famiglie di prestazioni fornite da agenzie accreditate attraverso figure professionali specializzate. In particolare ciascun voucher dà titolo a ricevere un numero minimo di interventi di: valutazione iniziale del bisogno/prima accoglienza, consulenza psicopedagogica, mediazione familiare, psicoterapia, partecipazione a gruppi psicoeducativi tematici, logopedia e psicomotricità.

Lo strumento del voucher si propone come una possibilità a disposizione del servizio sociale di base per far fronte ai bisogni delle famiglie che al momento del colloquio fanno fatica ad accedere a servizi analoghi attraverso le agenzie territoriali preposte all'erogazione del servizio.

In particolar modo per quelle situazioni in cui la tempestività nell'erogazione di tali interventi potrebbe risultare determinante per il corretto sviluppo evolutivo del minore.

DESTINATARI

Possono accedere al voucher nuclei familiari o monoparentali, anche con minori accolti nel nucleo a seguito di provvedimento di affido residenti nei Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al voucher avviene sulla base di una valutazione effettuata dal Servizio Sociale del Comune di residenza, che individuerà le famiglie interessate alla misura, fino ad esaurimento delle risorse disponibili. Al termine del primo modulo, gli interventi potranno essere rinnovati previa assegnazione di ulteriori voucher e sempre a seguito di valutazione del Servizio. L'importo del voucher ammonta da un minimo di € 50 ad un massimo di € 220 a seconda della natura della prestazione da erogare.

GLI ENTI ACCREDITATI

L'Ufficio di Piano, previa istruttoria documentale delle domande di accreditamento presentate dai richiedenti, istituisce un apposito Elenco degli enti accreditati, che assume carattere di Elenco aperto, con possibilità per i soggetti che si ritengano idonei di presentare domanda di accreditamento in ogni momento. Il riconoscimento dell'accREDITamento comporta l'inserimento nell'Elen-co degli Enti abilitati ad erogare gli interventi di sostegno alle famiglie, ma non garantisce automaticamente la possibilità di erogare i medesi-mi, che è subordinata alla scelta da parte degli aventi diritto. Gli enti accreditati sono:

Tabella 4.3.1. Enti accreditati

ENTE	Dettagli
CANALE SCUOLA COOP. SOC	Via Volkenstein-Gasse,6 -39100 – Bolzano CF/P.IVA 02489800215
METAFORA COOP.SOC	via A. Moro 28/8 (20017) Rho CF/P.IVA 06385500969
NAZARET COOP.SOC.	Piazza San Pietro e Paolo, 5 Arese CF/P.IVA 08455660152
STRIPES COOP. SOC	Via Savio, 6 (20017) Rho CF/P.IVA 09635360150

GLI INTERVENTI EROGATI

Tabella 4.3.2. Tipologie di intervento

TIPOLOGIA DI INTERVENTO	Descrizione intervento	Figura professionale coinvolta
Prima accoglienza / Valutazione conoscenza iniziale del bisogno	Valutazione della domanda, inquadramento della situazione finalizzato ad individuare l'intervento più adatto e all'eventuale invio ai servizi territoriali meglio rispondenti al bisogno emerso	Psicologo
Consulenza psico-pedagogica	Consultazione da parte di uno psicologo e/o pedagogista per far fronte a problematiche individuali, relazionali di coppia e familiari, in modo particolare rispetto alla gestione degli aspetti legati alla genitorialità	Psicologo/pedagogista
Mediazione familiare	Attività rivolta a coppie separate o in fase di separazione con figli per la definizione di accordi che privilegino l'interesse ed i bisogni dei minori	Avvocato e/o Psicologo con specializzazione in mediazione familiare
Psicoterapia	Percorso indicato per chi attraversa momenti di fragilità o crisi e intende porre in atto cambiamenti di tipo individuale o relazionale per ritornare in uno stato di equilibrio	Psicologo e/o psicoterapeuta
Gruppi tematici psico-educativi rivolti ad adulti	Gruppi collettivi gestiti da psicologi nei quali vengono affrontate tematiche inerenti la genitorialità nelle sue varie sfumature al fine di condividere con altre persone difficoltà analoghe	Psicologo
Gruppi tematici psico-educativi rivolti prioritariamente a figli di genitori separati o divorziati	Gruppi collettivi per lo scambio di esperienze e di sostegno tra bambini dai 6 ai 12 anni, figli di genitori separati o divorziati	Psicologo
Logopedia	Interventi di prevenzione e trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva che permettono di individuare inoltre disturbi specifici di apprendimento e di trattarli adeguatamente	Logopedista
Psicomotricità	Interventi dedicati alla prevenzione e riabilitazione di patologie neuro psicomotorie e neuropsicologiche finalizzati ad agevolare l'integrazione armonica tra gli aspetti motori, funzionali, cognitivi, affettivi e relazionali e a stimolare il ridimensionamento dei vissuti intrinseci ed estrinseci dell'individuo favorendo la conoscenza del piacere di sé e quindi la socializzazione	Psicomotricista
Valutazione DSA	Iter diagnostico che preveda: • Colloquio conoscitivo con psicologo (1 incontro) • Test psicometrici con psicologo (2 incontri) • Colloquio/i o psicologico clinico (1 incontro) • Somministrazione di test specifici con psicologo e/o logopedista (3 incontri) • Consegna della relazione clinica e restituzione alla famiglia con psicologo (1 incontro) • Opzionale: esame neurologico	

Nelle tabelle di seguito sono indicati il numero di voucher erogati nel 2017 e nel 2018. Si precisa che:

- ad ogni voucher corrispondono 5 incontri/prestazioni tranne che per la tipologia di intervento della prima accoglienza che prevede 3 incontri e la valutazione DSA che prevede 8 incontri
- non vi è una corrispondenza diretta tra numero di voucher erogati e numero di utenti in quanto in alcuni casi per un utente possono essere stati erogati fino a 6 voucher all'anno

Tabella 4.3.3. Voucher erogati (2017)

Tipologia di intervento	Consulenza psicopedagogica	Logopedia	Mediazione familiare	Prima accoglienza	Psicomotricità	Psicoterapia	Valutazione DSA	TOTALE COMPLESSIVO
Arese		4			2	4		10
Cornaredo		15		1	5			21
Lainate		12			10			22
Pero				1	3	3	1	8
Pogliano M.se		9						9
Rho		35	1		12	12		60
Settimo M.se	1	11						12
Vanzago	3	9		5	4	1		22
TUTELA MINORI	7	13				23		43
TOTALE	11	108	1	7	36	43	1	207

Tabella 4.3.4. Voucher erogati (2018)

Tipologia di intervento	Consulenza psicopedagogica	Logopedia	Mediazione familiare	Prima accoglienza	Psicomotricità	Psicoterapia	Valutazione DSA	TOTALE COMPLESSIVO
Arese				1	8	3		12
Cornaredo		1			12	5		18
Lainate		19			7	1		27
Pero		2			1			4
Pogliano M.se		2						2
Pregnana M.se	1	2		1	1			5
Rho	2	38	1		8	8	1	57
Settimo M.se		9	1			1		11
Vanzago	3	14		4	5	6		32
TUTELA MINORI	8	15		1		27		51
TOTALE	14	102	2	7	42	51	1	219

HARA RICOMINCIO DA ME – CENTRO ANTIVIOLENZA

GENESI E SVILUPPO

Come nasce il progetto

Gli ambiti territoriali di Rho e di Garbagnate, che rappresentano 17 comuni, sono uniti nella prevenzione e nel contrasto della violenza nei confronti delle donne. Il progetto “Hara, ricomincio da me” è realizzato nell'ambito delle politiche di prevenzione e contrasto della violenza maschile contro le donne (l.r. 11/2012) e nell'ambito dell'attivazione di nuove reti territoriali antiviolenza (d.g.r. 5878 del 28/11/2016).

Vede coinvolta una vasta rete che comprende anche: l'ASST (Aziende Socio Sanitarie Territoriali), l'ATS - Città Metropolitana di Milano (Agenzia della Tutela della Salute), le Forze dell'Ordine, la Cooperativa Sociale Dialogica e la Fondazione Somaschi Onlus.

Il Comune di Rho è l'ente capofila del progetto per la “Gestione degli interventi di contrasto al maltrattamento e alla violenza di genere nel territorio degli ambiti di Rho e Garbagnate” attivato con Regione Lombardia. Con il nome **Hara** si è voluto far riferimento al significato di “centro vitale dell'uomo” secondo la filosofia zen.

Questo perché il Centro Antiviolenza pone al centro la donna per affiancarla in un percorso che la porti a riprendere in mano la propria vita, a recuperare la propria energia e ad utilizzarla per un nuovo progetto di vita.

OBIETTIVI

- Incrementare la connessione e la co-progettazione con altri attori significativi del territorio per favorire l'emersione delle situazioni critiche
- Aumentare il livello di consapevolezza degli attori territoriali che incontrano ed impattano le situazioni di violenza (Pronto Soccorso, Consultori, Forze dell'Ordine, le realtà del Terzo e Quarto Settore, nonché le varie articolazioni dei Servizi Sociali locali) fornendo loro strumenti e protocolli operativi condivisi che facilitino l'emersione di un problema, spesso relegato e nascosto dentro le mura di casa. Un passo fondamentale che può rappresentare una prima forma di aggancio delle vittime e di indirizzo ai servizi loro dedicati
- Potenziare le opportunità di accesso delle donne in situazione critica ai Servizi Antiviolenza
- Promuovere la messa a sistema di una filiera dell'accompagnamento/accoglienza

LE ATTIVITÀ PROGETTUALI

Azione 1:

costruzione ed implementazione della rete interistituzionale per l'emersione del fenomeno della violenza domestica

La fase preliminare del progetto ha previsto un lavoro capillare di raccordo con le diverse realtà attive sul territorio dei Distretti di Rho e Garbagnate che, per compiti istituzionali e/o finalità possono intercettare le situazioni di violenza e/o sono coinvolti nella presa in carico delle donne vittime. Questa fase preliminare di confronto è finalizzata a co-costruire modalità condivise e sinergiche di lavoro, valorizzando gli strumenti e le modalità di collaborazione già in essere.

Dal punto di vista operativo si è operato in un'ottica di *benchmarking* con l'obiettivo di individuare ed evidenziare le buone prassi attivate e di innescare un processo di condivisione delle esperienze e dei processi. Per la realizzazione di tale azione sono stati coinvolti:

- il sistema socio-sanitario: Pronto Soccorso, i reparti di traumatologia e maxillo-facciale nonché i servizi di psicologia clinica degli ospedali locali; le cliniche private convenzionate; Consultori e medici di base
- le Forze dell'Ordine: Polizia Locale, Carabinieri e Polizia
- le realtà del Terzo e Quarto settore territoriali: associazioni femminili, sportelli Caritas, Parrocchie, cooperative sociali e fondazioni attive sui temi dell'inclusione lavorativa, abitativa, sociale e formativa
- il Servizio Sociale dei Comuni afferenti ai Distretti coinvolti, compreso il Servizio adulti, il Servizio tutela minori e gli sportelli di ascolto attivi
- gli sportelli antiviolenza già operanti sul territorio e gestiti dal privato sociale

Per la strutturazione della rete il lavoro preliminare è prioritariamente quello di sensibilizzazione e formazione al fine di aumentare le competenze e le capacità di individuazione dei segnali che possono far presupporre una situazione di violenza, al quale deve seguire la condivisione di un modello di lavoro trasversale per il passaggio di informazioni alle vittime e di indirizzo alla rete della presa in carico, attraverso la mediazione del Centro Antiviolenza.

Oltre all'attività di formazione tale azione si completa con un lavoro avviato dai servizi sociali di base e dal servizio specialistico della tutela minori di costruzione di un protocollo comune di segnalazione e presa in carico delle situazioni di violenza, anche attraverso la proposta mirata di momenti di approfondimento sulle tematiche specifiche di intervento e di valutazione dei rischi di recidiva.

Il lavoro sulla rete ha come obiettivo concreto la costituzione di un Tavolo di Coordinamento Permanente che sia il fulcro della costruzione di un sistema di intervento complementare ed integrato, capace di parlare con uno stesso linguaggio e di condividere modelli e strumenti operativi per sostenere concretamente il percorso di emancipazione delle donne con un vissuto di violenza. Il Tavolo di Coordinamento si prefigge inoltre di **ampliare la Rete** coinvolgendo attori del territorio non ricompresi nella rete antiviolenza che possano intercettare situazioni di violenza domestica e/o siano funzionali alla realizzazione dei progetti di fuoriuscita dalle stesse.

Azione 2:

Apertura CAV di Rho

Nel maggio 2018, è stato inaugurato il Centro Antiviolenza “Hara” di Rho, quale presidio di contrasto al maltrattamento e alla violenza di genere. Il Centro ha l'obiettivo primario di presentarsi alla cittadinanza come “**punto di snodo della rete dei servizi per il maltrattamento**”,

un HUB, generativo di interazioni e di corresponsabilità nel quale far confluire diverse azioni, espressione della comunità stessa a contrasto dell'isolamento e della marginalizzazione.

L'azione ha la finalità di mettere a sistema le singole esperienze di rete con gli sportelli di ascolto ed antiviolenza presenti a Garbagnate Milanese, Cornaredo, Arese, Cesate, Bollate e Paderno Dugnano.

Il Centro Antiviolenza mette a disposizione delle donne gratuitamente una serie di opportunità per offrire loro un supporto concreto:

- Uno spazio di ascolto e di accoglienza
- Ascolto telefonico 24 ore su 24
- Sostegno psicologico
- Consulenza ed assistenza legale
- Supporto al reinserimento e al percorso di autonomia
- Ospitalità in case rifugio

L'équipe del Centro Antiviolenza ha carattere multidisciplinare ed è composta da: un coordinatore, educatrici professionali, psicologici e un'assistente sociale in grado di garantire le seguenti attività:

- ascolto ed accoglienza, telefonica o presso la sede, della richiesta di aiuto/sostegno della donna, sola o con figli, cui può seguire lo sviluppo di un percorso individualizzato di emancipazione dalla situazione di violenza
- valutazione del rischio di recidiva, attraverso la somministrazione di questionari dedicati finalizzati a definire l'urgenza dell'attivazione del percorso di protezione della donna ed eventualmente di minori in carico
- attivazione di progetti di ospitalità in case rifugio ad indirizzo segreto per donne sole
- *counselling* educativo, finalizzato a costruire il rapporto di fiducia con le referenti del Centro e consentire alla donna di espri-

mersi liberamente e rielaborare le proprie esperienze di violenza. Ha inoltre finalità informative sulle opportunità per interrompere il circuito della violenza

- *counselling* psicologico per il supporto ed il trattamento alla sintomatologia post-traumatica delle vittime di violenza e per il riassetto cognitivo ed emotivo della donna
- consulenza e assistenza legale, fornita gratuitamente, sulle possibili scelte che la donna può decidere di intraprendere a tutela propria (denuncia dell'aggressione, avvio iter separazione) e dei minori (supporto al procedimento presso il Tribunale dei Minori)
- attivazione di percorsi di orientamento al lavoro e sostegno alla ricerca della successiva autonomia abitativa
- raccolta ed elaborazione dei dati relativi, finalizzate ad una maggiore conoscenza del fenomeno ed il suo andamento nel tempo, nel rispetto dell'anonimato delle donne prese in carico

Azione 3: **Costruzione e gestione dei percorsi personalizzati di uscita dalla violenza: la filiera dell'ospitalità**

Tra le attività progettuali vi è anche quella di costruzione di un sistema che accompagni la donna dalla fase di emersione alla conclusione del proprio percorso di fuoriuscita dal circuito della violenza.

Gli interventi di accoglienza, protezione e reinserimento delle donne vittime di violenza - che sono stati attivati attraverso la progettazione sono costruiti in stretta collaborazione con la donna e la rete dei servizi del territorio, attraverso la definizione di percorsi "su misura" personalizzati, nel rispetto dei limiti e delle potenzialità e delle risorse ancora disponibili di ogni persona. L'ottica di riferimento è quella di accompagnare le vittime in un progetto di *empowerment* e di ri-definizione del

proprio futuro, mediante il supporto alla riscoperta e alla valorizzazione di se stesse e delle proprie risorse, il rafforzamento delle proprie capacità decisionali e l'accompagnamento verso l'autonomia.

Alla base di tale approccio "generativo" c'è una concezione della donna non come oggetto passivo della violenza, ma attore attivo in grado di interagire, opporsi ad essa e metterle fine.

L'idea di intervento prevede quindi che la donna sia al centro degli interventi e delle azioni, a partire dalla presa in carico fino alla definizione co-costruita del percorso verso l'autonomia.

Tali azioni prevedono necessariamente il coinvolgimento di soggetti del Privato Sociale per rispondere al bisogno specifico (Case Rifugio, Servizi per l'inclusione lavorativa ed abitativa, Servizi Scolastici e realtà socio-ricreative in presenza di minori), nonché del Servizio Sociale del Comune di appartenenza. Nell'intera strutturazione della filiera del percorso è determinante la figura di una OR (Operatrice di Riferimento) in grado di curare ed assicurare il legame con la donna nell'ottica di una relazione d'aiuto privilegiata e con gli attori coinvolti nel percorso individuale, monitorandone la sua continuità ed efficacia.

L'importanza della OR è legata alla constatazione che le vittime di violenza sono portatrici di un ventaglio di situazioni di complessità che richiedono interventi sinergici tra i vari servizi territoriali.

L'operatrice quindi assume il ruolo di coordinare e condividere con gli enti individuati i tasselli del mosaico che compongono il percorso di emancipazione e di ri-acquisizione dell'autonomia, evitando frammentazioni e sopra-esposizione degli interventi. Rappresenta operativamente il "mediatore di rete" e della filiera dell'intervento.

Nell'ambito del progetto educativo personalizzato può rendersi necessaria l'attivazione di misure di protezione e di conseguenza del collocamento delle vittime in case rifugio.

A questo proposito Fondazione Somaschi mette a disposizione l'intera articolazione dei servizi socio-assistenziali, configurabili come Case Rifugio, in grado di accompagnare la donna e gli eventuali minori in carico dalla fase di alta protezione alla riacquisizione della piena autonomia sociale, abitativa e lavorativa.

Dal punto di vista operativo la disponibilità all'accoglienza può essere differenziata per tipologia di proposta, tempi e fasi di realizzazione.

In particolare per la fase di Prima e Seconda Accoglienza in collaborazione con il CAV si prevedono:

- azioni di supporto in caso di richiesta di inserimento lavorativo (formazione e tirocini di inserimento)
- sostegno al raggiungimento dell'autonomia abitativa, fornendo gli strumenti necessari, affinché la donna possa muoversi in modo indipendente alla ricerca di una soluzione abitativa successiva, anche attraverso l'informazione/accesso ai canali pubblici di sostegno all'abitare
- strategie di connessione con il territorio, capaci di fornire alle donne strumenti validi per la loro integrazione

Azione 4: **Pronto intervento**

L'azione progettuale prevede l'accoglienza in emergenza della donna nell'arco delle 24 ore e una permanenza di uno/due mesi. Il Pronto Intervento è localizzato nella città di Milano e strutturato per garantire l'alta protezione della donna e le condizioni per vivere lo "stacco" dalla situazione di violenza.

Sono disponibili inoltre le due realtà mamma-bambino di Melzo ed Inzago (Casa Tuendele e Silene), nonché diversi appartamenti per l'autonomia (Cassano d'Adda, Melzo, Inzago, Milano), strutturati per rafforzare il percorso di ri-acquisizione da parte della donna delle proprie

risorse nell'ottica di autonomia sociale, lavorativa e abitativa.

Il percorso è indicato per quelle donne non in possesso di una rete primaria in grado di sostenerle.

Nel contesto-appartamento le donne, sole o con minori, vengono tutelate e sostenute verso la costruzione di una propria autonomia sociale, lavorativa ed abitativa attraverso percorsi di risocializzazione sul territorio e l'acquisizione di forme di autodeterminazione.

La struttura lavora in rete con gli Enti pubblici e privati che si occupano di sostegno ad adulti in difficoltà per costruire progetti basati sulla concertazione e la valorizzazione delle risorse presenti sul territorio.

All'interno delle diverse Case Rifugio, sono previste azioni specifiche per i minori vittime di violenza assistita. L'esperienza diretta o indiretta degli episodi di violenza può infatti provocare gravi danni nello sviluppo del minore, così come va posta particolare cura alle conseguenze del distacco dal nucleo familiare originario, spesso vissuto come punitivo per la rottura dei legami non solo con il padre ma con la scuola, gli amici e gli affetti legati al proprio paese.

Le principali attività prevedono:

- Un percorso di accompagnamento specifico, finalizzato a ridurre l'impatto negativo della violenza ed alla ricostruzione in tempi brevi di nuovi riferimenti
- Un percorso di accompagnamento all'inserimento scolastico da concordare in stretta collaborazione con le istituzioni scolastiche del territorio per consentire al minore l'inserimento in un gruppo di pari ed il successivo radicamento con il territorio, attraverso l'inserimento in gruppi sportivi e nelle occasioni educative informali organizzate dalle associazioni di volontariato presenti (centri di aggregazione, campi estivi)

- Il sostegno scolastico per ridurre l'eventuale ritardo nell'apprendimento e favorire il sostegno in caso di particolari difficoltà, da strutturare in collaborazione con i volontari e/o le risorse associative locali
- Il supporto educativo e psicologico con la disponibilità delle operatrici ad accompagnare il minore, quando necessario e richiesto, nell'elaborazione del trauma legato alla violenza assistita

Tutte le attività previste richiedono l'impegno diretto dell'équipe nel raccordo con la rete scolastica, educativa e sociale attiva sul territorio. La gestione del processo consente infine il ripristino di una condizione di vita autonoma per la donna, con la nuova piena integrazione con il territorio di appartenenza.

LA RETE DEL PROGETTO

I Comuni coinvolti sono 9 nell'ambito rhodense (Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago) e 8 in quello di Garbagnate M.se (Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate M.se, Novate M.se, Paderno Dugnano, Senago, Solaro).

La Cooperativa Dialogica supporta il sistema di *governance* previsto per la gestione e lo sviluppo della rete stessa, Fondazione Somaschi è incaricata della gestione del Centro Antiviolenza e delle strutture di ospitalità e case rifugio.

Quest'ultima, in particolare, già da 5 anni, gestisce un Centro Antiviolenza nel capoluogo lombardo e da 11 offre accoglienza alle donne vittime di maltrattamento nelle sue case rifugio a Milano e nell'hinterland.



5. Servizi per i minori e la prima infanzia

SERVIZIO TUTELA MINORI E FAMIGLIE	93		
Mission	93	Utenti in carico	114
Obiettivi	93	Dati economici	117
Attività	93	Cruscotto aziendale	118
Collaborazione con l'Autorità Giudiziaria	93	Elementi di valore	118
Gruppo di lavoro	94	SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO (SESEI)	119
Struttura organizzativa	94	Mission	119
Mappa dei portatori di interesse	95	Attività	119
Utenti in carico	96	Fasi del processo di lavoro	120
Penale minorile	97	Modalità di gestione	121
Dati economici	103	Utenti in carico	122
Cruscotto aziendale	105	Mappa dei portatori di interesse	127
Elementi di valore	106	Dati economici	128
SPAZIO NEUTRO	108	Cruscotto aziendale	129
Mission	109	Interventi specialistici per alunni con disabilità sensoriali	130
Obiettivi	109	Interventi educativi nelle scuole superiori	132
Fasi di intervento	109	Progetto HUB-IN	133
Focus 2017-2018	110	Elementi di valore	134
	111		

SERVIZIO AFFIDI	
Mission	
Che cos'è l'affido	
Obiettivi	
Tipologie di affido	
Attività	
Fasi di intervento	
Struttura organizzativa	
Utenti in carico	
Dati economici	
Elementi di valore	
SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA	
Mission	
Obiettivi	
Organizzazione del servizio	
Mappa dei portatori di interesse	
Come funzionano i Servizi prima infanzia	
Collaborazione tra i Comuni e Sercop	
Coordinamento di Sercop	
Fasi di intervento - Capacità ricettiva dei nidi	
Utenti in carico	
Cruscotto aziendale	
Dati economici	
Elementi di valore	
Analisi di soddisfazione utenza	

SERVIZIO TUTELA MINORI E FAMIGLIE	
MISSION	
Il Servizio tutela minori e famiglie opera per promuovere il benessere del minore il cui nucleo familiare di origine sia sottoposto a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria (AG) in sede civile o penale, o del minore direttamente coinvolto in procedimenti penali. Il Servizio agisce attraverso interventi diretti e mediante l'integrazione con altri servizi del territorio che si occupano di sostenere i minori e le loro famiglie.	
OBIETTIVI	
Gli obiettivi che orientano l'azione del Servizio di tutela sono:	
• sostenere i minori e le loro famiglie • accompagnare gli adulti nel recupero delle funzioni genitoriali • proteggere i minori da situazioni di pregiudizio • tutelare e promuovere i diritti soggettivi dei minori, in particolare il diritto di crescere ed essere educati nell'ambito della propria famiglia, o comunque nel contesto che più si avvicina ad una realtà familiare, come previsto dalla vigente normativa	
ATTIVITÀ	
L'azione del Servizio tutela si articola nelle seguenti attività:	
• colloqui di valutazione sociale e psicologica dei minori e del loro nucleo familiare su richiesta dell'Autorità Giudiziaria • formulazione di diagnosi e predisposizione di progetti educativi da inviare all'Autorità Giudiziaria • interventi di protezione del minore in situazioni di grave pregiudizio (inserimento in comunità, affido familiare o adozione) • sostegno psicologico e richieste di attivazione alla ATS per	

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

COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

Segnalazione

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

Indagine

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

Decreto dell'Autorità Giudiziaria

L'Autorità Giudiziaria, di propria iniziativa oppure sulla scorta delle relazioni redatte dal Servizio Tutela, emette un decreto che definisce i provvedimenti da adottare a tutela del minore.

L'Autorità Giudiziaria può anche stabilire che non vi siano i presupposti per procedere e archiviare l'iter di valutazione aperto con la segnalazione.

Provvedimento e presa in carico

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

GRUPPO DI LAVORO

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

Tabella 5.1.1. Gruppo di lavoro del Servizio tutela minori

Composizione del gruppo di lavoro	Dipendenti di Sercop		Consulenti	
	2017	2018	2017	2018
Coordinatore			1	1
Assistenti sociali	12	12		
Psicologi			8	8
Formatori			1	1
Consulenti legali			1	1
TOTALE	12	12	11	11

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

Figura 5.1.1. Organigramma del Servizio tutela minori

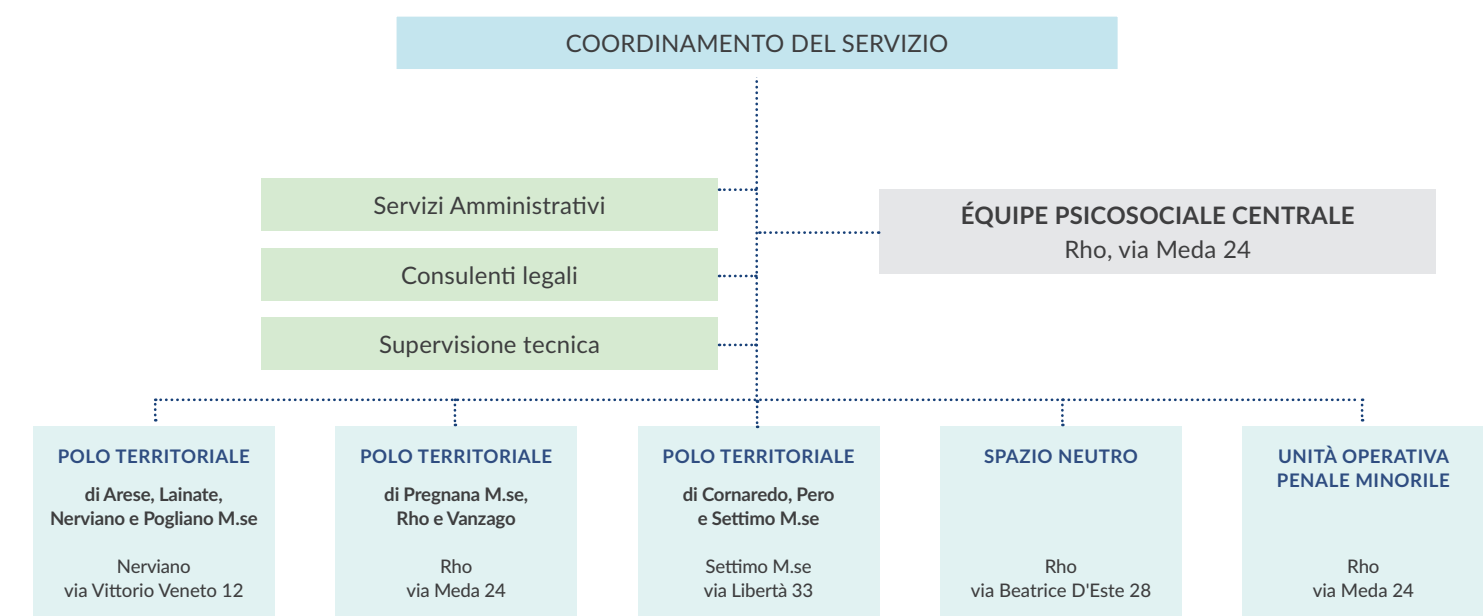
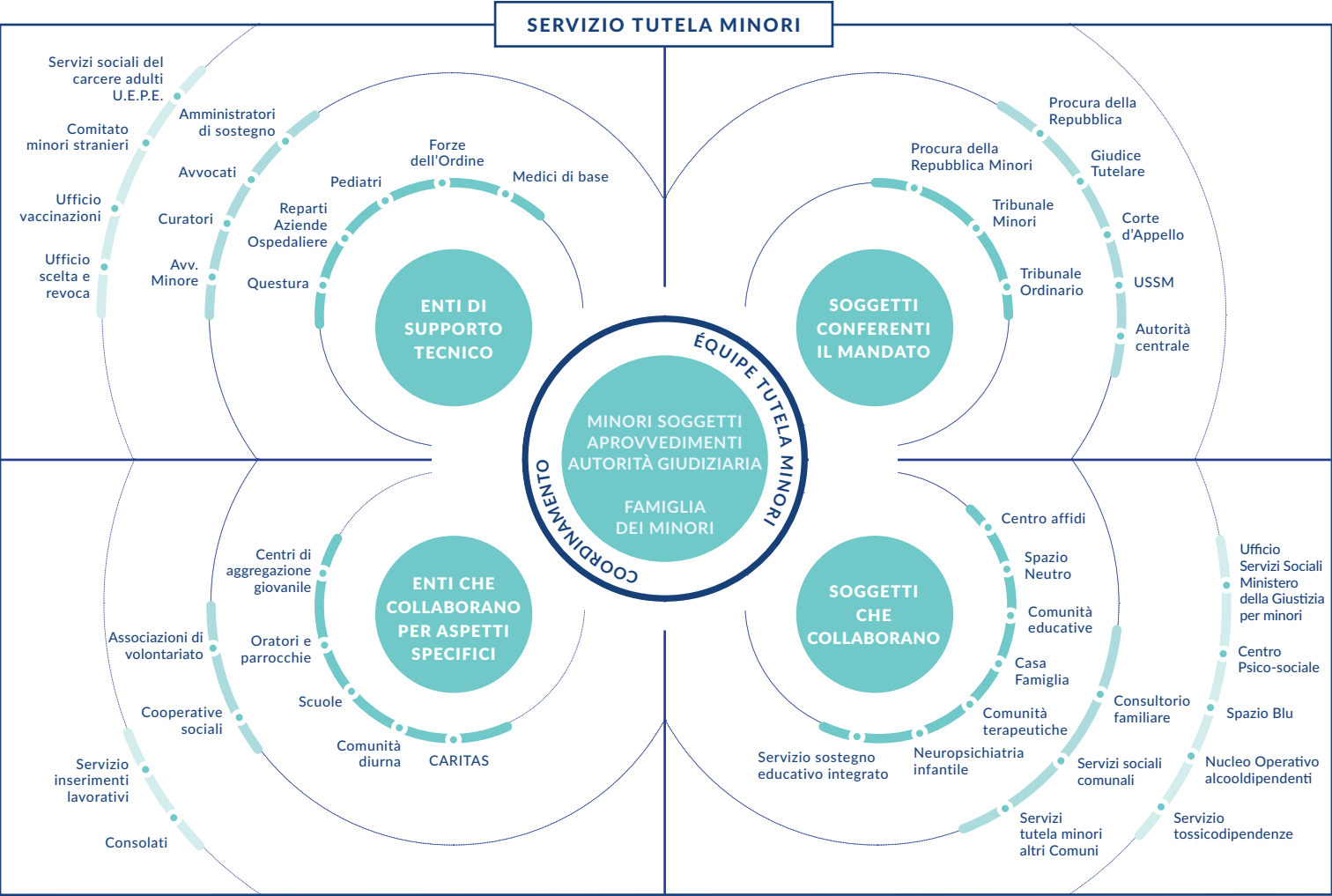


Figura 5.1.2. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI IN CARICO

Di seguito si propone una fotografia degli utenti in carico al servizio per il bieno 2017-2018, talvolta accompagnata da una serie storica per analizzare un trend temporale di più ampio respiro.

Tabella 5.1.2. Utenti del Servizio tutela (2012 - 2018)

COMUNE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Arese	83	65	72	104	92	103	100
Cornaredo	81	79	82	102	100	116	102
Lainate	95	99	84	102	111	123	118
Nerviano	-	-	-	72	77	89	95
Pero	33	43	44	39	55	49	55
Pogliano M.se	22	23	24	31	32	32	32
Pregnana M.se	6	12	17	18	21	22	26
Rho	239	231	219	270	274	335	361
Settimo M.se	86	57	68	82	97	98	106
Vanzago	33	28	20	27	27	23	24
TOTALE	678	637	629	847	886	990	1019

Dalla tabella 5.1.2. emerge che:

- gli utenti del Servizio tutela minori e famiglie sono aumentati sensibilmente. Si mantiene il trend di crescita, con un incremento sensibile dal 2017 al 2018, che ha comportato il superamento della soglia dei 1000 casi
- negli ultimi 5 anni, i casi sono aumentati quasi del 50% (da 629 a oltre 1000 minori in carico) con una distribuzione di incremento equivalente su tutti i Comuni

Tabella 5.1.3. Utenti del Servizio tutela per fasce di età (2017-2018)

COMUNI	2017							2018						
	0 - 3 anni	4 - 5 anni	6 - 10 anni	11 - 13 anni	14 - 18 anni	Oltre 18 anni	Totale per Comune	0 - 3 anni	4 - 5 anni	6 - 10 anni	11 - 13 anni	14 - 18 anni	Oltre 18 anni	Totale per Comune
Arese	7	9	27	19	33	8	103	5	10	24	17	34	10	100
Cornaredo	7	7	27	20	48	7	116	4	6	24	29	35	4	102
Lainate	11	9	23	20	48	12	123	8	9	24	18	47	12	118
Nerviano	5	8	26	18	27	5	89	4	7	20	19	38	7	95
Pero	8	0	14	11	13	3	49	2	8	15	11	18	1	55
Pogliano M.se	0	2	10	11	6	3	32	1	1	11	11	6	2	32
Pregnana M.se	0	2	5	1	7	7	22	3	1	5	4	8	5	26
Rho	28	27	76	49	122	33	335	29	25	77	68	131	31	361
Settimo M.se	7	3	16	20	40	12	98	5	8	20	21	41	11	106
Vanzago	0	0	4	9	7	3	23	2	1	3	8	6	4	24
TOTALE	73	67	228	178	351	93	990	63	76	223	206	364	87	1019

La tabella 5.1.3. evidenzia che:

- il numero maggiore di utenti del Servizio è presente nella fascia d'età 14 - 18 anni
- la fascia d'età suddetta continua ad essere la più rappresentativa nel servizio, tuttavia si registra un incremento nella fascia 11-13, ascrivibile agli esordi psicopatologici in preadolescenza ed adolescenza. Si tenga conto che la fase preadolescenziale sembra essersi spostata in epoca più precoce

Tabella 5.1.4. Tipologie di disagio del Servizio tutela (2017-2018)

COMUNI	2017						2018					
	Abuso	Maltratta- mento	Trascuratezza	Conflittualità	Penale minorile	TOTALE PER COMUNE	Abuso	Maltratta- mento	Trascuratezza	Conflittualità	Penale minorile	TOTALE PER COMUNE
Arese	0	11	26	73	16	126	0	11	26	63	10	110
Cornaredo	3	14	50	60	12	139	1	12	41	53	9	116
Lainate	0	9	43	85	13	150	0	14	48	83	14	159
Nerviano	2	20	37	51	11	121	5	21	41	56	12	135
Pero	1	4	20	31	5	61	2	9	21	39	7	78
Pogliano M.se	0	0	7	26	3	36	0	0	5	25	2	32
Pregnana M.se	1	3	4	6	8	22	1	2	6	11	6	26
Rho	5	36	140	148	37	366	4	45	129	158	49	385
Settimo M.se	1	14	33	56	19	123	1	15	28	52	20	116
Vanzago	1	2	3	17	2	25	1	7	3	14	2	27
TOTALE	14	113	363	553	126	1169	15	136	348	554	131	1184

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

La tabella evidenzia quanto segue:

- le condizioni di disagio maggiori sono riferibili alla conflittualità in famiglia e alla trascuratezza nella cura dei minori
- rispetto ai casi di maltrattamento si registra una leggera flessione nel 2017, mentre nel 2018 l'incremento riporta ai livelli del 2016
- il dato relativo alla tipologia dell'abuso rimane fortunatamente residuale, rappresentando solo l'1,27% dei casi in carico nel 2018
- la categoria della trascuratezza ha un lieve decremento: per trascuratezza non si intende solo incuria, ma in essa incidono anche variabili relazionali e connesse all'attenzione posta dalle figure vicarianti ai bisogni evolutivi ed affettivi dei minori
- il penale minorile è un fenomeno in costante aumento. Il dato risente positivamente di un lavoro di collaborazione con l'Autorità Giudiziaria, che ha permesso la definizione di diversi casi in attesa di giudizio

Grafico 5.1.1. Utenti del Servizio tutela: percentuali per fasce d'età (2018)

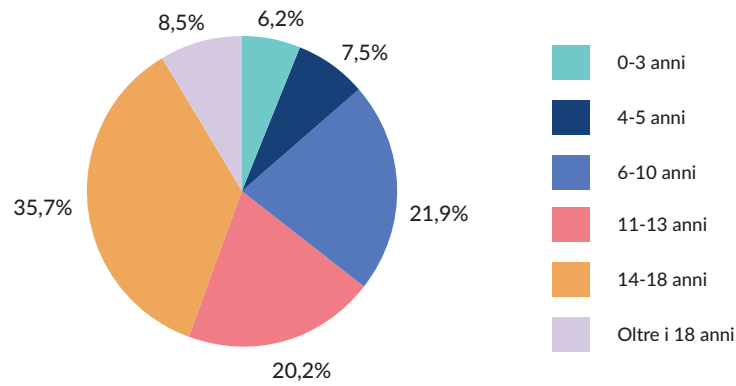


Grafico 5.1.2. Tipologie di disagio del Servizio tutela: percentuali a confronto nel 2017 e 2018

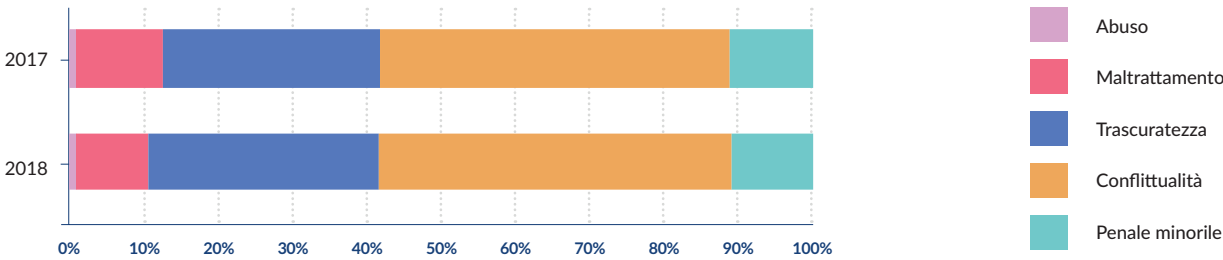


Tabella 5.1.5. Tipologie di intervento del Servizio tutela (2017-2018)

COMUNI	2017									TOTALE
	Comunità	Affido	Spazio neutro	Affido al servizio	Penale minorile	Monitoraggio e sostegno	SE.S.E.I. Servizio educativo	Indagine e valutazione	Centro diurno	
Arese	4	7	12	37	17	51	17	45	4	194
Cornaredo	9	10	11	42	13	50	22	58	2	217
Lainate	10	8	12	45	15	67	15	56	8	236
Nerviano	9	11	9	32	11	57	9	27	1	166
Pero	7	1	7	20	5	22	6	19	3	90
Pogliano M.se	1	0	3	7	3	11	3	20	2	50
Pregnana M.se	4	1	0	4	8	4	2	5	1	29
Rho	35	14	33	123	37	104	38	125	25	534
Settimo M.se	11	4	4	30	19	54	7	37	5	171
Vanzago	2	0	1	7	2	12	3	6	0	33
TOTALE	92	56	92	347	130	432	122	398	51	1720

COMUNI	2018									TOTALE
	Comunità	Affido	Spazio neutro	Affido al servizio	Penale minorile	Monitoraggio e sostegno	SE.S.E.I. Servizio educativo	Indagine e valutazione	Centro diurno	
Arese	13	7	12	39	11	49	21	53	4	209
Cornaredo	8	10	9	33	10	54	17	45	4	190
Lainate	5	8	13	35	16	68	10	61	6	222
Nerviano	10	10	10	37	12	54	8	43	3	187
Pero	9	1	4	19	7	31	7	24	4	106
Pogliano M.se	3	0	1	6	2	15	3	19	0	49
Pregnana M.se	3	1	0	3	6	5	2	10	1	31
Rho	38	15	31	129	49	101	39	78	23	503
Settimo M.se	8	3	2	30	21	46	10	42	6	168
Vanzago	2	4	0	8	2	12	3	8	2	41
TOTALE	99	59	82	339	136	435	120	383	53	1706

Negli ultimi anni è evidente un considerevole incremento di casi di allontanamento. Una analisi effettuata a tal proposito dal Servizio tutela evidenzia come, sempre più spesso, i collocamenti vengano già predisposti dall'Autorità Giudiziaria nel primo provvedimento, a fronte della valutazione operata da parte dei Comuni e delle diverse agenzie del Territorio competenti per la segnalazione. La Tutela, al fine di contenere tale incremento, si è orientata a predisporre progetti di affido (specializzato, quali quello professionale), come è evidenziato dall'incremento di tale tipologia di intervento.

La complessità dei casi incide inoltre sull'aumento dei provvedimenti che dispongono monitoraggio e sostegno, in quanto la presa in carico è molto articolata e comporta un tempo di uscita dal circuito della tutela differito. Il dato più significativo si ascrive all'aumento esponenziale del numero di richieste indagine da parte dell'Autorità Giudiziaria, che passa da N. 291 nel 2016 a 383 nel 2018: quasi 100 richieste in più in soli 2 anni.

L'aumento dei casi di penale minorile richiede una trattazione a parte, di seguito esposta.

UNITÀ OPERATIVA PENALE MINORILE (UOPM)

La UOPM, costituita nel 2016, è ormai una risorsa attestata, che permette di avere una visione più organica della situazione del territorio.

L'analisi e la comparazione dei dati relativi al numero di segnalazioni di minori coinvolti come autori di reato all'interno dei procedimenti penali pendenti presso la Procura della Repubblica e presso il Tribunale per i Minorenni (prevalentemente in capo alla Corte d'Appello di Milano ma spesso afferenti ad altri distretti come Torino, Brescia, Bologna e Catanzaro), pervenute all'Unità Operativa Penale Minorile (UOPM) nel corso degli anni 2017-2018 permettono di confermare il trend di crescita di tali valori già rilevato negli anni precedenti.

La distribuzione territoriale del numero dei minori autori di reato rimane quasi del tutto invariata ed in linea con il dato della popolazione di ogni singolo Comune, ad eccezione del territorio di Nerviano che ha visto un raddoppio del proprio dato nel corso degli ultimi tre anni (6 minori nel 2016 a fronte di 12 minori nel 2018).

Relativamente alla tipologia dei reati commessi la suddivisione per tipologie (reati contro la persona, contro il patrimonio e in materia di sostanze stupefacenti) rimane stabile per gli anni di riferimento con una sostanziale equivalenza dei casi di denunce per fatti contro la persona (prevalentemente lesioni, risse, minacce e reati sessuali) e contro il patrimonio (danneggiamento, furto, ricettazione) che costituiscono circa il 70% delle segnalazioni.

Le restanti denunce riguardano invece reati legati alla disciplina delle sostanze stupefacenti (detenzione, traffico e produzione) che, dopo un aumento significativo negli scorsi anni, hanno mantenuto

valori stabili per questo biennio. È però utile specificare che spesso, all'interno di un'unica denuncia vengono indicati più capi di imputazione che fanno riferimento a diverse tipologie di reato. Circa il 50% dei reati segnalati riporta inoltre l'aggravante del "concorso" ad indicare il coinvolgimento, nello stesso episodio, di due o più autori (minori di età e/o maggiorenni). Si tratta di una percentuale stabile nei due anni di riferimento. Rispetto invece all'età dei giovani seguiti dal Servizio nell'ambito dei procedimenti penali a loro carico rimane invariata la prevalenza di ragazzi di età superiore ai 18 anni, che restano però in carico al Servizio per reati commessi da minorenni, non avendo ancora concluso l'iter penale. Tale dato è in lieve diminuzione negli ultimi due anni. Per contro, a partire dall'ottobre 2017, con l'adesione da parte di Sercop al protocollo sperimentale "Bruciare i tempi" (BIT) siglato con la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Milano (di cui si parlerà in seguito), accedono al Servizio UOPM anche i minori individuati come autori di reato da parte dell'Autorità Giudiziaria di età inferiore ai 14 anni che in precedenza, non essendo per legge imputabili, non venivano coinvolti nel procedimento penale. A seguito della messa in atto di tale progetto anche le segnalazioni per i ragazzi di questa fascia di età, che pur rimangono non imputabili penalmente, vengono inoltrate al Servizio per una presa in carico della situazione. Per quanto concerne la tipologia di lavoro richiesta dall'Autorità Giudiziaria e svolta dal Servizio, si ritiene utile sottolineare la già citata adesione al progetto "Bruciare i tempi" che ha comportato l'introduzione di nuove modalità di gestione delle situazioni (per

le segnalazioni di reati pervenute tramite questo progetto). La principale peculiarità di "Bruciare i tempi" consiste infatti in una riduzione delle tempistiche di invio ai Servizi delle segnalazioni relative ai reati (circa 1 mese e mezzo dal fatto contro una media di sette mesi per le segnalazioni "classiche") e una conseguente richiesta di riduzione dei tempi a disposizione dei Servizi per il completamento della fase di osservazione ed eventuale realizzazione di un progetto in favore dei minori coinvolti (che devono essere rimandati alla Procura entro il termine di 5 mesi dalla ricezione della segnalazione). Ciò ha reso necessario, così come da obiettivo del progetto, una maggior collaborazione con le Forze dell'Ordine segnalanti e con la Procura stessa, resa possibile anche a fronte del lavoro di formazione svoltosi negli anni 2017-18 e proseguito con regolari incontri di monitoraggio anche in seguito, al quale hanno partecipato gli operatori dei Servizi afferenti all'area del penale minorile e i rappresentanti di Carabinieri e Polizia di Stato del distretto. Nell'ambito di tale sperimentazione è inoltre prevista la possibilità di praticare delle azioni di conciliazione tra autore e vittima di reato (sia essa una persona fisica che il rappresentante legale di una società), con il coinvolgimento delle FF.OO. segnalanti. Ciò ha consentito la conoscenza, da parte del Servizio, delle vittime dei reati denunciati (spesso anch'esse minorenni) rispetto alle quali non esisteva in precedenza alcuna possibilità di contatto. Da ultimo, nell'ambito del progetto BIT appare importante sottolineare il nuovo ruolo assunto dal Servizio, all'esito del lavoro di valutazione e attuazione degli interventi, con la possibilità di esprimere un parere circa l'opportunità per il minore di proseguire

re nelle successive fasi del procedimento penale (con una richiesta di rinvio a giudizio) o, al contrario, di prevedere una rapida fuoriuscita dal circuito penale con possibilità di archiviazione del procedimento da parte della stessa Procura. Dai dati raccolti dal progetto emerge come la quasi totalità delle definizioni dei procedimenti risulta in linea con le proposte dei Servizi. La sperimentazione BIT si concluderà nel 2019 ma l'intenzione dei Servizi coinvolti, delle FF.OO. partecipanti e della stessa Procura è di poter estendere tale protocollo al fine di renderlo prassi per tutte le situazioni segnalate al Tribunale per i Minorenni di Milano, raggiungendo un'omogeneità nella gestione delle situazioni su tutto il territorio. In merito agli interventi effettuati dal Servizio in risposta al mandato dell'AG si segnala che, in aggiunta ai compiti di osservazione, valutazione e realizzazione di proposte progettuali già definiti dal DPR 448/88, con l'adesione al progetto BIT è stata introdotta la realizzazione di interventi (di sostegno educativo, psicologico o finalizzati all'accompagnamento in ambito formativo, lavorativo o di impegno in attività di utilità sociale) attivabili già in fase di indagine, anche al fine di poter offrire alla magistratura ulteriori elementi di valutazione. Per poter meglio rispondere a tale nuova esigenza il Servizio ha ampliato la rete di collaborazioni con le realtà ed i servizi del territorio, partecipando a progetti regionali ed europei come Officina dell'IO (per l'accompagnamento educativo e formativo/professionale), Breaking the circle (progetto europeo per la promozione dei diritti dei minori nei contesti giudiziari) e Unità Mobile Giovani (progetto attivo per l'accompagnamento educativo in tema di utilizzo di sostanze).

DATI ECONOMICI

La tabella 5.1.7. esplicita il confronto fra i dati economici del triennio 2016-2018. L'azione del servizio cresce in modo consistente e ciò grazie alle risorse messe a disposizione dai comuni. La complessità del servizio si evince dalle risorse utilizzate per le diverse figure professionali impegnate nel servizio e per gli inserimenti dei minori in comunità.

Tabella 5.1.7. Risorse e impieghi del Servizio tutela minori (2016-2018)

FONTI	2016	2017	2018
Contributi Comuni associati	€ 2.488.913	€ 2.980.061,99	€ 3.582.150,88
Contributo Nerviano	€ 74.819	€ 65.427,70	€ 66.477,31
Compartecipazione Comuni non Soci per comunità diurna	€ 13.382	€ 22.639	€ 29.261
Contributi Comuni non Soci per compartecipazioni	€ 0,00	€ 5.023	€ 5.289
Contributi Decreto Giunta Regionale 3250 856	€ 200.000	€ 250.000	€ 200.000
Contributo Fondo sociale regionale	€ 292.383	€ 295.664	€ 311.306,31
TOTALE FONTI	€ 3.069.497	€ 3.618.815,69	€ 4.194.484,50

IMPIEGHI	2016	2017	2018
Coordinamento	€ 89.851	€ 97.379	€ 97.379
Psicologi	€ 192.867	€ 192.623	€ 193.360
Assistenti sociali	€ 411.346	€ 414.631,49	€ 491.702,17
Addetti amministrativi	€ 26.972	€ 25.225,20	€ 33.130,83
Formazione	€ 5.512	€ 6.020	€ 19.620
Assistenza legale	€ 10.150	€ 4.993	€ 24.107
Tutela legale minori in carico	€ 1.616	€ -	€ 0
Consulenza legale	€ 10.797	€ 10.468	€ 10.467
Mediazioni famigliari	€ 287	€ 2.178	€ 1.842
TOTALE PERSONALE	€ 749.398	€ 753.517,69	€ 871.608

CRUSCOTTO AZIENDALE

La lettura degli indicatori del Servizio tutela minori (tabella 5.1.8.) restituisce un'immagine, pur sintetica e generale, dell'andamento del servizio nel corso dell'anno, indicando la direzione di eventuali misure correttive. I primi due indicatori misurano l'impatto dell'azione del servizio rispetto agli obiettivi di riduzione degli allontanamenti e dei casi in carico. L'indice di allontanamento misura il numero di giornate di allontanamento in relazione a tutti i casi in carico segnalati dal tribunale; nel triennio si evidenzia un incremento del valore dell'indice in linea con evidenze di altri territori al di là del del rhodense; rimane un dato sociale non positivo che è prevalentemente condizionato dall'aumento della conflittualità all'interno delle famiglie; l'indirizzo strategico, del servizio per quanto in

IMPIEGHI	2016	2017	2018
Logista e costi di esercizio	€ 19.093	€ 10.486	€ 9.508
Pulizie sede Meda	€ 10.761	€ 12.038	€ 11.833,50
Utenze sede Meda	€ 3.936	€ 3.869	€ 4.205
Software gestione Servizio tutela minori	€ 6.747	€ 6.708	€ 6.708
Canone sede Rho	€ 4.125	€ 4.162	€ 4.200
TOTALE SEDE	€ 44.662	€ 37.263	€ 36.504,50
Collocamenti in comunità	€ 2.042.286	€ 2.536.779	€ 3.043.030
Comunità diurna	€ 233.151	€ 291.256	€ 243.342
TOT. COLLOCAMENTI	€ 2.275.437	€ 2.828.035	€ 3.286.372
TOTALE IMPIEGHI	€ 3.069.497	€ 3.618.815,69	€ 4.194.484,50

suo potere, rimane quello di limitare il più possibile il ricorso all'allontanamento come misura assolutamente residuale, in presenza di condizioni di immediato pericolo e pregiudizio per il minore e quando sono esaurite tutte le possibilità di ricostruzione dei legami all'interno del nucleo. Ben più interessante in termini di efficacia dell'azione del servizio il successivo indice che misura il tasso di dimissione dalle comunità (quanti bambini escono dal percorso di allontanamento rispetto al totale di quelli che risiedono in comunità); questo indicatore fornisce una misura importante del servizio rispetto al citato obiettivo di “ridurre gli allontanamenti” e misura direttamente gli esiti del lavoro del servizio tutela. L'indice nel 2018 registra il valore più alto di sempre (circa 27%): un ele-

vato tasso di uscita dai percorsi comunitari sta a significare che interventi mirati e strategicamente orientati impattano direttamente sugli obiettivi assunti. Gli altri indicatori costituiscono invece un cruscotto direzionale per tenere sotto controllo, da diverse angolazioni, la produttività e i costi unitari del servizio: le ore di coordinamento per utente (costanti nel tempo) e il numero di utenti in carico per operatore (in ri-

duzione), cercano di tutelare il delicato equilibrio tra qualità del servizio e controllo dei costi. La riduzione progressiva del numero dei casi per operatore incrementa le possibilità di dedicare tempo utile alla presa in carico dei casi, ma porta con se una riduzione dell'efficienza gestionale evidenziando un, pur lieve, incremento del costo medio annuo unitario di presa in carico.

Tabella 5.1.8. Indicatori di Servizio tutela minori

CATEGORIA INDICATORE	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	2015		2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza impatto	Indice di allontanamento	Giornate minori comunità /	20.183 /	7,14%	22.978 /	8,18%	28.216 /	11,70%	32.393 /	10,12%
		Casi in carico medi annui normalizzati giornate	282.510		281.050		241.149		320.105	
Efficacia impatto	Tasso di dimissione dalle comunità	Bambini dimessi da comunità /	26 /	26%	27 /	26,21%	30 /	23,44%	37 /	27,01%
		Totale bambini in comunità	100		103		128		137	
Efficienza produttiva	Casi in carico medi per operatore	Casi medi annui in carico /	774 /	74,93 casi	770 /	73,90 casi	806 /	67 casi	877 /	64,82 casi
		Numero operatori tempo pieno equivalente	10,33		10,42		12,03		13,53	
Economicità	Copertura dei costi del servizio - redditività	Contributi ricavi su allontanamenti minori /	€ 745.989 /	40,90%	€ 580.589 /	28,43%	€ 616.115 /	24,29%	€ 583.072 /	19,16%
		Costi comunità	€ 1.823.988		€ 2.042.286		€ 2.536.779		€ 3.043.030	
Efficienza produttiva	Ore di coordinamento per utente	Ore di coordinamento /	1.670 /	2,16 ore	1.790 /	2,32 ore	1.810 /	2,25 ore	1.940 /	2,21 ore
		Utenti medi servizio	774		770		806		877	
Efficienza gestionale	Costo medio annuo presa in carico per utente	Costo totale del servizio tutela-équipe /	€ 751.935 /	€ 971,49	€ 794.060 /	€ 1.031,25	€ 790.781 /	€ 981,12	€ 908.112	€ 1.035,48
		Numero utenti medio annuo	774		770		806		877	
Efficienza gestionale	Costo medio annuo per giornata di comunità residenziale	Costo totale del servizio /	€ 1.823.988 /	€ 87,01	€ 2.042.286 /	€ 88,88	€ 2.536.779 /	€ 89,91	€ 3.043.030 /	€ 93,94
		Numero giornate comunità	20.962		22.978		28.216		32.393	
Efficienza gestionale	Costo medio annuo per giornata di comunità diurna	Costo totale del servizio /	€ 239.305 /	€ 54,97	€ 233.151 /	€ 52,09	€ 291.256 /	€ 52,29	€ 243.342 /	€ 51,90
		Numero giornate comunità diurna	4.353		4.476		5.570		4.689	

ELEMENTI DI VALORE

Segnaliamo di seguito i cambiamenti migliorativi che il Servizio tutela minori ha promosso nel biennio 2017-2018:

- **Sperimentazione di un elenco di unità d'offerta residenziali per minori o madri con bambini**

L'esigenza di costruire un elenco di comunità "accreditate", ovvero disponibili al convenzionamento per l'accoglienza di minori, si era già evidenziata da qualche anno per dare maggiore qualità, certezza e trasparenza al percorso di scelta delle comunità per i bambini per i quali il tribunale dispone l'allontanamento. Tale esigenza derivava inoltre dal presupposto che in genere gli allontanamenti disposti dal tribunale devono essere eseguiti con urgenza e dalla considerazione che in Lombardia esiste un eccesso di domanda di posti di comunità rispetto all'offerta e quindi una sostanziale difficoltà a trovare un posto "idoneo" nel giro di pochi giorni. Si trattava quindi di formalizzare un percorso in grado di coniugare gli elementi di qualità del servizio e di tutela degli utenti con i principi ispiratori e con le disposizioni della recente normativa in materia di affidamenti.

Con l'elenco quindi si è inteso rispondere ad una serie di esigenze diverse ma concomitanti e in particolare:

1. la necessità di qualificazione e controllo degli interventi attraverso l'introduzione di requisiti di qualità, senza i quali non è possibile iscriversi all'elenco e che costituiscono la base dei controlli in itinere;
2. la necessità di un ulteriore contenimento dei costi attraverso la fissazione delle rette massime per tipologia di accoglienza che devono essere accettate da chi si iscrive all'elenco;
3. la necessità di costruire un percorso di scelta del contraente

che risponda ai criteri di urgenza dettati dai decreti e nello stesso tempo sia coerente con le disposizioni legislative del codice degli appalti.

Il relativo avviso pubblico esplicita i requisiti richiesti agli enti gestori, nonché i criteri che il Servizio tutela deve seguire nella scelta della comunità, ponendo come principale criterio la corrispondenza tra il tipo di comunità, le sue caratteristiche e le esigenze del minore e del nucleo familiare in carico. Il sistema consente di classificare ogni elemento utile per poter effettuare il migliore abbinamento tra minore o nucleo e struttura, a tutto vantaggio dell'utenza interessata. A dicembre 2018 è stato pubblicato il primo elenco, che riportava ben 74 Unità di Offerta afferenti a 22 Enti Gestori.

Con il passaggio del sistema a regime, si auspica di poter incrementare progressivamente le UDO in elenco per garantire la più ampia scelta a favore dei minori in carico. A partire dai principi che hanno determinato la scelta aziendale con riferimento ai collocamenti etero familiari, Sercop ha avviato nel 2019 analoga procedura per i servizi diurni, che consentono il mantenimento presso la famiglia di origine e sul territorio, dove sussistono le relazioni educative e di comunità più significative del minore.

- **Percorso formativo e la sperimentazione connessi al progetto BIT** ha favorito l'integrazione professionale e la collaborazione con Forze dell'Ordine segnalanti (Carabinieri e Polizia di Stato) e la Procura della Repubblica minorile. Una tale sinergia consente di avvicinare sempre più l'avvio dell'iter processuale (udienza preliminare) all'evento criminoso e, conseguentemente, rendere più efficaci gli interventi proposti dai Servizi. Si auspica, stante l'esito positivo sopra illustrato della sperimentazione, che si giunga alla formalizzazione di un Protocollo Operativo stabile tra Procura del-

la Repubblica, Forze dell'Ordine, servizi dell'area del penale minorile. Volgendo lo sguardo alla collaborazione con gli altri servizi di Sercop, si segnala la perdurante sinergia tra il Servizio tutela ed il Servizio di Housing sociale, che prevede progetti di autonomia dedicati ai minori in tutela e alle loro famiglie, al fine di evitare potenziali collocamenti e sostenere l'uscita da progettualità di comunità. Con particolare riferimento alla prima tipologia progettuale, avente carattere "preventivo" rispetto all'inserimento in comunità, nel corso del biennio i coordinatori di servizio e gli operatori di riferimento per le specifiche situazioni hanno avviato momenti di confronto sugli aspetti più critici che connotano l'intervento. Si è infatti rivelato molto importante per questi casi, in valutazione da parte del Servizio tutela o comunque ancora non ben conosciuti dagli operatori, definire dettagliatamente i rispettivi ruoli e competenze (assistente sociale, tutor abitativo ed eventuali altre figure professionali coinvolte) per evitare disfunzioni nel progetto o strumentalizzazioni da parte dell'utenza. La possibilità di avere uno sguardo "dall'interno", fornita dall'educatore che svolge il ruolo del tutor abitativo, permette di integrare la valutazione del servizio e rispondere più approfonditamente al mandato di indagine.

- **Protocollo di collaborazione con il Servizio Sesei**, a seguito del quale è stata rinnovata la modulistica utilizzata per le richieste di attivazione intervento da parte del Servizio tutela. La maggiore novità riguarda l'immediata fruibilità delle informazioni relative al progetto anche da parte dell'ufficio amministrativo, qualora per via della residenza dei genitori occorra coinvolgere altri Enti. Si è riscontrato che con le nuove prassi operative l'invio delle richieste di compartecipazione/assunzione oneri è più tempestivo e, di conseguenza, meno differito l'avvio delle progettualità.

SPAZIO NEUTRO

MISSION

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

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

OBIETTIVI

Sono obiettivi di Spazio neutro:

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

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

FASI DI INTERVENTO

Invio della scheda di segnalazione

Il servizio inviante provvede alla compilazione della scheda di segnalazione e al suo invio al servizio Spazio neutro, possibilmente tramite e-mail.

Incontro di presentazione del caso

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

Individuazione operatore di riferimento

Nell'ambito della riunione di équipe del servizio di Spazio neutro, alla presenza del coordinatore, si procede all'abbinamento operatore-minore. Durante le visite è sempre garantita la presenza, in servizio, di un secondo operatore. In situazioni particolari, il secondo operatore può partecipare alla visita in compresenza attiva.

Eventuale incontro di approfondimento

Su richiesta di uno dei due servizi coinvolti, può essere previsto un incontro di approfondimento con l'operatore individuato, finalizzato ad una eventuale ulteriore messa a punto della presa in carico.

Colloqui preliminari Spazio neutro e famiglia

Il servizio Spazio neutro comunica per iscritto al servizio inviante il nome dell'operatore di riferimento e le date per i primi appuntamenti. La convocazione ufficiale ai genitori, relativa ai primi colloqui, è a cura del servizio inviante.

Incontri preliminari di ambientamento

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

Stesura del progetto

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

Avvio delle visite protette

Il calendario degli incontri viene periodicamente redatto a cura del servizio Spazio neutro, che lo invia per conoscenza al servizio titolare del caso. La comunicazione indirizzata ai genitori può essere inviata per posta ordinaria o consegnata a mano; in quest'ultimo caso, deve essere firmata per ricevuta. Qualora il Servizio tutela minori ritenga opportuno o necessario seguire una modalità differente (compreso l'invio a eventuali legali domiciliatari), sarà cura dello stesso fornire le opportune indicazioni in merito.

Fase della presa in carico

La presa in carico prevede lo svolgimento puntuale delle diverse attività: aggiornamento regolare della cartella; incontri di rete con i servizi coinvolti; tempestiva comunicazione al Servizio tutela minori di eventuali visite saltate e di ogni altro elemento osservato meritevole di attenzione; trasmissione al Servizio tutela minori di eventuali documenti consegnati e/o inviati al servizio Spazio neutro dai soggetti in carico.

Stesura di relazioni

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

Chiusura della presa in carico

La formalizzazione della chiusura/sospensione dell'intervento avviene mediante comunicazione scritta da parte del servizio inviante. In caso di "sospensione", trascorsi 4 mesi dall'ultima visita e/o contatto, il servizio Spazio neutro formalizza la chiusura amministrativa del caso, che verrà eventualmente riaperto qualora l'intervento dovesse ripartire. Il servizio Spazio neutro provvede a stendere una relazione conclusiva

del percorso. È auspicabile che al termine dell'intervento si programmi un incontro di rete con il servizio inviante, oltre ad eventuali altri servizi coinvolti, finalizzato a effettuare una valutazione del lavoro svolto.

FOCUS 2017

Minori seguiti

Il 2017 è stato caratterizzato da una **crescita del numero di minori presi in carico** più contenuta rispetto al biennio precedente, pur mantenendosi la tendenza all'incremento della casistica seguita nel corso degli anni.

Relativamente alle **tipologie di disagio che nel 2017 hanno previsto l'attivazione dello Spazio neutro**, vanno segnalate:

- la conferma dell'incidenza di problematiche di conflittualità all'interno del nucleo familiare
- una decisa crescita di situazioni di maltrattamento
- il mantenimento di un discreto numero di interventi a favore di minori figli di genitori con dipendenze

Riguardo all'**età dei minori** presi in carico, i dati non si discostano in modo evidente da quelli del precedente biennio di relazione.

Si segnala una crescita di interventi rivolti a bambini più piccoli (4-5 anni e 6-10 anni), mentre il numero di pre-adolescenti e adolescenti è rimasto allineato alle ultime rilevazioni. Inoltre, sono comparse un paio di prese in carico di ragazzi divenuti maggiorenni che, tuttavia, hanno previsto il mantenimento delle visite all'interno di un contesto di protezione.

Differentemente dal precedente biennio, si evidenzia un deciso aumento del numero di visite minori/adulti determinato sia dall'incremento complessivo dei minori seguiti nel corso dell'anno, sia dalla

cadenza degli incontri previsti nel progetto di presa in carico.

Anche per il 2017 viene confermata la presenza di un numero significativo di interventi di lunga durata.

Comuni di provenienza

Nel 2017 la distribuzione dei territori di residenza dei minori in carico è stata abbastanza allineata ai dati precedentemente raccolti, ad eccezione di una crescita rilevante del dato relativo al Comune di Rho ed un ridimensionamento dei casi seguiti che vedono coinvolti minori residenti in territori diversi da quello dell'ambito di Sercop.

Allineato il numero dei casi per cui è prevista una compartecipazione economica (parziale o esclusiva) con altri Comuni, per la cui gestione operativa ed amministrativa ci si è avvalsi dei processi lavorativi costruiti nel corso degli anni passati.

Interventi collaterali

In linea con la metodologia di lavoro del servizio, nel corso del 2017 è stato garantito il lavoro preparatorio e di monitoraggio sia attraverso **incontri con i minori**, sia mediante la programmazione periodica di **colloqui con gli adulti**.

Inoltre, si segnala che il cambio di équipe avvenuto nel corso dell'anno (a fronte dell'avvicinarsi di due Cooperative nell'ambito della gara d'appalto) ha richiesto un **incremento del lavoro di rete**, oltre che un sensibile aumento di rendicontazione del lavoro svolto, mediante la stesura di **relazioni tecniche**.

Messa a punto della nuova organizzazione operativa

L'anno 2017 è stato caratterizzato da un rilevante cambiamento per il Servizio. A seguito di regolare gara d'appalto per il periodo 2017-2019,

la gestione del servizio è stata affidata ad un nuovo fornitore, dopo anni di continuità con una stessa Cooperativa. Questo ha comportato il cambio totale degli operatori dell'équipe. Per tale ragione è stato necessario dedicare tempo ed energie alla presentazione del Servizio e delle caratteristiche gestionali, funzionali ed operative dello stesso. Un ulteriore elemento registrato nel corso dell'anno relativamente all'équipe di lavoro riguarda il sensibile turnover degli operatori, che ha esposto il servizio a situazioni di complessa gestione e penalizzato alcuni aspetti dell'operatività (minore tempestività nella presa in carico e rallentamento delle attività previste nella fase di avvio).

A fronte di tale situazione è stato necessario prevedere un ampliamento dell'incarico del coordinatore, affinché fosse possibile mantenere un alto livello di monitoraggio dell'attività, funzionale a garantire la qualità della prestazione professionale offerta, oltre che per salvaguardare il mantenimento delle visite programmate senza soluzione di continuità, assicurando così il diritto di visita dei minori e delle loro famiglie.

FOCUS 2018

Minori seguiti

Anche nel corso del 2018 è stata registrata una crescita del numero di minori in carico al servizio. La pianificazione dell'attività interna ha consentito, anche nel corso di tale annualità, di evitare l'apertura di una lista d'attesa, garantendo una tempestiva presa in carico delle nuove situazioni presentate dai servizi invianti.

Relativamente alle **caratteristiche di disagio**, si registra un ritorno significativo di minori coinvolti in situazioni familiari in cui è stata rilevata una componente di trascuratezza e, in misura più lieve, di condotte maltrattanti. Permane significativo il numero di situazioni connotate da proble-

matiche di conflittualità all'interno del nucleo familiare e dalla presenza di genitori con dipendenze o patologie.

Relativamente all'**età dei minori** seguiti, gli elementi significativi da segnalare sono:

- stabilizzazione del numero di pre-adolescenti e adolescenti che frequentano il servizio
- crescita del numero di bambini più piccoli per i quali si ricorre al servizio per garantire il diritto di relazione con uno od entrambi i genitori (in particolare per le fasce 0-3 anni e 6-10 anni)
- conferma di un elevato numero di situazioni che vedono coinvolti bambini molto piccoli (fascia 0-3 anni) che, così come già indicato nel precedente periodo di osservazione, impone una riflessione in merito al tema della formazione specifica e alla questione delle caratteristiche degli spazi strutturati e arredati per rispondere adeguatamente alle esigenze di bambini così piccoli

Permane rilevante il numero di interventi di lunga durata.

Comuni di provenienza

Il dato del 2018 relativo alla distribuzione dei territori di residenza dei minori in carico è risultato allineato alla precedente annualità, anche rispetto alla crescita del dato relativo al Comune di Rho. Sono invece tornati ad incidere i casi di minori residenti fuori dal territorio dell'ambito di Sercop. I due casi legati al territorio di Nerviano (che al momento non usufruisce del servizio Spazio neutro aziendale) trovano spiegazione in richieste specifiche da parte del Servizio tutela minori inviante, a fronte di situazioni particolari.

È rimasto elevato il numero di casi in carico per cui è prevista una compartecipazione economica (parziale o esclusiva) con altri Comuni.

Interventi collaterali

Nel 2018 rimane significativo il dato relativo agli interventi collaterali alle visite (colloqui con gli adulti e incontri con i minori).

La formula dei passaggi monitorati dei minori da un genitore all'altro - introdotta nel 2013 - registra un andamento oscillante in base alla casistica in carico. Nel corso del 2018, parte dell'attività del servizio è stata dedicata a questa tipologia di intervento di appoggio fornito da Spazio neutro.

Organizzazione operativa

Come per il 2017, anche nell'anno successivo si è verificato un significativo rinnovamento dell'équipe del servizio. Nel mese di marzo 2018, infatti, si è concluso anticipatamente l'affidamento del servizio al nuovo fornitore, causa recesso di quest'ultimo dal contratto. Ciò ha comportato l'affidamento alla successiva Ditta in graduatoria, ai sensi del vigente codice degli appalti. In questo secondo avvicendamento vi è stata solo una parziale sostituzione degli operatori che ha consentito di rendere meno radicale il passaggio da una realtà all'altra.

A differenza di quanto accaduto in occasione del precedente avvicendamento, il limitato cambio di operatori ha inciso in maniera più contenuta sugli aspetti legati all'operatività, a fronte della pregressa conoscenza del Servizio da parte di alcuni professionisti. In ogni caso, si è sempre osservato un alto livello di attenzione, al fine di salvaguardare il mantenimento delle visite programmate e di contenere quanto più possibile il cambio di operatori per minori e famiglie.

UTENTI IN CARICO

La tabella 5.2.1. mostra le forme di disagio che motivano l'accesso al servizio Spazio neutro. Il numero di minori cresce dal 2017 al 2018 (da 97 a 105 minori). Crescono leggermente i minori coinvolti in situazioni di maltrattamento e raddoppiano quelli vittime di trascuratezza. Abbastanza stabili i dati relativi ai minori con genitori conflittuali, con problemi di dipendenza o affetti da patologie.

Tabella 5.2.1. Spazio neutro: forme di disagio per Comuni (2017-2018)

COMUNI	Abuso		Maltrattamento		Trascuratezza		Conflittualità		Genitori con dipendenze		Penale minorile		TOTALE CASI IN CARICO	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Arese				1			10	11	5	3			15	15
Cornaredo			3	3		1	3	2	1	2			7	8
Lainate			3	1			5	7	2	1		1	10	10
Nerviano						1		1					0	2
Pero		1	1		2		3	2		2			6	5
Pogliano M.se	2					2			1				3	2
Pregnana M.se						1	1						1	1
Rho			5	9	2	5	22	26	12	9			41	49
Settimo M.se							5	4					5	4
Vanzago					1		2		2	3			5	3
Altri Comuni					1	2	1	2	2	2			4	6
TOTALE	2	1	12	14	6	12	52	55	25	22	0	1	97	105

Il Comune di Nerviano non ha al momento delegato il servizio di Spazio neutro. I due casi indicati in tabella sono stati presi in carico in via eccezionale (su richiesta del Servizio tutela minori) a fronte di una specifica valutazione del servizio inviante.

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

Tabella 5.2.2. Spazio neutro: nuove attivazioni e compartecipazioni alla spesa (2017-2018)

COMUNI	Totale casi in carico		di cui			
			Attivati nell'anno		Compartecipazione fuori ambito	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Arese	15	15	5	4	8	10
Cornaredo	7	8	3	4	7	4
Lainate	10	10	2	4	6	6
Nerviano	0	2		2		1
Pero	6	5	1	1	2	
Pogliano M.se	3	2	1	2	1	
Pregnana M.se	1	1		1	1	1
Rho	41	49	18	12	18	19
Settimo M.se	5	4	2		3	2
Vanzago	5	3	2		0	
Altri Comuni	4	6	2		2	3
TOTALE	97	105	36	30	48	46

Il numero maggiore di minori seguiti si attesta nella fascia 6-10 anni e, a seguire, in quella 14-18 anni e 0-3 anni; abbastanza omogenee le altre fasce d'età relative ai minorenni; sono presenti alcuni ragazzi che hanno raggiunto la maggiore età.

Tabella 5.2.3. Minori seguiti da Spazio neutro per età (2017-2018)

COMUNI	0-3 anni		4-5 anni		6-10 anni		11-13 anni		14 - 18 anni		Oltre 18 anni		TOTALE CASI IN CARICO	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Arese	4	3	3	2	4	7	1	1	2	2	1		15	15
Cornaredo		1			3	5	2	2	2				7	8
Lainate		1	1	1	6	4	2	2	1	2			10	10
Nerviano		1				1							0	2
Pero	1	1	2		2	2	1	2					6	5
Pogliano M.se					1	1	2			1			3	2
Pregnana M.se					1	1							1	1
Rho	3	6	8	9	16	18	4	6	9	9	1	1	41	49
Settimo M.se	3		1	3					1	1			5	4
Vanzago					2	1	2	1	1	1			5	3
Altri Comuni	1	2					1	2	2	2			4	6
TOTALE	12	15	15	15	35	40	15	16	18	18	2	1	97	105

I dati di confronto fra il 2017 e il 2018 contenuti nella tabella 5.2.4. evidenziano:

- un lieve incremento delle visite facilitate dallo Spazio neutro (da 1153 a 1172)
- un leggero incremento dei colloqui con genitori e altri familiari (da 249 a 256)
- un moderato incremento dei colloqui con i minori (da 63 a 76)
- un incremento del numero di relazioni nei due anni (da 79 a 99)
- una diminuzione del numero di riunioni di *équipe* (da 33 a 20)
- una leggera diminuzione degli incontri con la rete dei servizi (da 141 a 133)
- un incremento dei passaggi monitorati (da 6 a 18)

Tabella 5.2.4. Attività svolte dal servizio Spazio neutro (2017-2018)

ATTIVITÀ IN SINTESI	N. interventi nel 2017	N. interventi nel 2018
Visite minori / adulti	1153	1172
Colloqui con genitori e altri familiari	249	256
Colloqui con i minori	63	76
Relazioni	79	99
Riunioni di équipe e supervisioni	33	20
Incontri di rete con altri servizi	141	133
Passaggi monitorati	6	18

DATI ECONOMICI

La tabella 5.2.5. consente di leggere la consistenza delle risorse e la loro evoluzione nel triennio 2016-2018. Il consistente aumento dei volumi di utenza in carico al servizio Spazio neutro ha determinato nel biennio 2016-2017 un aumento di poco meno del 30% delle risorse necessarie alle prese in carico e agli interventi educativi. Relativamente agli impieghi, si nota un incremento significativo delle risorse per le attività educative in appalto tra il 2016 e il 2017, il cui valore si è poi assestato nel 2018.

Tabella 5.2.5. Risorse e impieghi del servizio Spazio neutro (2017-2018)

FONTI	2016	2017	2018
Contributi Fondo nazionale politiche sociali (Fnps)	€ 77.968	€ 109.150	€ 105.069
Contributi per prestazioni da Comuni non associati	€ 4.009	€ 4.461	€ 4.399
Compartecipazioni dei Comuni di residenza degli utenti	€ 18.501	€ 25.699	€ 22.370
Comuni associati	€ 0	€ 0	€ 0
TOTALE FONTI	€ 100.478	€ 139.310	€ 131.838
IMPIEGHI	2016	2017	2018
Costi coordinamento	€ 12.801	€ 26.403	€ 21.602
Costi interventi educativi (appalto)	€ 86.039	€ 110.846	€ 109.188
Spese (logistica e costi vari)	€ 1.638	€ 2.061	€ 1.048
TOTALE IMPIEGHI	€ 100.478	€ 139.310	€ 131.838

CRUSCOTTO AZIENDALE

La tabella riporta l'andamento dell'incidenza percentuale delle ore di coordinamento sulle ore totali di interevento del servizio Spazio neutro, il rapporto percentuale nel biennio 2017-2018 si è ridotto di un punto percentuale passando dal 12,80% del 2017 al 11,28% del 2018.

Tabella 5.2.6. Indicatori di servizio dello Spazio neutro

CATEGORIA INDICATORE	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	2015		2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / Ore totali di servizio diretto all'utenza	320 /	8,88%	320 /	7,99%	660 ore /	12,8%	540 ore /	11,28%
			3.602		4.004		5.158 ore		4.789 ore	

ELEMENTI DI VALORE

Il servizio Spazio neutro si basa sulla **collaborazione** e il confronto professionale interno ed esterno. Sul **fronte interno**, la collaborazione fra Spazio neutro e il Servizio tutela minori è proseguita in modo continuativo e regolare, anche mediante costanti momenti di condivisione e confronto. Nel biennio 2017/2018 gli operatori del servizio Spazio neutro hanno partecipato ad un corso di formazione ed approfondimento interno, svoltosi presso la sede centrale di Sercop, condotto da un formatore esperto, da anni operativo presso il servizio del Comune di Milano. Proseguono e si rafforzano anche la collaborazione e l'integrazione tra Spazio neutro e Centro affidi, come conseguenza degli stimoli suscitati dalla partecipazione ai gruppi di riflessione metodologica fra i servizi che prima afferivano al coordinamento dei servizi di Spazio neutro e ai servizi Affidi della Città Metropolitana di Milano.

Sul **fronte esterno**, negli anni 2017 e 2018, il servizio ha mantenuto una stretta collaborazione con gli altri servizi Spazio neutro del territorio provinciale, che continuano ad incontrarsi periodicamente allo scopo di tutelare il prezioso spazio di confronto ed auto-formazione. Nel corso del 2018, il Gruppo ha lavorato al delicato tema della gestione degli interventi di Spazio neutro nei casi di minori interessati da procedimenti di adottabilità, elaborando una bozza di documento contenente alcune riflessioni e raccomandazioni che si intende sottoporre all'attenzione della magistratura minorile. Altro elemento di valore è la costante partecipazione dei diversi operatori del servizio a eventi di formazione, quali occasioni di apprendimento e confronto.

SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO (SESEI)

MISSION

Sesei è un servizio di sostegno educativo ai minori e alle famiglie, costituito da un complesso di interventi - scolastici e domiciliari - volti a sostenere il minore nelle situazioni di fragilità o di temporanea difficoltà, al fine di prevenire condizioni di possibile rischio o pregiudizio e di promuovere un processo di cambiamento. I minori e le famiglie sono inseriti in un progetto di rete che integra la scuola, i servizi sociali dei Comuni, la famiglia, le neuropsichiatrie infantili e altre risorse del territorio. Il servizio opera in tre ambiti:

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

ATTIVITÀ

Il servizio Sesei sviluppa le seguenti attività:

- valutazione delle richieste per l'accesso al servizio e della fattibilità del progetto individuale di intervento, attraverso l'applicazione di uno strumento che garantisce omogeneità nell'ambito del rhodense
- interventi di sostegno educativo scolastico a minori e disabili volti alla promozione delle autonomie personali e all'integrazione scolastica
- interventi domiciliari di sostegno educativo al minore e di supporto alle responsabilità genitoriali, anche in collaborazione con il Servizio tutela minori di Sercop e/o su indicazione dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario)
- incontri periodici con la famiglia per l'attivazione e la verifica del servizio erogato
- interventi aggregativi-educativi con gruppi di coetanei realizzati all'interno degli istituti scolastici e/o in sedi rese disponibili dai Comuni
- definizione, declinazione e coprogettazione degli interventi educativi con i servizi sociali comunali, le scuole, i centri di neuropsichiatria Infantile, le famiglie e le cooperative
- collaborazione con le scuole, la neuropsichiatria infantile e le agenzie del territorio per il consolidamento della rete
- collaborazione con 89 scuole del territorio, delle quali 31 scuole dell'infanzia, 33 scuole primarie e 24 scuole secondarie di primo grado

- promozione, monitoraggio e verifica sulla qualità del servizio offerto e dei progetti educativi realizzati, anche attraverso incontri di rete con i soggetti coinvolti

Fino a giugno 2017, inoltre, il servizio Sesei ha gestito, per conto e in collaborazione con Città Metropolitana, gli interventi specialistici per alunni con disabilità sensoriali e gli interventi educativi nelle scuole superiori per adolescenti con disabilità. Da luglio 2017, Regione Lombardia ha definito dei cambiamenti normativi che hanno previsto l'assegnazione ad ATS per i disabili sensoriali e a Regione Lombardia per gli interventi presso le scuole superiori, prevedendo nuove modalità di accesso al servizio e nuove modalità di gestione ed erogazione dei servizi sulle quali è stato necessario un significativo investimento del servizio Sesei. La presentazione di queste due attività viene sviluppata nella sezione conclusiva.

FASI DEL PROCESSO DI LAVORO

Segnalazione del bisogno

Il servizio sociale comunale, la scuola, la neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza e altri servizi territoriali provvedono a segnalare la situazione di difficoltà del minore e della sua famiglia ed a ipotizzare l'attivazione dell'intervento educativo. Per quanto riguarda la segnalazione che perviene dal Servizio tutela minori, la progettualità rimane in capo a detto servizio, sulla base delle disposizioni dettate dall'Autorità Giudiziaria.

Valutazione del bisogno

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

Definizione del progetto di sostegno educativo

Si definiscono gli obiettivi educativi generali, la frequenza, le modalità e la durata degli interventi, nonché la figura educativa che seguirà il caso. L'educatore è un professionista che lavora in favore dell'inclusione, rispondendo ai bisogni educativi e utilizzando strategie. Queste ultime vengono approntate attraverso la definizione e la condivisione del progetto educativo inclusivo fra scuole, famiglie ed altri soggetti, pubblici e privati, operanti sul territorio. Al fine di garantire l'avvio dell'intervento, si definisce un incontro con la famiglia e con il minore per la condivisione del progetto e la presentazione dell'educatore.

Verifica e monitoraggio dell'intervento

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

Conclusione del progetto

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

Il lavoro di sinergia tra tutti gli attori coinvolti ha portato alla definizione e alla stesura di un pacchetto di modulistica dedicato alle diverse fasi dell'intervento, oltre che alla definizione di tempistiche chiare per la verifica dell'andamento dell'intervento.

MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è gestito tramite appalto da un'Ati composta dalle cinque cooperative sociali che operano sul territorio. Il coordinamento del servizio è composto da una figura full-time, due figure part-time e 30 con formazioni e professionalità differenti (assistente sociale e pedagogo), al fine di rispondere in maniera più appropriata alle componenti domiciliari e scolastiche.

All'interno del servizio è presente inoltre una educatrice professionale con contratto di assunzione che opera presso il Comune di Cornaredo. Da luglio 2017, il servizio è stato potenziato con l'introduzione di una figura amministrativa per 12 ore settimanali.

Il servizio si svolge presso la scuola e/o il domicilio del minore.

La sede del coordinamento è a Rho in via dei Cornaggia 33. Per riunioni ed incontri vengono utilizzate anche le sedi messe a disposizione dai Comuni.

UTENTI IN CARICO

La tabella 5.3.1 mostra un incremento significativo degli utenti del servizio: da 564 nel 2017 a 625 nel 2018. Il trend conferma la crescita esponenziale già evidente negli anni precedenti: il numero di utenti nel 2015 era 507 con un aumento del 23% nel 2018.

I totali indicati non sono comprensivi degli alunni con disabilità sensoriali, che beneficiano di un intervento specifico, e degli adolescenti disabili che frequentano le scuole superiori (per i dettagli si vedano i due box in seguito indicati).

Tali minori rientrano infatti nella gestione demandata al servizio Sesei da parte di Città Metropolitana di Milano/Regione Lombardia.

Tabella 5.3.1. Utenti di Sesei - Servizio di sostegno educativo (2017-2018)

COMUNI	2017			2018		
	Minori in carico	Interventi attivati	Interventi conclusi	Minori in carico	Interventi attivati	Interventi conclusi
Arese	22	3	1	25	4	3
Cornaredo	71	13	13	72	13	11
Lainate	90	24	19	96	25	15
Nerviano	73	13	10	86	18	13
Pero	30	6	6	29	5	6
Pogliano M.se	29	7	5	29	5	5
Pregnana M.se	2	0	0	2	0	1
Rho	181	39	17	200	31	22
Settimo M.se	41	8	5	58	22	7
Vanzago	25	9	5	28	8	6
TOTALE	564	122	81	625	131	89

Il servizio prevede interventi scolastici, preventivi e di tutela, come evidenziato nella tabella 5.3.2.

Si precisa che uno stesso utente può beneficiare di interventi plurimi per cui il totale è sensibilmente superiore a quello indicato nella tabella 5.3.1.

Gli interventi di sostegno educativo scolastico sono volti alla promozione delle autonomie personali, delle relazioni sociali, dell'integrazione scolastica e del supporto nella gestione dei comportamenti problematici che possono rendere difficoltosa la permanenza del minore nell'ambiente scolastico. Gli interventi domiciliari individuali - sia che abbiano una finalità preventiva, sia che vengano disposti dall'Autorità Giudiziaria ed attivati dal Servizio tutela minori - sono principalmente volti al supporto del minore e delle famiglie sostenendo e promuovendo le competenze genitoriali.

Tabella 5.3.2. Caratteristiche degli interventi del servizio Sesei (2017-2018)

COMUNI	2017						2018					
	Scolastica	Ore settimanali	Preventiva	Ore settimanali	Tutela	Ore settimanali	Scolastica	Ore settimanali	Preventiva	Ore settimanali	Tutela	Ore settimanali
Arese	0	0	4	16	18	65	0	0	6	24	19	65
Cornaredo	41	210	13	41	22	71	45	223	12	36,5	20	65
Lainate	63	309	25	76	19	57	74	334	25	65	13	28
Nerviano	55	307	10	39	9	31	65	355	13	44	12	42
Pero	22	96	2	8	8	21	21	97	3	10	9	21
Pogliano M.se	25	108	1	4	4	10	25	112	4	11	4	9
Pregnana M.se	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	2	4
Rho	128	638	41	106	39	118,5	151	724	43	108	41	110
Settimo M.se	26	111	12	37	10	24	38	172	13	38	13	3
Vanzago	20	111	8	29	2	1	25	130	6	17	3	5
TOTALE	380	1890	116	356	133	402,5	444	2147	125	353,5	136	352

Nella tabella 5.3.2. si evidenzia un aumento significativo degli interventi scolastici strettamente connesso all’incremento delle certificazioni di disabilità dei minori, nonché alla maggiore complessità della casistica che rende necessario l’affiancamento di una figura educativa durante l’orario delle lezioni (444 nel 2018 rispetto ai 320 del 2015 con un aumento pari a circa il 38%).

La tabella 5.3.3. descrive le diverse condizioni di disagio dei minori in carico al servizio.

Tabella 5.3.3. Gli utenti del servizio Sesei per condizione di disagio (2017-2018)

COMUNI	2017			2018		
	Certificazione alunno con disabilità	Disagio sociale	Difficoltà temporanea	Certificazione alunno con disabilità	Disagio sociale	Difficoltà temporanea
Arese	0	22	0	0	25	0
Cornaredo	47	33	0	48	32	0
Lainate	63	39	2	75	36	0
Nerviano	55	18	0	66	21	0
Pero	19	16	0	19	15	0
Pogliano M.se	24	6	0	25	5	0
Pregnana M.se	0	2	0	0	2	0
Rho	133	76	3	159	70	5
Settimo M.se	27	24	0	39	28	0
Vanzago	18	14	0	23	13	0
TOTALE	386	250	5	454	247	5

La tabella 5.3.3. conferma che la condizione di disagio prevalente è associata al possesso di una certificazione di alunno con disabilità ed alla riconosciuta necessità di prevedere dei supporti per favorire l’integrazione scolastica. Nel biennio, il dato relativo al disagio sociale che caratterizza i minori ed i loro nuclei familiari si è mantenuto stabile.

La tabella 5.3.4. presenta i diversi progetti di intervento previsti dal servizio: tra il 2017 e il 2018 crescono in modo rilevante le richieste di interventi educativi finalizzati a favorire l’integrazione scolastica e la sfera relazionale.

Tabella 5.3.4. I progetti di intervento del servizio Sesei (2017-2018)

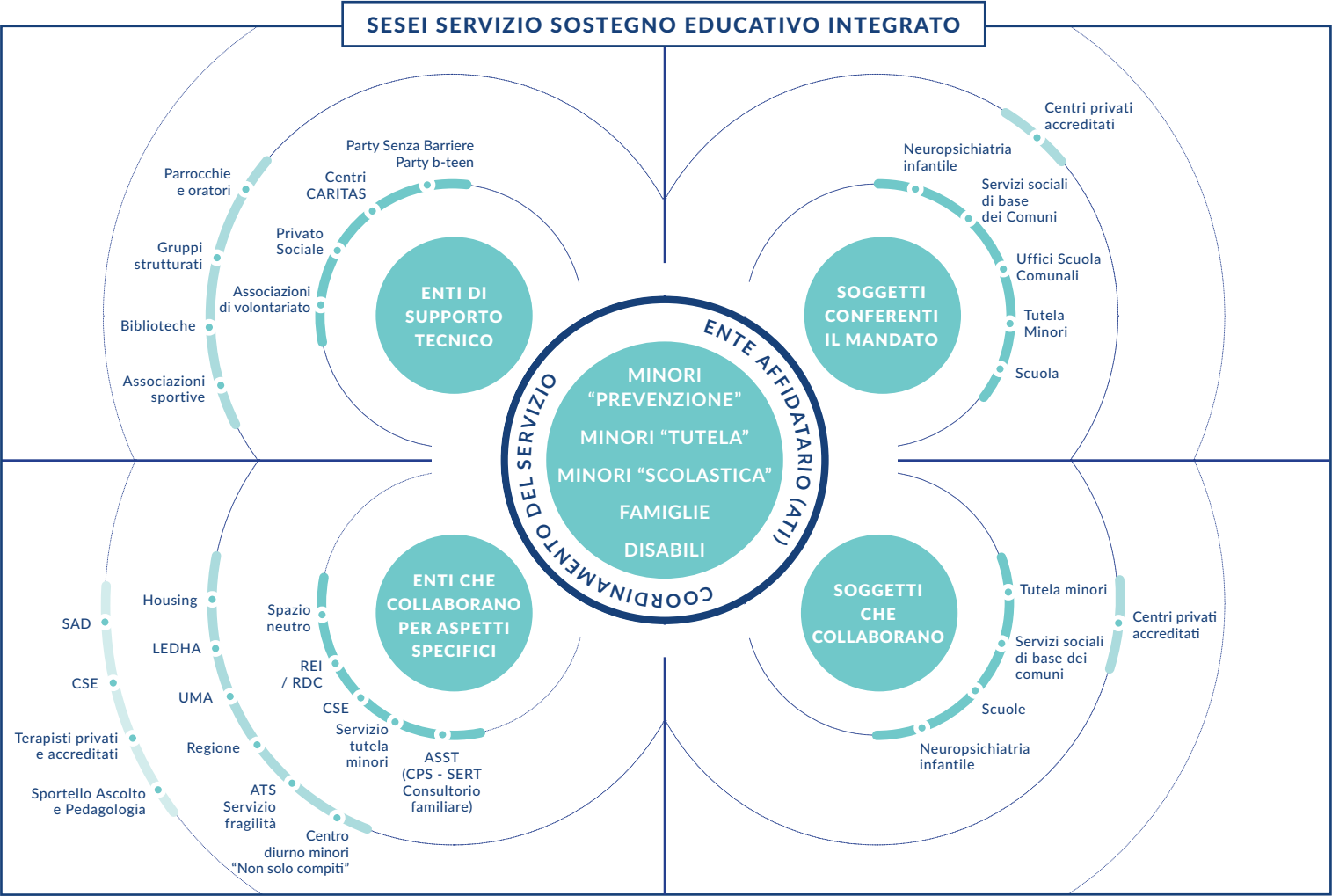
COMUNI	2017				2018			
	Integrazione scolastica	Sostegno alla genitorialità	Progetto autonomia personale e sociale	Progetto sfera relazionale	Integrazione scolastica	Sostegno alla genitorialità	Progetto autonomia personale e sociale	Progetto sfera relazionale
Arese	1	18	3	6	1	21	3	6
Cornaredo	39	31	34	38	42	29	35	38
Lainate	61	33	48	61	72	27	51	60
Nerviano	54	13	15	7	65	15	18	10
Pero	16	7	13	19	15	10	12	16
Pogliano M.se	24	5	15	17	23	7	14	17
Pregnana M.se	0	2	0	2	0	2	0	2
Rho	135	64	74	98	153	66	95	128
Settimo M.se	24	19	24	23	34	23	29	27
Vanzago	12	10	16	15	16	9	14	14
TOTALE	366	202	242	286	421	209	271	318

La tabella 5.3.5. suddivide gli utenti del servizio per fasce d'età ed evidenzia come, in termini numerici, le più significative per la presa in carico sono quelle tra i 6-10 anni e i 11-13 anni.

Tabella 5.3.5. Le fasce d'età del servizio Sesei (2017-2018)

COMUNI	2017						2018					
	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni
Arese	1	0	9	5	7	0	1	1	6	7	9	1
Cornaredo	3	9	23	17	18	1	5	10	23	18	15	1
Lainate	1	8	31	28	22	0	3	2	40	31	19	1
Nerviano	3	8	25	20	16	1	9	11	28	18	19	1
Pero	1	5	15	6	3	0	1	3	15	6	4	0
Pogliano M.se	0	5	10	9	5	0	0	2	11	10	5	1
Pregnana M.se	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1
Rho	11	12	76	47	32	3	3	22	82	58	35	0
Settimo M.se	2	4	18	13	4	0	2	6	20	22	8	0
Vanzago	2	0	12	8	2	1	1	4	11	10	2	0
TOTALE	24	51	219	153	111	6	25	61	236	180	117	6

Figura 5.3.1. Mappa dei portatori d'interesse



DATI ECONOMICI

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

Tabella 5.3.6. Risorse e impieghi del servizio Sesei (2016-2018)

FONTI	2016	2017	2018
Contributi Fondo sociale regionale (Fsr)	€ 176.859	€ 200.000	€ 170.000
Contributi Comuni associati	€ 1.906.194	€ 1.835.945	€ 2.098.660
Contributo del Comune di Nerviano	€ 26.420	€ 29.249	€ 35.054
Compartecipazione da Comuni non associati	€ 44.862	€ 27.355	€ 37.508
Contributo Regione per persone con disabilità nelle scuole superiori	€ 24.642	€ 27.355	€ 445.222
Contributi altri per interventi con persone con disabilità sensoriale	€ 23.873	€ 27.355	€ -
Contributo Città Metropolitana per persone con disabilità sensoriali	€ 321.282	€ 205.592	€ -
Contributo Città Metropolitana per persone con disabilità nelle scuole superiori			
Contributo FNA voucher minori	€ 0	€ 0	€ 35.328
TOTALE	€ 2.524.132	€ 2.726.801	€ 2.821.772

IMPIEGHI	2016	2017	2018
Costi coordinamento	€ 97.798	€ 47.499	€ 52.406
Costi interventi educativi (appalto)	€ 2.015.301	€ 2.185.791	€ 2.213.388
Costo educatori dipendenti da Sercop	€ 32.571	€ 32.719	€ 36.800
Costi coordinamento psicopedagogico	€ 2.100	€ 2.160	€ 5.460
Costi interventi alunni con disabilità sensoriali	€ 189.205	€ 105.118	€ 0
Costi interventi alunni con disabilità scuole superiori	€ 180.592	€ 304.131	€ 445.222
Costi di esercizio	€ 2.082	€ 1.984	€ 5.527
Costi per formazione e valutazione	€ 4.483	€ 0	€ 0
Costi responsabili unità locali	€ 0	€ 41.208	€ 52.387
Costo operatore amministrativo	€ 0	€ 5.671	€ 10.582
Progetto family star	€ 0	€ 520	€ 0
TOTALE	€ 2.524.132	€ 2.726.801	€ 2.821.772

CRUSCOTTO AZIENDALE

Nella tabella seguente l'efficienza produttiva del servizio è misurata dalla capacità di ottimizzare le ore di intervento, il relativo indicatore prende in considerazione la capacità di contenere le ore di coordinamento in relazione alle ore di intervento educativo diretto, tenuto conto della complessità degli interventi e delle interlocuzioni con i diversi attori coinvolti (famiglie, scuole, servizi sanitari, ecc.). Nel quadriennio la produttività del coordinamento è cresciuta come si evince dal decremento della percentuale di incidenza delle ore di coordinamento sul totale delle ore di intervento diretto. L'indicatore di efficienza gestionale del servizio identifica il costo medio per ora di intervento che nell'ultimo triennio risulta stabilizzatosi intorno a 22€.

Tabella 5.3.7. Indicatori di servizio del Sesei

CATEGORIA INDICATORE	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	2015		2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / Ore totali di servizio diretto all'utenza	3.836 /	4%	3.944 /	4,03%	4.020 ore /	3,82%	3.761 ore /	3,51%
			95.951		97.777		105.241 ore		107.079 ore	
Efficienza gestionale	Costo orario medio annuo	Costo totale del servizio / N. ore di servizio erogate	2.092.548 /	21,81	2.154.335 /	22,03	€ 2.317.552 /	22,02	€ 2.376.550 /	22,19
			95.951		97.777		105.241 ore		107.079 ore	

INTERVENTI SPECIALISTICI PER ALUNNI CON DISABILITÀ SENSORIALI

Gli interventi specialistici, gestiti da Sercop sino al termine dell'anno scolastico 2016-2017, sono orientati a sostenere gli alunni con disabilità sensoriale al fine di favorire i loro processi di apprendimento, relazionali e di inclusione scolastica, tutelando così il loro diritto all'integrazione. Si opera per sostenere i percorsi di crescita e di istruzione dell'alunno e la relazione tra lo studente, la famiglia, la scuola, la classe e i servizi specialistici, nonché per promuovere gli interventi previsti dal progetto individualizzato redatto dai servizi sociali di base e dall'assistente alla comunicazione del minore. L'obiettivo è anche quello di diffondere sul territorio informazioni relative agli interventi in favore degli studenti con disabilità sensoriale, attraverso precise comunicazioni alle famiglie, alle scuole, ai Comuni e alle associazioni.

Gli interventi specialistici prevedono:

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

Le principali **fasi del processo di lavoro** sono così declinate:

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

La tabella 5.3.8. presenta, per l'anno 2017 e suddivisi per Comune, il numero degli alunni con disabilità sensoriali seguiti.

Tabella 5.3.8. Alunni con disabilità (2017)

COMUNI	2017	
	Alunni	Ore settimanali
Arese	3	26
Cornaredo	4	36
Lainate	1	8
Pero	0	0
Pogliano M.se	0	0
Pregnana M.se	3	20
Rho	10	83
Settimo M.se	15	124
Vanzago	1	10
TOTALE	37	307

La tabella 5.3.9. suddivide gli alunni seguiti per tipologia di disabilità sensoriale.

Tabella 5.3.9. Tipologia di disabilità sensoriale degli alunni seguiti

Tipologie di disabilità sensoriali	2017
Disabilità sensoriale visiva	3
Disabilità sensoriale uditiva	23
Pluridisabilità	11
TOTALE	37

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

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

Ripartizione per ordini di scuola	2017
Nidi	2
Infanzia	5
Primaria	15
Secondaria inferiore	6
Secondaria superiore	9
TOTALE	37

INTERVENTI EDUCATIVI NELLE SCUOLE SUPERIORI PER ADOLESCENTI CON DISABILITÀ

La mission, gli obiettivi, le attività e le fasi del processo di lavoro degli interventi educativi nelle scuole superiori ricalcano l'impostazione generale del servizio Sesei. **I bisogni vengono segnalati dalle scuole secondarie di secondo grado o dalle scuole di formazione professionale**, che individuano le situazioni degli alunni con disabilità e richiedono l'attivazione del servizio secondo le modalità previste dalla normativa regionale.

Le scuole coinvolte nel territorio sono state **33 nel 2017 e 37 nel 2018**.

Le principali **fasi del processo di lavoro** sono così declinate:

- **segnalazione del bisogno:** l'Istituto scolastico segnala, tramite apposita modulistica, le situazioni degli alunni con disabilità residenti nel territorio e richiede l'attivazione dell'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale per gli studenti, secondo le modalità previste da Regione Lombardia
- **valutazione del bisogno:** il fabbisogno assistenziale dello studente con disabilità viene valutato nella fase istruttoria della richiesta di accesso, nel rispetto dei requisiti indicati dalle Linee guida regionali (documentazione attestante la condizione di alunno disabile e sua iscrizione a un ciclo di studi presso Istituti secondari di secondo grado o percorsi di formazione professionale)

- **definizione del progetto individualizzato:** sulla base delle richieste raccolte in collaborazione con gli istituti scolastici, il Servizio Sesei provvede alla formulazione dell'elenco dei beneficiari tramite l'inserimento dei nominativi nell'apposita piattaforma informatica messa a disposizione da Regione Lombardia. L'assegnazione del finanziamento a Sercop permette l'attivazione degli interventi mediante appalto; le ore di assistenza educativa per ogni singolo studente sono definite all'interno di un progetto individuale e personalizzato con specifici obiettivi, modalità e durata. L'impegno di Sercop si concretizza nell'attivazione della più ampia rete possibile tra gli enti e gli operatori potenzialmente coinvolti sul caso (Comuni, Scuole, Neuropsichiatria Infantile), per raggiungere gli obiettivi definiti e potenziare la specificità di ciascun soggetto coinvolto
- **modalità di gestione:** l'intervento è gestito mediante affidamento esterno (gara sopra soglia europea) a un'Ati composta da cooperative sociali che già si occupano dell'erogazione degli interventi educativi nelle scuole dell'obbligo. Il coordinamento del servizio è interno a Sercop e, per la sua complessità, è strutturato in un coordinamento organizzativo- amministrativo - che monitora il funzionamento del servizio, la gestione e il controllo del budget - e in un coordinamento tecnico, che segue la progettazione e la verifica in itinere degli interventi educativi, in collaborazione con i referenti dell'Ati, facilitando la connessione con gli Istituti scolastici e i soggetti della rete

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

Tabella 5.3.11. Interventi educativi per alunni con disabilità nelle scuole superiori (2017-2018)

COMUNI	2017		2018	
	Alunni	Ore settimanali	Alunni	Ore settimanali
Arese	11	79	12	79
Cornaredo	13	76	14	112
Lainate	16	96	22	149
Pero	8	50	9	65
Pogliano M.se	3	18	6	34
Pregnana M.se	6	55	9	69
Rho	34	205	41	274
Settimo M.se	11	63	15	89
Vanzago	6	27	8	46
TOTALE	108	669	136	917

PROGETTO HUB-IN

Il progetto **“HUB-IN, luoghi per crescere insieme”**, finanziato da Fondazione con i bambini, è rivolto ai minori nella fascia 0-6 e alle loro famiglie, con l'obiettivo di rafforzare l'acquisizione di competenze, offrendo pertanto un sistema di opportunità in un'ottica multidimensionale. Gli obiettivi del progetto consistono nel:

- integrare servizi ed offrire percorsi e concrete opportunità di abitare i “luoghi dell'educazione” per le famiglie
- creare con le famiglie una comunità di persone che siano disposte a condividere, insieme agli spazi, relazioni, esperienze, idee e pratiche di attivazione delle risorse

Il Progetto **“HUB-IN”**, vede coinvolti i territori di Rho, Legnano e Monza Brianza con oltre 30 partner tra amministrazioni, consorzi, cooperative, associazioni e scuole dei territori.

Il capofila del progetto è Stripes Coop. Sociale Onlus ed i partner del territorio di Rho sono l'Amministrazione Comunale, l'Azienda Speciale per i servizi alla persona Sercop, il consorzio Cooperho Altomilanese, la Coop. A&I, la Coop. Intrecci, la Coop. La Fucina, il Centro di consulenza per la famiglia, la Coop. La Giostra, e l'Istituto Ccomprensivo Anna Frank.

Il Servizio Sesei promuoverà progetti e proposte alle famiglie finalizzate alla creazione di luoghi di incontro innovativi e partecipati tra pubblico e sociale, promuovendo opportunità di crescita ed autonomia per i bambini e le loro famiglie.

ELEMENTI DI VALORE

Riconsiderando il 2017

Interventi con le scuole superiori del territorio

Il 2017 è stato caratterizzato da cambiamenti normativi che hanno modificato la cornice di riferimento in cui si collocano tali interventi educativi. La competenza è passata da Città Metropolitana a Regione Lombardia che, con la definizione di Linee Guida regionali, ha uniformato il sistema permettendo un accesso omogeneo al servizio e alle risorse. Ciò ha richiesto un grande investimento e una riorganizzazione delle risorse interne per garantire accuratezza e tempestività nell'erogazione e nell'avvio dei servizi.

Riconsiderando il 2018

Aggiudicazione appalto

A luglio 2018 è stata aggiudicata la gestione del servizio Educativo Integrato per il periodo 2018-2021 all'Ati Laboratorio per il Rhodense. Il nuovo impianto organizzativo ha previsto una riduzione dei coordinatori referenti per facilitare il flusso comunicativo con i servizi e la connessione con i singoli istituti scolastici. È stata inoltre ripensata la strutturazione delle *équipe* educative con la costituzione di *équipe* territoriali miste alle quali partecipano educatori appartenenti alle diverse cooperative. In questo modo, si ottengono una maggiore contaminazione dei saperi ed una maggiore omogeneità degli interventi educativi nel territorio.

Gruppo di lavoro con Servizio tutela minori

Nel 2018 si è concluso il percorso con la tutela minori e le cooperative dell'Ati, che ha visto la definizione di prassi operative uniformi rispetto agli interventi educativi previsti da mandato dall'Autorità Giudiziaria; è stato elaborato un kit di modulistica omogeneo con l'obiettivo di garantire maggiore fluidità al processo e facilitare un'operatività integrata in un contesto oggettivamente complesso ad articolato come quello della tutela del minore.

Integrazione con gli altri servizi

Il servizio ha realizzato una buona integrazione con le scuole, con i Comuni e con le risorse sociali presenti nell'ambito. Il suo ruolo di connettore della rete, oramai fortemente riconosciuto dagli stessi stakeholder, ha contribuito alla riduzione della frammentarietà delle azioni. La rete con le scuole necessita di costante investimento per il turnover di Dirigenti Scolastici Reggenti, avendo quale ruolo prioritario favorire azioni preventive e di co-progettazione.

Interventi con le scuole superiori del territorio

L'aumento degli interventi di assistenza educativa, (da 63 nel 2015 a 136 nel 2018) e l'aumento delle scuole superiori e dei centri di formazione professionale coinvolti nell'ambito di Rho (da 18 a 37 scuole), ha reso necessario avviare un processo di maggior integrazione con le stesse, orientato a promuovere una presa in carico più efficiente degli alunni frequentanti.

SERVIZIO AFFIDI

MISSION

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

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

COS'È L'AFFIDO

Bambini e ragazzi hanno il diritto di vivere in una famiglia che si prenda cura di loro e li aiuti a crescere in modo sereno ed armonioso. La famiglia d'origine può attraversare situazioni di difficoltà temporanea e non essere in grado di occuparsi - per un determinato periodo - dei bisogni materiali, educativi e affettivi dei propri figli. In questi casi, può essere necessario (su intervento della Magistratura) o opportuno (se ci si muove in un contesto preventivo/consensuale) attivare percorsi di aiuto al bambino o al ragazzo e alla sua famiglia attraverso l'istituto dell'affido. L'affidamento familiare è regolamentato dalla Legge 184 del 1983 "Diritto del minore ad una famiglia". L'art. 1 stabilisce il diritto del minore a crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia. L'art. 2 prevede che il bambino o il ragazzo temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo sia affidato a un'altra famiglia, preferibilmente con figli minori, o a persona singola che gli assicuri il mantenimento, l'educazione, l'istruzione

ne e le relazioni affettive di cui ha bisogno; quando non sia possibile l'affidamento è consentito l'inserimento del minore in una comunità di tipo familiare. Vanno inoltre considerate anche le Leggi 149 del 2001 e 173 del 2015.

L'affido può essere consensuale oppure giudiziale.

- **L'affido consensuale** viene attivato su proposta dei servizi invianti con il consenso dei genitori e del minore in considerazione dell'età. I soggetti coinvolti sottoscrivono un progetto. Nel caso in cui l'affido sia a tempo pieno e di una durata superiore ai sei mesi, deve essere data comunicazione da parte dell'ente inviante al giudice tutelare, che ratifica l'affido con provvedimento.
- **L'affido giudiziale** viene attivato in assenza del consenso da parte della famiglia di origine del minore o di coloro che esercitano la responsabilità genitoriale; in questo caso, l'affido viene disposto da parte dell'Autorità Giudiziaria, sentito il parere del minore che abbia compiuto i dodici anni e - se necessario - anche di età inferiore.

OBIETTIVI

Sono obiettivi del Servizio affidi:

- la **conoscenza** e la **valutazione della disponibilità** delle persone interessate all'affido
- il **supporto alle famiglie affidatarie**, attraverso incontri di gruppo e colloqui di sostegno
- lo sviluppo del lavoro di **collaborazione** e di **rete** con gli operatori coinvolti
- la partecipazione agli incontri periodici di **confronto fra i servizi affidi del territorio** in precedenza aderenti al gruppo di coordinamento provinciale
- la promozione nella cittadinanza della **cultura dell'accoglienza**

TIPOLOGIE DI AFFIDO

Affido eterofamiliare (a tempo pieno o parziale)

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

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

modalità indicate dal progetto di affido e dai servizi di riferimento, il rapporto del bambino con la sua famiglia di origine.

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

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

Affido in ambito intraparentale

L'affido intrafamiliare consiste nell'accoglienza di un minore in stato di bisogno all'interno della rete familiare d'origine (zii, nonni, altri parenti). L'affido viene attivato con tempi e modalità stabiliti tra gli operatori e i diversi attori coinvolti.

Affido leggero

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

ATTIVITÀ

Il Servizio affido sviluppa le seguenti attività:

- organizzazione di eventi di promozione dell'affido familiare
- reclutamento e valutazione di famiglie e singoli interessati a intraprendere un'esperienza di affido familiare
- collaborazione con il Servizio tutela minori di Sercop e con i servizi sociali dei Comuni per la definizione del progetto di affido e durante la fase dell'abbinamento
- monitoraggio del progetto di affido mediante colloqui individuali e incontri di gruppo per offrire supporto alle famiglie affidatarie nelle fasi iniziali e nel corso dell'esperienza di accoglienza
- lavoro d'équipe
- reperimento di fondi attraverso la partecipazione a bandi per progetti innovativi
- formazione rivolta alle famiglie con affidi in corso o in selezione
- lavoro di rete, di scambio professionale e di progettazione di interventi innovativi tra i servizi che operano nell'ambito della Città Metropolitana di Milano e tra organizzazioni di Terzo settore

FASI DI INTERVENTO

Attività di informazione e di sensibilizzazione

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

Orientamento e valutazione delle famiglie

Il Servizio affidi valuta le famiglie e i parenti che si candidano per affido intrafamiliare, attraverso colloqui, visite domiciliari e partecipazione ai gruppi.

Richiesta di intervento rivolta al Servizio affidi

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

Abbinamento tra minore a famiglia affidataria

L'**abbinamento** tra minore e famiglia affidataria viene valutato, anche attraverso il tavolo di coordinamento, che è uno strumento di programmazione sinergica tra il Servizio affidi e il servizio inviante. L'individuazione della famiglia idonea ad accogliere un minore rappresenta l'esito di un percorso di conoscenza e confronto con le famiglie affidatarie.

Le famiglie affidatarie vengono individuate attraverso **colloqui individuali** e in seguito all'eventuale partecipazione ad alcuni incontri del **gruppo di famiglie** con progetti di affido in corso per consentire un confronto con chi sta già sperimentando l'accoglienza di uno o più minori. Anche per i parenti è stato attivato un gruppo di famiglie con affidi in corso. Inoltre, da dicembre 2016, per l'affido leggero è stato avviato il gruppo congiunto di famiglie con affidi in corso e in attesa.

Accompagnamento alla conclusione dell'affido

Il Servizio affidi offre alla coppia e ai single affidatari, e agli eventuali figli naturali, un percorso di sostegno, finalizzato ad affiancarli nella gestione dell'intero progetto di accoglienza, nella delicata fase della conclusione dell'affido e dell'eventuale mantenimento dei rapporti con il minore. Sono previsti incontri psicologici e psicosociali di gruppo e colloqui individuali, di coppia e familiari.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Servizio affidi è composto da due assistenti sociali, una psicologa e una psicologa coordinatrice, dipendenti o collaboratrici stabili di Sercop. Grazie ai finanziamenti, negli anni l'équipe è stata temporaneamente potenziata con figure dell'area educativo-pedagogica. Le progettazioni che hanno ottenuto finanziamenti dalla costituzione del servizio ad oggi sono:

- Garantire un'infanzia dignitosa. Sostenere l'affido, Fondazione Cariplo (2009-2011)
- Una rete affidabile, Fondazione Cariplo (2011-2013)
- Families supporters, Regione Lombardia (2014-2015)
- Modern Families, Fondazione Comunitaria Nord Milano (2014-2015)
- Famiglie che crescono insieme, Fondazione Comunitaria Nord Milano (2016-2017)

UTENTI IN CARICO

La tabella 5.4.1 presenta gli utenti del Servizio affidi suddivisi per forme di affido.

Nel complesso, i dati relativi al biennio di riferimento appaiono sufficientemente allineati a quelli del precedente periodo, pur registrando una leggera crescita del numero di minori che beneficiano di un progetto di affido. Si registra una ripresa dei percorsi di affido eterofamiliare a tempo pieno che costituiscono la tipologia “tradizionale” di accoglienza familiare. Il dato relativo ai minori coinvolti in progetto di affido leggero rimane contenuto.

Tabella 5.4.1. Gli utenti del Servizio affidi per forme di affido (2017-2018)

Forme di affido	A tempo pieno		A tempo parziale		TOTALE COMPLESSIVO		di cui attivati nell'anno	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Eterofamiliare	9	11	3	2	12	13	4	2
Leggero	0	0	5	3	5	3	2	1
Parentale	9	8	0	0	9	8	1	2
TOTALI	18	19	8	5	26	24	7	5

Come mostra la tabella 5.4.2., i minori in affido si concentrano in particolare nelle fasce d'età 6-10 anni e 14-18 anni, con una sensibile crescita dei minori in età adolescenziale. Sono dunque richiesti progetti più complessi per i quali sono indicati interventi psico-pedagogici specifici e l'attivazione di collaborazioni multiprofessionali.

Nel corso del biennio 2017-2018 tale interventi sono stati solo parzialmente garantito e questo comporta la necessità di mantenere in maniera continuativa la consulenza pedagogica e gli interventi di *coaching* educativo.

Tabella 5.4.2. Gli utenti minori del Servizio affidi per età (2017-2018)

Età dei minori in affido	0-3 anni		4-5 anni		6-10 anni		11-13 anni		14 - 18 anni		Oltre 18 anni		TOTALE CASI IN CARICO	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Eterofamiliare	0	0	0	0	5	5	1	2	6	5	0	1	12	13
Leggero	0	0	0	0	4	2	1	1	0	0	0	0	5	3
Parentale	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	0	0	9	8
Totali per fascia d'età	1	1	1	1	11	9	4	6	9	6	0	1	26	24

La tabella 5.4.3. presenta gli utenti e le tipologie di affido nei Comuni dell'area. Complessivamente la distribuzione degli affidi è risultata in linea ai dati precedenti. Il Comune che ha registrato maggiore dinamicità è stato Arese. Si evidenzia una crescita dei minori residenti a Rho. Si segnala inoltre l'avvio di un percorso di affido a favore di un minore residente a Pregnana Milanese, Comune che da anni non sperimentava tale tipologia di supporto familiare.

Tabella 5.4.3. Gli utenti minori del Servizio affidi per Comune

COMUNI	Affido eterofamiliare		Affido leggero		Affido parentale		TOTALE	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Arese	4	4	2	0	2	0	8	4
Cornaredo	1	1	0	0	1	2	2	3
Lainate	1	1	0	0	1	1	2	2
Nerviano	0	0	0	0	0	0	0	0
Pero	0	0	0	0	1	0	1	0
Pogliano M.se	0	0	0	0	0	0	0	0
Pregnana M.se	0	1	0	0	0	0	0	1
Rho	5	5	3	3	3	4	11	12
Settimo M.se	1	1	0	0	0	0	1	1
Vanzago	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri Comuni	0	0	0	0	1	1	1	1
TOTALE	12	13	5	3	9	8	26	24

La tabella 5.4.4. presenta un quadro delle famiglie affidatarie o disponibili a diventarlo. Si segnala una flessione significativa nel corso dell'anno 2017 che ha riguardato in particolare le famiglie disponibili ad avviare un percorso di accoglienza attraverso progetti di affido eterofamiliare e leggero. Tale calo è stato poi recuperato nel corso dell'annualità successiva. Merita una lettura più attenta, anche ai fini di programmazione dell'attività del servizio, il progressivo calo del numero di famiglie che si sono rivolte al servizio per chiedere informazioni: nel periodo dal 2015 al 2018 il numero delle famiglie si è dimezzato passando da 10 a 5.

Tabella 5.4.4. Le famiglie affidatarie o disponibili all'affido familiare (2017-2018)

TIPOLOGIA	Rhodense		Fuori territorio		TOTALE		Attivati nell'anno	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Famiglie affidatarie nell'anno – affido eterofamiliare	9	10	2	2	11	12	2	2
Famiglie affidatarie nell'anno – affido leggero	3	2	0	0	3	2	1	1
Famiglie affidatarie nell'anno – affido parentale	7	6	0	1	7	7	1	2
Famiglie valutate	5	11	1	1	6	12	4	9
Famiglie disponibili – in attesa di abbinamento (affido eterofamiliare)	3	4	0	0	3	4	0	2
Famiglie disponibili – in attesa di abbinamento (affido leggero)	3	5	0	1	3	6	0	2
Famiglie che hanno richiesto una consulenza nell'anno	0	0	0	0	0	0	0	0
Famiglie che hanno richiesto informazioni al Servizio – inserite nella mailing list	6	5	0	4	6	9	6	9
TOTALE	36	43	3	9	39	52	14	27

La tabella 5.4.5. presenta le diverse richieste fatte al Servizio affidi nel corso del biennio di riferimento. Nel periodo 2017-2018 sono complessivamente cresciuti gli accessi al servizio, soprattutto per quanto attiene alla ricerca di famiglie affidatarie. Si registrano sempre maggiori richieste da parte di servizi fuori territorio, al contempo il Servizio tutela minori aziendale ha attinto, in diverse occasioni, risorse afferenti ad altri territori. Questa circostanza potrebbe essere letta come esito della chiusura della banca dati provinciale, che porta gli operatori a rivolgersi direttamente ad altri servizi affido per la ricerca di famiglie disponibili all'accoglienza. Seppure ancora contenuto in termini assoluti, merita menzione il raddoppio delle richieste da parte del Servizio tutela minori aziendale, di sostegno a nuclei intrafamiliari impegnati in progetti di affido, a conferma della collaborazione da anni attiva fra i due servizi.

Tabella 5.4.5. Le richieste al Servizio affidi (2017-2018)

TIPOLOGIA RICHIESTA	Tutela minori Sercop		Altri servizi PdZ		Fuori territorio		Totale	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Consulenza sull'affido	0	0	0	0	0	0	0	0
Esplorazione risorse	1	1	0	0	0	1	1	2
Ricerca di una famiglia – affido eterofamiliare	4	5	0	0	5	3	9	8
Ricerca di una famiglia – affido leggero	1	0	1	4	0	0	2	4
Richiesta di valutazione famiglia – affido parentale	2	4	1	0	0	0	3	4
Richiesta presa in carico – affido eterofamiliare	1	0	0	0	0	0	1	0
Richiesta presa in carico – affido parentale	1	2	0	1	0	0	1	3
TOTALE	10	12	2	5	5	4	14	21

La tabella 5.4.6. presenta il ventaglio delle attività del Servizio affidi nel corso del 2017 e del 2018. Dalla varietà di attività si evince come, per realizzare interventi di affido accurati, sia essenziale dedicare energie ad attività promozionali, preparatorie, complementari, valutative, di orientamento e rendicontative, che comportano attività di back-office e relazionali da non trascurare. In linea con quanto prima riportato, è ben visibile l'incremento di attività connessa alla valutazione dei nuclei coinvolti in progetti di affido intrafamiliare.

Tabella 5.4.6. Le attività del Servizio affidi (2017-2018)

ATTIVITÀ	2017	2018
Attività di promozione/sensibilizzazione	5	4
Colloqui informativi	5	4
Colloqui di valutazione - affido eterofamiliare	10	26
Colloqui di valutazione - affido leggero	2	3
Colloqui di valutazione - affido parentale	6	25
Colloqui di sostegno e monitoraggio – affido eterofamiliare	20	13
Colloqui di sostegno e monitoraggio – affido leggero	4	3
Colloqui di sostegno e monitoraggio – affido parentale	8	2
Conduzione gruppi	23	24
Riunioni di équipe	12	13
Incontri di rete tra operatori	49	59
Relazioni	7	5
Progettazione interventi educativi, lavoro organizzativo, comunicazione e promozione	17	31

DATI ECONOMICI

I dati economici presentati dalla tabella 5.4.7. rappresentano l'attività del servizio nel corso del triennio 2016-2018. Come già segnalato, il Servizio affidi è impegnato nella ricerca e nel reperimento di risorse economiche complementari attraverso progettazioni innovative mirate. Le risorse per l'attività di coordinamento - se pure essenziali - vengono contenute a vantaggio di risorse operative.

Tabella 5.4.7. Fonti e impieghi delle risorse economiche del Servizio affidi (2016-2018)

FONTI	2016	2017	2018
Contributi Fondo sociale regionale (Fsr)	€ 57.617	€ 57.245	€ 53.191
Contributi Fondo nazionale politiche sociali (Fnps)		€ 18.366	€ 27.998
Contributi Fondazione comunitaria			
Contributi équipe affidi	€ 17.897		
Contributi per famiglie affidatarie			
Comuni associati	€ 1.750		
Contributi da Comuni non soci		€ 1.500	
TOTALE FONTI	€ 77.264	€ 77.111	€ 81.189

IMPIEGHI	2016	2017	2018
Coordinatore (costi)	€ 6.000	€ 7.000	€ 5.750
Psicologi	€ 6.227	€ 6.076	€ 5.208
Assistenti sociali	€ 7.340	€ 2.495	€ 10.263
Attività integrative promozione CA			€ 6.259
Collocamenti in affido	€ 57.617	€ 58.745	€ 53.191
Costi di esercizio	€ 80	€ 2.795	€ 518
TOTALE IMPIEGHI	€ 77.264	€ 77.111	€ 81.189

ELEMENTI DI VALORE

Riconsiderando il 2017

L'investimento operato negli ultimi anni per la promozione di forme di affido leggero è proseguito e ha consentito la costituzione di un gruppo eterogeneo di famiglie e persone singole che consente il confronto a più livelli (fase di conoscenza, fase di attesa, fase di accoglienza, prosecuzione dei contatti al termine dell'affido), che si riunisce periodicamente per incontri con l'assistente sociale di riferimento. Sono stati inoltre avviati contatti con i referenti comunali di Pregnana Milanese e Vanzago al fine di valutare l'attivazione di brevi percorsi di sensibilizzazione all'affido leggero aperti alla cittadinanza.

Il lavoro di équipe, da sempre considerato fondamentale per garantire la qualità delle prestazioni erogate dal Servizio, è stato mantenuto sia per quanto attiene il confronto interno, sia rispetto al lavoro di rete con gli altri servizi del territorio. In tale ottica, gli operatori del Servizio hanno partecipato (individualmente o in gruppo) a percorsi formativi finalizzati all'aggiornamento professionale.

Analogamente, è proseguito il lavoro di rete con i servizi del territorio, con particolare riguardo al Servizio tutela minori e con i servizi sociali professionali dei diversi Comuni dell'ambito.

Nell'ottica di migliorare sempre la qualità del servizio erogato e con la consapevolezza maturata nel tempo dell'importanza rivestita dalla competenza pedagogica nei percorsi di affido familiare, è stato possibile investire alcune risorse per garantire la prosecuzione della collaborazione con l'Associazione Comunità Nuova Onlus, tradottasi in interventi di coaching educativo.

In parallelo è stata mantenuta una scrupolosa attività di monitoraggio dei bandi di finanziamento di settore congiuntamente dagli uffici di progettazione Sercop e Comunità Nuova.

A fronte dei cambiamenti che hanno interessato la Città Metropolitana di Milano e della conseguente interruzione del lavoro di Coordinamento svolto per anni con i servizi affidi del territorio, Sercop ha valutato positivamente la proposta di rimanere inserita nel gruppo di servizi che precedentemente facevano capo alla Città Metropolitana, al fine di garantire la prosecuzione del prezioso scambio tecnico-operativo.

Riconsiderando il 2018

La contrazione di risorse dedicate al Servizio e la conclusione della collaborazione con i professionisti dell'Associazione Comunità Nuova Onlus a partire dal mese di aprile, hanno richiesto un significativo sforzo operativo ed organizzativo per garantire comunque alto il livello di prestazione erogata. Nell'ottica di ottimizzazione delle risorse, l'équipe ha valutato positivamente la possibilità di effettuare la sperimentazione dell'apertura di uno sportello informativo cui indirizzare le richieste delle famiglie. A tale scopo si è iniziato ad individuare momenti dedicati all'accoglienza delle nuove persone o coppie interessate all'affido, con l'idea di articolare meglio tale ipotesi organizzativa nel corso del prossimo periodo.

Merita menzione il lavoro di confronto avviato con i professionisti del servizio SPRAR aziendale, che ha consentito di porre le basi per l'avvio di una collaborazione, dedicata in particolare alla risorsa dell'affido leggero.

In linea con quanto programmato nella precedente annualità, nel corso del 2018 il Servizio affidi ha proseguito il dialogo con i referenti dei Comuni di Pregnana Milanese e Vanzago giungendo ad organizzare due percorsi di sensibilizzazione alla solidarietà familiare, con particolare attenzione ai percorsi di affido leggero. Attraverso tali iniziative è stato possibile conoscere un'Associazione del territorio che si occupa di soggiorni sanitari per minori provenienti dall'area di Chernobyl, con cui è stata attivata una collaborazione sul tema dell'accoglienza temporanea.

Nel corso del 2018, la partecipazione al gruppo di Servizi affido del territorio della Città Metropolitana è proseguita con regolarità. A fronte dei recenti sviluppi legislativi e del perdurare di progetti di affido a lungo termine, è stato avviato un confronto con la responsabile del Centro Adozioni del territorio del rhodense che si intende mantenere aperto.

SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA

MISSION

Il nido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico aperto ai bambini dai tre mesi ai tre anni e alle loro famiglie. L'obiettivo del nido è quello di accogliere il bambino nella sua globalità sostenendo la sua crescita attraverso la costruzione di relazioni personali significative e la proposta di esperienze che favoriscano lo sviluppo armonico.

Il nido accompagna ed integra l'opera della famiglia mantenendo con essa un rapporto costante, offrendo esperienze di partecipazione dei genitori alla vita del Servizio, di aggregazione sociale e scambio culturale attorno ai temi dell'educazione dei bambini.

Il nido, inoltre, si pone come servizio di supporto alle famiglie, per rispondere ai loro bisogni concreti di conciliazione delle scelte professionali e familiari.

L'asilo nido interagisce con la comunità, con il territorio e con le strutture educative e socio-sanitarie presenti al fine di offrire spazi di intervento, occasioni di partecipazione, crescita, maturazione e di promozione di una cultura dell'infanzia rispettosa e consapevole.

Sercop gestisce direttamente quattro Servizi alla prima infanzia: gli asili nido di Arese (L' Aquilone e Il Girotondo), di Lainate (Il Piccolo Principe) e Pero (Aldo Moro).

OBIETTIVI

Sono obiettivi dei Servizi prima infanzia:

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

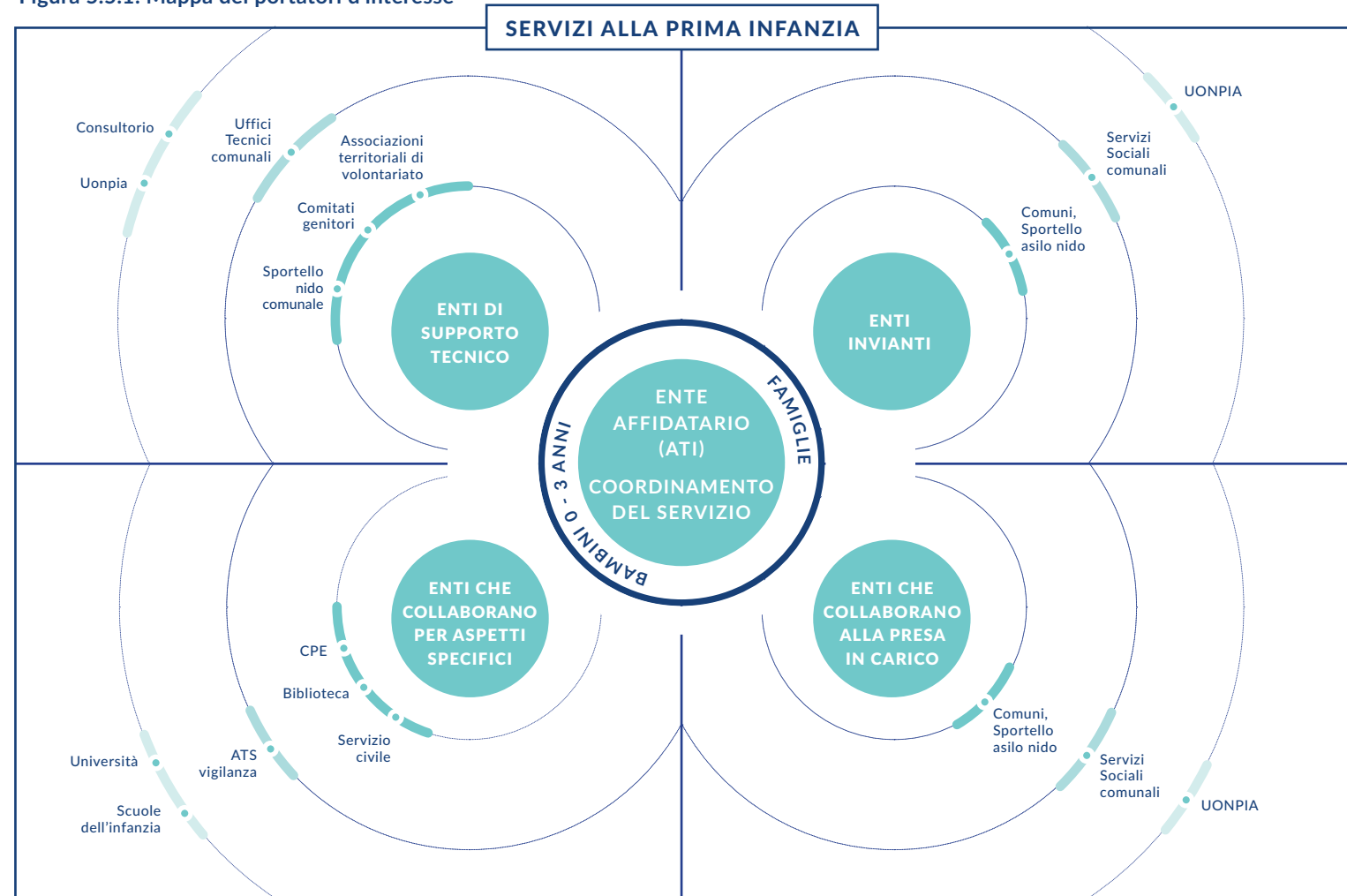
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Sercop è ente gestore degli asili nido di Lainate (Il Piccolo Principe), Arese (L'Aquilone e Il Girotondo) e Pero (Aldo Moro)– affidati in house dai Comuni Soci attraverso la modifica del contratto di servizio tra l'azienda e le amministrazioni comunali.

La gestione delle unità d'offerta è mista: in parte svolta con personale direttamente dipendente dall'azienda e in parte con personale terzo attraverso l'affidamento esterno a cooperative del Terzo settore di servizi integrativi ed educativi essenziali per il regolare svolgimento delle attività dell'asilo nido. In tutte le unità di offerta sono presenti le cucine con personale dedicato alla preparazione dei pasti in loco e il rapporto con il fornitore del servizio è direttamente intrattenuto dal Comune.

Seppur differenziato, dal punto di vista numerico e di rapporto tra personale dipendente e personale esterno, lo stile organizzativo promosso da Sercop all'interno di ogni struttura vuole essere omogeneo per non differenziare eccessivamente l'offerta educativa e di servizio degli asili nido. Per i primi anni l'assetto di gestione è stato variabile, ma dal 2018 è stato possibile sostenere un modello organizzativo omogeneo per tutti i nidi in gestione a Sercop con l'istituzione della Unità Operativa Prima Infanzia facente capo alla Responsabile delle Strutture Asili Nido.

Figura 5.5.1. Mappa dei portatori d'interesse



COME FUNZIONANO I SERVIZI PRIMA INFANZIA

Gruppi educativi

Ogni nido è suddiviso in sale dove sono inseriti bambini di età tendenzialmente omogenea (piccoli, medi e grandi) finalizzate a proporre attività educative e rituali di cura adatti. In ogni sala lavora un gruppo di educatrici di riferimento che si prende cura di un piccolo gruppo di bambini e delle famiglie di quel gruppo. Il numero degli educatori è programmato in turni secondo precisi rapporti; più in generale viene garantito il rapporto 1:7 per almeno 7 ore continuative nell'arco della giornata in tutte le strutture gestite.

Spazi e materiali

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

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

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

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

Organizzazione della giornata

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

COLLABORAZIONE TRA I COMUNI E SERCOP NELLA GESTIONE DEI SERVIZI PRIMA INFANZIA

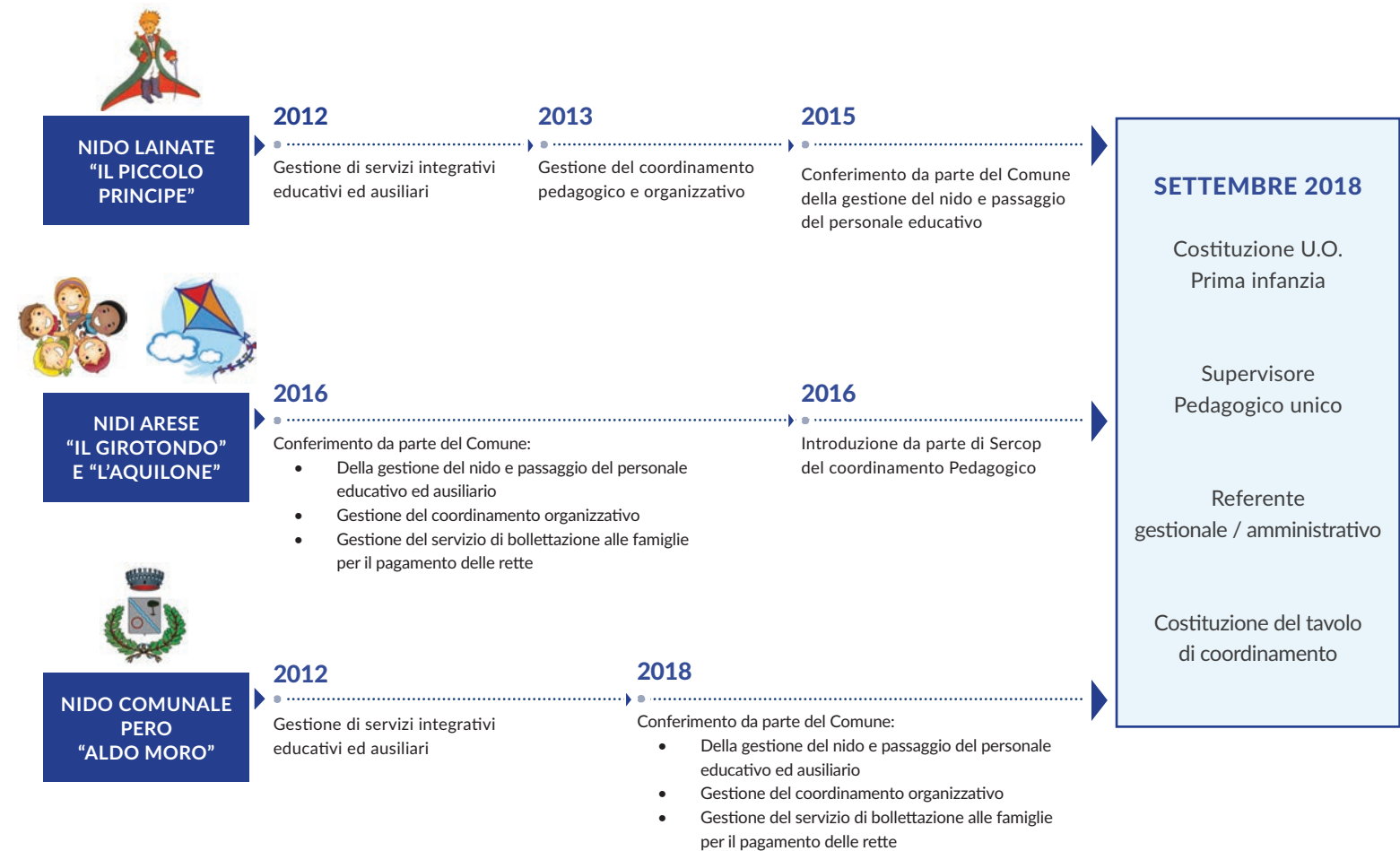
Sercop è lo strumento che garantisce autonomia, gestionale, amministrativa, pedagogica e che contemporaneamente permette al Comune di mantenere funzioni di indirizzo e controllo.

Infatti il Comune:

- Redige e approva il Regolamento dell'asilo nido
- Conferisce le quote economiche per il funzionamento al netto delle rette e del fondo sociale regionale
- Approva il piano economico e il consuntivo di spesa
- Esercita i controlli necessari tramite l'assessore di competenza e le commissioni
- Verifica i risultati

La rappresentazione grafica (figura 5.5.2.) mostra l'evoluzione del livello di gestione dei servizi nel tempo e il punto di arrivo nel settembre 2018 con la creazione dell'Unità di offerta.

Figura 5.5.2. Collaborazione tra Comuni e Sercop per la gestione dei nidi



COORDINAMENTO DI SERCOP

La struttura di coordinamento è rimasta invariata fino a luglio 2018 con la presenza sui singoli servizi di un coordinamento organizzativo e un coordinamento pedagogico tra loro integrati ma separati nelle funzioni e con responsabilità connesse solo al nido di appartenenza.

Da settembre 2018 l'istituzione dell'Unità Organizzativa Prima Infanzia ha portato a un ripensamento profondo dell'organizzazione del coordinamento introducendo dei cambiamenti sostanziali per andare nella direzione dell'omogeneizzazione dei singoli nidi mantenendone gli indirizzi concordati con i Comuni di appartenenza.

Le figure del modello organizzativo scelto da Sercop sono sostanzialmente quattro:

- Il **Supervisore pedagogico** trasversale sui nidi
- Il **referente organizzativo** trasversale sui nidi
- Il **coordinatore di struttura**, con la doppia funzione di coordinamento pedagogico e organizzativo sul singolo nido
- Il **personale di Prima Linea** educativo e ausiliario

Figura 5.5.3. Collaborazione tra Comuni e Sercop per la gestione dei nidi



Sercop ha pertanto scelto di affidare al **coordinatore di struttura** la doppia responsabilità del coordinamento pedagogico e del coordinamento organizzativo del singolo nido con la supervisione dei referenti dell'Unità organizzativa Prima Infanzia.

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

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

All'interno di Sercop il presidio delle attività svolte dai coordinatori di struttura è curato da settembre 2018 da un **supervisore pedagogico** per gli aspetti tecnici e da un **supervisore amministrativo per quelli organizzativi – amministrativi**.

Nel nuovo modello adottato, il **supervisore pedagogico** ha un ruolo cruciale in quanto cura le relazioni con i coordinatori di struttura e quindi con la rete degli asili nido, supportando il management aziendale di Sercop nei momenti delle decisioni strategiche. Per questo il supervisore è incaricato da Sercop con un incarico fiduciario che si declina su quattro assi principali di intervento:

- lavoro di **supervisione di ogni singolo nido**
- **supporto pedagogico alle équipes** degli asili nido nella programmazione, nella formazione, negli oggetti di lavoro su cui porre le attenzioni di ricerca e innovazione
- **cura della rete interistituzionale** per garantire una fruttuosa conduzione dei processi di rete e delle collaborazioni con i servizi territoriali
- indagine sulle **aree di innovazione** e conduzione del processo relativo

Da settembre 2018, il coordinamento dei nidi si completa con un tavolo di lavoro periodico presieduto dal Supervisore Pedagogico con la partecipazione del supervisore amministrativo-organizzativo e i singoli coordinatori di struttura: in questi incontri il supervisore propone un confronto su oggetti di lavoro comuni a tutti i nidi; buone pratiche di lavoro da condividere con l'idea fondante della contaminazione delle idee e delle prassi di lavoro. L'obiettivo centrale è quello di mettere a sistema in modo graduale il modus operandi dei servizi in modo da perseguire al meglio gli indirizzi richiesti dal management aziendale e dalle singole amministrazioni.

FASI DI INTERVENTO

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

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

CAPACITÀ RICETTIVA DEI NIDI

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

Tabella 5.5.1. La ricettività dei nidi gestiti da Sercop

Anno Educativo	Asilo nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	Asilo nido di Arese "L'Aquilone"	Asilo nido di Lainate "Il Girotondo"	Asilo nido comunale di Pero
Capienza strutturale	60	60	60	55
Capienza gestionale	63	60	63	66
Settimane di apertura	47	48	48	48
Ore di apertura	10,5	10,5	10,5	10,5
Mesi di apertura	11	11	11	11

UTENTI IN CARICO

La tabella 5.5.2. sintetizza i bambini iscritti ai quattro nidi nel 2017-2018.

Tabella 5.5.2. Modalità di fruizione dei nidi gestiti da Sercop (2017-2018)

ISCRITTI	2017					2018				
	Iscritti	Tempo pieno	Part-time	Bambini con disabilità	Bambini Stranieri	Iscritti	Tempo pieno	Part-time	Bambini con disabilità	Bambini Stranieri
Asilo nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	105	76	29	0	6	98	76	22	2	11
Asilo nido di Arese "L'Aquilone"	84	45	39	0	3	74	39	35	1	6
Asilo nido di Lainate "Il Girotondo"	102	66	36	0	2	111	65	46	0	16
Asilo nido comunale di Pero	103	80	23	0	34	105	79	26	0	25

Nel biennio i nidi di Lainate e Pero all'avvio dell'anno educativo saturano la capacità ricettiva, mentre i nidi di Arese si avvalgono di bandi successivi per riempire la struttura con il maggior numero possibile di bambini.

La tabella 5.5.3. restituisce le principali caratteristiche dei genitori dei bambini iscritti ai nidi.

Tabella 5.5.3. I genitori dei bambini iscritti ai nidi (2017-2018)

ISCRITTI	2017					2018				
	Bambini conviventi con entrambi i genitori	Di cui entrambi i genitori occupati	Di cui un solo genitore occupato	Bambini con entrambi i genitori non occupati	Bambini conviventi con un solo genitore	Bambini conviventi con entrambi i genitori	Di cui entrambi i genitori occupati	Di cui un solo genitore occupato	Bambini con entrambi i genitori non occupati	Bambini conviventi con un solo genitore
Asilo nido di Lainate “Il Piccolo Principe”	97	82	15	0	8	94	80	13	1	7
Asilo nido di Arese “L'Aquilone”	75	69	6	0	14	67	63	4	0	7
Asilo nido di Lainate “Il Girotondo”	89	78	11	0	14	96	69	12	0	15
Asilo nido comunale di Pero	89	62	26	1	14	91	58	29	4	14

La tabella 5.5.4. sintetizza le quattro tipologie di attività dei nidi gestiti da Sercop: gli open day, gli eventi aperti alle famiglie, le serate tematiche, le uscite sul territorio.

Tabella 5.5.4. Le attività complementari dei nidi gestiti da Sercop (2017-2018)

ATTIVITÀ COMPLEMENTARI	2017				2018			
	Open day	Eventi aperti alle famiglie	Serate a tematiche	Uscite sul territorio	Open day	Eventi aperti alle famiglie	Serate a tematiche	Uscite sul territorio
Asilo nido di Lainate “Il Piccolo Principe”	1	6	3	2	1	8	3	2
Asilo nido di Arese “L'Aquilone”	2	3	3	1	2	4	3	1
Asilo nido di Lainate “Il Girotondo”	2	3	3	1	2	4	3	1
Asilo nido comunale di Pero	-	-	-	7	2	5	1	1

CRUSCOTTO AZIENDALE

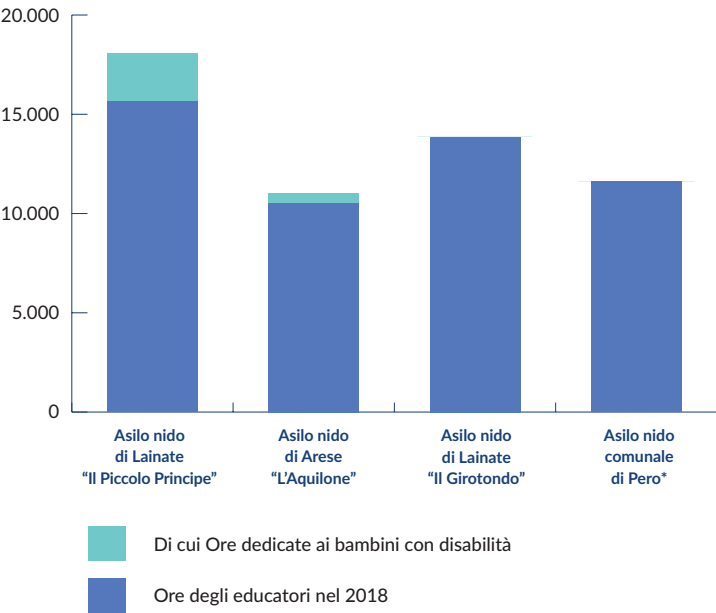
L'indicatore si riferisce alla gestione dell'asilo nido di Lainate e mostra il costo annuo per singolo utente che nell'ultimo biennio si è assestato intorno a 7.500€

Tabella 5.5.5. Indicatori di Servizio asilo nido di Lainate

CATEGORIA INDICATORE	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo annuo unitario per utente	Costo del servizio / Bambini accolti	475.923 /	7.932,05	€ 466.306 /	7.521,06	€ 482.605 /	7.660,4
			60		62 utenti		63 utenti	

Il grafico 5.5.1. mostra la presenza delle figure educative nei nidi attraverso le ore di presenza:

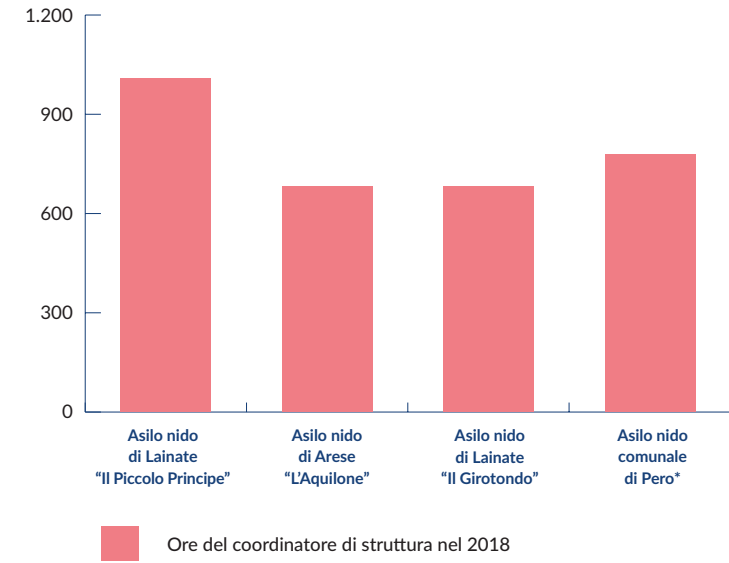
Grafico 5.5.1. Ore di educativa per struttura (2018)



Le ore degli educatori per struttura dipendono in via principale dal mantenimento dei rapporti richiesti da Regione Lombardia: 1 educatore ogni 7 bambini, le ore dedicate ai bambini disabili sono dedicate a fronte di situazioni certificate.

Il grafico 5.5.2. mostra le ore di attività annuali del coordinatore di struttura:

Grafico 5.5.2. Ore di attività annuali del coordinatore di struttura (2018)



Per ogni nido lo standard della gestione Sercop prevede 20 ore di coordinamento di struttura alla settimana: i nidi di Arese essendo due in un'unica struttura ottimizzano le funzioni mentre il nido di Pero sul 2018 comprende la gestione totalmente comunale fino al luglio 2018 e Sercop da settembre 2018.

DATI ECONOMICI

La tabella 5.5.5 presenta il quadro comparato dei budget dei Servizi alla prima infanzia gestiti da Sercop.

Tabella 5.5.6. Comparazione budget dei Servizi alla prima infanzia gestiti da Sercop (2017-2018)

FONTI	2017	2018
Comune di Lainate - Fondo sociale regionale	€ 27.244	€ 16.993
Comune di Arese - Fondo sociale regionale	€ 40.591	€ 28.640
Utenti del nido di Arese	€ 371.737	€ 350.463
Utenti del nido di Pero	n.d.	€ 77.655
Comune di Arese	€ 292.632	€ 339.842
Comune di Lainate	€ 443.450	€ 482.605
Comune di Pero	€ 205.353	€ 271.348
TOTALE FONTI	€ 1.381.007	€ 1.567.546
Incremento percentuale annuo (100% = 2014)	221%	176%

IMPIEGHI (1/2)	2017	2018
Responsabile di Struttura		€ 5.995
Coordinamento pedagogico asilo nido Lainate	€ 986	€ 5.733
Educatori dipendenti asilo nido Lainate	€ 130.121	€ 143.752
Educatori appalto asilo nido Lainate	€ 210.267	€ 231.429
Ausiliari appalto asilo nido Lainate	€ 76.591	€ 76.723
Coordinatore asilo nido Lainate	€ 25.791	€ 20.175
Spese varie (sicurezza, assicurazioni, altro) asilo nido Lainate	€ 6.491	€ 5.395

IMPIEGHI (2/2)	2017	2018
Attrezzature e piccoli arredi asilo nido Lainate	€ 2.826	€ 569
Beni di consumo funzionamento asilo nido Lainate	€ 13.233	€ 9.591
Personale amministrativo asilo nido Arese	€ 10.840	€ 10.317
Educatori dipendenti asilo nido Arese	€ 66.946	€ 37.567
Educatori appalto asilo nido Arese	€ 422.245	€ 467.064
Ausiliari dipendenti asilo nido Arese	€ 86.217	€ 93.169
Ausiliari appalto asilo nido Arese	€ 40.770	€ 48.638
Coordinatore asilo nido Arese	€ 24.916	€ 19.000
Spese asilo nido Arese (sicurezza, assicurazioni, altro)	€ 8.205	€ 10.461
Attrezzature e piccoli arredi asilo nido Arese	€ 1.390	€ 1.867
Beni di consumo funzionamento asilo nido Arese	€ 12.755	€ 13.097
Pasti asilo nido Arese	€ 18.240	€ 10.801
Avviamento gestione asilo nido Pero	€ 0	€ 2.997
Coordinamento asilo nido Pero	€ 3.439	€ 17.578
Educatori appalto asilo nido Pero	€ 199.503	€ 256.699
Educatori dipendenti	€ 0	€ 12.031
Ausiliari appalto asilo nido Pero	€ 379	€ 28.617
Beni di consumo funzionamento asilo nido Pero	€ 0	€ 5.258
Pasti utenza asilo nido Pero	€ 0	€ 19.096
Costi di amministrazione	€ 15.489	€ 13.928
Costi di esercizio	€ 3.367	0
TOTALE IMPIEGHI	€ 1.381.007	€ 1.567.546
Incremento percentuale	155%	114%

ELEMENTI DI VALORE

La supervisione pedagogica

L'inserimento della figura di supervisione e coordinamento delle strutture ha interessato dal mese di settembre 2018 lo studio, l'osservazione e la conoscenza dei singoli servizi con l'obiettivo di pianificare sull'anno educativo a venire le modalità di intervento e gestione. In particolare le aree di lavoro specifico individuate da sviluppare sono state:

Tabella 5.5.7. Aree di lavoro

FASI	Descrizione
Supporto ai singoli coordinatori di struttura	Affiancamento e sostegno al lavoro dei coordinatori. La realtà dei servizi richiede di calibrare il supporto nel rispetto delle caratteristiche del nido e delle singole <i>équipe</i> portando avanti un'omogeneità delle pratiche.
Supporto alla genitorialità	Attraverso lo sportello pedagogico; le serate a tema su argomenti di carattere educativo (capricci, sonno, gelosie....); i consigli di lettura.
Supporto tecnico ai coordinatori e al personale educativo	Affiancamento rispetto alle osservazioni più impegnative, alla gestione di casi di disagio sociale. Stesura del piano formativo per le <i>équipe</i> . Programmazione di <i>équipe</i> su argomenti di approfondimento specifico. Affiancamento nella gestione di educatori in situazione di difficoltà professionale
Conoscenza, condivisione e messa a sistema delle buone pratiche dei servizi	L'obiettivo è la frequenza continua dei singoli servizi per farsi portatore di buone pratiche e contaminazioni per omogeneizzare, nel rispetto delle specificità e degli indirizzi, i servizi.
Presiedere il tavolo di coordinamento	Negli obiettivi previsti il tavolo di coordinamento dovrà diventare il luogo della programmazione, dello scambio e del pensiero innovativo.
Coordinare le attività di ricerca e sperimentazione	L'obiettivo è quello di individuare aree di innovazione e dopo una fase di studio e analisi promuovere un cambiamento gestito che si inserisca in un servizio capace di cambiare e rinnovarsi per essere all'avanguardia della ricerca pedagogica.

La partecipazione delle famiglie

Un aspetto fondamentale che caratterizza la progettualità educativa del Servizio asili nido è la centralità rappresentata dalle famiglie e dai loro bambini; il bambino non viene accolto al nido come soggetto autonomo ma insieme ai suoi adulti di riferimento. Viene posta particolare attenzione ai momenti di incontro con le famiglie per renderle il più possibile partecipi della vita del servizio e della gestione quotidiana del loro bambino. La partecipazione delle famiglie si articola in vari momenti, molto diversi per tipologia, con l'obiettivo di: far crescere la conoscenza del servizio nei vari aspetti in un'ottica di trasparenza; poter essere momenti di riflessione e stimolo alla crescita genitoriale; coinvolgere nei momenti di festa e ludici; creare momenti di scambio e di confronto continui. Una costante informazione sulla vita del nido, la trasparenza, la condivisione, costituiscono la base necessaria per favorire la creazione di un rapporto di fiducia e affidamento.

La partecipazione delle famiglie si articola in momenti diversi:

Tabella 5.5.8. Momenti di partecipazione

Momento di incontro	Tipologia
Ambientamento	È il primo momento di ingresso al nido del bambino e della sua famiglia
Il colloquio individuale	È il momento in cui l'educatrice di riferimento o la pedagoga incontra la famiglia per un dialogo incentrato sul proprio bambino e sul suo percorso di crescita.
Le riunioni di gruppo/sezione	Sono momenti di ritrovo tra genitori appartenenti allo stesso gruppo/sezione e gli educatori di riferimento in cui in un clima anche di confronto reciproco tra genitori si possono ripercorrere i percorsi svolti.
Le riunioni plenarie	Hanno lo scopo di presentare le <i>équipe</i> , il progetto educativo e dare le informazioni di base in modo ampio e condiviso. Genericamente ne viene organizzata una per anno educativo.
Le serate tematiche	Sono momenti aperti alle famiglie, di tutti i nidi, in cui un pedagoga esperto affronta un tema legato alla crescita.
I momenti di festa e i laboratori	L'obiettivo dei momenti di festa proposti al nido non è solo quello di festeggiare la ricorrenza individuata ma anche quello di far conoscere le famiglie tra loro per attivare un percorso di socializzazione tra famiglie.
Gli Open day	Le giornate di Nido Aperto sono organizzate per presentare il servizio alle famiglie prima dell'apertura dei bandi di iscrizione.

ANALISI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Durante l'anno educativo vengono somministrati due questionari di gradimento: uno dopo il momento dell'ambientamento e uno al termine dell'anno educativo. Entrambi in forma anonima.

Sono strumenti che permettono di verificare e monitorare attraverso una serie di item il livello di qualità del servizio offerto.

Tale analisi permette di mappare le aree di forza, di evidenziare eventuali criticità del servizio e permette di analizzare quegli aspetti da ripensare.

Al termine dell'anno educativo 2017/2018 sono stati somministrati: 164 questionari e, di questi, ne sono stati restituiti 94 con un tasso di partecipazione del 57,3%.

Sono stati indagati diversi Item di cui riportiamo i più significativi:

Grafico 5.5.3. Quali motivazioni vi hanno portato a scegliere il nido:

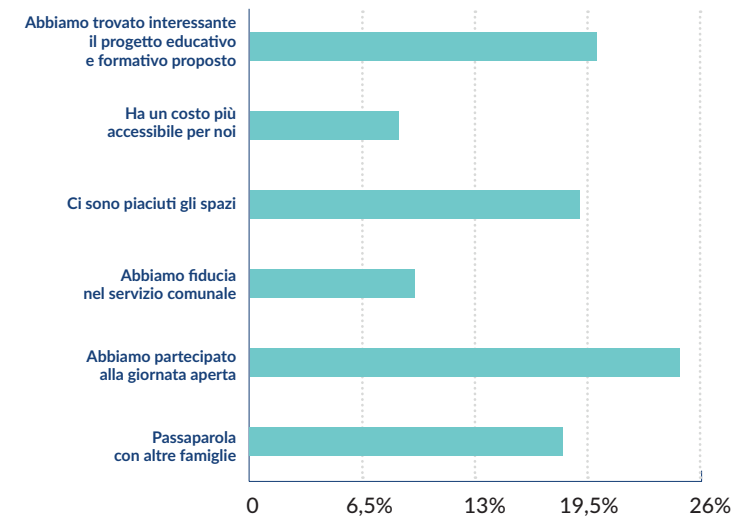


Grafico 5.5.4. In generale rispetto alla pulizia delle strutture il giudizio è:

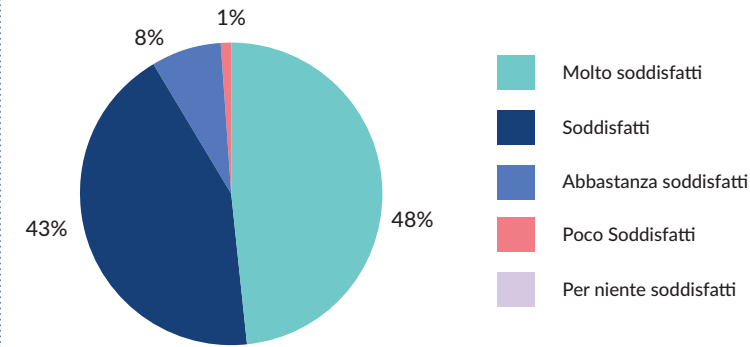


Grafico 5.5.5. A vostro parere come valutate l'ascolto e la risposta ai bisogni del vostro bambino da parte del personale educativo:

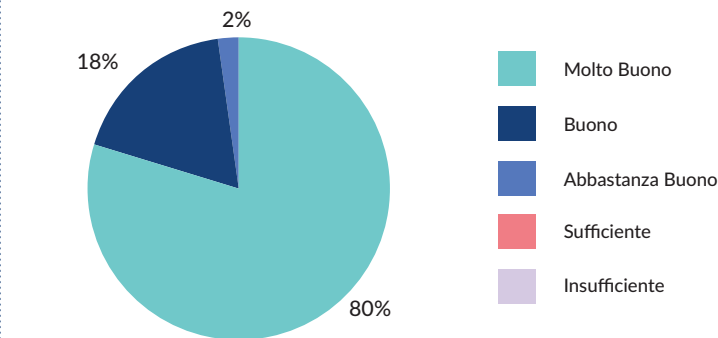
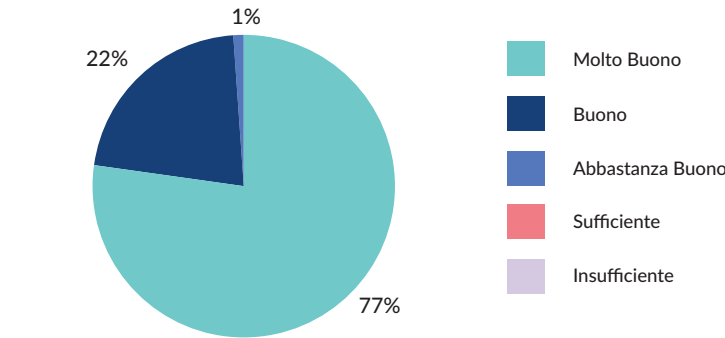


Grafico 5.5.6. A vostro parere come ritenete che sia il clima quotidiano instaurato dal personale educativo:



Al termine di questo anno educativo ritenete che il nido vi abbia sostenuto nell'aver:

Grafico 5.5.7. Maggior conoscenza dello sviluppo del bambino:

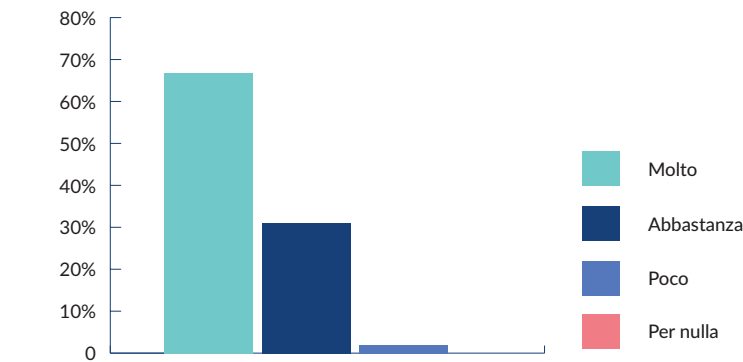


Grafico 5.5.8. Maggior competenza nel gestire le problematiche educative e di sviluppo del vostro bambino:

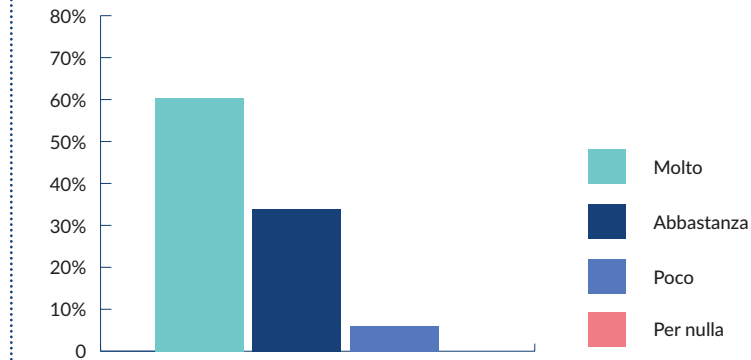


Grafico 5.5.9. Promuovere relazioni di aiuto tra adulti:

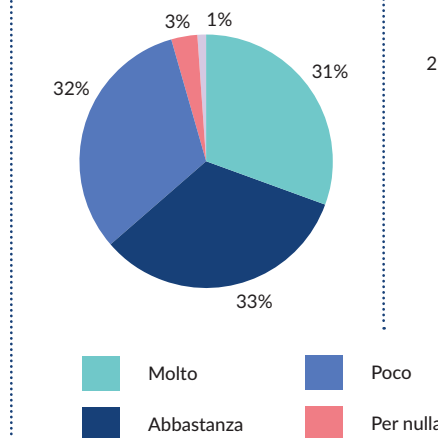
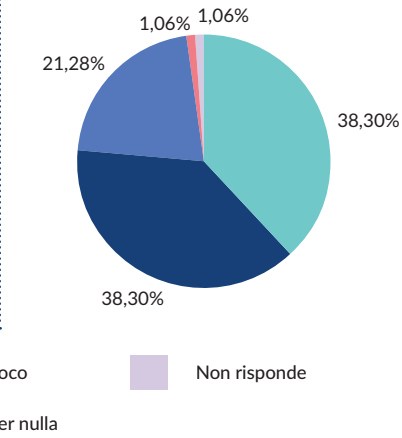
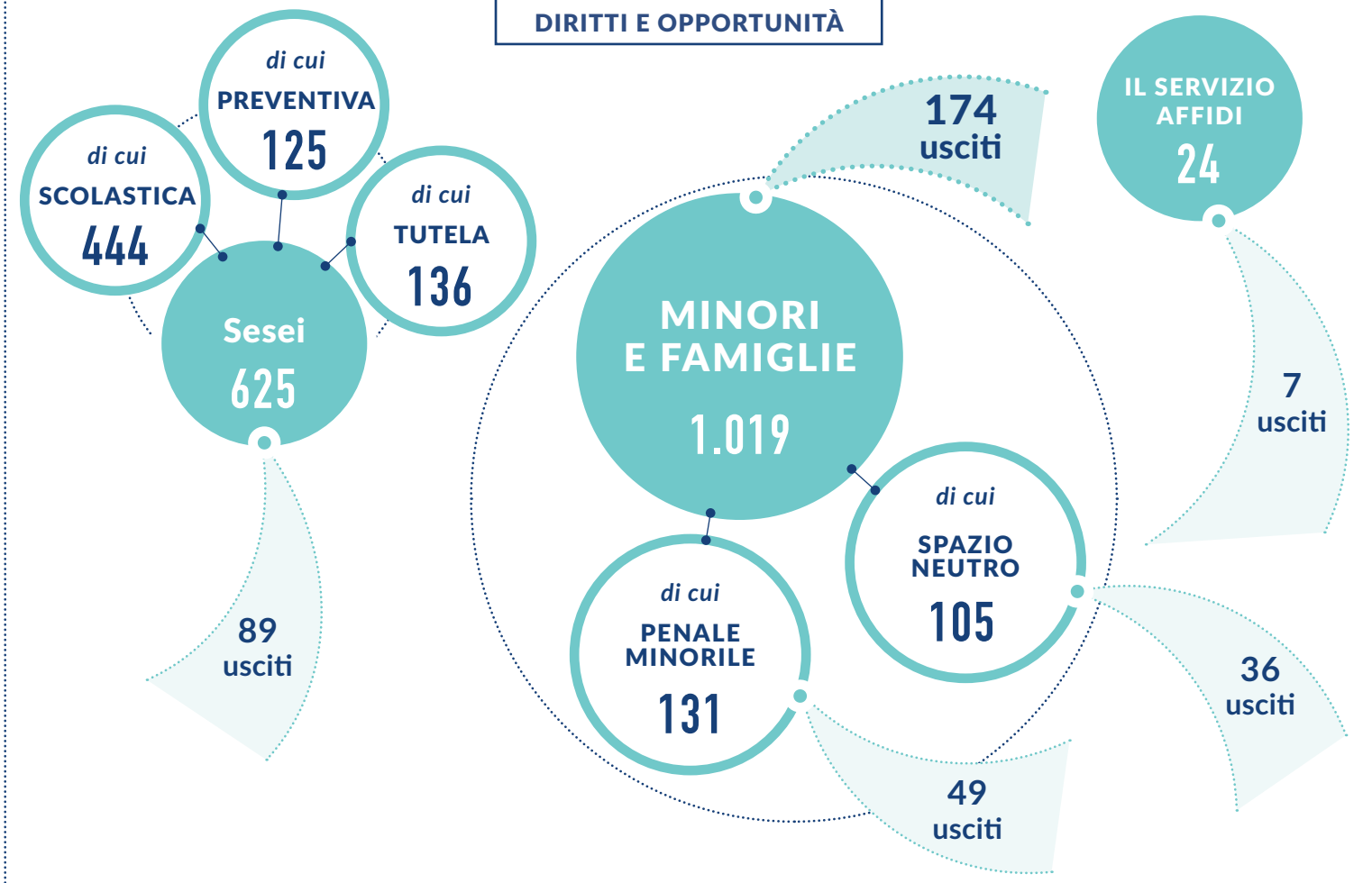


Grafico 5.5.10. Creare una rete di conoscenza con le altre famiglie:



SOSTENERE I LEGAMI

DIRITTI E OPPORTUNITÀ



6. DISABILITÀ



6. Servizi per persone con disabilità

UNITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO (UMA)	166		
Mission	166	Modalità di gestione	181
Obiettivi	166	Mappa dei portatori d'interesse	182
Attività	166	Utenti e destinazioni	183
Fasi di intervento	167	Dati economici	186
Struttura organizzativa	167	Cruscotto aziendale	187
Mappa dei portatori d'interesse	168	Elementi di valore	188
Utenti in carico	169	PARTY SENZA BARRIERE	191
Progetto Uma in collaborazione con Asst	172	Mission	191
Dopo di noi (DDN)	175	Obiettivi	191
Dati economici	178	Attività	191
Elementi di valore	179	Organizzazione del servizio	192
TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO PERSONE CON DISABILITÀ	180	Mappa dei portatori d'interesse	193
Mission	180	Utenti in carico	194
Obiettivi	180	Dati economici	197
Attività	180	Cruscotto aziendale	197
Fasi di intervento	181	Elementi di valore	198

PERSONE CON DISABILITÀ: STRUTTURE RESIDENZIALI	199	Cruscotto aziendale	217
E DIURNE SOCIO ASSISTENZIALI E SOCIO-SANITARIE		Elementi di valore	217
Obiettivi della gestione amministrativa di Sercop	199	UFFICIO DI PROTEZIONE GIURIDICA (UPG)	218
Gestione amministrativa: strutture e utenti	200	Mission	218
Centri diurni	201	Obiettivi	218
Unità di offerta residenziali	201	Attività	218
Composizione anagrafica utenti	204	Fasi di intervento	218
Frequenza part time e full time	205	Sportello ADS	223
Attività amministrativa	206	Dati economici	224
Staff che cura l'attività amministrativa	206	Cruscotto aziendale	225
Compartecipazione della spesa nei centri diurni	206	Elementi di valore	225
Compartecipazione della spesa nelle strutture residenziali	208		
Elementi di valore	210		
Comunità socio-sanitaria "La Cometa" di Arese	211		
NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI (NIL)	211		
Mission	211		
Obiettivi	211		
Destinatari	212		
Modalità di accesso	212		
Servizi e interventi	212		
Servizi erogati alle imprese	213		
Utenti in carico	213		
Dati economici	216		

UNITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO (UMA)

MISSION

L'Unità multidimensionale d'ambito (Uma) orienta e accompagna la famiglia delle persone 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. L'Uma è rivolta ai cittadini residenti nei dieci Comuni del rhodense e a Nerviano, di età inferiore ai 65 anni e con una disabilità psichica e/o fisica accertata.

OBIETTIVI

Il servizio - operativo da ottobre 2011 - è a regime in tutti i Comuni dell'ambito e, da gennaio 2015, anche nel Comune di Nerviano.

Gli obiettivi di Uma sono:

- sostenere le famiglie e gli utenti con disabilità, garantendo supporto e monitoraggio nel progetto di vita e fornendo informazioni di consulenza e orientamento, dopo la valutazione dei singoli casi
- incrementare il lavoro di rete per aumentare la collaborazione tra gli attori coinvolti nel progetto di vita
- mappare il territorio per conoscere tutti i servizi e gli attori che si occupano di disabilità presenti
- garantire la formazione continua degli operatori per la crescita del loro bagaglio culturale

ATTIVITÀ

Le attività di Uma comprendono:

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

FASI DI INTERVENTO

Segnalazione e valutazione idoneità

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

Colloquio per raccolta della domanda

L'équipe del servizio incontra l'assistente sociale del Comune e l'utente (con la famiglia, quando necessario).

Raccolta dei dati anagrafici e analisi della domanda

Tramite la compilazione di una "cartella utente", si raccolgono i dati necessari - ambientali, anagrafici, economici, sociali, psicologici, sanitari - che, congiuntamente alla domanda depositata, concorrono alla valutazione del caso da parte dell'équipe.

Valutazione caso

Vengono raccolti e prodotti ulteriori documenti specialistici tramite incontri di rete, colloqui, visite domiciliari, test, relazioni psico-sociali e altre attività ritenute di volta in volta necessarie.

Ipotesi progettuali

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

Definizione del progetto di vita e avvio del progetto

Una volta definita l'ipotesi di lavoro più efficace e praticabile, il progetto viene completato e condiviso con la famiglia. Successivamente, viene attivata una rete formale/ informale per l'orientamento e l'accompagnamento.

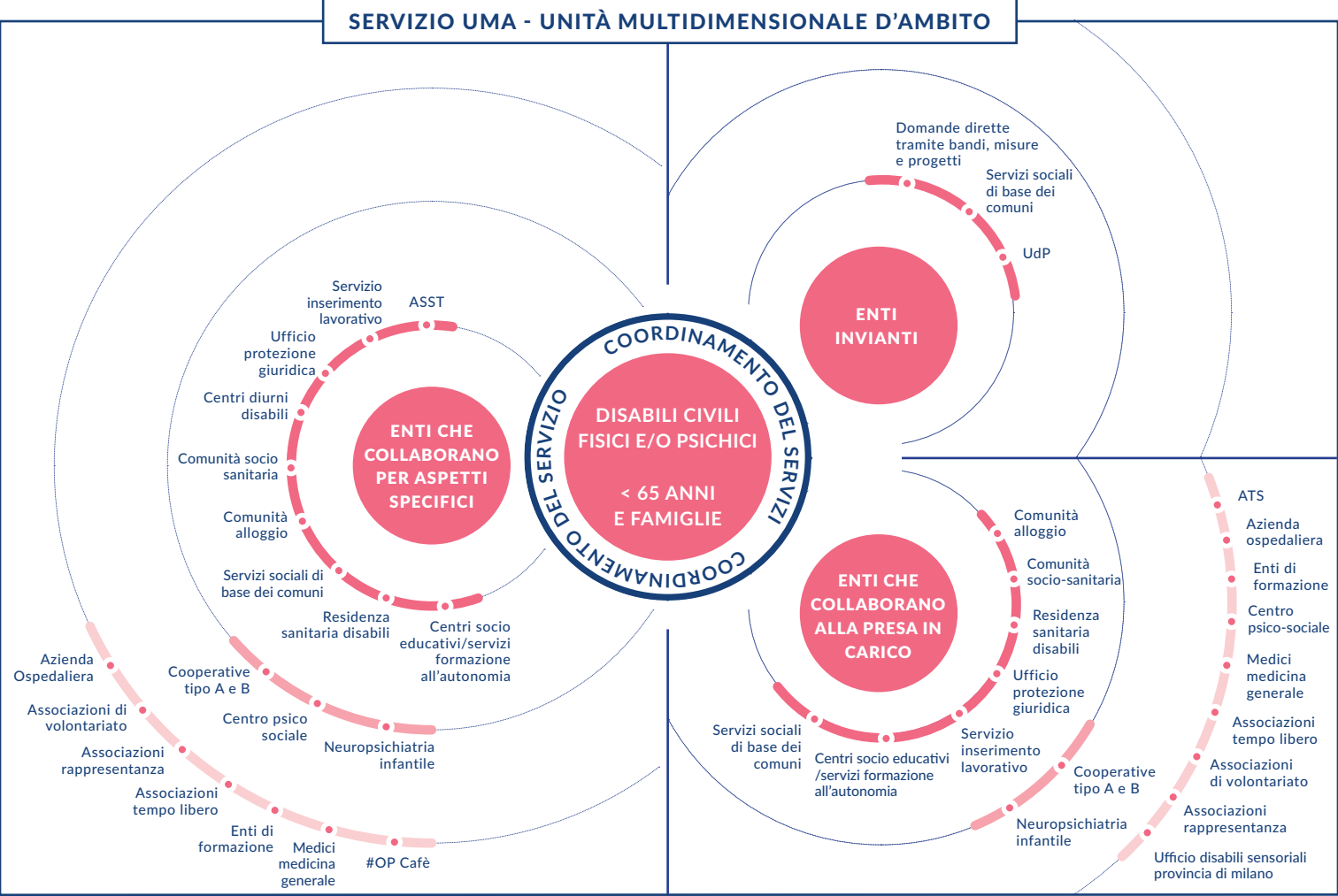
Monitoraggio del progetto

Per mezzo di riunioni, visite e colloqui periodici, il progetto viene costantemente monitorato e, se necessario, ridefinito.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il servizio dell'Unità multidimensionale d'ambito è gestito direttamente da Sercop attraverso un coordinatore, due assistenti sociali, uno psicologo e un educatore professionale. L'équipe coinvolge gli assistenti sociali dei diversi Comuni di riferimento e, in relazione alle specifiche situazioni, anche altre figure professionali.

Figura 6.1.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI IN CARICO

La tabella 6.1.1. suddivide le persone con disabilità seguite da Uma per numero e per genere.

Tabella 6.1.1. Uma: uomini e donne seguiti (2017-2018)

Utenti seguiti da Uma	2017			2018		
	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI
TOTALE	113	74	187	133	81	214
Di cui nuove attivazioni	15	10	25	20	7	27

La tabella 6.1.2. mostra le condizioni di disabilità identificate nella fase di accesso all'Unità multidimensionale d'ambito. Tenendo conto di queste, viene avviata l'attività di valutazione. I dati relativi alle condizioni di disabilità e alle valutazioni supera il numero di utenti in quanto per ciascun soggetto seguito vi possono essere più condizioni di disabilità.

Tabella 6.1.2. Valutazione delle condizioni di disabilità nella fase di accesso all'Uma (2017-2018)

Condizioni di disabilità	2017				2018			
	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva	TOTALE UTENTI	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva	TOTALE UTENTI
TOTALE	54	5	172	187	45	5	149	214
Totale valutazioni in ingresso	-	-	-	25	-	-	-	27

Nella tabella 6.1.3. sono indicate le fasce di età in cui si collocano le persone valutate dal servizio. Nella quasi totalità dei casi, si tratta di persone adulte; il numero maggiore si colloca tra i 26 e 45 anni, seguito dalla fascia tra i 46 e i 64 anni.

Tabella 6.1.3. Fasce di età degli utenti seguiti da Uma (2017-2018)

Fascia di età	2017									2018								
	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI
TOTALE	0	0	0	0	1	43	89	54	187	0	0	0	0	3	46	99	66	214
Di cui nuove attivazioni						4	10	11	25					2	3	10	12	27

La tabella 6.1.4. presenta il quadro degli interventi valutativi realizzati da Uma. Il numero totale è superiore a quello relativo agli utenti seguiti in quanto, per ciascun utente, vengono progettati e attivati diversi interventi specifici.

Tabella 6.1.4. Interventi valutativi attivati da Uma (2017-2018)

Interventi valutativi Uma	2017					2018				
	Orientamento	Consulenza / informazione	Accompagnamento (monitoraggio)	Altro (progettazione creativa,...)	TOTALE UTENTI	Orientamento	Consulenza / informazione	Accompagnamento (monitoraggio)	Altro (progettazione creativa,...)	TOTALE UTENTI
Totale interventi valutativi	66	110	66	16	187	79	135	68	19	214

Nella tabella 6.1.5. sono indicati il numero di utenti e la varietà di progetti elaborati. Questi ultimi superano il numero di utenti e testimoniano l'importanza dell'intervento di supporto nella costruzione di progetti personali. I dati di sintesi indicano come, in media, per ogni persona con disabilità, vi siano 1,40 progetti individuali nel 2017 e 1,38 progetti individuali nel 2018. Inoltre, la tabella mostra il dato relativo alle nuove attivazioni, suddivise per tipologia di progetto.

Tabella 6.1.5. Tipologia dei progetti sviluppati con il supporto di Uma (2017-2018)

Tipologia Progetti	2017								
	Utenti	Cse/sfa	Cdd	Strutture residenziali	Progetti individualizzati	Progetti lavoro	Tempo libero	Altro	TOTALE PROGETTI
TOTALE	187	47	26	32	35	46	16	59	261
Nuove attivazioni		3	1	4	5	9	0	12	34
Media progetti per utente									1,4

Tipologia Progetti	2018								
	Utenti	Cse/sfa	Cdd	Strutture residenziali	Progetti individualizzati	Progetti lavoro	Tempo libero	Altro	TOTALE PROGETTI
TOTALE	214	52	27	34	43	50	17	74	297
Nuove attivazioni	27	5	1	2	8	4	1	15	36
Media progetti per utente									1,38

PROGETTO UMA IN COLLABORAZIONE CON ASST

Dal 2013 è stato attivato un servizio di sostegno alle famiglie e agli utenti con disabilità in collaborazione con Asst (Azienda Servizi Socio-Sanitari Territoriali) di cui riportiamo di seguito i dati relativi al biennio 2017-2018.

La tabella 6.1.6. evidenzia il numero di persone, suddivise per genere, seguite da Uma in collaborazione con Asst e si riferisce a nove dei dieci Comuni seguiti da Sercop. Le nuove attivazioni seguite congiuntamente nel 2017-2018 sono state 28 (20 uomini e 8 donne).

Tabella 6.1.6. Utenti seguiti da Uma in collaborazione con Asst (2017-2018)

Utenti seguiti da Uma in collaborazione con Asst	2017			2018		
	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI
TOTALE	43	29	72	57	31	88
Di cui nuove attivazioni	6	6	12	14	2	16

La tabella 6.1.7 fornisce indicazioni sulle condizioni di disabilità rilevate all'avvio della presa in carico degli utenti seguiti congiuntamente da Uma e da Asst. Le condizioni personali indicate superano il numero degli utenti, in quanto in alcuni casi è stato necessario l’inserimento in più categorie.

Tabella 6.1.7. Uma e Asst: valutazione delle condizioni di disabilità al momento della presa in carico (2017-2018)

Condizioni di disabilità utenti seguiti da Uma e Asst	2017				2018			
	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva	TOTALE UTENTI	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva	TOTALE UTENTI
TOTALE	17	3	71		18	4	85	
Totale valutazioni				72				88

Nella tabella 6.1.8. sono specificate le fasce di età delle persone seguite in collaborazione da Uma e Asst. Si tratta esclusivamente di adolescenti e giovani con un’età compresa fra i 14 e i 25 anni.

Tabella 6.1.8. Fasce di età degli utenti seguiti da Uma in collaborazione con Asst (2017-2018)

Fascia di età	2017									2018								
	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI
TOTALE	0	0	0	0	40	32	0	0	72	0	0	0	0	46	42	0	0	88
Di cui nuove attivazioni					8	4			12					6	10			16

La tabella 6.1.9. dettaglia gli interventi valutativi svolti in collaborazione da Uma e Asst. Come si potrà notare, nei due anni considerati, i progetti valutativi hanno mantenuto una media per persona molto simile (1,84 nel 2017 e 1,92 nel 2018). A fronte di un bacino di 88 utenti, i progetti valutativi relativi all’orientamento, alla consulenza, all’accompagnamento e al monitoraggio sono stati 133 nel 2017 (per 72 utenti) e 169 nel 2018.

Tabella 6.1.9. Interventi valutativi attivati da Uma in collaborazione con Asst (2017-2018)

Interventi valutativi Uma	2017					2018				
	Orientamento	Consulenza / informazione	Accompagnamento (monitoraggio)	Altro (progettazione creativa,...)	TOTALE UTENTI	Orientamento	Consulenza / informazione	Accompagnamento (monitoraggio)	Altro (progettazione creativa,...)	TOTALE UTENTI
					72					88
Totale interventi valutativi	47	32	47	7	133	57	49	52	11	169
Progetti medi per utente					1,84					1,92

I progetti definiti con gli utenti (tabella 6.1.10.), suddivisi per tipologia, sono stati 92 nel 2017 e 117 nel 2018. Considerando il biennio nel suo complesso, i progetti riferiti alle nuove attivazioni sono stati 38. In media, nel 2017 vi sono stati 1,27 tipologie di progetto per utenti e, nel 2018, 1,33.

Tabella 6.1.10. Tipologia dei progetti sviluppati con il supporto di Uma e Asst (2017-2018)

Tipologia Progetti	2017								
	Utenti	Cse/sfa	Cdd	Strutture residenziali	Progetti individualizzati	Progetti lavoro	Tempo libero	Altro	TOTALE PROGETTI
TOTALE	72	32	9	0	14	22	1	14	92
Nuove attivazioni	12	4	1	0	3	2	1	2	13
Media progetti per utente									1,27
2018									
Tipologia Progetti	Utenti	Cse/sfa	Cdd	Strutture residenziali	Progetti individualizzati	Progetti lavoro	Tempo libero	Altro	TOTALE PROGETTI
TOTALE	88	36	9	0	20	27	2	23	117
Nuove attivazioni	16	4	0	0	6	5	1	9	25
Media progetti per utente									1,33

DOPO DI NOI (DDN)

Dal 2017, l'Uma segue i progetti legati alla Legge n. 112/2016 relativa alle "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare", e da molti conosciuto anche come Decreto del Dopo di Noi. I destinatari sono i cittadini residenti nei nove Comuni del rhodense (quindi è escluso Nerviano). La legge indica i requisiti di accesso e le tipologie di interventi da attivare, divisi nelle due categorie gestionali e strutturali. Per la valutazione dei singoli progetti, è prevista la presenza dell'équipe valutativa che ha visto il coinvolgimento diretto dell'operatore ASST.

La tabella 6.1.11 fornisce il quadro degli uomini e delle donne seguiti da Uma nell'ambito della misura regionale del DDN e si riferisce a 9 Comuni su dieci che costituiscono Sercop. Le valutazioni effettuate, nel 2017-2018, sono state 42 (21 uomini e 21 donne).

Tabella 6.1.11. Utenti seguiti da Uma per il DDN (2017-2018)

Utenti seguiti da Uma per la misura del DDN	2017 (1° bando ottobre)			2018 (2° bando ottobre)		
	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI	Maschi	Femmine	TOTALE UTENTI
TOTALE	7	12	19	21	21	42
Di cui nuove attivazioni				14	9	23

La tabella 6.1.12 specifica le condizioni di disabilità degli utenti valutati da Uma per la misura DDN. Le condizioni personali indicate superano il numero degli utenti in quanto alcune persone sono state comprese in più categorie.

Tabella 6.1.12. Valutazione delle condizioni di disabilità ai fini del DDN (2017-2018)

Condizioni di disabilità utenti seguiti da Uma e Asst	2017 (1° bando ottobre)				2018 (2° bando ottobre)			
	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva	TOTALE UTENTI	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettiva	TOTALE UTENTI
TOTALE	11	2	13		19	3	33	
Totale valutazioni				19				42

La tabella 6.1.13. suddivide per fasce di età le persone seguite da Uma per il DDN.
La misura è rivolta ai maggiorenni e la fascia più numerosa è quella compresa tra i 26 e i 45 anni.

Tabella 6.1.13. Fasce di età degli utenti seguiti da Uma per il DDN (2017-2018)

Fascia di età	2017 (1° bando ottobre)									2018 (2° bando ottobre)										
	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE UTENTI		
TOTALE	0	0	0	0	0	6	11	2	19	0	0	0	0	2	14	17	9	42		
Di cui nuove attivazioni											2867									23

Le tipologie dei progetti – la maggior parte dei quali inserita tra gli interventi gestionali (tabella 6.1.14.) - sono stabilite dalle linee guida. Non tutti i beneficiari hanno visto l'attivazione del progetto.

Tabella 6.1.14. Tipologia dei progetti previsti dal DDN (2017-2018)

2017 (1° bando ottobre)									
Tipologia di progetti	Interventi gestionali					Interventi infrastrutturali			TOTALE UTENTI
	Avvio autonomia	Gruppo appartamento (ente gestore)	Supporto alla domiciliarità autogestito	Housing co-housing	Sollievo	Ristrutturazione appartamento	Spese locazione	Spese condominiali	
TOTALE	17	0	0	0	6	0	1	2	26
Di cui nuove attivazioni									
Media progetti per utente									

2018 (2° bando ottobre)									
Tipologia di progetti	Interventi gestionali					Interventi infrastrutturali			TOTALE UTENTI
	Avvio autonomia	Gruppo appartamento (ente gestore)	Supporto alla domiciliarità autogestito	Housing co-housing	Sollievo	Ristrutturazione appartamento	Spese locazione	Spese condominiali	
TOTALE	35	3	0	0	7	0	1	2	48
Di cui nuove attivazioni	18	3	0	0	1	0	0	0	25
Media progetti per utente									

DATI ECONOMICI

Le risorse economiche dedicate all'Unità multidimensionale d'ambito sono aumentate significativamente tra il 2016 e il 2018, passando da € 99.000 a € 189.000, anche grazie ai contributi aggiuntivi legati al progetto Vita Indipendente e dai più recenti contributi assegnati all'Ambito per il disegno di Legge “Dopo di Noi”.

Tabella 6.1.15. Uma: risorse economiche (2016-2018)

FONTI	2016	2017	2018
Contributo Comuni Sercop	€ 53.527	€ 61.563,50	€ 80.167
Contributo Progetto Vita indipendente	€ 46.394	€ 45.104	€ 49.065
Contributo Fondo “Dopo di Noi” (L. 112/16)			€ 60.600
TOTALE FONTI	€ 99.921	€ 106,667,5	€ 189.832
Incremento percentuale annuo (100% = 2016)	100%	+6,7%	+8,4%

IMPIEGHI	2016	2017	2018
Coordinatore		€ 24.930,50	€ 36.323
Attività assistenti sociali Uma	€ 36.323	€ 20.120	€ 36.178
Attività psicologo Uma	€ 16.550	€ 15.823	€ 15.682
Attività progetto Vita indipendente	€ 46.394	€ 45.104	€ 49.065
Progetti di Vita “Dopo di Noi”			€ 60.600
Costi di esercizio	€ 654	€ 690	€ 860
TOTALE IMPIEGHI	€ 99.921	€ 106,667,5	€ 189.832
Incremento percentuale	100%	+6,7%	+8,4%

ELEMENTI DI VALORE

Nel biennio considerato (2017-2018), l'*équipe* dell'Uma ha confermato la stretta collaborazione con gli altri servizi che si occupano di disabilità nel territorio (Party Senza Barriere, Nil) e l'inserimento congiunto nel percorso del progetto di Vita Indipendente grazie ai fondi messi a disposizione dalla Regione.

Il percorso Vita Indipendente ha permesso di costituire un'*équipe* di lavoro per garantire il coinvolgimento degli utenti coinvolti nelle attività previste da voucher palestra-lavoro, voucher Happy Rhoad, voucher assistente personale e voucher per progetto di inclusione personalizzato.

Nel corso del biennio sono stati attivati: nove percorsi palestra-lavoro (nel 2018 hanno portato a due assunzioni a tempo indeterminato, nelle categorie protette, presso l'azienda), 8 progetti personalizzati con assistente alla persona e educatore professionale; l'inserimento di 5 persone nell'azione Happy Rhoad (sostegno nelle attività del tempo libero e di utilizzo dei servizi del territorio rivolto ai giovani).

Dal 2017 l'Uma, grazie anche all'inserimento di un assistente sociale part-time, segue i progetti legati alla Legge n. 112/2016 “Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare”, cosiddetto Decreto del Dopo di Noi. Questa legge ha disciplinato misure di assistenza, cura e protezione delle persone con disabilità grave non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità; si tratta di persone prive di sostegno familiare in quanto orfane di entrambi i genitori o con genitori non in grado di fornire l'adeguato sostegno.

Destinatari del buono sono i cittadini residenti nei Comuni di Arese, Lainate, Cornaredo, Pero, Pogliano, Pregnana, Rho, Settimo e Vanzago, che presentano le seguenti caratteristiche:

- persone con disabilità grave (non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità) e in possesso della certificazione Legge n.104/1992 art. 3, comma 3, accertata nelle modalità indicate all'art. 4 della medesima legge
- persone con un'età compresa tra i 18 e 64 anni, prive del sostegno familiare

La legge è finalizzata a finanziare interventi di natura gestionale: percorsi di accompagnamento all'autonomia per l'emancipazione dal contesto familiare e per la deistituzionalizzazione, interventi di supporto alla coabitazione in gruppi, interventi di permanenza temporanea in soluzione abitativa extra-familiare e interventi di natura infrastrutturale per ristrutturazione, miglioramento dell'accessibilità/eliminazione barriere, adeguamenti per la fruibilità dell'ambiente domestico/domotica, per la messa a norma degli impianti e per contribuire ai costi della locazione.

TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO DI PERSONE CON DISABILITÀ

MISSION

Il Servizio trasporto e accompagnamento delle persone con disabilità fa parte della rete degli interventi in campo sociale finalizzati a permettere alle persone con bisogni speciali, che non risultino in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici, di raggiungere la massima autonomia possibile e partecipare alla vita della collettività.

La finalità principale del servizio è quella di consentire a tutti di raggiungere le strutture a carattere assistenziale, educativo, formativo, socio-sanitario e sanitario, nonché i luoghi di lavoro e associazioni per il tempo libero pomeridiano, superando le barriere di movimento e di accesso e valorizzando il trasporto come momento relazionale ed educativo.

OBIETTIVI

In particolare, il servizio si propone di:

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

informazioni disponibili, senza diminuire l'efficacia e la qualità dell'intervento

- qualificare il momento del trasporto della persona con disabilità, connettendolo con il suo progetto di cura e assistenza
- accogliere e rispondere alle esigenze particolari degli utenti, coniugando risposte ai bisogni con vincoli organizzativi

ATTIVITÀ

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

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

FASI DI INTERVENTO

Segnalazione del bisogno

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

Valutazione del possesso dei requisiti di accesso al servizio

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

Invio richiesta di attivazione del servizio

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

Valutazione della richiesta di attivazione del servizio

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

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

Attivazione del servizio

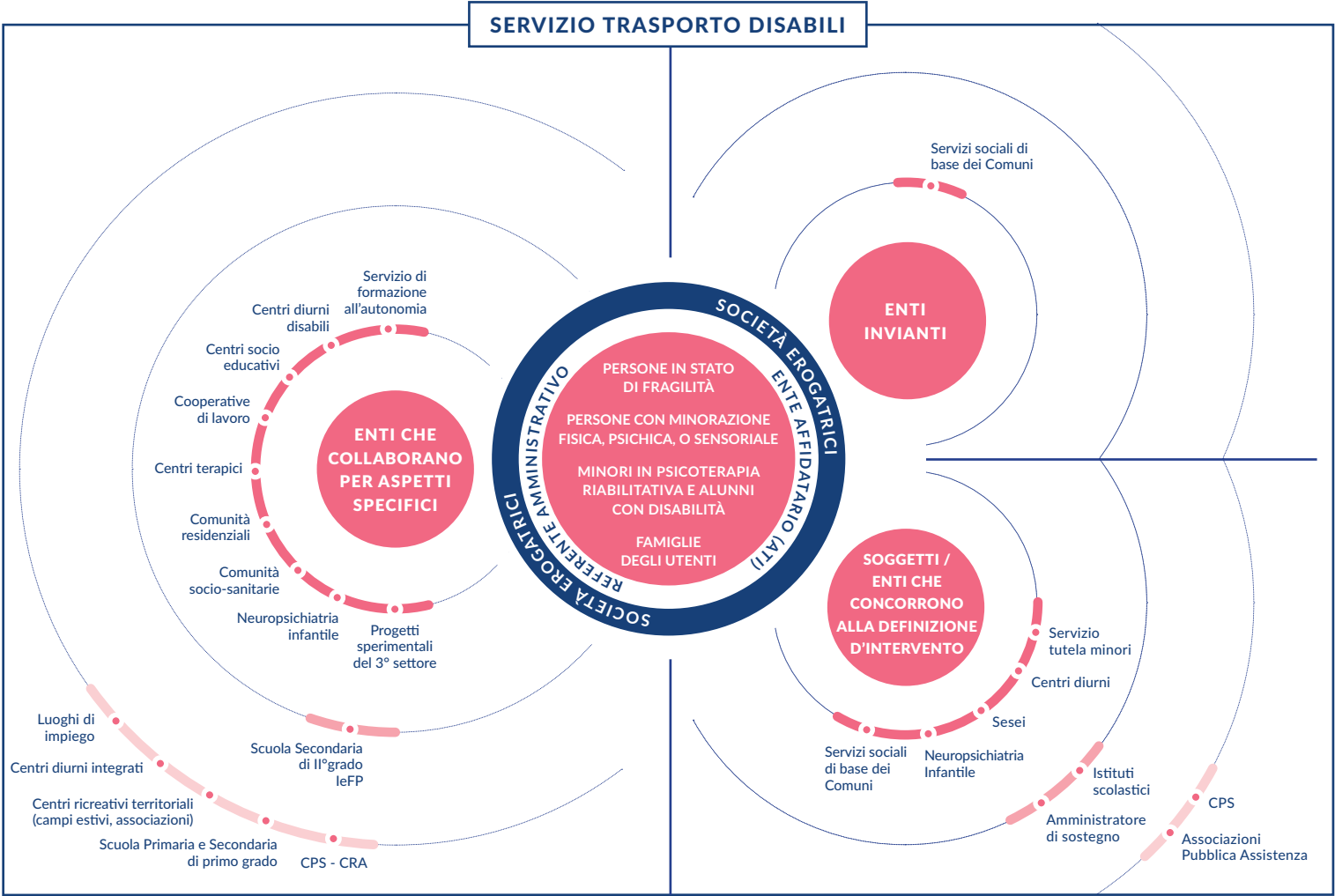
Se la valutazione da parte del Comune e di Sercop è positiva si procede ad attivare il Servizio trasporto a favore del richiedente.

MODALITÀ DI GESTIONE

Il Servizio trasporto disabili è gestito tramite affidamento esterno (gara europea) ad una ATI costituita tra le cooperative Il Grappolo (capofila) e Serena, entrambe di Lainate, Solidarietà e Servizi di Busto Arsizio e Servizi Associati di Spinea (VE).

Internamente a Sercop vi è una figura amministrativa che svolge funzioni di coordinamento fra i Comuni, i centri di destinazione e le società affidatarie e vigila sugli standard di qualità, sotto la supervisione della direzione dell'Azienda speciale.

Figura 6.2.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI E DESTINAZIONI

Dopo il triennio 2008-2010, in cui gli utenti del servizio hanno continuato costantemente a crescere, si è registrata una flessione nel 2011-2012, per poi attestarsi attorno ai 320 utenti circa in carico a fine 2014, ma con un incremento del numero delle diverse destinazioni servite. Nel periodo 2015-2016, il numero di fruitori per i diversi Comuni che aderiscono al Servizio trasporto e accompagnamento organizzato e coordinato da Sercop è tornato a crescere e si attestava a poco meno di 400 persone. Nell'ultimo biennio, 2017-2018, il numero dei fruitori del servizio è leggermente calato, attestandosi comunque vicino alle 390 unità in entrambi gli anni, come mostra la tabella 6.2.1..

Dal 2017 è stata introdotta la rilevazione della presenza sulla singola tratta in andata e/o in ritorno o comunque per qualunque spostamento e non solo la presenza giornaliera nel servizio: i numeri pertanto risultano quasi raddoppiati rispetto a quelli evidenziati nei report precedenti. Si è voluto così dare piena evidenza della complessità organizzativa del servizio e dello sforzo di ottimizzazione di un servizio di trasporto che risponde alle esigenze dei fruitori, ma che al contempo sfrutta al meglio le risorse messe a disposizione dai Comuni.

Tabella 6.2.1. Fruitori del Servizio trasporto (2017-2018)

COMUNI	2017		2018	
	Utenti	Presenze sulle tratte	Utenti	Presenze sulle tratte
Arese	22	8.597	20	7.207
Cornaredo	48	7.476	46	6.974
Linate	72	21.548	72	21.783
Pero	24	6.672	24	6.503
Pogliano M.se	24	8.769	24	8.183
Pregnana M.se	1	329	1	332
Rho	154	32.323	152	29.963
Settimo M.se	43	11.036	46	9.949
TOTALE	388	96.750	385	90.894

La tabella 6.2.2. mostra il numero di destinazioni raggiunte nell'Ambito e fuori Ambito. Questi dati, che variano di anno in anno, in ragione delle esigenze dei fruitori del trasporto, ulteriormente danno evidenza di come si tratti di un servizio flessibile e in grado di adeguarsi a progetti personalizzati anche organizzativamente complessi.

È così che ad esempio si accompagna l'utenza verso destinazioni lontane e fuori regione, come nel caso di un beneficiario, che già usufruiva di un servizio a cadenza quindicinale da e per il Piemonte in provincia di Alessandria, e che per un breve periodo è stato trasportato in provincia di Cuneo, con un servizio nei fine settimana che ha impegnato un mezzo e una squadra per circa 8 ore a viaggio. Questo esempio è utile a sottolineare la dimensione di accompagnamento: si tratta infatti di trasformare il trasporto in un momento significativo e personalizzato nella giornata delle persone che fruiscono del servizio.

Tabella 6.2.2. Destinazioni nell'ambito e fuori ambito (2017-2018)

COMUNI	2017		2018	
	Destinazioni diverse	Destinazioni fuori ambito	Destinazioni diverse	Destinazioni fuori ambito
Arese	8	1	7	0
Cornaredo	15	3	17	5
Lainate	23	8	26	10
Pero	12	5	12	4
Pogliano M.se	10	1	10	1
Pregnana M.se	1	1	1	1
Rho	31	12	34	13
Settimo M.se	23	9	22	7
TOTALE	122	40	129	41

La tabella 6.2.3. dà conto dei mezzi di trasporto attrezzati impiegati e delle persone in sedia a rotelle accompagnate.

Il dato viene presentato per Comune ma complessivamente, considerando la condivisione di tratte che porta alle economie di servizio, nel 2017 sono 27 i differenti mezzi impiegati e nel 2018 salgono a 28.

Il servizio - svolto operativamente mediante appalto - ha visto anche incrementi dei mezzi impiegati per Comune, pur a fronte di un numero delle persone in sedia a rotelle stabile: nel caso di Rho mentre le carrozzine trasportate diminuiscono, aumenta il numero di mezzi necessari a soddisfare la varietà dei servizi richiesti.

Tabella 6.2.3. Mezzi impiegati per il Servizio trasporto e accompagnamento (2017-2018)

COMUNI	2017		2018	
	Mezzi impiegati	Fruitori in sedia a rotelle	Mezzi impiegati	Fruitori in sedia a rotelle
Arese	10	0	10	0
Cornaredo	15	1	18	2
Lainate	20	10	21	10
Pero	11	3	14	4
Pogliano M.se	13	2	13	2
Pregnana M.se	1	0	1	0
Rho	23	14	25	11
Settimo M.se	17	5	15	5

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

Tabella 6.2.4. Destinazioni raggiunte con il Servizio trasporto e accompagnamento (2017-2018)

COMUNI	2017							2018						
	Centro Diurno	Terapie	Scuole, formazione	Lavoro o inserimento lavorativo	Residenza temporanea	Altro	TOTALE utenti per Comuni	Centro Diurno	Terapie	Scuole, formazione	Lavoro o inserimento lavorativo	Residenza temporanea	Altro	TOTALE utenti per Comuni
Arese	18	0	0	1	0	13	32	17	0	0	1	0	11	29
Cornaredo	21	29	2	0	0	0	52	18	30	5	0	0	0	53
Lainate	43	17	5	1	6	1	73	51	16	6	4	6	1	84
Pero	19	6	0	1	0	0	26	19	5	0	1	0	0	25
Pogliano M.se	15	0	0	10	0	0	25	14	0	0	10	0	0	24
Pregnana M.se	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Rho	77	83	1	3	3	11	178	81	77	5	2	2	11	178
Settimo M.se	27	16	4	0	0	4	51	35	10	4	0	0	1	50
TOTALE utenti per destinazioni	221	151	12	15	9	29	437	236	138	20	18	8	24	444

DATI ECONOMICI

La tabella 6.2.5. segnala un incremento della spesa a carico dei Comuni nel 2018 rispetto all'anno precedente per la necessità di aggiungere un ulteriore mezzo alla flotta a disposizione per rispondere alla domanda di trasporto. Tuttavia, tale spesa è ridotta rispetto al triennio precedente, con un rapporto rispetto al 2014 pari al 96% circa. Rispetto ai finanziamenti complementari va sottolineato che dal 2018 Sercop riceve da Regione Lombardia i contributi regionali per i trasporti di alunni con disabilità alle scuole superiori direttamente effettuati dal Servizio.

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

FONTI			IMPIEGHI		
	2017	2018		2017	2018
Contributo Comuni associati	€ 1.649.607,60	€ 1.666.836	Coordinamento	€ 33.056,10	€ 35.672
Contributo Regione Lombardia per trasporto scuole superiori		€ 14.025	Appalto trasporti	€ 1.632.332	€ 1.637.418
Contributo FNA	€ 20.181		Amministrazione trasporti	€ 4.400,50	€ 7.771
TOTALE FONTI	€ 1.669.788,60	€ 1.680.861	TOTALE IMPIEGHI	€ 1.669.788,60	€ 1.680.861

CRUSCOTTO AZIENDALE

La tabella 6.2.6. presenta i dati di performance (efficienza gestionale e produttiva) del Servizio trasporto disabili: il costo medio per tratta diminuisce nel triennio 2016-2018, passando da € 34,04 meno di € 20; cresce la produttività del coordinamento la cui incidenza sulle tratte di servizio scende dal 2,4% (2016) al 1% (2018); invece l'efficienza gestionale rimane sostanzialmente stabile: il costo medio per utente del servizio passa da € 4.315 nel 2016 a 4.365 nel 2018.

Tabella 6.2.6. Indicatori di performance riferiti al Servizio trasporto disabili

Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo annuo medio per tratta	Costo totale servizio / tratte effettuate	€ 1.665.771 / 48.932	€ 34,04	€ 1.669.788,6 / 96.750	€ 17,26	€ 1.680.861 / 90.894	€ 18,49
Efficienza produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / tratte effettuate	1.176 / tratte 48.932	2,40%	1.176/ 96.750 tratte	1,21%	1.119/ tratte 90.894	1%
Efficienza gestionale	Costo annuo medio per utente	Costo totale del servizio / numero utenti	€ 1.665.771 / utenti 386	€ 4.315,47	€ 1.669.788,6 / utenti 388	€ 4.303,58	€ 1.680.861 / utenti 385	€ 4.365,87

ELEMENTI DI VALORE

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

Riconsiderando il 2017

Totale chilometri percorsi nel corso dell'anno: 653.630 km
Totale tratte effettuate: 96.750

Questi i principali accadimenti dell'anno con ricadute sulla complessità di gestione:

- l'attivazione di nuove tratte dedicate per i servizi in favore principalmente di alunni disabili frequentanti Istituti Superiori
- un costante aumento dei viaggi verso un centro diurno di Rho per la differenziazione dei progetti a favore dell'utenza minorenn
- la saturazione di tratte storiche sia nell'Ambito che verso i centri diurni di Parabiago
- un servizio dedicato in favore di una utente in day hospital quotidiano a Milano anche durante le festività

La criticità dei servizi individuali nel 2017 sta non solo nel fatto che tengono impegnato il mezzo che li effettua ma anche nella saturazione della capacità del servizio in certe fasce orarie: è questo il caso dei trasporti agli Istituti Superiori, scelti dai familiari non solo nel territorio ma anche fuori Ambito (Saronno, Tradate, Milano...) e che impegnano ciascuno un mezzo in particolare nella fascia dell'ingresso mattutino, orario già di per sé molto denso di servizi.

Per quel che riguarda i trasporti per terapie, sempre molto numerosi in tutte le fasce orarie, l'importante lavoro svolto in programmazione con la UONPIA di Rho ha ridotto i servizi individuali e ha permesso di incrementare le tratte verso l'Istituto Sacra Famiglia di Rho, come da richieste pervenute.

Per migliorare la qualità delle comunicazioni con l'utenza, il Servizio ha:

- provveduto a contattare direttamente tutte le famiglie incluse anche quelle interessate da trasporti per terapia, prima avvisate dalle terapist
- attivato da novembre, oltre al call center, un numero di cellulare che accoglie comunicazioni via sms e whatsapp in qualunque giorno/orario

Da ottobre è stato attivato dal Comune di Pero per i propri residenti con fragilità il Servizio trasporto sociale locale che nelle mattine di martedì e giovedì collega la frazione di Cerchiate a Pero con delle fermate prestabilite. Le destinazioni principali sono piazza mercato e il cimitero.

Riconsiderando il 2018

Totale chilometri percorsi nel corso dell'anno: 644.874 km
Totale tratte effettuate: 90.894

Questi i principali accadimenti dell'anno con ricadute sulla complessità di gestione:

- il notevole incremento dei servizi di trasporto in favore di alunni disabili frequentanti Istituti Superiori. Diverse le tratte individuali e dedicate attivate: in particolare da settembre 2018 sono state create nuove tratte verso Istituti di Parabiago e di Milano-Lambrate
- a partire dalla fine del mese di agosto la presa in carico degli utenti residenti nel Comune di Lainate frequentanti le Cooperative CSLS e 3S di Lainate
- si conferma il costante aumento dei viaggi verso un centro diurno di Rho per la differenziazione dei progetti a favore dell'utenza minorenn
- la saturazione di alcune tratte (verso i CDD di ASST dell'Ambito e verso i tre centri diurni di Parabiago), il consolidamento delle tratte verso Saronno e l'attivazione di una nuova tratta individuale verso Arluno

Per quel che riguarda i trasporti per terapie con partenza da scuola, nei mesi di settembre e ottobre è stato svolto un intenso lavoro di programmazione con la UONPIA di Rho al fine di ridurre le tratte individuali. Stabili le tratte verso l'Istituto Sacra Famiglia di Rho, spesso individuali e dedicate.

Per migliorare la qualità in termini di efficacia, efficienza e competenza, tanto nell'organizzazione dei tragitti quanto nello stile e nel clima relazionale messo a disposizione dei fruitori del servizio, le tre aree di responsabilità tecnica (Organizzativa, Gestionale e Scientifica) dell'ATI, sempre in relazione con il coordinatore di Sercop, eseguono interventi specifici come le osservazioni dirette sul mezzo, per verificare le condizioni degli utenti trasportati, al fine di valutare le modalità di gestione delle relazioni e, nel caso, porre in essere azioni correttive seguendo le linee guida concordate dal responsabile scientifico per ciascun progetto individualizzato.

A dicembre, per il Servizio trasporto sociale locale attivato dal Comune di Pero per i propri residenti, sono state raccolte le quote di adesione da versare all'azienda direttamente sul mezzo per agevolare l'utenza particolarmente fragile, spesso non in grado di effettuare un bonifico.

	2017	2018
TOTALE COSTI	€ 1.669.788,60	€ 1.680.861,00
COSTO KMETRICO	€ 2,55	€ 2,61
COSTO A PRESENZA/TRATTA	€ 17,26	€ 18,49

A giugno 2018 sono stati distribuiti 325 questionari in forma anonima per la rilevazione della qualità percepita nell'anno di servizio 2017/2018:

- 227 a persone trasportate verso centri diurni/scuole ecc.
- 98 a minori trasportati in terapia, con partenza/ritorno tendenzialmente da scuola

Sono stati restituiti compilati complessivamente 238 questionari pari al 73,23%.

Di seguito i risultati emergenti dal trasporto diverso da quello per terapie, continuativo e con l'incontro quotidiano con le famiglie o gli educatori delle residenze degli utenti trasportati: il totale delle valutazioni positive raccolte è pari al 97,7%.

Il Servizio si è subito attivato per verificare le criticità che hanno indotto a 2 valutazioni negative (scarso) per apportare i dovuti correttivi.

Il personale viaggiante viene valutato complessivamente in modo positivo:

- 97,1% lo ritiene professionale e affidabile
- 96,6% lo ritiene gentile

Anche i mezzi sono valutati positivamente dall'87,3% delle persone che rispondono ai questionari.

Per quel che concerne i trasporti di minori per terapie, con accompagnamento da e per la scuola, quindi senza l'incontro con i familiari, la valutazione espressa dai piccoli utenti ai genitori sul servizio è positiva globalmente per l'85,7% - è da rilevare che molti minori non sono in grado di verbalizzare e quindi raccontare la loro esperienza sul mezzo.

Un questionario ad hoc è stato somministrato in modo anonimo anche agli utenti del Servizio trasporto sociale locale di Pero tra fine agosto e settembre 2018, quando risultavano 56 utenti in carico al servizio.

I questionari compilati resi sono stati 31 (> 55%) e la valutazione è stata al 100% positiva sia per quanto attiene il servizio sia nei confronti dell'autista dedicato. Tutti hanno espresso l'intenzione di continuare ad usufruire di questo trasporto bisettimanale.

Grafico 6.2.1. Valutazione complessiva del Servizio trasporto da parte degli utenti (2017-2018)

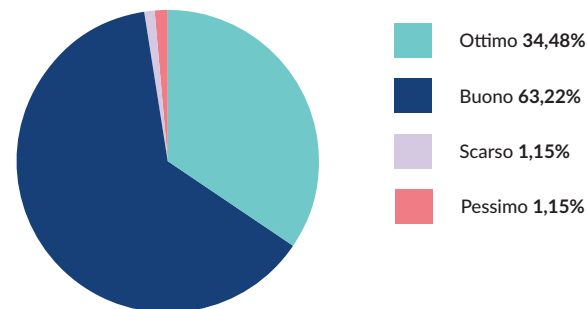
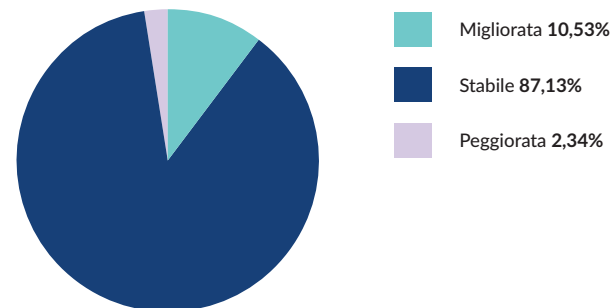


Grafico 6.2.2. Evoluzione della qualità del Servizio trasporto da parte degli utenti (2017-2018)



PARTY SENZA BARRIERE

MISSION

Il progetto Party Senza Barriere (PSB) propone e organizza esperienze di qualificazione del tempo libero delle persone con disabilità, in un'ottica di inclusione e uguaglianza, mettendo in rete i familiari e le realtà del territorio che a vario titolo si occupano di disabilità.

PSB propone un fitto calendario di attività di accompagnamento per assistere a incontri sportivi (calcio, pallavolo, basket, ecc.), per compiere visite culturali (città d'arte, musei, mostre, ecc.) e naturalistiche (parco naturale, cascina didattica, ecc.), per partecipare a eventi musicali (pomeriggi musicali, concerti, ecc.) e raggiungere luoghi di divertimento (parchi a tema, locali per aperitivi, ecc.). Da tempo, PSB propone anche esperienze dirette di protagonismo che permettono ai partecipanti di sperimentarsi in laboratori di cucina, tiro con l'arco, realizzazione di manufatti artistici e musica d'insieme.

OBIETTIVI

Consentire alle persone con disabilità di:

- Partecipare a occasioni di svago, socializzazione, autonomia e inclusione
- Trascorrere piacevolmente serate e fine settimana
- Coltivare relazioni con altre persone con disabilità
- Esser parte attiva nell'organizzare nuove proposte e iniziative

Rispondere alle esigenze delle famiglie dei destinatari del servizio di:

- Avere serate e fine settimana liberi
- Partecipare insieme a propri familiari con disabilità a momenti di

convivialità, anche se privi di mezzi di trasporto attrezzati

- Conoscere altre famiglie di persone con disabilità per confrontare esperienze e costruire occasioni di aiuto reciproco
- Sperimentare la sensibilità e l'empatia del territorio

ATTIVITÀ

- Programmazione e coordinamento delle iniziative attraverso il supporto di una segreteria organizzativa: mappatura delle iniziative rivolte alle persone con disabilità; aggiornamento sulle iniziative in programma ai destinatari e alle loro famiglie; organizzazione dei trasporti con le cooperative fornitrici del servizio
- Promozione del progetto e raccolta donazioni
- Organizzazione delle festa annuale di fine anno: momento di incontro tra le persone destinatarie del servizio e le organizzazioni promotrici, volto a sensibilizzare e a raccogliere valutazioni e nuove proposte, anche di collaborazione

Le iniziative spaziano dai concerti agli incontri sportivi, dagli eventi territoriali alle gite fuori porta.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Partnership

Sercop realizza il progetto grazie alle cooperative sociali Serena e Il Grappolo di Lainate, già nell'ATI affidataria del Servizio trasporto disabili. Party Senza Barriere è in rete con diverse realtà del territorio: associazioni - come Fare Diversamente - cooperative - come GP2 Servizi -, aziende sostenitrici - come Arkema - e altre organizzazioni non direttamente operanti nel settore della disabilità, come la Casa Circondariale di Bollate.

Segreteria organizzativa

Dal 2017 non è più stato proposto un catalogo predefinito di "cose" da fare, ma i "desiderata" da realizzare nel corso dell'anno vengono sollecitati ogni Gennaio nel corso di una sorta di *convention* dei principali portatori di interesse e destinatari.

In Party Senza Barriere, il protagonismo delle persone con disabilità, che inizia con la definizione delle uscite, prosegue poi con la loro organizzazione nella Palestra del lavoro, che rappresenta la segreteria organizzativa del progetto; quest'ultima si occupa di organizzare i trasporti, grazie ai mezzi e al personale messi a disposizione dalle cooperative. Quando non ci sono limitazioni di accesso, alle uscite possono partecipare come accompagnatori parenti e amici; in assenza di questi, la segreteria organizzativa si occupa di individuarne fra i volontari e il personale educativo.

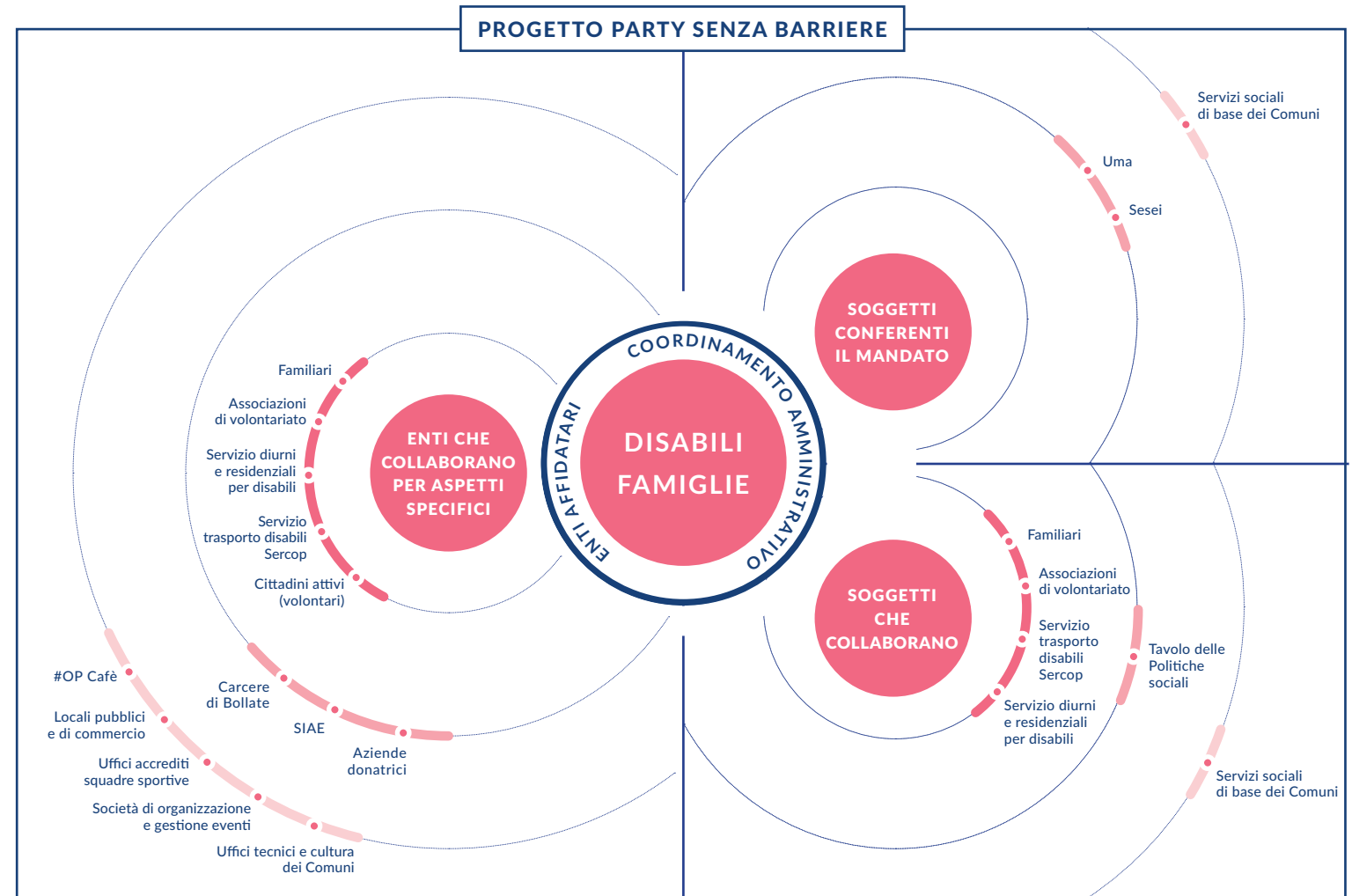
Comunicazione, promozione e raccolta donazioni

La Palestra del lavoro, si occupa anche di pubblicizzare le iniziative, sia quelle organizzate direttamente sia quelle proposte dalle realtà partner progettuali: le informazioni vengono diffuse tramite una newsletter - in formato cartaceo e online - che viene stampata e distribuita capillarmente attraverso il Servizio trasporto disabili e diffusa sui canali social del progetto (Facebook, Instagram, Twitter). La segreteria supporta anche il coordinamento nelle attività di *fundraising* (donazioni fondi, attrezzature e beni) e *peopleraising* (attivazione volontari).

Festa annuale di sensibilizzazione e networking

Party Senza Barriere si propone con una festa di promozione e di sensibilizzazione che, una volta l'anno, aggrega le persone e le organizzazioni che promuovono, partecipano, realizzano e fruiscono del progetto. Una festa per fare il punto, raccogliere ritorni e proposte, tornare a ragionare di tempo libero, di rapporti, di progetti di vita, di collaborazioni.

Figura 6.3.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI IN CARICO

Sono destinatarie del progetto le persone adulte con disabilità residenti nei Comuni Soci di Sercop. Il progetto non è esclusivo per l'utenza del servizio trasporti ed è occasionalmente aperto anche a persone di altri Comuni limitrofi. Come evidenziato nella tabella 6.3.1, il numero dei beneficiari del progetto è significativo: va specificato che viene rilevato il numero di presenze/accessi per iniziativa, pertanto una stessa persona potrebbe aver partecipato più volte. Anche considerando questa possibilità, il progetto Party Senza Barriere risulta comunque molto partecipato, anche in considerazione della totale libertà di adesione alle singole iniziative. Party Senza Barriere infatti non richiede alcuna iscrizione annuale, quota associativa o vincoli di presenze. La tabella sottostante non considera il personale professionale, sia esso educativo o del Servizio trasporto, che partecipa alle iniziative: 147 nel 2017 e 134 nel 2018.

Tabella 6.3.1. Destinatari che hanno partecipato alle iniziative di Party Senza Barriere

Destinatari di Party Senza Barriere	2017		2018		2017	2018	2017	2018
	Persone con disabilità	Di cui in sedia a rotelle	Persone con disabilità	Di cui in sedia a rotelle	Accompagnatori amici e/o volontari		TOTALE PARTECIPANTI	
Concerti	111	25	79	13	44	28	157	107
Incontri sportivi	66	14	0	0	42	0	108	0
Eventi territoriali	450	75	238	36	187	91	637	329
Gite fuori porta	148	29	91	13	76	28	224	119
Maestri per un Giorno	25	0	0	0	0	0	25	0
1a Serata	194	53	353	79	41	102	235	455
TOTALE	994	196	761	141	392	249	1386	1010

Significativo è il numero dei mezzi attrezzati per il trasporto di persone con disabilità messi in campo, specialmente se si considera che non sono stati computati gli autobus turistici noleggiati, a volte anche di grande capienza. Nel 2018 il numero di mezzi risulta dimezzato, in quanto sono state maggiormente responsabilizzate le famiglie nell'accompagnare i congiunti con disabilità: nel caso dell'iniziativa 1a Serata, per esempio i genitori portano in autonomia i figli presso il punto d'incontro prima di procedere con una serata di sollievo fuori casa.

Tabella 6.3.2. Le iniziative di Party Senza Barriere e i mezzi attrezzati utilizzati (2017-2018)

Iniziative di Party Senza Barriere	Numero di iniziative		Mezzi attrezzati	
	2017	2018	2017	2018
Concerti	7	6	19	15
Incontri sportivi	2	0	10	0
Eventi territoriali	10	8	41	23
Gite fuori porta	3	3	13	10
Maestri per un Giorno	2	0	4	0
1a Serata	15	20	18	11
TOTALE	39	37	105	59

Di seguito la tabella 6.3.3. elenca le iniziative realizzate nel 2017 e 2018.

Tabella 6.3.3. Iniziative proposte da Party Senza Barriere (2017-2018)

Concerti ed eventi musicali		Incontri sportivi	
2017	2018	2017	2018
Concerto: Green Day Musical: Hair Concerto: Radio Italia Live Concerto: Enrique Iglesias Concerto: Tiziano Ferro Concerto: Cold Play Concerto: Nina Zilli	Concerto: Radio Italia Live Concerto: Shakira Concerto: Negramaro Concerto: Beyoncè e Jay-Z Concerto: Cremonini - 2 volte	Partita: basket Legnano-Roma Partita: calcio Inter-Milan	
Eventi e iniziative territoriali		Gite fuori porta	
2017	2018	2017	2018
Aperitivo a "La Meccanica" - Festa Si Ri-Party San Valentino per tutti Risveglio di Primavera Banda di Passirana Aperitivo di mezz'estate Festa Party Senza Barriere Festa in Canazza con Merenda Eicma - Fiera del Ciclo e Motociclo Visita Museo Alfa - Shopping al "Centro" Diversamente Arte	Aperitivo inizio anno San valentino per tutti Caccia all'uovo in pista Làdove danzano le gabbianelle e i gatti Danzare l'essenziale Concerto della repubblica Circonferenze Centro commerciale	Gita a Cremona Grigliata Play List Caldanacity!!! Castagne, Polenta e Altro	Animali della fattoria del bosco & co Giornata nel verde Grigliata d'estate

DATI ECONOMICI

Tabella 6.3.4. Fonti e impieghi per Party Senza Barriere

FONTI			IMPIEGHI		
2017			2018		
Fondo nazionale politiche sociali per Party Senza Barriere	€ 47.453,50	€ 30.507	Progetto Party Senza Barriere	€ 40.175	€ 22.599
Donazioni Party Senza Barriere	€ 1.217	€ 1.787	Amministrativo Party Senza Barriere	€ 4.400,50	€ 7.908
Contributo progetto vita indipendente per palestra lavoro	€ 19.313	€ 0	Operatore Party Senza Barriere	€ 5.595	€ 0
Contributo fondazione comunitaria Party Senza Barriere	€ 1.500	-	Progetto Palestra del lavoro	€ 19.313	€ 0
TOTALE FONTI	€ 69.483,50	€ 32.294	Fondo FCNM*	-	€ 1.787
			TOTALE IMPIEGHI	€ 69.483,50	€ 32.294

* Fondazione Comunitaria Nord Milano

CRUSCOTTO AZIENDALE

Tabella 6.3.5. Indicatori di performance riferiti a Party Senza Barriere

Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo annuo medio unitario per utente	Costo totale servizio / totale partecipanti	€ 50.347 / utenti 800	€ 62,93	€ 69.483,5/ utenti 994	€ 69,90	€ 32.294/ utenti 761	€ 42,44

ELEMENTI DI VALORE

Di seguito segnaliamo alcuni elementi di valore del progetto Party Senza Barriere.

Valorizzazione del tempo libero

Il tempo libero è una risorsa vitale da coltivare, anche per le persone con disabilità che, al di fuori dei servizi strutturati e soprattutto se vivono con genitori anziani o privi di mezzi di trasporto adatti, rischiano di rimanere confinate fra le mura domestiche o di non avere occasioni di socializzazione.

Negli anni, il progetto è passato dall'essere un'offerta di tempo libero, strutturata da altri per le persone con disabilità, al rappresentare uno strumento per realizzare la loro autodeterminazione e il loro protagonismo nella scelta di destinazioni, attività o compagni di uscita e, per alcuni, nell'organizzazione vera e propria.

Promozione di rapporti fra le famiglie

Il progetto Party Senza Barriere attiva relazioni fra le famiglie, in termini di confronto reciproco e di occasioni di raccolta di bisogni, proposte e nuove iniziative.

Alleggerisce i familiari almeno per alcune ore e offre momenti di alleggerimento e spazi di condivisione di esperienze e di svago con il congiunto con disabilità, secondo la libera scelta che contraddistingue il progetto.

Sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità territoriale

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

valorizzanti. Vengono così attivate nuove connessioni di integrazione con il territorio con associazioni culturali e di animazione, con attività commerciali - come teatro/cinema e ristoranti - e con realtà come la Casa Circondariale di Bollate.

Fundraising e peopleraising

Il progetto viene garantito e fatto evolvere anche grazie alle donazioni economiche raccolte sul territorio, ma grazie anche all'adesione dei volontari. Negli anni, Party Senza Barriere ha consolidato la capacità di raccolta, ampliando e fidelizzando la rete dei donatori e aggregando disponibilità di familiari e volontari che si impegnano per la riuscita delle iniziative, mettendo a disposizione energie e tempo (*peopleraising*).

Gemmazione dal progetto e Palestra del lavoro

Il progetto Party Senza Barriere ha gemmato nuove iniziative di inclusione:

- **Palestra del lavoro:** un ufficio in azienda che impiega tirocinanti ex L. 68/99 nella gestione della segreteria organizzativa di Party Senza Barriere. Si tratta di un contesto di apprendimento per la preparazione a mansioni di segretariato e amministrativo, una sorta di allenamento al mondo del lavoro, che ha stimolato la scelta del nome stesso
- **Maestri per un giorno:** grazie alla partnership con le cooperative e le associazioni della rete di realtà che partecipano a PSB, gruppi di persone con disabilità, affiancati dai loro educatori, conducono laboratori artistici nelle scuole (materne e elementari) guidando gli alunni nella realizzazione di manufatti per i genitori

- **Party Senza Barriere - 1a Serata:** da maggio 2017, grazie a una donazione dell'azienda Arkema di Rho, è stata attivata una serie di appuntamenti quindicinali di quattro ore ciascuno, che si svolgono il venerdì, a cui possono partecipare ogni volta 20 persone con disabilità. Si tratta di occasioni di svago di socializzazione e di inclusione, ma anche di momento di sollievo per i familiari

- **Party Senza Barriere - Teen:** nel 2018, sono state poste le basi per l'avvio di un progetto pensato per il tempo libero degli adolescenti con disabilità in un'ottica di inclusione con i loro coetanei. Si tratta di una versione giovane di Party Senza Barriere in cui un gruppo di 10/15 minorenni adolescenti (con disabilità e non), con l'accompagnamento di due educatori professionali e di volontari, si mettono alla prova in attività per il tempo libero. Si tratta di occasioni per accrescere le autonomie personali e favorire la sensibilizzazione e la socializzazione fra giovani della stessa età

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

OBIETTIVI DELLA GESTIONE AMMINISTRATIVA DI SERCOP

L'obiettivo strategico di questa attività amministrativa consiste nel garantire il sistema di controllo di gestione, implementato a partire dal 2014, per la puntuale rilevazione dei volumi (numero e tipologia utenza in carico, giornate di frequenza registrate) e il monitoraggio in tempo reale della spesa, finalizzato nel medio lungo periodo alla sua progressiva razionalizzazione. Attraverso questa attività, si è progressivamente costruito un impianto univoco di rapporti con i gestori delle strutture; in questo modo, non solo si sono avute positive ricadute sull'utenza, ma si sono ottenuti vantaggi dal coordinamento centralizzato per tutti i Comuni. Secondo le disposizioni del contratto di servizio con Sercop, questi ultimi conservano la titolarità dell'accesso dell'utente, riservandosi dunque la responsabilità in merito ai volumi di utenza e ai relativi oneri. Per questa tipologia di strutture, infatti, le quote di compartecipazione a carico degli utenti, definite secondo i Regolamenti sperimentali d'Ambito per l'accesso ai servizi diurni e residenziali entrati in vigore nel 2018, vengono fatturate direttamente ai medesimi dai gestori delle strutture ospitanti, che provvedono anche alla riscossione; nel caso invece dei centri diurni disabili CDD, le quote di compartecipazione degli utenti sono fatturate e rimosse direttamente da Sercop. Sercop amministra esclusivamente le quote di pertinenza pubblica trasferite in gestione all'azienda, che rappresentano i contributi di funzionamento comunali per i servizi in oggetto.

GESTIONE AMMINISTRATIVA:
STRUTTURE E UTENTI

La gestione amministrativa svolta da Sercop riguarda il controllo della frequenza degli utenti che, al momento dell’inserimento, hanno scelto la struttura (unità di offerta) da frequentare, di carattere residenziale e/o diurno. L’individuazione della struttura avviene a seguito della valutazione sociale del Comune, di concerto con l’Unità multidimensionale d’ambito di Sercop (Uma), secondo le caratteristiche della persona con disabilità (es. situazione sanitaria, sociale, età anagrafica, etc.) e ai sensi del criterio di libera scelta regionale. Tutte le strutture riconosciute in qualità di unità di offerta della rete regionale (si veda sotto la tabella 6.4.1.) sono sottoposte al permanere di specifici requisiti organizzativi e gestionali indispensabili per il mantenimento della struttura; questi requisiti sono considerati standard minimi di qualità a garanzia di tutte le persone frequentanti sul territorio regionale. La tabella mostra la scelta della tipologia di struttura nella quale inserire l’utente.

Tabella 6.4.1. Tipologie di centri e di unità di offerta per persone con disabilità

Tipologia Centri	Centri socio-sanitari	Centri socio-assistenziali
Centri diurni	Centro diurno per persone disabili (Cdd)	Servizio formazione autonomia (Sfa) Centro socio educativo (Cse)
Unità di offerta residenziali	Residenza sanitaria per disabili (Rsd)	Comunità alloggio socio-assistenziale (Css) Comunità Alloggio Disabili Altre unità di offerta sperimentali quali es. alloggi palestra, minialloggi, Housing sociale

CENTRI DIURNI

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

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

I centri socio-assistenziali sono il Servizio formazione autonomia (Sfa) e il Centro socio educativo (Cse), che accolgono persone in situazione di disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. I centri offrono interventi socio-educativi mirati e personalizzati, articolati in un Progetto educativo individualizzato (Pei) per ogni ospite disabile.

Gli interventi socio educativi o socio animativi, a seconda del grado di autonomia dell’utente, sono finalizzati all’autonomia personale, alla socializzazione e al mantenimento del livello culturale, propedeutici all’inserimento nel mercato del lavoro.

La discriminante in merito alla scelta di un centro piuttosto che l’altro è rappresentata dall’età della persona disabile.

Lo Sfa accoglie utenti compresi nella fascia di età 18-35 anni, mentre il Cse dai 35 anni in su.

UNITÀ DI OFFERTA RESIDENZIALI

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

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

La Comunità alloggio socio-assistenziale (Css) accoglie persone adulte con gravi disabilità prive di sostegno familiare ed è scelta dall’utente come sua dimora abituale.

Infine, all’interno della rete delle strutture residenziali, sono previste altre unità di offerta comunali di carattere sperimentale come le Comunità di Accoglienza Abitativa (CA), i Minialloggi o gli alloggi palestra; queste strutture sono adatte ad accogliere persone con maggiori livelli di autonomia, alle quali serve una protezione più leggera e sono indicate per l’attivazione di progetti di vita per persone con disabilità interessate a misurarsi in progetti di autonomia abitativa.

Le tabelle 6.4.2 e 6.4.3 riportano il numero di utenti inseriti in centri diurni e in strutture residenziali.

Tabella 6.4.2. Numero utenti che frequentano centri diurni (2017 - 2018)

Struttura diurna/ Comune	2018											Totale 2018
	Totale 2017	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	
Cdd*	103	4	3	29	-	10	6	1	31	11	7	102
Cse**	119	21	10	17		10	6	5	31	12	6	118
Sfa	27	3	3	6		3	1	1	11		3	31
Altre strutture diurne (non accreditate dall'Ambito rhodense)	50	2	5	7	25	3	2	1	15	5	1	66
UTENTI TOTALI	299	30	21	59	25	26	15	8	88	28	17	317

* Nei Cdd non sono considerati i 10 utenti inseriti negli Ex-Istituti di riabilitazione
** Nei Cse non sono considerati i 17 minori inseriti nel CSE minori accreditato con Sercop

Tabella 6.4.3. Numero ospiti di strutture residenziali (2017-2018)

Struttura residenziale / Comune	2018											Totale 2018
	Totale 2017	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	
CSS	47	8	1	8	-	4	1	-	19	4	1	46
RSD	49	3	3	5	-	5	3	-	23	6	1	49
Altre strutture residenziali	30	1	-	7	-	1	-	-	12	1	1	23
TOTALE UTENTI	126	12	4	20	-	10	4	0	54	11	3	118

La tabella 6.4.4. rappresenta la condizione di convivenza delle persone disabili che frequentano centro diurni.
La maggior parte degli utenti continua a vivere in un contesto familiare e si avvale della struttura come appoggio durante la giornata, facendo rientro presso la propria abitazione nella fascia serale e notturna.

Tabella 6.4.4. Tipologia di residenza degli utenti dei servizi diurni (2017-2018)

COMUNI	2017								2018							
	Utenti in CSE		Utenti in SFA		Utenti in CDD		Utenti in altri Centri diurni		Utenti in CSE		Utenti in SFA		Utenti in CDD		Utenti in altri Centri diurni	
	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura
Arese	18	2	3	0	2	2	-	-	19	2	3	0	2	2	2	-
Cornaredo	10	0	3	0	3	1	4	-	10	0	3	0	2	1	5	-
Lainate	16	1	5	0	26	2	5	-	16	1	6	0	27	2	7	-
Nerviano	-	-	-	-	-	-	20	-	-	-	-	-	-	-	25	-
Pero	9	2	3	0	9	1	2	-	8	2	3	0	10	0	3	-
Pogliano M.se	6		1	0	5	1	-	-	6		1	0	5	1	2	-
Pregnana M.se	5		1	0	1	-	1	-	5		1	0	1	-	1	-
Rho	24	8	9	0	24	8	14	-	23	8	11	0	24	7	15	-
Settimo M.se	10	1	0	0	9	2	3	-	11	1	0	0	10	1	5	-
Vanzago	6	1	2	0	6	1	1	-	5	1	3	0	7	-	1	-
TOTALE	104	15	27	0	85	18	50	-	103	15	31	0	88	14	66	-
%	87%	13%	95%	5%	83%	17%	100%	-	87%	13%	95%	5%	81%	19%	100%	-

COMPOSIZIONE ANAGRAFICA UTENTI

La tabella 6.4.5. ricostruisce la composizione anagrafica degli utenti delle unità residenziali e dei centri diurni.

Tabella 6.4.5. Suddivisione per fasce d'età di utenti con disabilità inseriti in strutture residenziali e diurne (2017-2018)

2017			2018									
Totale 2017			14-18 anni		19-25 anni		26-35 anni		maggiori di 35 anni		Totale 2018	
Residenziali		Struttura	Residenziali	Struttura	Residenziali	Struttura	Residenziali	Struttura	Residenziali	Struttura	Residenziali	Struttura
Arese	10	24	0	2	0	8	0	15	12	5	12	30
Cornaredo	5	21	0	1	1	6	0	2	3	12	4	21
Lainate	22	55	0	5	0	20	4	18	16	16	20	59
Nerviano	-	20		5	0	12	0	8		0	0	25
Pero	9	26	1	2	1	0	1	0	7	24	10	26
Pogliano M.se	4	13	0	1	1	3	0	7	3	4	4	15
Pregnana M.se	-	8	0	1	0	1	0	0	0	6	0	8
Rho	63	90	2	15	2	8	8	14	42	51	54	88
Settimo M.se	12	25	1	8	0	4	1	5	9	11	11	28
Vanzago	1	17	1	1	1	2	0	3	1	11	3	17
TOTALE	126	299	5	41	6	64	14	72	93	140	118	317
%			4%	13%	5%	20%	12%	23%	79%	44%	100%	

* Nei centri diurni non sono considerati gli utenti inseriti negli EX Istituti di Riabilitazione e nel CSE minori accreditato con Sercop

FREQUENZA PART TIME E FULL TIME

La tabella 6.4.6. sintetizza, Comune per Comune, il numero degli utenti che hanno frequentato le diverse strutture part time o full time nel 2018. La frequenza part time è stata pari a circa il 23%, mentre la frequenza full time è stata pari al 77%.

Tabella 6.4.6. Frequenza part time o full time dei centri diurni socio assistenziali e socio-sanitarie (2018)

COMUNI	Frequenza	Utenti CDD (solo full time)	Utenti Cse	Utenti Sfa	Utenti altre strutture diurne	TOTALE	%
Arese	Part time		6	2		8	3%
	Full time	4	15	1	2	22	7%
Cornaredo	Part time		1		2	3	1%
	Full time	3	9	3	3	18	6%
Lainate	Part time		4	4	5	13	4%
	Full time	29	13	2	2	46	15%
Nerviano	Part time				10	10	3%
	Full time	0			15	15	5%
Pero	Part time		1	2	1	4	1%
	Full time	10	9	1	2	22	7%
Pogliano M.se	Part time			1	2	3	1%
	Full time	6	6			12	4%
Pregnana M.se	Part time		3			3	1%
	Full time	1	2	1	1	5	2%
Rho	Part time		5	7	5	17	5%
	Full time	31	26	4	10	71	22%
Settimo M.se	Part time		5		2	7	2%
	Full time	11	7		3	21	7%
Vanzago	Part time		3	2		5	2%
	Full time	7	3	1	1	12	4%
TOTALE		102	118	31	66	317	

ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA

L'attività svolta da Sercop si articola in:

- raccolta delle richieste di inserimento degli utenti presso le strutture diurne e residenziali inviate dai Comuni
- gestione, insieme alle strutture, delle richieste pervenute e attivazione dell'inserimento della persona
- condivisione con le strutture di eventuali modifiche rispetto alle modalità di compartecipazione alla spesa degli utenti e alla loro frequenza
- calcolo della quota di compartecipazione degli utenti secondo i nuovi regolamenti sperimentali d'ambito e condivisione delle informazioni con i servizi sociali dei Comuni
- supporto alla programmazione dei volumi di utenza e di spesa per conto dei Comuni del Rhodense
- analisi dei flussi di domanda e dello stock di offerta, in una logica di ottimizzazione strutturale e, a tendere, di appropriatezza degli interventi

STAFF CHE CURA L'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA

La gestione amministrativa e di controllo viene gestita da una figura amministrativa interna, che garantisce il coordinamento tra i Comuni e le strutture, in connessione con i servizi specialistici di Sercop, quali l'unità multidimensionale d'ambito e il servizio trasporto disabili.

COMPARTECIPAZIONE DELLA SPESA NEI CENTRI DIURNI

A partire dal mese di maggio 2018, è entrato in vigore il nuovo regolamento sperimentale d'ambito per l'accesso ai servizi diurni per persone disabili nel Rhodense. Con esso si intende costituire un sistema uniforme ed omogeneo in tutto il territorio dell'ambito del rhodense, per l'accesso ai servizi diurni delle persone con disabilità psichica, fisica e/o sensoriale, con meno di 64 anni di età, per le quali sia stato riconosciuta la condizione di handicap in base al all'art. 3 commi 1 e 3 della L.104/92. Il regolamento si propone di rappresentare una prima sperimentazione connessa con i servizi diurni, ma si pone fin d'ora il proposito di una regolamentazione estesa a tutte le reti di servizi dell'area disabili.

Obiettivi del regolamento sono dunque quelli di:

- definire percorsi di accesso ed individuazione di servizi appropriati nell'esclusivo interesse del benessere della persona disabile
- costruire percorsi di accompagnamento e orientamento alla famiglia al fine di rafforzare il percorso di libera scelta delle famiglie
- definire un luogo di attenzione, connessione e raccordo multidisciplinare dei progetti di vita delle persone
- stabilire regole economiche di contribuzione omogenee sul territorio dell'ambito, a garanzia della sostenibilità economica dei costi della retta per l'accesso alla rete di servizi diurni da parte della persona disabile, indipendente dalle unità di offerta alla quale la persona accede, e della sostenibilità economica dei costi del sistema per i Comuni

L'utente è tenuto al pagamento di una quota giornaliera, stabilita annualmente nel documento applicativo e calcolata in base all'ISEE secondo il criterio della progressione lineare.

La tabella 6.4.7. presenta i dati riferiti al 2018 riguardanti la compartecipazione della spesa da parte delle famiglie e da parte dei Comuni. Si evidenzia una maggiore incidenza della quota a carico delle famiglie per l'accesso a servizi Cdd rispetto al periodo anteriore di entrata in vigore del nuovo regolamento (da maggio 2018), sia per la diminuzione dei casi di esenzione, sia per l'aumento medio della quota di compartecipazione da € 5 a € 5,85/die. La tabella inoltre dà conto dei costi diretti per i servizi e l'incidenza dei costi amministrativi assicurati da Sercop.

Tabella 6.4.7. Compartecipazione della spesa nei centri diurni (2018)

FONTI	CDD di ambito		CDD fuori ambito	
Contributi Comuni	€ 945.904	92,28%	€ 58.297	95,18%
Compartecipazione delle famiglie	€ 78.844	7,72%	€ 3.112	4,82%
TOTALE	€ 1.024.748	100%	€ 61.410	100%

IMPIEGHI	CDD di ambito		CDD fuori ambito	
Collocamenti in strutture	€ 1.007.726	98,34%	€ 61.410	100%
Costi amministrativi	€ 17.022	1,66%		
TOTALE	€ 1.024.748	100%	€ 61.410	100%

La tabella 6.4.8 presenta i costi sostenuti dai diversi Comuni per i Cdd nel 2018, al netto della compartecipazione delle famiglie

Tabella 6.4.8. Costi per Comuni relativi ai servizi Cdd di ambito e fuori ambito (2018)

COMUNI	CDD di ambito		CDD fuori ambito	
Arese	€ 43.257	4,57%		
Cornaredo	€ 23.866	2,52%		
Lainate	€ 284.696	30,10%	€ 8.213	14,09%
Nerviano	€ 73.789	7,80%	€ 15.795	27,09%
Pero	€ 62.126	6,57%		
Pogliano M.se	€ 10.035	1,06%		
Pregnana M.se	€ 290.986	30,76%	€ 16.051	27,53%
Rho	€ 84.370	8,92%	€ 18.238	31,28%
Vanzago	€ 72.778	7,69%		
TOTALE	€ 945.904	100%	€ 58.297	100%

COMPARTECIPAZIONE DELLA SPESA NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI

Di norma la frequenza nelle strutture residenziali è stabile, salvo i rientri temporanei in famiglia, i ricoveri ospedalieri o di sollievo. La tabella 6.4.9. offre un quadro comparato sui costi giornalieri di ospitalità in strutture residenziali e la compartecipazione dalla spesa da parte dei Comuni sia prima (mediamente il 70%) che dopo l'entrata in vigore del regolamento d'ambito (mediamente il 63%) e quella a carico degli utenti. Come si evince, il nuovo regolamento d'ambito ha portato a una diminuzione dei costi sostenuti dai Comuni in termini di contributi erogati alle famiglie per il mantenimento dell'utente in struttura.

Tabella 6.4.9. La compartecipazione della spesa nelle strutture residenziali per persone disabili (2018)

Tipologia di struttura	Costo complessivo retta media giornaliera		Quota media giornaliera carico Comuni pre-regolamento		Quota media giornaliera a carico Comuni post-regolamento		Quota media giornaliera a carico utenti pre-regolamento		Quota media giornaliera a carico utenti post-regolamento	
	Costo	%	Costo	%	Costo	%	Costo	%	Costo	%
Css	€ 87,71	-	€ 60,45	69%	€ 49,41	56%	€ 27,26	31%	€ 38,30	44%
Rsd	€ 90,41	-	€ 60,93	67%	€ 57,60	64%	€ 29,48	33%	€ 32,81	36%
Altri servizi	€ 61,00	-	€ 45,27	74%	€ 42,89	70%	€ 15,73	26%	€ 18,11	30%

La tabella 6.4.10. dà conto, Comune per Comune, della compartecipazione della spesa 2018, documentando la quota a carico dell'utente e la quota a carico dell'amministrazione comunale. Il nuovo regolamento d'ambito è entrato in vigore da ottobre 2018, per cui i nuovi contributi a carico dei Comuni sono stati ricalcolati solo dalle ultime tre mensilità dell'anno. Si evince dal quadro analitico che i Comuni applicavano compartecipazioni diverse e ciò comportava, per la gestione amministrativa di Sercop, un'attività puntuale di esposizione dei costi e di rendicontazione in ragione dei diversi regolamenti comunali.

Tabella 6.4.10. La compartecipazione della spesa ripartita per Comuni nelle strutture residenziali per persone disabili (2018)

COMUNI	CSS					RSD					ALTRI COLLOCAMENTI				
	Ammontare complessivo rette 2018	Di cui a carico Comune	Di cui a carico dell'utente	% Comune	% utente	Ammontare complessivo rette 2018	Di cui a carico Comune	Di cui a carico dell'utente	% Comune	% utente	Ammontare complessivo rette 2018	Di cui a carico Comune	Di cui a carico dell'utente	% Comune	% utente
Arese	€ 97.601	€ 58.636	€ 38.965	60%	40%	€ 87.509	€ 34.982	€ 52.527	40%	60%	€ 28.284	€ 8.910	€ 19.374	32%	68%
Cornaredo	€ 32.960	€ 15.599	€ 17.360	47%	53%	€ 119.830	€ 96.718	€ 23.111	81%	19%					
Lainate	€ 211.997	€ 118.021	€ 93.976	56%	44%	€ 179.474	€ 80.816	€ 98.658	45%	55%	€ 165.170	€ 107.297	€ 57.873	65%	35%
Pero	€ 115.667	€ 72.334	€ 43.333	63%	37%	€ 158.319	€ 84.223	€ 74.095	53%	47%	€ 19.206	€ 11.775	€ 7.431	61%	39%
Pogliano M.se	€ 29.200	€ 8.742	€ 20.458	30%	70%	€ 84.326	€ 38.314	€ 46.012	45%	55%					
Pregnana M.se															
Rho	€ 516.384	€ 340.609	€ 175.775	66%	34%	€ 776.611	€ 499.055	€ 277.555	64%	36%	€ 240.321	€ 184.818	€ 55.503	77%	23%
Settimo M.se	€ 140.288	€ 97.330	€ 42.958	69%	31%	€ 170.327	€ 126.842	€ 43.485	74%	26%	€ 21.900	€ 7.225	€ 14.675	33%	67%
Vanzago	€ 40.898	€ 18.605	€ 22.293	45%	55%	€ 35.788	€ 27.696	€ 8.092	77%	23%	€ 34.675	€ 13.975	€ 20.700	40%	60%
TOTALE	€ 1.184.994	€ 729.876	€ 455.118	62%	38%	€ 1.612.183	€ 988.648	€ 623.535	61%	39%	€ 509.556	€ 334.001	€ 175.555	66%	34%

ELEMENTI DI VALORE

Il regolamento d'ambito

Il conferimento di programmazione e gestione amministrativa delle unità d'offerta della rete socio sanitaria disabili ha condotto, attraverso la ricognizione e lo studio dell'offerta, alla ricomposizione della spesa socio-sanitaria in capo ad un unico soggetto (Sercop), consentendo al territorio di acquisire maggiore rappresentatività nei tavoli con altri interlocutori (fornitori e istituzioni sovra-ordinate).

L'obiettivo di sistema, perseguito con la delega e inserito nella programmazione zonale 2015-2017, è stato di giungere all'adozione di un regolamento comune che definisse regole di accesso e criteri di compartecipazione dell'utenza al costo dei servizi omogenei per tutto l'ambito, in grado di coniugare al tempo stesso l'esigenza di equità per l'utente e di sostenibilità per le amministrazioni comunali.

Il percorso di armonizzazione, avviato dal 2015 ed ultimato nel 2018, si è concretizzato nei primi passaggi in sede di tavolo tecnico Sercop-Comuni per delineare l'impianto complessivo e condividere le finalità perseguite. Le amministrazioni hanno optato per il coinvolgimento nel processo delle principali associazioni di *advocacy* delle persone disabili del territorio, con lo scopo di esplicitare l'orientamento dell'ambito e di analizzare congiuntamente le criticità attuative connesse alla nuova normativa dell'ISEE e agli orientamenti giurisprudenziali in materia, tra loro non coerenti.

Le linee guida che hanno ispirato il lavoro di elaborazione del regolamento sono il riconoscimento:

- del ruolo cruciale della fase di valutazione sociale, affidata all'Unità multidimensionale d'ambito, integrata dall'assistente sociale del Comune di residenza del richiedente, quale passaggio finalizzato a

determinare in primo luogo l'appropriatezza della richiesta di contributo per ricovero, in relazione all'eventuale inesistenza di alternative valide, alla situazione individuale, familiare e di rete prossimale del richiedente, nonché al suo progetto di vita

- di criteri di equità nella costruzione delle modalità di accesso per l'erogazione del contributo e di omogeneità della proposta di erogazione dei contributi per tutti i Comuni afferenti all'Ambito del Rhodense
- della titolarità della scelta della struttura in capo alla persona con disabilità e alla sua famiglia, nel rispetto del criterio della libera scelta postulato da Regione Lombardia, che viene accompagnata nella sua individuazione in fase di valutazione dell'appropriatezza del ricovero
- di misure a favore di utenti che usufruiscono di più servizi (verso Budget unico di cura). Il regolamento infatti tutela gli utenti che fruiscono di più servizi socio-sanitari e socio-assistenziali e che, dai regolamenti in essere, sono tenuti a partecipare alle spese con quote differenziate a proprio carico, in relazione ai servizi fruiti. Attraverso questa specifica regolamentazione, gli utenti dei servizi saranno sollevati dalle quote a carico dei servizi diurni e di trasporto, e dovranno esclusivamente partecipare alle spese limitatamente al servizio residenziale fruito

Con la messa a regime del nuovo regolamento, negli anni a venire Sercop completerà la filiera relativa all'inserimento di utenti presso i centri residenziali, grazie alla centralizzazione del luogo fisico nel quale dovrà essere presentata la domanda e alla valutazione comune, attraverso criteri omogenei e con il supporto di un'unità specialistica d'Ambito.

COMUNITÀ SOCIO-SANITARIA “LA COMETA” DI ARESE

Dal 1 gennaio 2016, l'amministrazione comunale di Arese ha conferito a Sercop la comunità socio sanitaria per disabili “La Cometa” e, dal 1 gennaio 2017, è stato individuato il soggetto esterno a cui è affidata la gestione a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto per il triennio 2017-2019.

La comunità può ospitare in modo continuativo 7 utenti in posti accreditati, oltre a disporre di 1 posto letto per ricoveri di sollievo finalizzati a sgravare temporaneamente i *caregiver* dal carico assistenziale derivante dalla cura del familiare: attualmente vengono ospitati 5 utenti del Comune di Arese e 2 utenti del Comune di Rho.

Il Comune di Arese, con apposito Regolamento, continua a definire in autonomia i criteri di individuazione degli utenti, le modalità di accesso e di gestione della graduatoria insieme alla eventuali quote di integrazione della retta per i propri residenti con oneri comunali, secondo il Nuovo Regolamento per l'erogazione di contributi per l'accesso ai servizi residenziali.

Sercop, in virtù della titolarità dell'unità d'offerta:

- si interfaccia e cura i rapporti con i competenti uffici ATS Milano Città Metropolitana per la definizione del budget socio sanitario da riconoscere alla struttura e in materia di vigilanza e controllo delle strutture accreditate
- cura l'attività amministrativa e di controllo di gestione connessa all'inserimento degli utenti in struttura

NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI (NIL)

MISSION

Attraverso la costruzione di programmi di apprendimento personalizzati, nei contesti formativi e aziendali più adatti, il Nucleo inserimenti lavorativi (Nil) organizza e realizza interventi volti a preparare e sostenere l'integrazione lavorativa di persone che vivono una condizione di fragilità occupazionale.

Si tratta di sviluppare percorsi per migliorare l'integrazione socio-lavorativa dei beneficiari e, contestualmente, per sostenere le aziende nell'inserimento al lavoro delle persone “svantaggiate”, come definite dal Regolamento della CE n. 2204 del 2002, a partire dalle categorie protette (ex Legge 68/1999).

Il Nil, attraverso progetti personalizzati e un approccio di tipo consulenziale, mira a conciliare le esigenze delle persone fragili con quelle delle imprese, ponendosi come risorsa per tutte le realtà produttive che intendono attivare percorsi lavorativi.

OBIETTIVI

Il servizio sviluppa percorsi di apprendimento formativo e lavorativo personalizzati, promuovendo l'inclusione legata al benessere della persona, unitariamente alla condizione di lavoratore. Il servizio ha come oggetto la realizzazione e l'organizzazione di interventi volti a preparare, sostenere e accompagnare esperienze di avvicinamento e integrazione lavorativa a favore di cittadini che vivono una condizione di fragilità occupazionale, in concerto con tutte le realtà produttive che intendono collaborare.

I percorsi personalizzati prendono avvio dall'analisi delle capacità e delle potenzialità dei singoli beneficiari segnalati dai servizi sociali di base, con lo scopo di ricomporre la posizione sociale ed il profilo professionale in stretta connessione con il Mercato del Lavoro (MdL) e con le concrete opportunità di inserimento che possano soddisfare sia i soggetti sia le imprese.

Per il raggiungimento di tali obiettivi occorre attivare una progettualità integrata e non limitata al solo tecnicismo, sviluppando la piena collaborazione con il tessuto sociale e la messa in rete delle risorse e delle realtà operanti nel territorio del Rhodense.

In questa direzione, risulta importante cooperare con le organizzazioni profit e no profit da integrare con le strategie dell'Ente pubblico, affinché la dimensione lavorativa possa risultare un vettore significativo per l'inclusione sociale.

DESTINATARI

La realizzazione di interventi per l'occupazione di lavoratori in condizione di svantaggio e di debole contrattualità sociale costituiscono il focus strategico promosso dall'Unione Europea con il Regolamento 2204 del 2002. L'obiettivo comune delle politiche economiche e sociali europee è sostenere tutti coloro che, in mancanza di un sostegno mirato, hanno particolari difficoltà ad accedere al mercato del lavoro. Il Nucleo inserimenti lavorativi assume come indirizzo di azione le politiche attive per l'inclusione come definite dal regolamento europeo e realizza i propri interventi a supporto di giovani inoccupati, lavoratori migranti, soggetti in carico ai servizi sociali, soggetti con certificazione di invalidità (Legge 68/1999), genitori che vivono da soli con figli a carico, adulti over 50, disoccupati di lunga durata.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi offerti dal Nucleo inserimenti lavorativi avviene attraverso la segnalazione dei servizi sociali dei Comuni e sulla scorta di una valutazione effettuata dall'équipe degli operatori servizio.

La valutazione consente di identificare le potenzialità occupazionali, ed è determinata dalla presenza di risorse e vincoli oggettivi, dalla consistenza della reale motivazione e dall'impegno attivo e concreto nell'intraprendere azioni di avvicinamento al mondo del lavoro. Le segnalazioni saranno valutate fino al raggiungimento del budget annuo messo a disposizione da ciascun Comune e tenendo conto della possibilità di presa in carico del servizio.

SERVIZI E INTERVENTI

Il Nucleo inserimenti lavorativi offre i seguenti servizi:

- accoglienza e orientamento individuale e di gruppo
- valutazione delle risorse, delle competenze e delle aspettative personali
- definizione di un progetto professionale lavorativo e/o formativo condiviso
- attività di abbinamento mirato (matching) nell'ambito del progetto individuale di inserimento
- ricerca di aziende disponibili (con l'identificazione delle concrete possibilità di inserimento)
- attività formative
- laboratori di ricerca attiva del lavoro
- utilizzo di strumenti di mediazione al lavoro (tirocini)
- accompagnamento nell'inserimento in impresa
- monitoraggio del percorso lavorativo
- sostegno al mantenimento del posto di lavoro

- consulenza e supporto psicologico individuale ai destinatari del servizio:
- incontri di gruppo a supporto dei familiari dei destinatari del servizio.

SERVIZI EROGATI ALLE IMPRESE

Per quanto riguarda le imprese, il servizio mette a disposizione un consulente che offre un accompagnamento personalizzato con riferimento alle seguenti tipologie di intervento:

- pre-selezione e accompagnamento al lavoro di disoccupati e/o inoccupati, anche attraverso l'attivazione di tirocini
- supporto per l'assolvimento dell'obbligo di legge in materia di collocamento obbligatorio dei lavoratori disabili (Legge 68/1999)
- progettazione e programmazione di interventi di formazione e di attività di sensibilizzazione in azienda sulle tematiche afferenti il diversity management
- progettazione congiunta di percorsi di integrazione lavorativa attraverso l'utilizzo di forme agevolate in ingresso
- attività di consulenza su specifica richiesta dell'azienda, con l'obiettivo di individuare la candidatura più idonea a ricoprire determinate posizioni professionali da inserire in organico

UTENTI IN CARICO

Nel 2018, le persone seguite dal servizio sono state 455, il 42% donne e il 58% uomini. Nel 2017 le persone seguite sono state 341 e 266 nel 2016.

Tabella 6.5.1. Persone seguite dal Nil (2018)

Maschi	Femmine	TOTALE
264	191	455
58%	42%	100%

Il Nil, nel 2018, non ha seguito alcun adolescente e un numero relativamente esiguo di giovani, mentre la maggior parte delle persone seguite si concentra in una fascia matura, 45 anni e oltre, superando per la prima volta la fascia adulta tra i 26 e 45 anni (nel 2017 infatti vi erano 149 persone in questa fascia contro 138 negli over 45) e arrivando a rappresentare oltre la metà dell'intera utenza del servizio.

Tabella 6.5.2. Età utenza seguita dal Nil (2018)

18-25	26-44	45 e oltre	TOTALE
42	182	231	455
9,2%	40%	50,8%	100%

La tipologia di utenza predominante rimane quella composta da persone con disabilità (certificazione ex L. 68/99), nelle sue diverse forme, per un totale pari al 68,6%, ma sono in netta crescita anche:

- le persone in carico a servizi di cura quali CPS, SerT, NOA, o sottoposte ad esecuzione penale, i cosiddetti “soggetti svantaggiati” ex art. 4 L. 381/91
- i disoccupati in carico ai servizi sociali (Reg. CE 2204 del 2002) che, pur non rientrando nelle altre categorie, hanno particolare difficoltà ad accedere al mercato del lavoro

Tabella 6.5.3. Tipologia utenza seguita dal Nil (2018)

Invalidità Fisica	Invalidità psichica	Invalidità intellettuale	Invalidità mista	381	2204	SPRAR	TOTALE
153	78	60	21	38	94	11	455
33,6%	17,1%	13,2%	4,6%	8,4%	20,7%	2,4%	100%

La tabella 6.5.4. mostra i servizi di provenienza delle persone che entrano in percorsi di tirocinio. Il 90,4% vengono selezionati dal Nil stesso, il 2,6% dal progetto Palestra del lavoro, il 7% dal Sistema di protezione dei richiedenti asilo e rifugiati attivo a livello locale.

Tabella 6.5.4. Servizi di provenienza dei tirocinanti (2018)

Nil	Palestra del lavoro	SPRAR	TOTALE
143	4	11	157
90,4%	2,6%	7%	100%

La tabella 6.5.5. presenta il quadro sintetico delle organizzazioni che hanno accolto i 185 tirocini avviati nel 2018: quasi il 19% viene accolto in aziende profit, il 40% in imprese sociali, il 41% in enti pubblici. Pesano in questo rapporto i percorsi formativi, osservativi o di sostegno al reddito avviati nelle scuole di Rho.

Tabella 6.5.5. Organizzazioni che hanno accolto i tirocini (2018)

Aziende profit	Imprese sociali	Enti pubblici	TOTALE
35	74	76	185
19%	40%	41%	100%

I dati della tabella 6.5.6. si riferiscono invece alle persone che sono state assunte nel 2018 (67% sono uomini e 33% sono donne).

Tabella 6.5.6. Assunzioni realizzate grazie al Nil (2018)

Uomini	Donne	TOTALE
38	19	57
67%	33%	100%

Rispetto alle organizzazioni che accolgono tirocini, la maggioranza di assunzioni avviene in aziende profit (54%), mentre il resto (42%) è praticamente tutto inserito in imprese sociali.

Tabella 6.5.7. Imprese che hanno assunto (2018)

Aziende profit	Imprese sociali	Agenzie per il lavoro	Imprese individuali	TOTALE
31	24	2	0	57
54,4%	42,1%	3,5%	0,0%	100%

I contratti attivati grazie ai progetti costruiti con il supporto del Nil sono stati 70 nel 2018, 60 a tempo determinato (alcuni brevi, 3/6 mesi) e 10 a tempo indeterminato. I dati mostrati dalla tabella 6.5.8. si riferiscono alle tipologie contrattuali del 2018.

Tabella 6.5.8. Tipologia di assunzioni (2018)

A tempo determinato	A tempo indeterminato	Apprendistato	TOTALE
60	10	0	70
86,4%	14%	0%	100%

DATI ECONOMICI

La tabella 6.5.9. mostra le risorse a disposizione del Nil negli anni 2015 e 2016, evidenziando un leggero decremento delle risorse). Gli impieghi segnalano l'esigenza di risorse per lo staff del servizio e per gli strumenti di mediazione volti a favorire la transizione al lavoro (borse lavoro e supporti per le aziende). Il Nucleo inserimenti lavorativi è un servizio interamente finanziato dai Comuni che aderiscono a Sercop,

Tabella 6.5.9. Risorse utilizzate dal Nil (2017-2018)

FONTI	2017		2018	
	€	(%)	€	(%)
Contributi Comuni	280.992,90	100%	355.857	100%
TOTALE FONTI	280.992,90		355.857	
IMPIEGHI	2017		2018	
	€	(%)	€	(%)
Personale	14.166,90	5,04%	15.288	4,30%
Appalto del servizio	161.000	57,30%	161.000	45,24%
Logistica e costi d'esercizio	272	0,10%	263	0,07%
Strumenti di mediazione	105.554	37,56%	179.306	50,39%
TOTALE IMPIEGHI	€ 280.992,90	100%	€ 355.857	100%

La tabella 6.5.10. mostra la ripartizione fra i Comuni che lo finanziano delle risorse che compongono il budget a disposizione del Nil.

Tabella 6.5.10. Ripartizione delle spese fra i Comuni (2017-2018)

Ripartizione costi per Comune	2017		2018	
	€	(%)	€	(%)
Arese	15.165,50 €	5,4%	18.593,00 €	5,2%
Cornaredo	21.912,61 €	7,8%	19.808,00 €	5,6%
Lainate	22.481,03 €	8,0%	27.871,00 €	7,8%
Nerviano	34.562,12 €	12,3%	39.481,00 €	11,1%
Pero	20.363,45 €	7,2%	19.068,00 €	5,4%
Pogliano M.se	7.341,21 €	2,6%	11.942,00 €	3,4%
Pregnana M.se	-	-	-	-
Rho	133.816,17 €	47,6%	186.968,00 €	52,5%
Settimo M.se	14.182,76 €	5,0%	15.394,00 €	4,3%
Vanzago	11.168,03 €	4,0%	16.732,00 €	4,7%
TOTALE	280.992,90 €	100%	355.857,00 €	100%

CRUSCOTTO AZIENDALE

La tabella 6.5.11. presenta un indicatore di efficienza gestionale: viene considerato il costo medio per utente del servizio di inserimento lavorativo. Nel 2016 il costo medio per utente era pari a € 670 (266 utenti); nel 2017 il costo medio per utente è stato di € 824 (341 utenti); nel 2018 il costo medio per utente è sceso a € 782 (455 utenti).

Tabella 6.5.11. Indicatori di performance riferiti al Nucleo inserimenti lavorativi (Nil)

CATEGORIA INDICATORE	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo medio annuo presa in carico per utente	Costo totale annuo del servizio / numero utenti in carico	€ 178.327 /	€ 670,40	€ 280.992,9/	€ 824,03	€ 355.857 /	€ 782,10
			utenti 266		utenti 341		utenti 455	

ELEMENTI DI VALORE

La riprogettazione dell'impostazione complessiva del servizio, avviata nel 2016 a seguito di una nuova aggiudicazione della gestione alla cooperativa sociale A&I, ha portato all'aumento dell'utenza in carico, passata da 266 a 455, essenzialmente per l'ampliamento delle tipologie di difficoltà di accesso al mercato del lavoro ordinario che i servizi territoriali possono segnalare al Nil. Parallelamente, aumentano anche le persone per le quali vengono attivati tirocini: da 94 nel 2016 a 122 nel 2017 e a 157 nel 2018: il numero di tirocini attivati in rapporto all'utenza in carico, sostanzialmente invariato (35,1% nel 2016, 34,5% nel 2018) dimostra la capacità dell'équipe di gestire volumi di attività maggiori con invariata efficacia. Ciò anche a fronte di nuove tipologie di utenza, caratterizzata da problematiche e strumenti di accesso differenti rispetto a quella certificata ex L. 68/99; senza contare la generale maggiore età dell'utenza rispetto al passato, cosa che la rende meno appetibili per le aziende.

UFFICIO DI PROTEZIONE GIURIDICA (UPG)

MISSION

Nel rispetto della Legge 6/2004, l'Ufficio di protezione giuridica lavora per garantire la qualità di vita alla persona priva in tutto o in parte di autonomia, compensando alcune funzioni di vita quotidiana attraverso interventi di sostegno temporaneo o permanente.

L'Ufficio affianca e sostiene la persona nelle azioni e nelle attività che le sono impedita dalle condizioni di fragilità definite dal decreto del tribunale, promuovendone e tutelandone i diritti soggettivi, riconoscendone e rispettandone le aspirazioni e le esigenze proteggendola da situazioni di pregiudizio e ricercando la minore limitazione possibile della sua capacità di agire.

OBIETTIVI

Gli obiettivi dell'Ufficio sono:

- sostenere le persone in condizioni di fragilità, affiancandole o sostituendole nelle mansioni che sono loro impedita
- riconoscere e rispettare le aspirazioni e la legittimazione a rappresentare i bisogni degli utenti
- tutelare e promuovere i diritti soggettivi della persona amministrata, contenendo al minimo gli interventi che limitino la sua capacità di agire in autonomia
- proteggere gli amministratori da situazioni di pregiudizio

Il servizio è gestito direttamente da Sercop con il contributo di un coordinatore part-time e di una figura amministrativa.

ATTIVITÀ

Le principali attività dell'Ufficio sono:

- predisposizione del progetto individuale, tenendo conto delle risorse disponibili, in affiancamento al referente comunale e/o alle figure volontarie
- organizzazione e gestione delle incombenze relative all’abitazione del tutelato e dei rapporti con i fornitori dei servizi
- gestione dei rapporti con le cancellerie e i giudici tutelari, con il consulente legale e con altri soggetti istituzionali
- redazione del rendiconto annuale
- predisposizione delle procedure e della modulistica per il raccordo con i Comuni e con altri enti e istituzioni
- funzione di raccordo con il Servizio tutele della Asst (Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense)
- consulenza ai cittadini del territorio per la stesura del ricorso e per la gestione dell’amministrazione attraverso sostegno e orientamento

FASI DI INTERVENTO

Su accordo con i servizi sociali comunali, l'Ufficio sviluppa le seguenti attività:

Istruttoria: raccolta di informazioni e documenti

L’istruttoria si realizza in stretta collaborazione con i servizi sociali territoriali e socio-sanitari e riguarda la raccolta di informazioni e notizie sulle condizioni dell’amministrato, con particolare attenzione ai motivi che giustificano la nomina dell’amministratore di sostegno.

Particolare cura è posta alla stesura di un progetto di vita individualizzato e alla predisposizione del ricorso da presentare al giudice tutelare, che deve essere il più articolato e completo possibile.

Esecuzione del decreto del tribunale

Questa fase prevede l’esecuzione dei compiti descritti nel decreto di nomina e nell’adempimento di tutti gli aspetti finalizzati a garantire la qualità di vita del beneficiario.

Monitoraggio e verifica

Le attività prevedono il monitoraggio e la verifica periodica delle condizioni del beneficiario e della sua qualità di vita. Le informazioni raccolte, insieme alla rendicontazione economica, costituiscono la relazione periodica da trasmettere al giudice tutelare per la verifica dell’intervento in atto.

Tabella 6.6.1. Utenti dell’Ufficio di protezione giuridica suddivisi per fasce d’età (2017-2018)

COMUNI	2017									2018								
	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	65-70 anni	71-75 anni	76-80 anni	81-90 anni	> 90 anni	UTENTI TOTALI	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	65-70 anni	71-75 anni	76-80 anni	81-90 anni	> 90 anni	UTENTI TOTALI
Arese		2							2		2							2
Cornaredo	2	1	2	1					6	2	2	1	1	1				7
Lainate	0	3	5	2	0	1	2	1	14	0	2	8	1	1	4	2	0	18
Nerviano	0	0	3	1	1	1	0	1	7	0	1	3	1	2	0	0	0	7
Pero	0	0	0	2	0	0	1	0	3					2	0	1		3
Rho	1	4	9	0	1	2	3	0	20	1	3	13	1	1	0	4	0	23
Settimo M.se	0	1	1	0	0	0	2		4	0	1	1	0	1	0	2		5
TOTALE	3	11	20	6	2	4	8	2	56	3	11	26	4	8	4	9	0	65

Tabella 6.6.2. Utenti dell’Ufficio di protezione giuridica suddivisi per condizione di fragilità (2017-2018)

COMUNI	2017					2018				
	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone sofferenti pschiche	UTENTI TOTALI	di cui con invalidità	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone sofferenti pschiche	UTENTI TOTALI	di cui con invalidità
Arese			2	2	2			2	2	2
Cornaredo	2	1	3	6	6	3	1	3	7	7
Lainate	4	5	5	14	14	5	8	5	18	16
Nerviano	1	4	2	7	7	2	3	2	7	6
Pero		3		3	2		3		3	2
Rho	8	6	6	20	19	10	6	7	23	22
Settimo M.se		2	2	4	3		3	2	5	3
TOTALE	15	21	20	56	53	20	24	21	65	58

La tabella 6.6.2. presenta gli utenti suddivisi per condizione di fragilità ed evidenzia una predominanza di anziani non autosufficienti e di persone con patologia psichiatrica.

Tabella 6.6.3. Utenti dell’Ufficio di protezione giuridica suddivisi per genere (2017-2018)

COMUNI	2017			2018		
	Maschi	Femmine	UTENTI TOTALI	Maschi	Femmine	UTENTI TOTALI
Arese	2		2	2		2
Cornaredo	5	1	6	6	1	7
Lainate	8	6	14	11	7	18
Nerviano	3	4	7	4	3	7
Pero	1	2	3	1	2	3
Rho	11	9	20	11	12	23
Settimo M.se	2	2	4	2	3	5
TOTALE	32	24	56	37	28	65

La tabella 6.6.3. evidenzia, tra gli utenti dell’Ufficio, una maggioranza di maschi.

La tabella 6.6.4. presenta la situazione abitativa delle persone seguite dall'ufficio protezione giuridica nei due anni considerati. La maggior parte di esse abita in strutture: rsa, comunità, mini-alloggi (32 utenti nel 2017 e 33 nel 2018). Sono considerevolmente aumentate le persone che vivono da sole e che, di conseguenza, comportano per l'Ufficio un carico del lavoro più impegnativo. La maggior parte delle persone seguite dall'Upg è anche in carico a servizi sociali o specialistici.

Tabella 6.6.4. Situazione abitativa degli utenti seguiti dall'Ufficio protezione giuridica (2017-2018)

COMUNI	2017						2018					
	in struttura	da solo	in famiglia	con assistente familiare	UTENTI TOTALI	di cui in carico ai servizi	in struttura	da solo	in famiglia	con assistente familiare	UTENTI TOTALI	di cui in carico ai servizi
Arese	1	1			2	2	1	1			2	2
Cornaredo	1	2	3		6	6	1	2	4		7	5
Lainate	10	3	1		14	12	13	3	2	0	18	16
Nerviano	3	3	1		7	7	3	2	2	0	7	7
Pero	1	2			3	2	1	2			3	2
Rho	13	1	6	0	20	19	12	4	7	0	23	21
Settimo M.se	3	1			4	3	2	1	2		5	4
TOTALE	32	13	11	0	56	51	33	15	17	0	65	57

SPORTELLLO ADS

Lo Sportello Amministrazione di Sostegno (ADS) è attivo dal 2015 e ha registrato nel corso degli anni un accesso costante ed elevato di cittadini e professionisti provenienti sia dall'ambito del Rhodense sia da altri Comuni limitrofi. L'accesso di utenti provenienti da ambiti territoriali diversi rispetto a quelli di riferimento viene ricondotto e registrato tenendo conto della residenza/domicilio del beneficiario, che di norma si trova all'interno del territorio del Rhodense. Si è però verificato anche un caso che ha previsto di fornire consulenza e predisporre l'istanza per due tribunali fuori regione, essendo il richiedente residente sul territorio del Rhodense e il beneficiario domiciliato presso altro territorio. Nel 2017 si è notata una netta diminuzione dell'accesso di assistenti sociali operanti nei diversi servizi dell'ambito che, per le valutazioni necessarie, hanno optato per l'invio diretto dell'utenza al servizio di competenza.

- Le attività svolte dallo sportello ADS nel biennio 2017-2018 hanno riguardato prevalentemente:
- valutazioni della necessità di una protezione giuridica
 - elaborazioni dei ricorsi presso i tribunali di competenza
 - lettura del decreto di nomina
 - rendicontazione annuale e conclusiva

La tabella 6.6.5. specifica le consulenze effettuate dallo Sportello nel 2017 (n. 102) e nel 2018 (n. 94). La maggior parte sono rivolte a cittadini privati,provenienti soprattutto dai Comuni di Lainate e Rho (n. 125 su 192). Nel corso del periodo considerato, non sono pervenute richieste da parte di Enti Pubblici.

Tabella 6.6.5. Consulenze effettuate dallo Sportello ADS divise per tipologia di utenza (2017-2018)

Consulenze effettuate dallo Sportello ADS	2017		2018	
	Totale consulenze: 102		Totale consulenze: 94	
	Cittadini privati	Istituzioni private	Cittadini privati	Istituzioni private
Arese	3	1 associazione	1	
Cornaredo	6		6	
Lainate	20	1 studio commercialisti	13	
Nerviano	1		2	
Pero	1		3	
Pogliano M.se	7	1 studio legale	5	
Pregnana M.se	1	-	3	
Rho	48	1 associazione	44	
Settimo M.se	10		10	
Vanzago	1		7	
TOTALE	98	4	94	0

DATI ECONOMICI

La tabella 6.6.6. mostra l'andamento delle risorse nel triennio 2016-2018. Il servizio, interessato dal 2016 ad un aumento dei casi in carico ha avuto la necessità di potenziare il personale di supporto, voce di costo che passa da € 15.945 nel 2016 a oltre € 35.000, per poter assicurare una corretta amministrazione dell'utente sottoposto a provvedimento, anche in relazione alla tipologia di fragilità presentata.

Tabella 6.6.6. Ufficio di protezione giuridica: risorse economiche (2016-2018)

FONTI	2016	2017	2018
Comuni associati	€ 63.418	€ 87.685,50	€ 118.550
Fondo nazionale politiche sociali	€ 3.689	€ 3.178	€ 3.162
TOTALE FONTI	€ 67.107	€ 90.863,50	€ 121.712
Incremento % annuo (valore iniziale = 2016)	100%	+35%	+60%

IMPIEGHI	2017	2017	2018
Responsabile del servizio	€ 20.111	€ 24.930,50	€ 27.447
Assistente sociale	€ 16.212	€ 16.583	€ 18.369,50
Supporto amministrativo	€ 15.945	€ 25.584	€ 35.615
Operatori di supporto	€ 8.661	€ 18.929	€ 32.993,5
Consulenza legale	€ 330	-	€ 2.320
Sportello Amministratore di sostegno	€ 3.689	€ 3.178	€ 3.162
Costi di esercizio	€ 2.159	€ 1.659	€ 1.805
TOTALE IMPIEGHI	€ 67.107	€ 90.863,50	€ 121.712
Incremento % annuo (valore iniziale = 2016)	100%	+35%	+60%

CRUSCOTTO AZIENDALE

Il costo medio mensile per utente è l'indicatore utilizzato per esprimere l'efficienza gestionale dell'Ufficio protezione giuridica (tabella 6.6.7.). Esso mette in relazione il costo totale del servizio per il numero di mesi complessivi di presa in carico degli utenti.

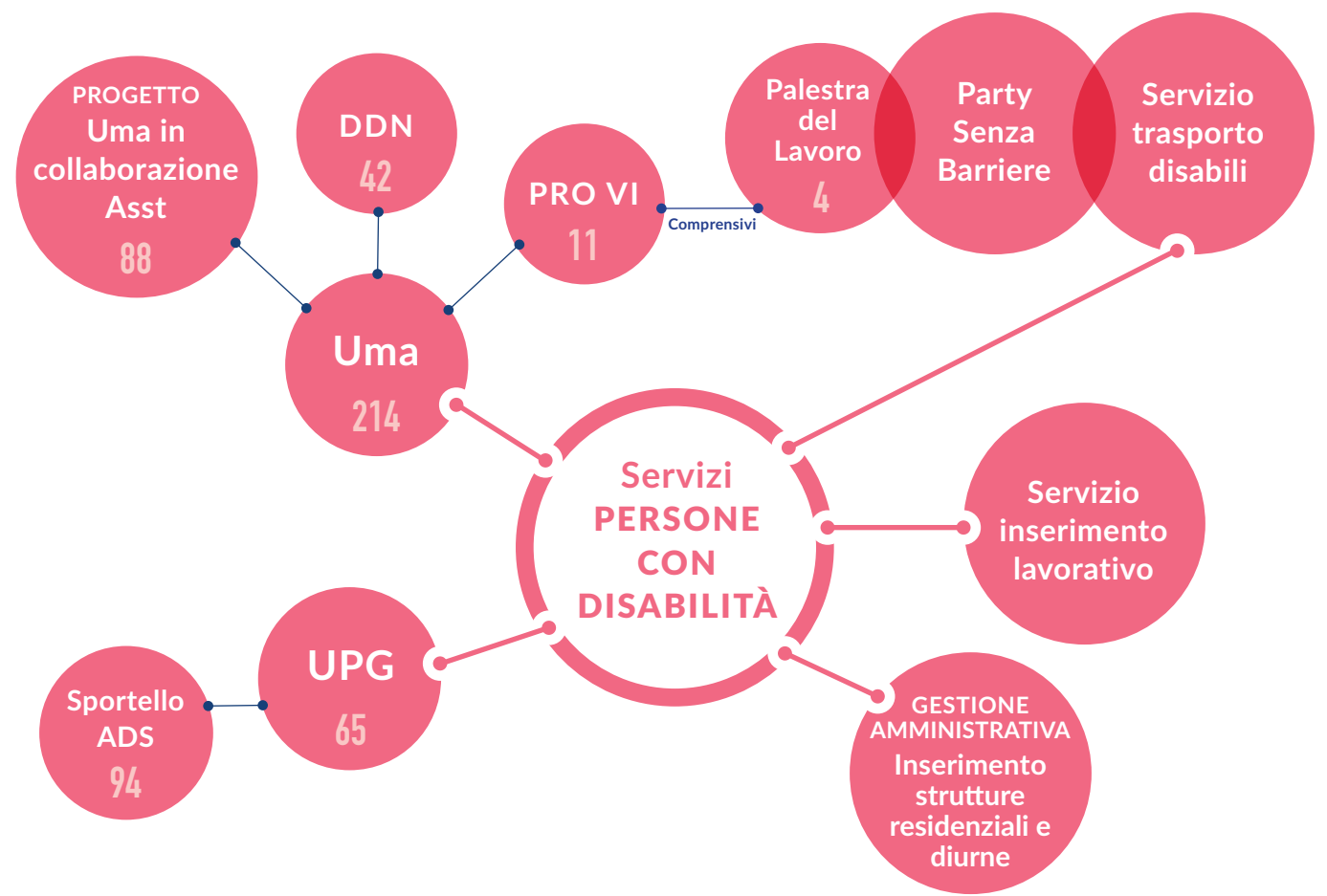
Tabella 6.6.7. Indicatori per esprimere l'efficienza gestionale dell'Ufficio protezione giuridica

CATEGORIA INDICATORE	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo medio mensile per utente	Costo totale del servizio / mesi utenti di presa in carico del servizio	€ 67.107 /	€ 136,67	€ 90.863,50 /	€ 164,31	€ 121.712/	€ 187,82
			mesi 491		mesi 553		mesi 648	

ELEMENTI DI VALORE

Nel corso del biennio di riferimento, l'attività dell'Ufficio di protezione giuridica ha visto un incremento sostanziale, rispetto al 2016, degli utenti in carico (+27%). Sono aumentate le persone che vivono in casa da sole (+87%) e sono affette da patologia psichiatrica (+61%). Tali tipologie aumentano le criticità relative alla gestione quotidiana e gli operatori dell'ufficio si trovano spesso di fronte a situazioni imprevedibili che richiedono tempestive risoluzioni. Per questo è stato necessario l'aumento delle risorse umane impiegate (operatore amministrativo e ausiliario socio-assistenziale).

Il Tribunale di riferimento rimane quello di Milano; solo un amministrato riferisce al Tribunale di Como. I tempi di attesa per la consegna delle pratiche burocratiche sono stimabili in circa 3-4 ore settimanali da parte di un operatore e pesano in maniera sostanziale sulla disponibilità per l'attività ordinaria dell'ufficio. Da gennaio 2015, in parallelo all'attività dell'Upg, è disponibile in sede il servizio “Sportello ADS” che offre consulenza in materia di amministratore di sostegno a familiari, “volontari” ed operatori del territorio. Il servizio è attivo un pomeriggio a settimana con la presenza di un operatore sociale esperto.



7. Servizi per anziani e adulti in condizione di fragilità

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)	229	JOB FAMILY, ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE	239
Mission	229	Mission	239
Obiettivi	229	Obiettivi	239
Organizzazione del servizio	229	Attività	239
Coordinamento di Sercop	229	Fasi di intervento	239
Fasi di intervento	230	Utenti in carico	240
Attività a domicilio	230	Elementi di valore	244
Mappa dei portatori d'interesse	231	Misure a sostegno della domiciliarità	246
Dati utenza	232	Misura B2	246
Dati economici	235	Reddito di autonomia	248
Cruschetto aziendale	236	Dati economici	249
Elementi di valore	237		
Customer	237		

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

MISSION

Per consentire la permanenza, anche se parzialmente protetta, nel normale ambiente di vita, per prevenire l'isolamento sociale e per ridurre il ricorso a strutture residenziali e/o ospedaliere, il Servizio di assistenza domiciliare (SAD) offre un insieme di prestazioni di natura socio-assistenziale a domicilio rivolte ad anziani, adulti, minori e disabili che si trovino in condizioni di fragilità.

OBIETTIVI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare opera al fine di:

- promuovere la qualità di vita delle persone in condizioni di autosufficienza parziale o non autosufficienza
- monitorare lo stato personale presso il domicilio delle persone per promuovere interventi rispondenti al mutare delle condizioni di vita
- evitare istituzionalizzazioni e ricoveri ospedalieri non giustificati consentendo alla persona di rimanere nel proprio ambiente di vita
- coinvolgere attivamente e sostenere le famiglie impegnate nella cura assistenziale
- favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari e del privato sociale

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) viene attivato dai Comuni e coordinato da Sercop.
La gestione del SAD è affidata mediante gara d'appalto al Consorzio PrivatAssistenza di Reggio Emilia e realizzato dalla Cooperativa sociale consorziata Ankise. Nell'ambito del coordinamento del SAD, Sercop assicura monitoraggio, verifica e gestione del budget.

COORDINAMENTO DI SERCOP

Sercop assicura attraverso il coordinamento generale del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD):

- definizione delle fasi di intervento del SAD
- gestione del budget e rendicontazione interna, ai Comuni e alla Regione Lombardia
- collaborazione con l'Ufficio di Piano e con i Comuni per l'applicazione delle disposizioni regionali (Dgr), che mettono a disposizione risorse e interventi
- coordinamento del triage (il triage è un sistema di valutazione dei bisogni assistenziali e sanitari di ogni utente, mediante una valutazione congiunta e integrata Sercop, ASST, Comuni)

FASI DI INTERVENTO

Raccolta della segnalazione del bisogno

L'utente, la sua famiglia o un referente si rivolgono al servizio sociale del Comune di residenza per richiedere assistenza, esponendo le ragioni della richiesta e ricevendo informazioni e orientamenti sulle prestazioni offerte dal Servizio di assistenza domiciliare.

Valutazione del bisogno

In collaborazione con il servizio sociale comunale, attraverso colloqui finalizzati e visite domiciliari, viene valutata la possibilità di attivare il Servizio di assistenza domiciliare, tenendo conto delle informazioni raccolte e della disponibilità di ore per il servizio.

Co-formulazione del piano di intervento

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

Monitoraggio e rivalutazione dell'intervento

Il monitoraggio si attua grazie all'attivazione di visite domiciliari e colloqui individuali con l'utente, la famiglia o il referente dell'utente stesso, attraverso riunioni d'équipe periodiche con gli operatori e i soggetti coinvolti nel piano di intervento. L'obiettivo è il continuo accompagnamento del percorso e l'eventuale riprogettazione concordata con i soggetti coinvolti.

Soddisfazione dell'utenza

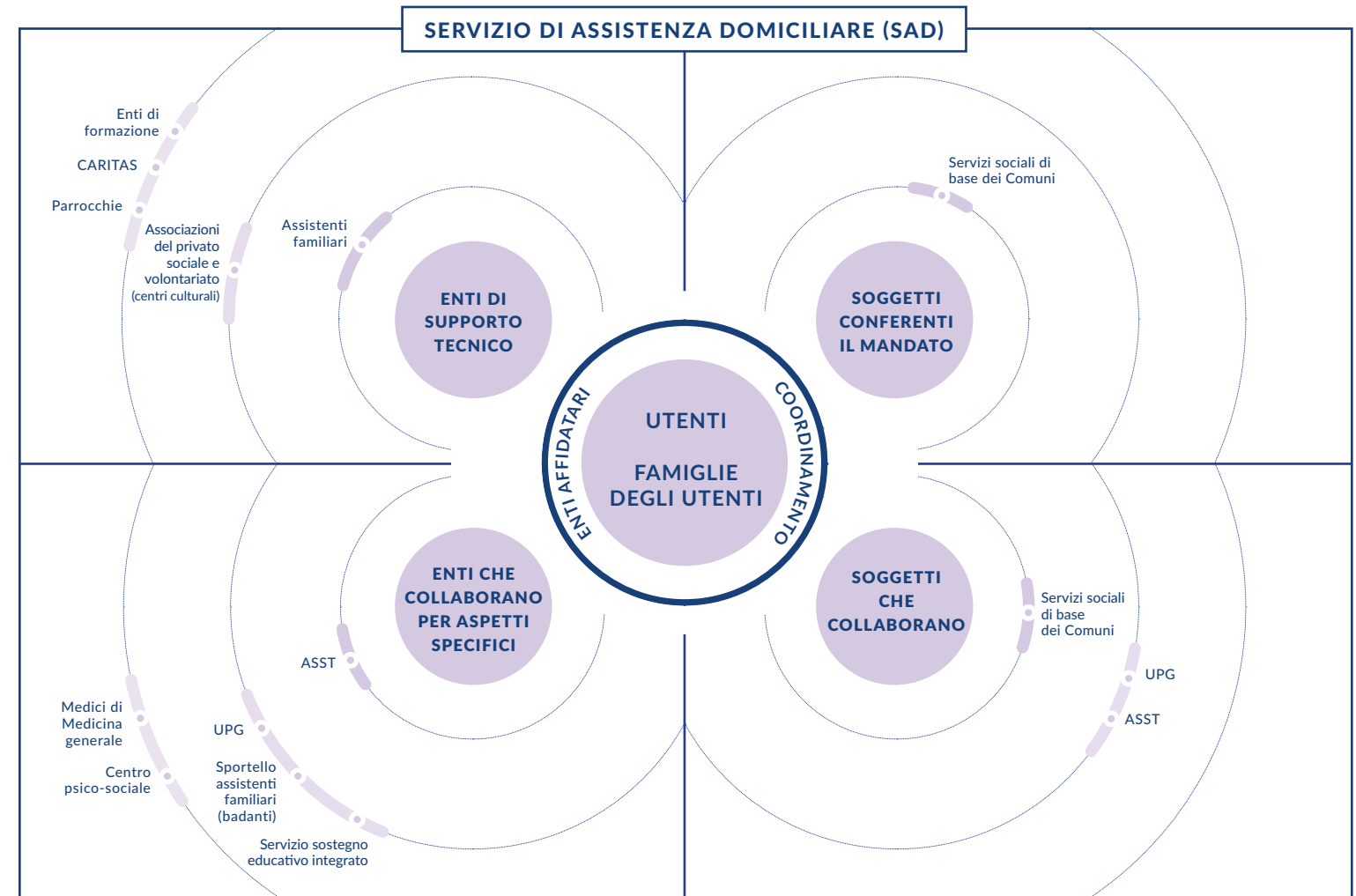
Vengono periodicamente somministrati questionari sulla soddisfazione dell'utente, finalizzati a valutare il gradimento e l'impatto del servizio e dare corso ad eventuali azioni correttive per meglio rispondere ai bisogni.

ATTIVITÀ A DOMICILIO

Gli interventi a domicilio vengono assicurati dalla cooperativa incaricata e prevedono una pluralità di prestazioni:

- cura e igiene della persona
- cura e igiene dell'ambiente domestico
- sostegno, accompagnamento, disbrigo di pratiche burocratiche, monitoraggio e socializzazione
- distribuzione e consegna pasti

Figura 7.1.1. Mappa dei portatori d'interesse



DATI UTENZA

Utenti seguiti per Comune

La tabella 7.1.1. presenta il quadro degli utenti che hanno fruito del Servizio di assistenza domiciliare nel 2017 e nel 2018. Il numero di utenti in carico nel 2018 risulta leggermente maggiore dell'anno precedente.

Le persone seguite dal Servizio sono anziani, adulti in difficoltà e disabili (adulti e minori).

Rispetto agli anni precedenti, nel 2018 cresce il numero delle persone anziane.

Dal 1 Agosto 2017, il Comune di Rho ha conferito il servizio SAD disabili a Sercop.

Tabella 7.1.1. Utenti seguiti per Comune (2017-2018)

Servizio assistenza domiciliare			2017		2018	
Utenti seguiti per Comune	Persone anziane	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con disabilità		
Cornaredo	26	4	28	5		
Lainate	37	11	39	8		
Nerviano	59	16	51	12		
Pero	14	4	14	5		
Rho	70	28	80	33		
Settimo M.se	23	5	25	4		
Vanzago	20	1	24	1		
Sub-totale	249	69	261	68		
TOTALE complessivo per anno	318		329			

Tipologie di prestazioni

La tabella 7.1.2. mostra un aumento considerevole delle prestazioni di igiene personale, che complessivamente incidono per oltre il 70% degli interventi fruiti dagli utenti in carico.

Tabella 7.1.2. Le tipologie di prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare (2017-2018)

Servizio assistenza domiciliare						2018				
Tipologie di prestazioni	Igiene personale	Igiene ambientale	Monitoraggio / socializzazione	Attività esterne	Altro	Igiene personale	Igiene ambientale	Monitoraggio / socializzazione	Attività esterne	Altro
Cornaredo	50	3	0	0	0	62	3	0	0	0
Lainate	106	43	15	10	6	118	18	5	5	4
Nerviano	140	20	15	1	8	145	20	20	5	3
Pero	43	3	0	0	0	48	6	0	0	0
Rho	79	37	4	2	7	162	50	8	4	22
Settimo M.se	25	10	7	10	7	27	11	8	12	8
Vanzago	37	13	4	2	1	30	14	4	2	3
SUBTOTALE	480	129	45	25	29	592	122	45	28	40
TOTALE	708					827				

Intensità di assistenza

La tabella 7.1.3 presenta, suddivisi per Comune, il numero degli accessi settimanali al servizio e il numero delle ore settimanali di erogazione. I dati sono ripartiti tra persone anziane e persone con disabilità. È molto evidente la crescita consistente delle ore e degli accessi settimanali negli anni 2017-2018 rispetto agli anni precedenti. Aumento dovuto alla maggior richiesta del servizio da parte dei cittadini e per quanto riguarda gli accessi settimanali, il servizio SAD ha concordato con i Comuni e i familiari in fase di valutazione del progetto assistenziale di proporre in alcuni casi accessi maggiori durante la settimana ma di durata minore (ad esempio 20 o 30 minuti per accesso e non i consueti 50 minuti).

Tabella 7.1.3. Il numero di accessi e le ore settimanali di erogazione del Servizio di assistenza domiciliare (2017-2018)

Servizio assistenza domiciliare		2017		2018				
Intensità di assistenza	Accessi settimanali		Ore settimanali		Accessi settimanali		Ore settimanali	
	Persone anziane	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con disabilità
Cornaredo	45	12	45	12	51	17	51	17
Lainate	120	60	106	54	130	50	120	43
Nerviano	205	35	203	35	180	41	162	41
Pero	36	10	36	10	35	18	35	18
Rho	160	76	149	76	161	94	151	4
Settimo M.se	50	14	52	14	55	9	58	9
Vanzago	57	1	57	1	52	1	52	1
SUB-TOTALE	673	208	648	202	664	230	629	133
TOTALE	881		850		894		762	

Distribuzione pasti

La tabella 7.1.4. presenta il servizio di distribuzione pasti, attivo nei Comuni di Cornaredo, Lainate, Settimo Milanese, Vanzago. Il servizio pasti è aumentato negli anni 2017/2018 in relazione ad un incremento significativo. della richiesta.

Tabella 7.1.4. Distribuzione pasti (2017-2018)

Servizio assistenza domiciliare	2017		2018	
Pasti consegnati quotidianamente a domicilio	Persone anziane	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con disabilità
Cornaredo	30	1	39	2
Lainate	26	3	29	4
Nerviano	0	0	0	0
Pero	0	0	0	0
Rho	0	0	0	0
Settimo M.se	31	3	30	3
Vanzago	11	1	7	0
TOTALE	98	8	105	9

DATI ECONOMICI

Tabella 7.1.5. Risorse del servizio di assistenza domiciliare (2017-2018)

FONTI	2017	2018
Contributo Fondo Non Autosufficienza SAD	€ 102.178,00	-
Contributi Fondo sociale regionale SAD	-	€ 30.000,00
Contributo Comune di Nerviano	€ 40.496,83	€ 9.018,66
Comuni associati	€ 423.368,53	€ 589.290,84
TOTALE FONTI	€ 566.043,36	€ 628.309,50
IMPIEGHI	2017	2018
Coordinamento	€ 21.646,08	€ 33.840,00
Servizi socioassistenziali (appalto)	€ 464.660,00	€ 538.663,00
Servizi socioassistenziali (dipendenti)	€ 30.215,28	€ 16.468,50
Servizi socioassistenziali (dipendenti Nerviano)	€ 43.238,00	€ 39.057,00
Costi di esercizio	€ 6.284,00	€ 281
TOTALE IMPIEGHI	€ 566.043,36	€ 628.309,50

CRUSCOTTO AZIENDALE

In relazione al Servizio di Assistenza Domiciliare, gli indicatori presentati in tabella 7.1.6. segnalano un livello di copertura dei costi del servizio (ricavi su costi) che si è ridotto in seguito ad una contrazione del fondo sociale regionale intervenuta nel 2018 e l'impossibilità, dall'anno 2017, di destinare parte delle risorse del fondo non autosufficienze per il potenziamento del servizio.

Se si considera l'incidenza del coordinamento (efficienza produttiva) si nota che il servizio ha incrementato le ore di coordinamento in seguito ad un aumento dei casi conferiti dal Comune di Rho a valere sull'area disabilità.

La complessità del servizio ha visto nel 2017 infatti un impiego di un coordinatore per 36 ore alla settimana, mentre dal 2018 è passato a 30 ore.

Tabella 7.1.6. Indicatori di performance riferiti al servizio di assistenza domiciliare (2016-2018)

CATEGORIA INDICATORE	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	2016		2017		2018	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Economicità	Copertura dei costi del servizio - redditività	Contributi ricavi / costi totali servizio	€ 141.190 /	24,47%	€ 142.674 /	25,20%	€ 39.018/	6,20%
			€ 576.917		€ 566.043		€ 628.309	
Efficienza produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / ore totali di servizio diretto all'utenza	ore 896 /	3,11%	ore 1286 /	4,28%	ore 1343 /	4,14%
			ore 28.806		ore 30.031		ore 32.418	
Efficienza gestionale	Costo servizio per unità di prodotto	Costo totale del servizio / ore di servizio	€ 576.917 /	€ 20,03	€ 566.043 /	€ 18,85	€ 628.309 /	€ 19,38
			ore 28.806		ore 30.031		ore 32.418	

ELEMENTI DI VALORE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare pone particolare attenzione alla relazione con gli utenti: la cura del benessere delle persone passa anche attraverso la costruzione di una relazione di fiducia particolarmente intensa. In questo senso, è decisivo il lavoro delle Ausiliarie socio assistenziali (Asa), che svolgono un intervento professionale di accudimento che ha una significativa valenza educativa.

Il Servizio, in crescita, è in corso di evoluzione anche con riferimento agli utenti: non si rivolge più solo ad anziani, ma coinvolge sempre più persone con disabilità, anche giovani con patologie specifiche.

Crescono inoltre le attivazioni e le disattivazioni temporanee per assicurare interventi aderenti alle condizioni personali (per lo più di salute) delle persone seguite.

Gli stessi strumenti di monitoraggio introdotti delle attività di cura personali (Adl) e delle attività quotidiane strumentali (Iadl) segnalano il mutare delle condizioni personali e delle autonomie individuali, influenzate dalle patologie specifiche di ogni singolo utente. In questo senso l'impegno è quello di assicurare interventi capaci di rispondere alle esigenze individuali.

CUSTOMER

Nell'Aprile del 2018 è stato somministrato in forma anonima ai fruitori del servizio un questionario di soddisfazione, sul biennio 2017-2018, di cui si riportano di seguito le risultanze.

Grafico 7.1.1. È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa sua l'assistenza domiciliare?

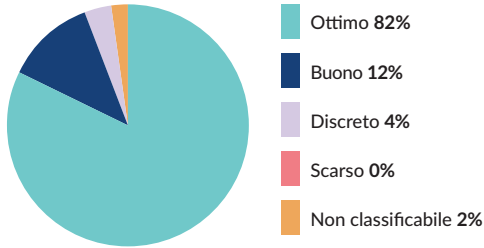


Grafico 7.1.2. L'operatore ha soddisfatto le sue esigenze?

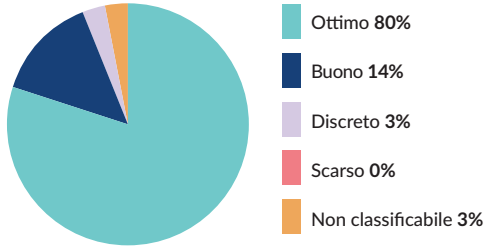


Grafico 7.1.3. È soddisfatto in generale dell'organizzazione del servizio che le è stato offerto al domicilio (orari, turnazione, ecc.)

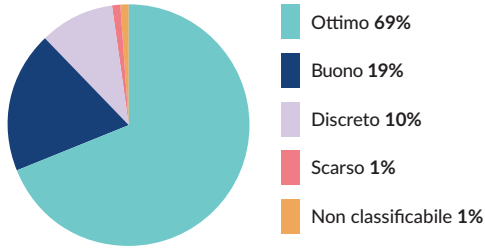


Grafico 7.1.4. Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?

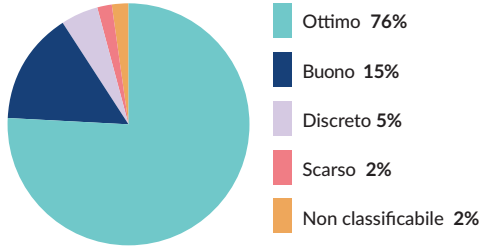


Grafico 7.1.5. In generale ritiene che i professionisti che le hanno prestato assistenza l'abbiamo saputa ascoltare con disponibilità e attenzione?

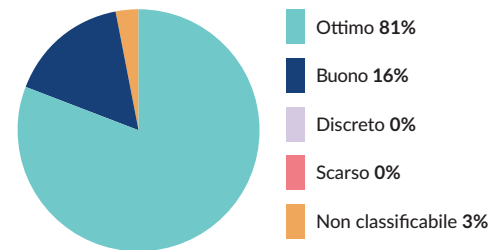


Grafico 7.1.6. In generale ritiene di essere stato assistito con cura e competenza?

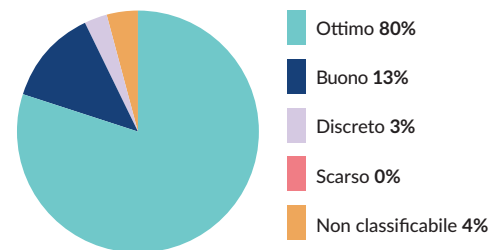


Grafico 7.1.7. Gli operatori che le hanno prestato assistenza sono sempre stati bene riconoscibili attraverso il cartellino identificativo?

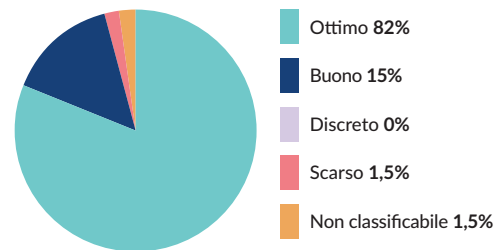


Grafico 7.1.8. Crede che gli operatori le abbiano fornito informazioni chiare e semplici su quali siano i comportamenti più adeguati per ottimizzare il suo stato di salute?

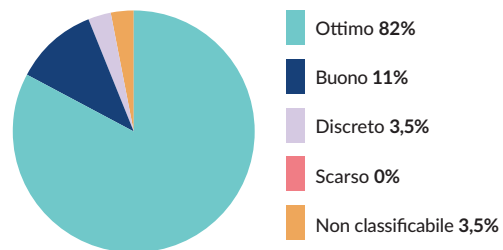
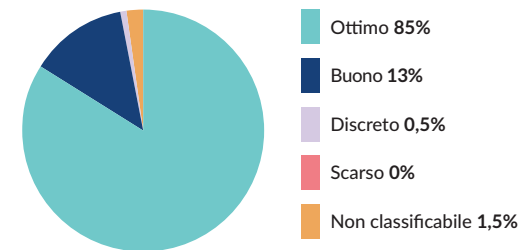


Grafico 7.1.9. Ritiene di essere stato rispettato nella sua privacy, tempi ed abitudini di vita?



JOB FAMILY – ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE

MISSION

Job family risponde al bisogno di cura e assistenza di persone anziane che vivono sole o in contesti familiari particolari, contribuendo inoltre al miglioramento delle relazioni sociali e di vicinato esistenti.

Lo sportello sostiene le famiglie nella scelta di personale di cura e assistenza qualificato, supportandole nel percorso di scelta e nella regolarizzazione della posizione contrattuale.

OBIETTIVI

Sono obiettivi di Job family:

- proporre agli utenti personale di cura e assistenza qualificato
- favorire la regolarizzazione dei contratti del lavoro di cura
- costituire un punto di incontro tra la domanda di assistenza e l'offerta di lavoro di cura degli assistenti familiari

ATTIVITÀ

Le attività del Job family si articolano in:

- **Raccolta delle domande di assistenza** da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi. L'attività consente di accompagnare la famiglia nella definizione del proprio bisogno e di orientarla nella scelta della figura e della modalità di aiuto necessaria
- **Incontro tra domanda di assistenza da parte delle famiglie e offerta da parte degli assistenti familiari** mediante abbinamento delle rispettive esigenze e bisogni. L'attività permette di agevolare l'incontro tra domanda e offerta relativa al lavoro privato di cura che utilizzi soggetti autorizzati all'intermediazione e permetta alle famiglie e ai lavoratori di stipulare accordi e contratti in piena tra-

sparenza e nel rispetto della legalità; consente inoltre di supportare le famiglie nella corretta lettura del bisogno, nell'individuazione e nella scelta di una persona affidabile e competente che si occupi delle attività di assistenza e cura delle persone e/o della casa

- **Ricerca e selezione del personale** di assistenza di cura. L'attività contribuisce alla qualificazione del lavoro di assistente familiare, mediante la selezione e la formazione di operatori adeguati e garantendo alle famiglie un buon livello degli interventi prestati: Job family produce un elenco di persone che si candidano a svolgere attività di assistenza a cui possono attingere le famiglie che esprimono un bisogno
- **Consulenza sul contratto di lavoro.** L'attività promuove opportunità di formazione continua e di lavoro per chi cerca impiego nel settore di assistenza e cura; promuove inoltre la conoscenza del contratto di lavoro domestico, fornendo tutte le informazioni necessarie ed eventualmente indirizzando gli interessati presso servizi competenti per il relativo supporto legale e fiscale
- **Istituzione del Registro territoriale degli assistenti familiari** in attuazione della Legge regionale 15/2015, e iscrizione del personale di cura aventi i requisiti richiesti

FASI DI INTERVENTO

- Raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi
- Ricerca e selezione del personale di assistenza e cura
- Costituzione di un elenco di assistenti familiari qualificate
- Incontro tra domanda di assistenza da parte delle famiglie e offerta da parte degli assistenti familiari mediante abbinamento dei rispettivi esigenze e bisogni

UTENTI IN CARICO

La tabella 7.2.1 presenta i contatti unici (singole famiglie che contattano il servizio) del Job family.
Si evidenzia un lieve incremento nel biennio 2017-2018.

Tabella 7.2.1. Contatti unici del Job Family (2017-2018)

Contatti unici del Job Family	2017	2018
Arese	36	50
Cornaredo	2	5
Lainate	60	56
Nerviano	3	1
Pero	8	5
Pogliano M.se	2	8
Pregnana M.se	1	2
Rho	82	70
Settimo M.se	13	19
Vanzago	0	8
Fuori territorio	12	-
TOTALE	219	224

La tabella 7.2.2. restituisce il complesso delle singole richieste pervenute al servizio e eventualmente soddisfatte. Le richieste pervenute e le richieste soddisfatte restano sostanzialmente invariate nel biennio nel totale, con un incremento di matching per quel che concerne l'assistenza alle persone parzialmente autosufficienti e soprattutto le colf.

Tabella 7.2.2. Richieste pervenute al Job family ed eventualmente soddisfatte (2017-2018)

Richieste pervenute e soddisfatte	2017		2018		
	Pervenute	Soddisfatte	Pervenute	Soddisfatte	%
Assistenza a persone parzialmente autosufficienti	59	28	55	31	56%
Assistenza a persone non autosufficienti	97	55	103	55	53%
Assistenza a persone autosufficienti	39	21	38	20	53%
Colf	15	6	17	11	65%
Baby sitter	9	7	8	3	38%
TOTALE	219	117	221	120	54%

La tabella 7.2.3. riporta la classificazione delle patologie delle persone che necessitano assistenza di cura, non sono pertanto conteggiate le richieste di babysitter e cura della casa e le richieste di compagnia a persone anziane sole perché non è presente alcuna patologia specifica.

Tabella 7.2.3. Richieste pervenute al Job family ed eventualmente soddisfatte (2017-2018)

Richieste pervenute e soddisfatte	2017		2018	
	Pervenute	Soddisfatte	Pervenute	Soddisfatte
Alzheimer / Demenza	74	43	64	36
Disabilità cognitiva e fisica	53	32	89	49
Ictus / ischemia	19	7	18	6
Parkinson	11	6	5	2
Patologie tumorali	9	3	4	2
Sla	1	1	2	1
Polmonite	2	2	-	-
TOTALE	169	94	182	96

Le tabelle 7.2.4. e 7.2.5. suddividono le richieste per la tipologia di figura richiesta – differenze numeriche rispetto ai dati fotografati nelle tabelle precedenti sono dovute al lasso temporale necessario alla ricerca della figura più adatta a soddisfare una richiesta, che per quanto breve può essere evasa a cavallo di un anno: si ha pertanto la richiesta in un esercizio e il corrispondente matching in quello successivo.

Tabella 7.2.4. Tipologia di assistenza familiare richiesta (2017)

Tipologia di assistenza familiare	2017				
	n. di richieste pervenute	n. di richieste soddisfatte	n. di richieste in corso	n. di richieste ritirate	n. richieste soddisfatte in autonomia
Diurna	97	53	6	16	22
Diurno “sostituzione”	8	2	2	0	4
24 ore “fissa”	76	39	2	13	22
24h “sostituzione”	29	20	2	1	6
Notturna	9	3	1	2	3
TOTALE	219	117	13	32	57

Tabella 7.2.5. Tipologia di assistenza familiare richieste (2018)

Tipologia di assistenza familiare	2018				
	n. di richieste pervenute	n. di richieste soddisfatte	n. di richieste in corso	n. di richieste ritirate	n. richieste soddisfatte in autonomia
Diurna	86	50	13	12	11
Diurno “sostituzione”	10	6	1	1	2
24 ore “fissa”	85	37	11	10	27
24h “sostituzione”	34	22	4	2	6
Notturna	9	6	0	1	2
TOTALE	224	121	29	26	48

Fra le motivazioni che spingono al ritiro della domanda vi sono l'aggravamento della situazione sanitaria, il ricovero in struttura, il rifiuto della persona da assistere ad accettare figure di cura, il decesso, ecc.

La tabella 7.2.6. illustra i titoli di studio degli assistenti familiari che si sono candidate al Job family.

Si sottolinea la percentuale significativa di persone con diploma (51% nel 2017 e quasi 38% nel 2018) e di persone con la licenza media (29% nel 2017 e 40% nel 2018).

Tabella 7.2.6. Titoli di studio degli assistenti familiari candidati al Job family (2017-2018)

Assistenti familiari - titolo di studio	2017		2018	
	n.	%	n.	%
Licenza elementare	4	2,20%	2	1,10%
Licenza media	55	29,60%	73	40,10%
Qualifica professionale	9	4,80%	24	13,20%
Diploma	95	51,10%	69	37,90%
Laurea	23	12,40%	14	7,70%
TOTALE	186	100%	182	100%

La tabella 7.2.7. illustra il quadro delle provenienze geografiche degli assistenti familiari che si candidano al Job family: se nel biennio precedente (2015-2016) la maggior parte delle persone era originaria dell'est Europa, ora gli assistenti familiari sono principalmente italiani e in maggioranza ultracinquantenni. Si conferma anche per il biennio 2017-2018 l'attitudine del genere femminile alla ricerca di questo tipo di occupazione.

Tabella 7.2.7. Provenienza geografica degli assistenti familiari che si sono candidati al Job family (2017-2018)

PAESE	2017					2018				
	n. di domande pervenute	Fascia d'età	% di aspiranti	Femmine	Maschi	n. di domande pervenute	Fascia d'età	% di aspiranti	Femmine	Maschi
Italia	74	< 30	9%	162	24	65	< 30	8%	165	17
Europa (principalmente paesi Est)	65	30-40	22%			58	30-40	12%		
Sud America	28	40-50	27%			37	40-50	39%		
Africa	18	> 50	42%			20	> 50	41%		
India	1			186		2			182	
TOTALE	186					182				

ELEMENTI DI VALORE

Annualmente sono somministrati in forma anonima due questionari di soddisfazione.

Un questionario è stato rivolto a 118 famiglie nel 2017 e 131 famiglie nel 2018 per sondare la loro soddisfazione nei confronti di Job Family e nei confronti delle assistenti familiari.

Un altro questionario è stato rivolto a 118 assistenti familiari nel 2017 e a 131 assistenti familiari nel 2018 per sondare la loro soddisfazione nei confronti delle famiglie nelle quali hanno lavorato.

I dati emersi, come testimoniano le tabelle sotto riportate, indicano un livello di soddisfazione elevato, seppur compaiano per la prima volta nella storia del servizio anche valutazioni negative.

Grafico 7.2.1. Soddisfazione delle famiglie nei confronti del servizio Job Family (2017)

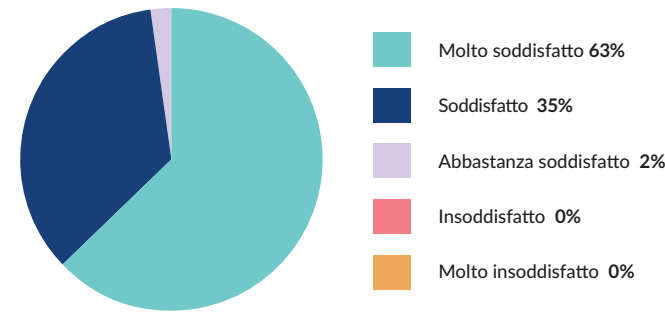


Grafico 7.2.2. Soddisfazione delle famiglie nei confronti del servizio Job Family (2018)

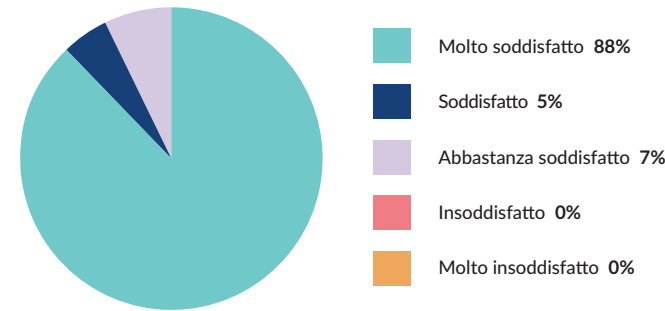


Grafico 7.2.3. Soddisfazione delle famiglie nei confronti delle assistenti familiari (2017)

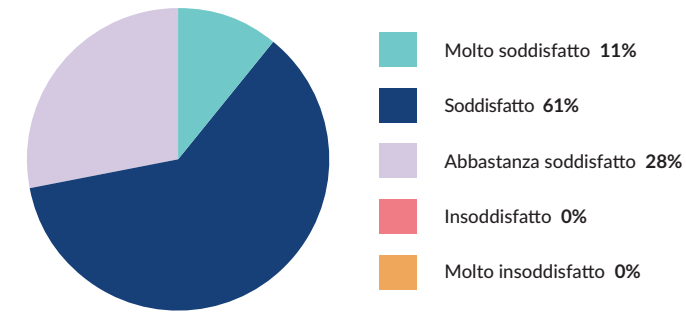


Grafico 7.2.4. Soddisfazione delle famiglie nei confronti delle assistenti familiari (2018)

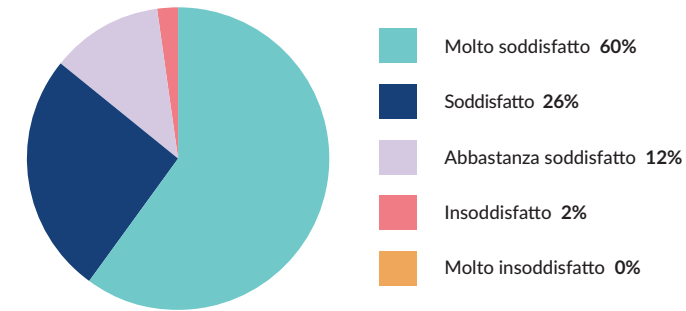


Grafico 7.2.5. Soddisfazione delle assistenti familiari nei confronti delle famiglie (2017)

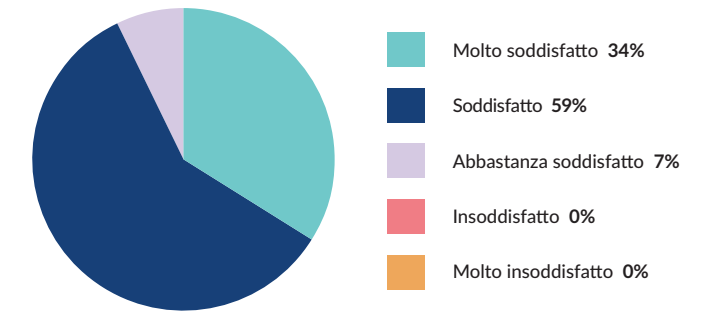
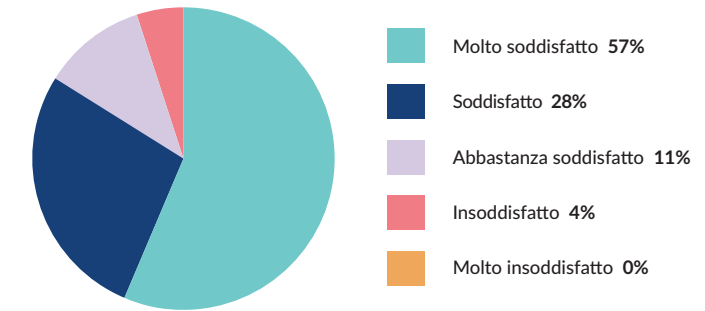


Grafico 7.2.6. Soddisfazione delle assistenti familiari nei confronti delle famiglie (2018)



MISURE A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ – MISURA B2

La misura B2 si concretizza in interventi di sostegno e supporto alla persona e alla sua famiglia per garantire una piena possibilità di permanenza della persona fragile al proprio domicilio e nel suo contesto di vita.

Gli strumenti previsti dalla Misura B2 sono:

- **Buono sociale**
- **Buono sociale per sostenere progetti di vita indipendente**
- **Voucher sociali per sostenere la vita di relazione di minori con disabilità** con appositi progetti di natura educativa/socializzante che favoriscano il loro benessere psicofisico

Lo strumento principale della misura, si concretizza nell'erogazione del buono sociale con frequenza mensile per interventi di sostegno e supporto alla persona e alla sua famiglia per garantire una piena possibilità di permanenza della persona fragile al proprio domicilio e nel suo contesto di vita. Ha come finalità quella di compensare prestazioni di assistenza assicurate da *caregiver* familiare e/o ad acquistare prestazioni da assistente personale impiegato con regolare contratto, con l'obiettivo di garantire prioritariamente la permanenza e il mantenimento al domicilio delle persone che vivono sole o senza un'adeguata copertura assistenziale, in precarie condizioni di salute e con fragile rete sociale o legami familiari.

L'iter di attuazione della misura prevede le seguenti fasi:

- Fase preliminare di predisposizione del bando condiviso con il Tavolo degli Assessori alle politiche sociali e con ASST/ATS attraverso cabine di regia unificate con gli altri ambiti territoriali afferenti alla Città Metropolitana di Milano al fine di garantire un equo trattamento tra cittadini residenti in Comuni limitrofi
- Raccolta delle domande

- Valutazione domiciliare dei richiedenti da parte di un'*équipe* di assistenti sociali d'ambito (per bisogni sociosanitari la valutazione è effettuata dagli Ambiti, in raccordo con l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale competente)
- Predisposizione della graduatoria e individuazione dei beneficiari della misura

Le tabelle di seguito evidenziano l'andamento delle richieste presentate per l'assegnazione del Buono Sociale e il tasso di copertura del fabbisogno espresso:

Tabella 7.2.8. Andamento delle richieste per l'assegnazione del Buono Sociale e tasso di copertura (2017-2018)

Richieste effettuate	2017			2018		
	Anziani	Disabili	Minori	Anziani	Disabili	Minori
Presentate	107	34	34	126	30	23
Ammesse	32	12	11	47	18	14
Tasso di copertura	31,43%			44,13%		

Tabella 7.2.9. Tipologia di assistenza fruita dai beneficiari del buono (2017-2018)

Tipologia di assistenza	2017		2018	
	N.	%	N.	%
Ass. Familiare	14	31,8%	32	49,2%
Care Giver	30	68,2%	33	50,8%

In relazione all'entità del buono sociale, la misura massima del buono mensile è stabilita in € 600, la minima in € 400, ed è modulata in relazione a scaglioni ISEE.

Nel 2018 l'importo medio mensile erogato è stato di € 494, nel 2017 è stato di € 484.

La Misura B2 nel complesso si concretizza in interventi di sostegno e supporto alla persona e alla sua famiglia per garantire una piena possibilità di permanenza della persona fragile al proprio domicilio e nel suo contesto di vita.

Questa linea di azione è attuata dagli Ambiti territoriali, previa valutazione multidimensionale per bisogni sociosanitari effettuata dagli Ambiti stessi in raccordo con ASST.

Nella tabella sotto si evidenziano gli strumenti nei quali si è articolata la Misura B2 negli anni 2017 e 2018 e il numero di beneficiari coinvolti.

Tabella 7.2.10. Strumenti dedicati alla Misura B2 e numero di beneficiari coinvolti (2017-2018)

Strumenti	2017		2018	
	FNA 2016 / BANDO 2017	N. beneficiari	FNA 2017 / BANDO 2018	N. beneficiari
Buono sociale mensile per care giver familiare	€ 196.850	30	€ 176.400	33
Buono sociale mensile per assistente personale	€ 58.650	14	€106.800	32
Contributi sociali per periodi di sollievo	€ 19.500	16	-	
Buono sociale mensile vita indipendente			€ 4.998	2
Voucher sociali per sostegno alla domiciliarità	€ 21.600	18	-	
Voucher sociali per sostenere vita di relazione di minori con disabilità	-		€ 126.328	32
Potenziamento SAD	€ 108.484	67	-	
TOTALE	€ 405.084	145	€ 414.526	99

MISURE A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ – REDDITO DI AUTONOMIA

La misura punta a favorire lo sviluppo e il mantenimento dell'auto-nomia personale e relazionale, la permanenza presso il proprio luogo di vita, lo sviluppo di abilità e l'inclusione attiva di anziani e disabili in condizioni socio-economiche vulnerabili, offrendo anche la possibilità di accedere a servizi e attività personalizzate in base ai singoli biso-gni o che non si sarebbero potuti permettere. Il programma Reddito di Autonomia si traduce nell'erogazione di Voucher mensili finalizza-ti rispettivamente ad assicurare l'autonomia personale e relazionale delle persone anziane e a sostenere percorsi di autonomia finalizzati all'inclusione sociale per le persone disabili. L'ammontare complessivo dei voucher mensili è pari a € 4.800, ed è utilizzato per l'erogazione di interventi/servizi che possano supportare la persona nel raggiungi-mento delle autonomie previste dal progetto.

Gli anziani potenziali beneficiari del voucher Reddito di Autonomia de-vono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- compromissione funzionale lieve ovvero condizioni che possono comportare una minore cura di sé e dell'ambiente domestico
- povertà relazionale intesa come rarefazione delle relazioni fami-liari, progressiva scomparsa dei rapporti di amicizia e di vicinato, ecc. con conseguenti importanti effetti dal punto di vista del de-cadimento psico-fisico
- e/o essere *caregiver* di famigliari non autosufficienti con neces-sità di sollievo e supporto per mantenere una adeguata qualità della vita

Le persone disabili potenziali beneficiari del voucher Reddito di Auto-nomia devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- età pari o superiore a 16 anni
- abilità funzionali che consentano interventi socio educativi volti ad implementare le competenze necessarie alla cura di sé
- capacità per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana che consenta interventi socio educativi e socio formativi per svilup-pare/implementare/riacquisire: abilità relazionali e sociali, abilità da agire all'interno della famiglia o per emanciparsi da essa, abilità funzionali per un eventuale inserimento/reinserimento lavorativo

I voucher sono erogati previa valutazione della richiedente e predispo-sizione del Progetto individuale a cura di un'*équipe* multidisciplinare d'Ambito per la rilevazione del fabbisogno del cittadino, costruzione condivisa del progetto e individuazione dell'ente gestore delle attività previste in sede di valutazione.

Tabella 7.2.11. Confronto tra 2 edizioni di voucher Reddito di Auto-nomia emessi dalla Regione Lombardia (2015-2016 e 2017-2018)

Bando	2015-2016		2017-2018	
	Voucher emessi	Tipologia di progetto	Voucher emessi	Tipologia di progetto
Disabili	10	Progetto individualizzato	6	Inserimento in centri diurni part-time
Anziani	10	Assistenza domiciliare	5	Assistenza domiciliare

Dal 2015, Regione Lombardia ha indetto due edizioni del voucher “Reddito di Autonomia”, sia per persone anziane che con disabilità, di seguito si presentano alcuni dettagli sulle risorse assegnate dall'ente regionale all'Ambito territoriale del rhodense:

Tabella 7.2.12. Misura Reddito di Autonomia – Voucher Anziani

Tipologia di Voucher Anziani	Assegnazione Regionale	
	N. voucher annuali assegnati	Risorse
1 edizione 2015-2016	10	€ 48.000
2 edizione 2016-2017	19	€ 91.200

Tabella 7.2.13. Misura Reddito di Autonomia – Voucher Disabili

Tipologia di Voucher Disabili	Assegnazione Regionale	
	N. voucher annuali assegnati	Risorse
1 edizione 2015-2016	10	€ 48.000
2 edizione 2016-2017	19	€ 91.200

DATI ECONOMICI

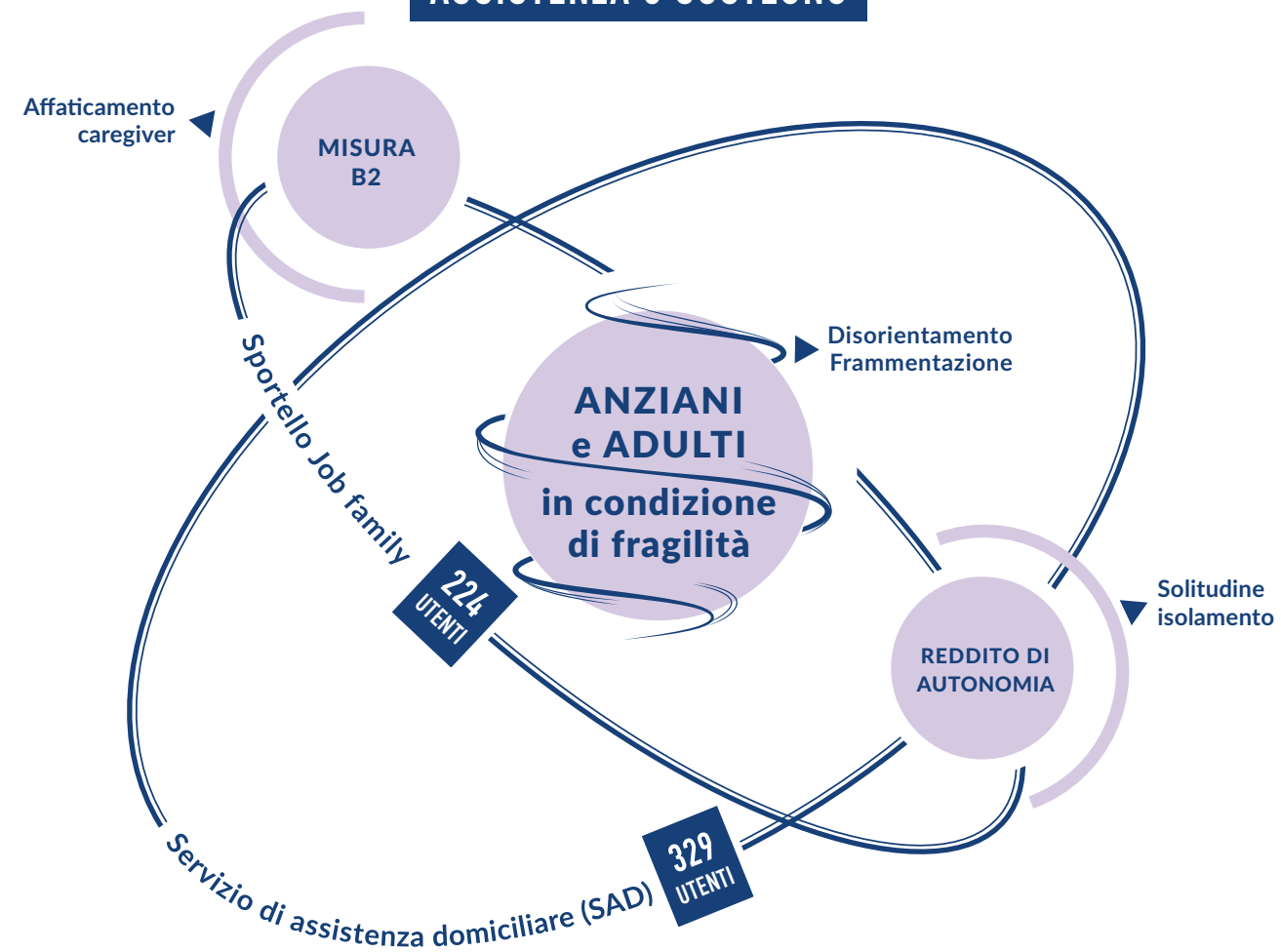
La tabella 7.2.14. evidenzia le fonti che storicamente coprono al 100% i costi delle misure di sostegno alla domiciliarità.

Il Fondo Nazionale Politiche sociale infatti dal 2010 finanzia le attività dello sportello Job family, il Fondo Non Autosufficienze sostiene le erogazioni degli assegni di cura, mentre i voucher del reddito di Auto-nomia attingono per l'erogazione degli interventi a specifiche misure della Regione Lombardia.

Tabella 7.2.14. Fonti e impieghi Misure alla domiciliarità (2017-2018)

FONTI		2017		2018	
Contributo Regione Lombardia	46.437	13%	20.609	6%	
Contributo FNPS	270.796	78%	284.321	85%	
TOTALE FONTI	348.518		335.775		
IMPIEGHI		2017		2018	
Appalto servizio Sportello bandanti	27.163	8%	27.163	8%	
Assegno di cura	270.796	78%	284.321	85%	
Voucher Reddito Autonomia	37.872	11%	20.609	6%	
Teleassistenza	4.122	1%	3.682	1%	
Valutazioni AS	8.565	2%			
TOTALE	348.518		335.775		

ASSISTENZA e SOSTEGNO



8. INCLUSIONE SOCIALE



8. Servizi per l'inclusione sociale

SERVIZIO DI HOUSING SOCIALE	253	Utenti in carico	267	Modalità di gestione	278
Mission	253	Dati economici	270	Mappa dei portatori d'interesse	279
Obiettivi	253	Elementi di valore	270	Utenti in carico	280
Attività	253	SPORTELLI STRANIERI	271	Dati economici	282
Agenzia per l'Abitare Rhodense (ADA)	254	Mission	271	Elementi di valore	282
Fasi di intervento	254	Obiettivi	271		
Mappa dei portatori d'interesse	255	Organizzazione del servizio	271		
Utenti in carico	256	Attività	271		
Dati economici	262	Mappa dei portatori d'interesse	272		
Elementi di valore	263	Fotografia del servizio	273		
FACILITAZIONE LINGUISTICA E MEDIAZIONE CULTURALE NELLE SCUOLE	264	Dati economici	275		
Mission	264	Elementi di valore	276		
Obiettivi	264	SERVIZIO SPRAR	276		
Attività	264	Mission	276		
Fasi di intervento	265	Destinatari	276		
Modalità di gestione	265	Obiettivi	277		
Mappa dei portatori d'interesse	266	Attività	277		
		Fasi d'intervento	277		

SERVIZIO DI HOUSING SOCIALE

MISSION

Avviato nel 2013, il Servizio di Housing sociale è focalizzato sui problemi abitativi delle persone in condizioni di fragilità economica o sociale. Il Servizio rende disponibili alloggi di accoglienza temporanea nell'ambito di percorsi mirati al conseguimento dell'indipendenza abitativa, economica e di vita. L'accesso a tali progettualità avviene esclusivamente tramite segnalazione del Servizio Sociale di base/specialistico titolare della presa in carico del nucleo/persona in difficoltà.

OBIETTIVI

Il Servizio di Housing sociale ha come obiettivo primario quello di offrire interventi fra loro integrati che permettano il superamento dell'emergenza/fragilità abitativa, tra cui:

- **accoglienza temporanea** in alloggi idonei alle esigenze della persona/nucleo ospite
- supporti individuali di **promozione dell'autonomia personale e familiare**
- interventi di supporto in ambiti che rappresentano il presupposto per una effettiva autonomia: **lavoro, legalità, sostegno alla rete familiare** ed alle relazioni di prossimità, conoscenza e corretto utilizzo delle risorse territoriali

ATTIVITÀ

Le attività del servizio, che prevedono tutte quale elemento essenziale l'intervento o l'affiancamento professionale del tutor abitativo di riferimento, consistono principalmente in:

- progetti educativi mirati al conseguimento dell'autonomia
- incontri periodici con gli operatori referenti per la verifica dell'andamento di ciascun progetto educativo
- gestione delle compartecipazioni economiche degli utenti
- invio ad altri servizi e lavoro di rete con gli stessi per il rafforzamento di competenze e l'individuazione di risorse necessarie al conseguimento dell'autonomia: servizi di inserimento lavorativo e agenzie per il lavoro, centri di formazione, educatore finanziario

Il servizio negli anni ha costantemente sviluppato l'interconnessione con l'Agenzia dell'Abitare (ADA), sviluppando sinergie tra le azioni necessarie ad affrontare il problema dell'emergenza abitativa, sopra elencate, e la mission dell'Agenzia, più orientata ad azioni di sistema finalizzate alla riqualificazione del patrimonio edilizio disponibile, alla promozione della locazione a canone concordato ed al matching tra domanda e offerta abitativa.

AGENZIA DELL'ABITARE RHODENSE (ADA)

Nata nell'ambito di un progetto sperimentale e successivamente fortemente voluta e sostenuta dai Comuni soci, si rivolge da un lato ai cittadini che hanno necessità di essere informati e indirizzati nella ricerca di una casa, dall'altro ai proprietari che intendono mettere a disposizione alloggi, garantendo così ad entrambi - oltre ad assistenza e consulenze - anche un orientamento rispetto alle differenti misure di garanzia in essere.

Per favorire l'incontro domanda - offerta, il matching inquilino/proprietario è preceduto da un colloquio conoscitivo o dalla raccolta di informazioni significative per ottenere il miglior abbinamento possibile e garantire le massime probabilità di successo della finalizzazione del contratto. Negli anni l'Agenzia ha esteso la propria competenza ad ulteriori attività, soprattutto a supporto dei Servizi Sociali comunali e delle progettazioni innovative d'ambito. Per citare alcuni esempi:

- partecipazione stabile all'équipe multidisciplinare per le progettazioni legate alla misura Sostegno Inclusione Attiva (dal 2018 Reddito di Inclusione) finanziato dal Ministero delle Politiche del Lavoro e delle Politiche Sociali
- supporto all'Ufficio di Piano in relazione alle misure regionali di contrasto all'emergenza abitativa di cui alla DGR 6465/2017, sia per la declinazione dei criteri ulteriori di accesso alle misure che, successivamente alla pubblicazione dei bandi, in relazione all'istruttoria delle domande
- supporto ai Servizi Sociali di base per le misure regionali di contrasto all'emergenza abitativa di competenza degli stessi (es. morosità incolpevole)
- consulenza e lavoro di rete con i Servizi sociali/specialistici per le situazioni di emergenza/fragilità abitativa non in carico, ma che si sono rivolti direttamente all'Agenzia
- consulenza e lavoro di rete con i Servizi sociali/specialistici per le situazioni di emergenza/fragilità dagli stessi inviati in Agenzia

Appare ormai evidente che il *core business* dell'Agenzia dell'Abitare sia (e sarà negli anni a venire) quella di sostenere le politiche sociali del territorio, sempre più articolate ed orientate alla prevenzione.

Per questo l'Agenzia si pone in prima linea quale presidio per la promozione attiva degli Accordi Locali (ex L.431/1998) finalizzati ad introdurre sul mercato delle locazioni lo strumento contrattuale del canone concordato (cioè contratti che prevedono un canone calmierato, regolamentati sulla base di una suddivisione territoriale in fasce di prezzo concordate tra le parti) e lo strumento giuridico delle agevolazioni fiscali rivolte ai proprietari di alloggi. Aumentare l'offerta alloggiativa a canone concordato agevolando i cittadini rhodensi, in particolare le fasce di popolazione più vulnerabili, ad accedere al mercato è la strategia più efficace per la prevenzione delle emergenze abitative.

FASI DI INTERVENTO

Segnalazione dell'emergenza abitativa

La segnalazione giunge al Servizio di Housing sociale da uno dei Comuni del Rhodense o dal Servizio tutela minori. In questa fase il responsabile dei Servizi Sociali del Comune o la coordinatrice Servizio tutela minori, gli operatori e l'ufficio amministrativo di Sercop si incontrano per delineare il progetto da condividere con il nucleo familiare.

Incontro con il nucleo familiare

Gli operatori di riferimento mostrano al nucleo familiare l'alloggio messo a disposizione e condividono il progetto complessivo (che insieme all'intervento di housing può prevedere - per esempio - sostegno nella ricerca del lavoro, monitoraggio del budget familiare, accesso ai servizi specialistici del territorio, risparmio obbligatorio).

Formalizzazione del progetto

Se il nucleo familiare aderisce al progetto proposto, l'iter prosegue con un incontro formale con gli operatori di riferimento, l'ufficio amministrativo di Sercop, gli eventuali altri attori coinvolti.

Il "Progetto di autonomia in Housing sociale" esplicita gli impegni che ciascuna parte coinvolta assume, fissa la durata dell'intervento e determina le verifiche intermedie. Altri documenti possono dettagliare ulteriori aspetti del progetto (es. regole da rispettare nell'alloggio, compartecipazione economica dell'utente, ecc.).

Verifiche

I momenti di verifica consentono di valutare il progetto ed eventualmente di ricalibrarlo. Partecipano a questi momenti tutti gli attori coinvolti sul progetto oggetto di monitoraggio e verifica.

Chiusura del progetto

La chiusura del progetto avviene in uno dei seguenti casi:

- reperimento da parte del nucleo familiare di un nuovo alloggio sul mercato privato o in assegnazione da edilizia residenziale pubblica;
- mancato rispetto di accordi previsti dal progetto.

Figura 8.1.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI IN CARICO

Nuclei familiari seguiti per Comune

La tabella 8.1.1. ricapitola i dati dal 2016 al 2018 relativi ai nuclei familiari che si sono rivolti al servizio e mostra la loro crescita complessiva e costante anche rispetto alle annualità precedenti. Per il periodo di riferimento vi è stato un incremento da 31 nuclei in carico dal 2015 a 41 del 2018. Gli alloggi complessivamente impiegati per l'accoglienza di housing sono ad oggi 37. I dati mostrano anche gli interventi che il Servizio di Housing sociale realizza per rispondere alle esigenze di reinserimento e di protezione espresse dal Servizio tutela minori, con un'incidenza in media di poco più del 10% sui casi complessivamente in carico al servizio.

Tabella 8.1.1. Nuclei familiari seguiti per Comune (2016-2018)

Servizio di Housing sociale			2016		2017		2018	
Nuclei familiari seguiti per Comune	Nuclei seguiti	di cui inviati dal Servizio tutela minori	Nuclei seguiti	di cui inviati dal Servizio tutela minori	Nuclei seguiti	di cui inviati dal Servizio tutela minori	Nuclei seguiti	di cui inviati dal Servizio tutela minori
Arese					1			
Cornaredo			2		2			
Lainate	15	1	16	1	18			
Nerviano	1	1	1	1	1	1		
Pero								
Pogliano M.se								
Pregnana M.se								
Rho	18	3	17	4	18	5		
Settimo M.se	3		1		1			
Vanzago								
TOTALE	37	5	37	6	41	6		

Interventi nuovi e interventi conclusi per Comune

Nell'arco temporale di funzionamento del servizio si riscontra un aumento dei casi chiusi nell'anno. Il dato può leggersi come un miglioramento della prestazione offerta: nell'anno sono stati incrementati e resi più efficienti gli strumenti volti al conseguimento dell'autonomia dei nuclei.

Tabella 8.1.2. Nuovi interventi e interventi conclusi per Comune (2016-2018)

Servizio di Housing sociale				2016			2017			2018		
Interventi nuovi e conclusi per Comune	Nuclei seguiti	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno	Nuclei seguiti	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno	Nuclei seguiti	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno	Nuclei seguiti	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno
Arese										1	1	1
Cornaredo				2	2		2			2		
Lainate	15	3		16	5	3	18	2		2		
Nerviano	1	0		1			1					
Pogliano M.se												
Pregnana M.se												
Rho	18	4		17	2	4	18	6		7		
Settimo M.se	3	1		1			1			1		
Vanzago												
TOTALE	37	8	0	37	9	7	41	9		11		

Interventi in relazione alle condizioni dei nuclei familiari

La tabella 8.1.3. mostra come la causa principale dell'emergenza abitativa sia lo sfratto per morosità. Si tratta di un fenomeno in crescita costante dal 2013 (si passa dai 4 casi del 2013 ai 30 casi del 2018), certamente in conseguenza di cause concorrenti: si intrecciano disoccupazione, situazioni occupazionali saltuarie, discontinue e mal retribuite e altre problematiche sociali quali separazioni dal coniuge percettore di reddito, condizioni di disabilità e di salute, discriminazione nei confronti di nuclei di origine straniera. Il servizio si conferma quale valido strumento per le situazioni in dimissione da percorsi di comunità, più che per la prevenzione di allontanamenti (laddove occorre preliminarmente una valutazione circa le competenze genitoriali).

Tabella 8.1.3. Interventi in relazione alle condizioni dei nuclei familiari (2016-2018)

Servizio di Housing sociale		2016		2017			2018		
Interventi in relazione alle condizioni dei nuclei familiari	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Allontana-mento di prevenzione	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Allontana-mento di prevenzione	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Allontana-mento di prevenzione
Arese							1		
Cornaredo				2			2		
Lainate	14		1	14		2	15		3
Nerviano			1		1			1	
Pero									
Pogliano M.se									
Pregnana M.se									
Rho	16	2		13	4		11	6	1
Settimo M.se	3			1			1		
Vanzago									
TOTALE	33	2	2	30	5	2	30	7	4

La compartecipazione alla spesa da parte dei nuclei familiari

La tabella 8.1.4. mostra la crescita dei nuclei seguiti dal Servizio di Housing sociale e la percentuale di questi che contribuiscono ai costi del servizio. A parte un lieve incremento nel 2017, contribuiscono circa il 22% dei nuclei seguiti, a dimostrazione che il tema resta delicato. È importante dal punto di vista progettuale coinvolgere gli utenti nelle spese derivanti dai rispettivi progetti, sono in molti però a non avere una capacità reddituale che consenta una compartecipazione economica, anche modesta.

Tabella 8.1.4. La compartecipazione alla spesa da parte dei nuclei familiari (2016-2018)

Servizio di Housing sociale		2016	2017		2018	
Compartecipazione alla spesa	Nuclei seguiti	di cui con contributo economico dell'utente	Nuclei seguiti	di cui con contributo economico dell'utente	Nuclei seguiti	di cui con contributo economico dell'utente
Arese					1	
Cornaredo			2	2	2	2
Lainate	15	5	16	6	18	5
Nerviano	1		1		1	
Pero						
Pogliano M.se						
Pregnana M.se						
Rho	18	2	17	2	18	2
Settimo M.se	3		1		1	
Vanzago						
TOTALE	37	7	37	10	41	9
Percentuale	100%	19%	100%	27%	100%	22%

Le caratteristiche dei nuclei familiari seguiti

La tabella 8.1.5. evidenzia che la principale differenziazione tra Comuni riguarda la composizione del nucleo familiare degli utenti inviati: storicamente per il Comune di Lainate sono numerosi gli adulti soli, per Rho invece i nuclei monogenitoriali, coincidenti in parte con i nuclei dimessi da comunità mamma/bambino nel corso degli anni.

Tabella 8.1.5. Le caratteristiche dei nuclei familiari seguiti (2016-2018)

Servizio di Housing sociale				2016			2017			2018		
Caratteristiche nuclei seguiti				Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo mono-genitoriale	Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo mono-genitoriale	Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo mono-genitoriale
Arese								1				
Cornaredo								2				
Lainate				7	6	2	7	8	1	9	9	
Nerviano						1			1			1
Pero												
Pogliano M.se												
Pregnana M.se												
Rho					7	11	1	5	11	3	4	11
Settimo M.se					2	1		1			1	
Vanzago												
TOTALE				7	15	15	8	16	13	12	17	12

Nuclei in condizione di fragilità

La tabella 8.1.6. illustra come una parte dei nuclei seguiti dal Servizio sia composta da persone con disabilità o straniere, che se considerate complessivamente costituiscono il 50% dei nuclei complessivamente in carico al servizio Housing.

Tabella 8.1.6. Nuclei in condizione di fragilità (2016-2018)

Servizio di Housing sociale				2016			2017			2018		
Nuclei in condizione di fragilità				Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri	Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri	Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri
Arese										1		1
Cornaredo							2		2	2		2
Lainate				15	2	3	16	3	5	18	1	5
Nerviano				1			1			1		
Pero												
Pogliano M.se												
Pregnana M.se												
Rho				18	2	10	17	2	7	18	1	7
Settimo M.se				3		2	1			1		
Vanzago												
TOTALE				37	4	15	37	5	14	41	2	15

DATI ECONOMICI

Le tabelle 8.1.7. e 8.1.8 presentano i dati economici del Servizio relativi alle due annualità 2017 e 2018. Si nota una sostanziale continuità di risorse e una composizione variegata delle fonti che viene mantenuta grazie all'intervento dei Comuni nel momento in cui cessano le risorse complementari (i Comuni intervengono con il 56% nel 2017 a quasi il 40% nel 2018). Quanto agli impieghi si nota come siano ripartite per rispondere alle esigenze dei diversi Comuni.

Tabella 8.1.7. Risorse del Servizio Housing sociale (2017-2018)

FONTI			2017		2018	
Contributo Fnps agenzia	€ 31.500	9,80%	€ 0	0,00%		
Contributo fondo regionale emergenza abitativa	€ 104.924	32,65%	€ 57.824	11,61%		
Quote utenti Rho	€ 450	0,14%	€ 250	0,05%		
Quote utenti Lainate	€ 4.250	1,32%	€ 3.200	0,64%		
Pon Metro Milano	€ 0	0%	€ 26.306	5,28%		
RiCA - Azione Housing	€ 0	0%	209.760	42,12%		
Comuni associati	€ 180.191,8	56,08%	€ 200.621,80	40,29%		
TOTALE RICAVI	€ 321.315,8	100%	€ 497.961,80	100%		

Tabella 8.1.8. Impieghi del Servizio Housing sociale (2017-2018)

IMPIEGHI		2017		2018	
Coordinamento amministrativo	€ 16.816,80	5,23%	€ 24.554,80	4,93%	
Agenzia dell'abitare	€ 31.500	9,80%	€ 121.139	24,33%	
Rho - housing gestione diretta	€ 43.335	13,49%	€ 29.664	5,96%	
Rho - housing affidati	€ 114.435	35,61%	€ 84.702	17,01%	
Lainate - housing gestione diretta	€ 53.153	16,54%	€ 25.389	5,10%	
Lainate - housing affidati	€ 39.555	12,31%	€ 127.171	25,54%	
Settimo - housing affidati	€ 6.930	2,16%	€ 3.362	0,68%	
Cornaredo - housing affidati	€ 13.954	4,34%	€ 20.777	4,16%	
Arese - housing affidati	-	-	€ 2.535	0,51%	
Contributi emergenza abitativa	-	-	€ 57.824	11,61%	
Costi di esercizio	€ 1.637	0,51%	€ 844	0,18%	
TOTALE COSTI	€ 321.315,80	100%	€ 497.961,80	100%	

ELEMENTI DI VALORE

Nel 2017, in considerazione del crescente incremento dei volumi di servizio, ad esito di procedura competitiva ai sensi del nuovo codice degli appalti, Sercop ha affidato il Servizio in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Già nei primi mesi dell'appalto si è avviato un lavoro di razionalizzazione ed omogeneizzazione degli interventi, che ha dato esiti estremamente positivi sia in termini di controllo della spesa che di qualità delle prestazioni. L'affidamento è stato poi integrato con un ulteriore appalto, sempre ad esito di procedura competitiva, resosi necessario a seguito della partecipazione di Sercop, nel 2018, al programma Rigenerare Comunità e Abitare – RiCA (azione finanziata dal Bando periferie promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'ambito del progetto Welfare metropolitano e rigenerazione urbana con capofila Città Metropolitana di Milano). La partecipazione al progetto ha rappresentato l'occasione per assestare l'intera offerta di servizi nell'area dell'abitare, superando la fase degli esordi e dei primi progetti sperimentali (Abitare in rete e Smart House, finanziati da Fondazione Cariplo), permettendo di delineare e costituire un vero e proprio sistema denominato "Abitare Sociale Rhodense", coordinato da uno Staff composto da diverse professionalità provenienti sia da Sercop che dall'attuale gestore del servizio. Il notevole progresso del servizio in termini di consolidamento, affidabilità e qualità dei progetti offerti è attestato anche dall'adesione allo stesso da parte dei Comuni. In occasione della sottoscrizione del nuovo contratto di servizio a fine 2018, tutti i Comuni Soci hanno conferito il Servizio di Housing Sociale a Sercop (tranne il Comune di Nerviano in quanto il relativo contratto ha scadenza nel 2021). Ciò consentirà l'accesso alla risorsa da parte di un maggior numero di cittadini dell'Ambito e favorirà l'ingaggio delle amministrazioni comunali come parti attive

del suddetto "Abitare Sociale Rhodense". Come si è detto, per poter sempre più efficacemente prevenire l'emergenza abitativa, è essenziale agire sul mercato degli affitti. Per favorire l'accesso da parte di una fascia più ampia possibile di cittadini occorre incidere sui canoni. Da un lato, come si è detto, tramite la promozione dello strumento del canone concordato. Ma appare altresì essenziale incrementare le unità abitative disponibili per la locazione: aumentare l'offerta per abbassare il prezzo, per la nota legge di mercato della domanda e dell'offerta. A tal proposito, a fine 2018 è stata affidata, a seguito di gara d'appalto la realizzazione di una ricerca finalizzata all'analisi del patrimonio sfittito e invenduto negli ambiti territoriali del Rhodense e del Bollatese con l'obiettivo di tracciare un profilo territoriale utile alla programmazione delle politiche abitative, con particolare riferimento al patrimonio sottoutilizzato e all'interlocuzione con i soggetti più rilevanti del mercato della locazione locale (cd. grandi e medi proprietari). La ricerca rientra tra gli interventi previsti dal progetto RiCA. Si segnala infine l'entrata in vigore nel 2017 del nuovo regolamento regionale sulla programmazione dell'offerta abitativa pubblica e sociale (in applicazione della Legge regionale 16/16 "Disciplina regionale dei servizi abitativi"). La nuova normativa introduce rilevanti innovazioni rispetto al sistema dell'edilizia residenziale pubblica. Innanzitutto definendo per la prima volta in maniera chiara l'abitazione pubblica come "servizio", modificando quindi anche la prospettiva di accesso a tale risorsa. La gestione dell'offerta abitativa non sarà più prerogativa dei singoli Comuni, la programmazione avverrà a livello di Ambito (Piano di zona). Di conseguenza, anche gli avvisi pubblici per l'assegnazione di alloggi avranno carattere sovracomunale e dovranno essere pubblicati almeno due volte all'anno.

La piena entrata in vigore del sistema richiederà tempo, ma appare già evidente che il sistema abitare Rhodense non potrà non confrontarsi con le novità introdotte dalla nuova normativa, anzi, si addiverà ad un sistema ancora più integrato tra offerta abitativa pubblica e privata. In tal senso sono attesi dei regolamenti attuativi che normino l'utilizzo dei servizi abitativi pubblici per Housing sociale, nonché un ulteriore regolamento attuativo che, ai fini di incrementare l'offerta di servizi abitativi pubblici, stabilisca le modalità di accreditamento di soggetti del Terzo settore per l'apporto di unità abitative di proprietà degli stessi.

FACILITAZIONE LINGUISTICA E MEDIAZIONE CULTURALE NELLE SCUOLE

MISSION

Il servizio supporta il processo di integrazione sociale degli alunni di origine non italiana (frequentanti le Scuole di ogni ordine e grado dei nove Comuni dell'ambito rhodense) e delle loro famiglie, in stretta sinergia con gli Istituti scolastici.

OBIETTIVI

Sono obiettivi del servizio:

- **favorire l'integrazione** e il successo scolastico degli alunni stranieri, attraverso l'acquisizione e il potenziamento della conoscenza della lingua italiana per agevolare la comunicazione e lo studio
- facilitare l'inserimento degli alunni stranieri e delle loro famiglie, tramite la **mediazione linguistica e culturale**
- supportare l'organizzazione scolastica nell'**attuazione di una didattica interculturale e orientata all'accoglienza**

ATTIVITÀ

I minori sono coinvolti in un progetto di rete che integra Scuole, Servizi sociali comunali, famiglie e altre risorse del territorio.

Le attività previste sono:

- raccolta e valutazione delle richieste provenienti dai referenti scolastici, attraverso la compilazione di una scheda di mappatura omogenea d'ambito
- laboratori finalizzati a promuovere l'apprendimento e la conoscenza di base della lingua italiana quale canale di comunicazione e mezzo per instaurare relazioni positive con gli adulti e i pari, oltre

che per affrontare lo studio delle materie scolastiche

- colloqui di mediazione linguistica e culturale volti ad accompagnare l'inserimento degli alunni neoarrivati all'interno della realtà scolastica e del gruppo classe, favorendo la comunicazione tra scuola e famiglia
- incontri periodici con i referenti comunali e la coordinatrice del servizio per la programmazione e verifica degli interventi
- costante collaborazione con le Scuole, i Servizi sociali di base e le agenzie del territorio per il consolidamento della rete
- monitoraggio e valutazione della qualità del servizio offerto e degli interventi realizzati

Il servizio rivolge la sua offerta a **72 scuole del territorio** di cui **23** scuole dell'infanzia, **29** scuole primarie, **16** secondarie di primo grado, **4** secondarie di secondo grado.

FASI DI INTERVENTO

Analisi del bisogno

Prima dell'avvio dell'anno scolastico, ogni Istituto scolastico inoltra all'Ufficio di Piano – tramite la Segreteria o la Docente referente per l'intercultura – la scheda di mappatura del bisogno con i dati degli alunni che necessitano di facilitazione linguistica e/o mediazione culturale. I dati vengono raccolti e aggregati in un unico database.

Formulazione del piano di intervento

L'elaborazione dei dati è propedeutica alla programmazione degli interventi, sulla base dei criteri e delle priorità individuate dal Tavolo dei

Referenti comunali: si definiscono i laboratori attivabili e le ore di mediazione culturale necessarie nel corso dell'anno scolastico. Il piano di intervento, elaborato dall'ente gestore del servizio, viene vagliato e approvato da Ufficio di Piano e Tavolo dei referenti comunali. Nel corso dell'anno scolastico, gli alunni neoarrivati vengono inseriti nei laboratori già attivi (se i livelli sono compatibili), o in nuovi laboratori programmati ad hoc. Gli interventi di mediazione linguistico-culturale sono inoltre sempre garantiti per i Servizi sociali comunali e il Servizio tutela minori.

Monitoraggio e valutazione

L'intervento è monitorato dall'Ufficio di Piano che individua – in stretta collaborazione con l'ente gestore – le modalità organizzative più efficaci per la soluzione di nodi critici e l'accoglimento delle richieste. Sulla base dei dati acquisiti e dell'impatto dell'intervento, l'Ufficio di Piano, di concerto col Tavolo dei Referenti comunali, elabora indicazioni utili a riprogrammare le attività, in un'ottica migliorativa e di maggiore efficacia rispetto ai bisogni del target di riferimento.

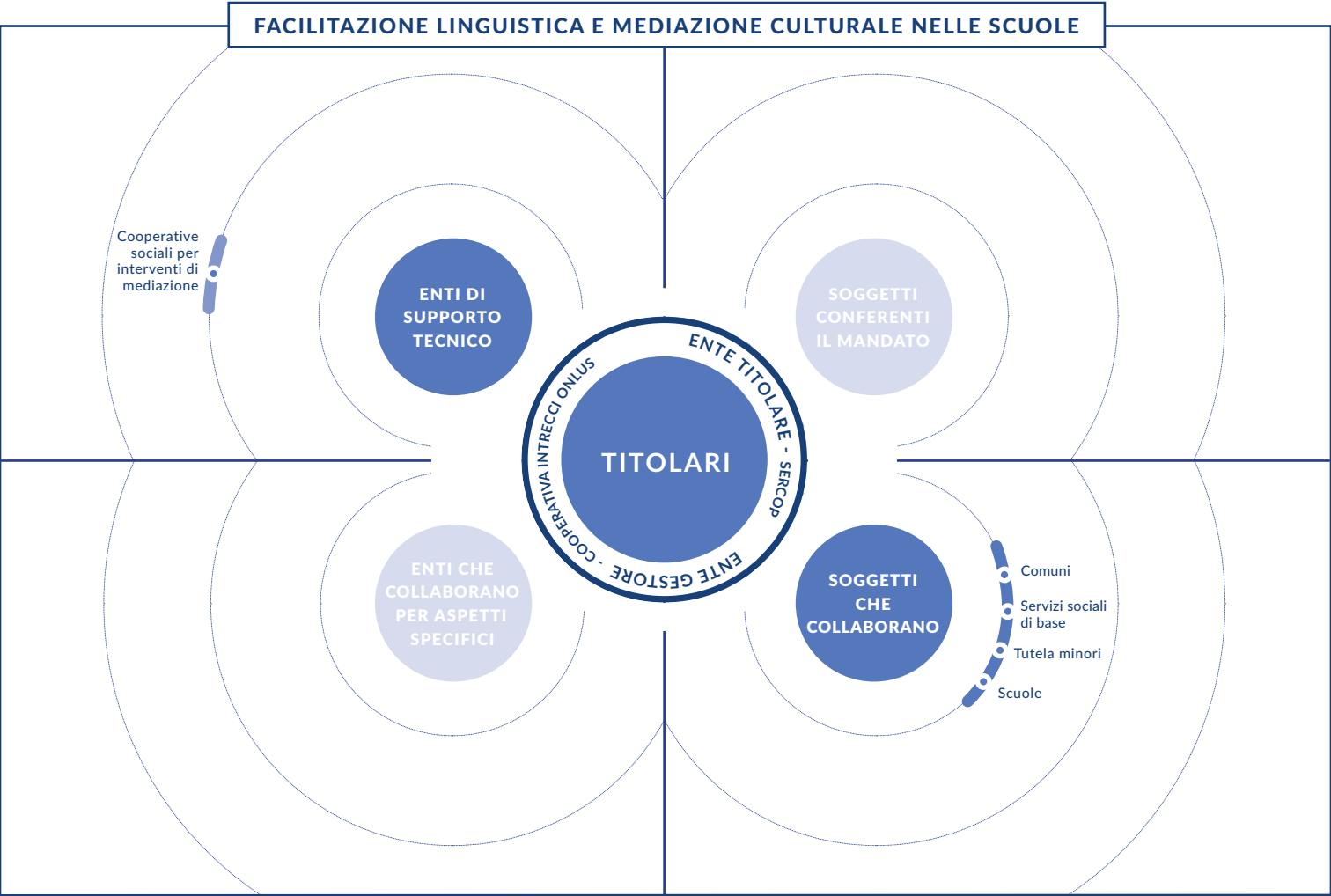
MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio si svolge presso le Scuole del territorio e le sedi dei Servizi sociali. È gestito tramite appalto affidato ad una Cooperativa sociale. Il ruolo di coordinamento di Sercop (Ufficio di Piano) è di tipo organizzativo e strategico, al fine di connettere tutti gli attori della rete: Scuole, Servizi sociali, Amministrazioni comunali, operatori.

Gli altri ruoli necessari al funzionamento del servizio sono:

- il coordinamento tecnico della Cooperativa
- i Referenti comunali, per la condivisione della programmazione degli interventi sulla base dell'analisi del bisogno effettuata

Figura 8.2.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI IN CARICO

Trattandosi di un servizio che coinvolge attivamente le scuole, i dati relativi all'erogazione e fruizione degli interventi sono riferiti alla durata dei singoli anni scolastici (da settembre a giugno).

Tabella 8.2.1. Gli utenti e i laboratori della facilitazione linguistica (2017-2019)

Facilitazione linguistica				A.S. 2017-2018			A.S. 2018-2019		
COMUNE	Numero utenti	Numero laboratori	Numero ore	Numero utenti	Numero laboratori	Numero ore			
Arese	22	6	233	22	6	270			
Cornaredo	36	8	309	31	8	340			
Lainate	20	5	194	16	3	124			
Pero	45	10	346	48	12	489			
Pogliano M.se - Vanzago*	28	7	266	24	5	181			
Pregnana M.se	5	3	134	6	2	138			
Rho**	198	36	1383	167	39	1833			
Settimo M.se	16	6	254	24	10	394			
TOTALE	370	81	3119	338	85	3769			

* Le scuole di Pogliano e Vanzago sono raggruppate in un unico Istituto Comprensivo
** I dati di Rho comprendono anche gli utenti delle scuole superiori

Tabella 8.2.2. Gli utenti della mediazione culturale (2017-2019)

Facilitazione linguistica	A.S. 2017-2018		A.S. 2018-2019	
COMUNE	Numero utenti	Numero ore	Numero utenti	Numero ore
Arese	4	6	2	5
Cornaredo	11	21	6	14
Lainate	2	6	2	4
Pero	7	17	17	57
Pogliano M.se - Vanzago*	3	14	4	11
Pregnana M.se	2	6	0	0
Rho	32	62	28	63
Settimo M.se	0	0	0	0
TOTALE	61	132	59	154

* Le scuole di Pogliano e Vanzago sono raggruppate in un unico Istituto Comprensivo
** I dati di Rho comprendono anche gli utenti delle scuole superiori

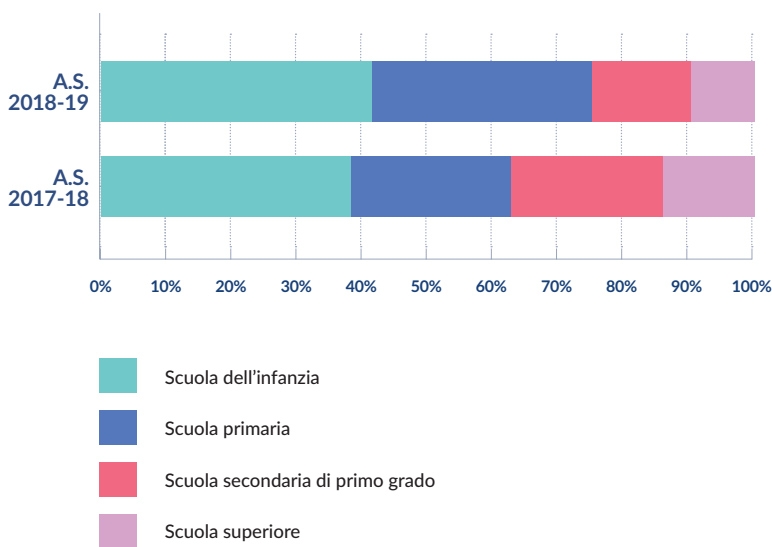
Tabella 8.2.3. Gli utenti e i laboratori della facilitazione linguistica (2017-2019)

Facilitazione linguistica	A.S. 2017-2018			A.S. 2018-2019		
COMUNE	N. segnalati	N. inseriti	% copertura	N. segnalati	N. inseriti	% copertura
Arese	33	22	66,7%	45	22	48,9%
Cornaredo	76	36	47,4%	66	31	47,0%
Lainate	47	20	42,6%	41	16	39,0%
Pero	45	45	100,0%	84	48	57,1%
Pogliano M.se - Vanzago*	36	28	77,8%	54	24	44,4%
Pregnana M.se	7	5	71,4%	10	6	60,0%
Rho**	311	198	63,7%	366	167	45,6%
Settimo M.se	30	16	53,3%	37	24	64,9%
TOTALE	585	370	63,2%	703	338	48,1%

* Le scuole di Pogliano e Vanzago sono raggruppate in un unico Istituto Comprensivo
** I dati di Rho comprendono anche gli utenti delle scuole superiori

NOTA: l'indice di copertura del bisogno varia da territorio a territorio in quanto diverse sono le variabili che incidono sulla programmazione dei laboratori: presenza di alunni neoarrivati (che hanno la priorità assoluta); composizione dei gruppi per omogeneità di età e livello di conoscenza della lingua italiana; concentrazione degli alunni segnalati nei singoli plessi scolastici.

Grafico 8.2.1. Ripartizione utenti per grado scolastico (2017-2019)



Per ciò che concerne il servizio di mediazione linguistica la copertura è del 100%, in quanto tutte le richieste di mediazione vengono solitamente soddisfatte, visto il modesto impatto economico rispetto al costo complessivo del servizio.

Grafico 8.2.2. Ripartizione laboratori per grado scolastico (2017-2019)

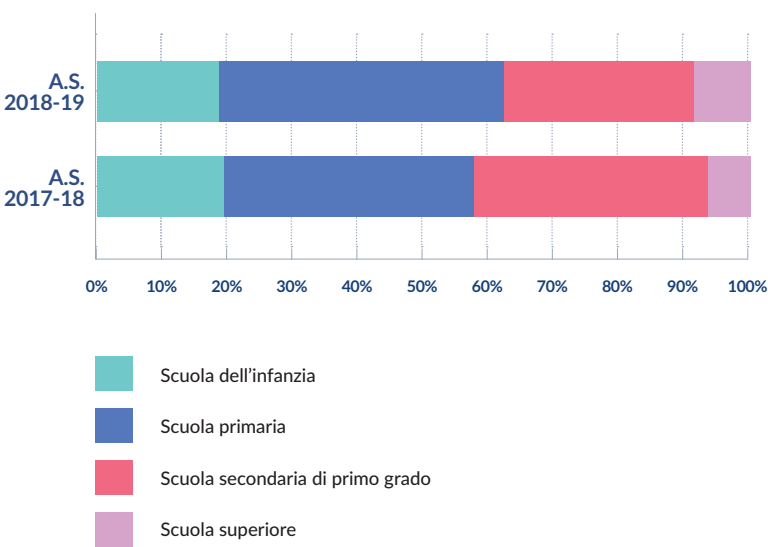


Tabella 8.2.4. Minori stranieri residenti (2017-2018)

Minori stranieri residenti	Totale minori residenti		Minori stranieri residenti		% minori stranieri su totale minori residenti	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Arese	3.300	3.324	235	253	7,1	7,6
Cornaredo	3.423	3.398	386	364	11,3	10,7
Lainate	4.478	4.479	299	297	6,7	6,6
Pero	1.734	1.746	359	370	20,7	21,2
Pogliano M.se	1.366	1.361	140	143	10,2	10,5
Pregnana M.se	1.291	1.299	83	83	6,4	6,4
Rho	7.874	7.901	1.072	1.159	13,6	14,7
Settimo M.se	3.545	3.495	236	247	6,7	7,1
Vanzago	1.869	1.870	89	92	4,8	4,9
TOTALE	28.880	28.873	2.899	3.008	10	10,4

DATI ECONOMICI

Le risorse sono messe a disposizione interamente dal Fondo Nazionale Politiche Sociali, ed utilizzate quasi interamente per la facilitazione linguistica. I costi di coordinamento, nell’ambito di una rete ampia e complessa, sono contenuti entro il 10% della spesa.

Tabella 8.2.5. Ripartizione delle risorse per il Servizio mediazione linguistica e culturale (2017-2018)

FONTI			2017		2018	
Contributi FNPS	€ 61.924,00	100%	€ 100.506,75	100%		
TOTALE	€ 61.924,00	100%	€ 100.506,75	100%		
IMPIEGHI			2017		2018	
Coordinamento	€ 0	0%	€ 8.079,75	8%		
Interventi di facilitazione linguistica nelle scuole	€ 61.924,00	100%	€ 92.427,00	92%		
TOTALE	€ 61.924,00	100%	€ 100.506,75	100%		

ELEMENTI DI VALORE

Visti gli attuali trend demografici, che vedono il numero di residenti di origine straniera in costante aumento sul territorio, le risorse a disposizione del servizio sono utilizzate quasi esclusivamente per studenti appena arrivati in Italia o di recente immigrazione, in evidente difficoltà nell'utilizzo della lingua italiana, con conseguenti limiti nella comprensione comunicativa e nelle possibilità di socializzazione. Perciò sono diminuiti negli anni i corsi di “secondo livello”, finalizzati al miglioramento delle competenze linguistiche ai fini dello studio delle singole materie didattiche.

Lo stretto raccordo di rete con i referenti scolastici e dei servizi sociali consente un monitoraggio sempre aggiornato delle richieste relative a questo target e la strutturazione di interventi più flessibili e tempestivi lungo tutto l'anno scolastico, anche grazie alla positiva collaborazione con l'ente gestore del servizio.

La programmazione delle attività viene realizzata a partire da una sempre più puntuale lettura del bisogno, da cui emergono le specificità territoriali, che determinano, di conseguenza, le priorità di azione.

Da rilevare che il servizio di mediazione culturale è sempre più utilizzato sia dalla Tutela minori che dai servizi territoriali di base, con relativa razionalizzazione delle procedure a livello gestionale. In particolare la ricerca dei mediatori, a seconda del paese di origine degli utenti dei servizi, non sempre è agevole e lineare.

Per il futuro, il tema portante sarà come coniugare le sempre numerose e pressanti richieste di intervento provenienti dalle scuole con le risorse disponibili: è quindi in corso una riflessione tecnica interna sulle modalità organizzative e sulle possibilità di ulteriore ottimizzazione degli interventi. Infine si sottolinea l’investimento aziendale su una figura tecnica di referenza interna del progetto, orientata ad una approfondita analisi del bisogno e ad un costante monitoraggio delle prestazioni erogate, anche in termini di dialogo e interazione con i diversi stakeholder.

SPORTELLI STRANIERI

MISSION

Gli Sportelli Stranieri, attivi a Rho e Nerviano, offrono informazioni generali e consulenze specifiche a cittadini stranieri e italiani, enti locali, servizi ed organizzazioni del Terzo settore, relativamente al tema dell’immigrazione.

OBIETTIVI

Sono obiettivi degli Sportelli:

- sostenere il processo di inserimento e integrazione dei cittadini stranieri
- facilitare l'accesso degli stranieri ai servizi e alle opportunità del territorio
- favorire il rapporto dei servizi comunali con gli utenti immigrati, supportando e qualificando le competenze degli operatori

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Gli Sportelli si avvalgono di un’équipe multidisciplinare composta da:

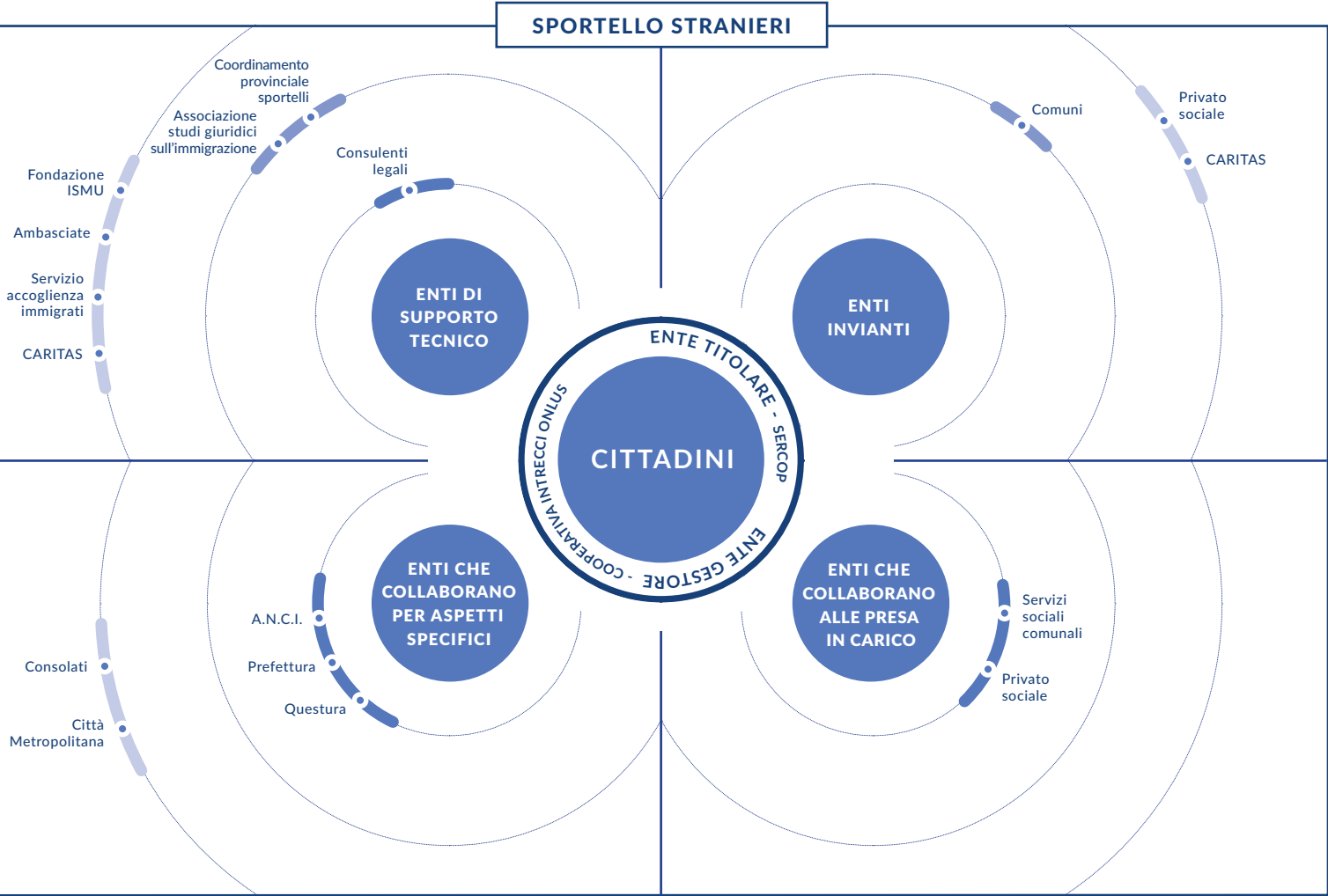
- **coordinatore:** funge da referente dell’équipe operativa, cura i rapporti con la rete degli enti istituzionali e dei servizi territoriali, monitora l'andamento del servizio e relaziona alla committenza;
- **due operatori:** accolgono le richieste dell’utenza, offrono informazioni, consulenza e orientamento a cittadini stranieri, cittadini italiani, enti/servizi del territorio;
- **mediatori linguistico-culturali:** intervengono, su richiesta, in collaborazione con gli operatori, nei casi più delicati, per favorire la comunicazione e la comprensione tra cittadini stranieri e istituzioni/servizi;
- **consulente legale:** interviene, su richiesta, nelle questioni giuridiche più complesse.

ATTIVITÀ

L’attività, svolta complessivamente per 17 ore settimanali di apertura all’utenza (front-office), si articola in:

- informazioni e consulenza sulla normativa in materia di immigrazione e sulle pratiche burocratiche relative alla permanenza in Italia (soggiorno, ricongiungimento familiare, cittadinanza, asilo politico)
- orientamento ai servizi del territorio che si occupano di lavoro, accoglienza, assistenza sanitaria, scuola
- consulenza legale
- supporto agli enti pubblici e del privato sociale, sia rispetto alla legislazione vigente che al rapporto con l'utenza immigrata

Figura 8.3.1. Mappa dei portatori d'interesse



FOTOGRAFIA DEL SERVIZIO

La tabella 8.3.1. presenta gli utenti degli Sportelli Stranieri, suddivisi tra utenti già conosciuti dai servizi e nuovi accessi.

Tabella 8.3.1. Gli accessi agli Sportelli (2017-2018)

Utenti	2017		2018	
	N. utenti	%	N. utenti	%
Utenti già conosciuti	1.037	74,4%	651	65,2%
Nuovi accessi	357	25,6%	348	34,8%
TOTALE	1.394	100%	999	100%

La tabella 8.3.2. offre un quadro dei Paesi di provenienza degli utenti degli Sportelli Stranieri: più di un terzo degli utenti proviene da Ucraina e Albania.

Tabella 8.3.2. I paesi di provenienza degli utenti degli Sportelli stranieri

Paese di provenienza	2017		2018	
	N. utenti	%	N. utenti	%
Ucraina	261	18,8%	215	21,6%
Albania	233	16,7%	168	16,8%
Marocco	115	8,2%	68	6,8%
Ecuador	113	8,1%	50	5,0%
Perù	95	6,8%	56	5,6%
Italia	91	6,5%	49	4,9%
Egitto	58	4,2%	41	4,1%
Moldavia	56	4,0%	38	3,8%
Altri	372	26,7%	314	31,4%
TOTALE	1.394	100%	999	100%

La tabella 8.3.3. restituisce il quadro delle età degli utenti: la fascia d'età più rappresentata è quella 36-50 (40% nel 2017 e 36,2% nel 2018).

Tabella 8.3.3. Gli utenti degli Sportelli stranieri per età (2017-2018)

COMUNE	2017		2018	
	N. utenti	%	N. utenti	%
<18	29	2,1%	19	1,9%
18-25	105	7,5%	86	8,6%
26-35	375	26,9%	242	24,2%
36-50	557	40,0%	362	36,3%
oltre 50	320	22,9%	239	23,9%
Dato non disponibile	8	0,6%	51	5,1%
TOTALE	1.394	100%	999	100%

La tabella 8.3.4. presenta gli utenti degli Sportelli stranieri suddivisi per Comuni di provenienza: quasi la metà sono di Rho, segue Nerviano (15,3%): non a caso si tratta dei Comuni che ospitano gli sportelli; più del 30% degli utenti provengono dagli altri Comuni dell'area.

Tabella 8.3.4. Gli utenti degli Sportelli stranieri per Comune di provenienza (2017-2018)

COMUNE	2017		2018	
	Utenti	%	Utenti	%
Arese	63	4,5%	47	4,7%
Cornaredo	152	10,9%	104	10,5%
Linate	121	8,7%	144	14,4%
Nerviano	206	14,8%	153	15,3%
Pero	31	2,2%	19	1,9%
Pogliano M.se	44	3,2%	36	3,6%
Pregnana M.se	32	2,3%	10	1,0%
Rho	648	46,5%	424	42,5%
Settimo M.se	18	1,3%	11	1,1%
Vanzago	51	3,7%	27	2,7%
Altri Comuni	27	1,9%	24	2,4%
TOTALE	1.394	100%	999	100%

Se si presta attenzione ai servizi offerti (le prestazioni erogate come illustrate nella tabella 8.3.5.) si nota come il maggior numero di richieste (più della metà) sia relativo alle procedure per la regolarizzazione della permanenza in Italia.

Tabella 8.3.5. Prestazioni erogate dagli Sportelli Stranieri (2017-2018)

Prestazioni erogate	2017		2018	
	N. utenti	%	N. utenti	%
Informazioni e consulenza generale	463	33,2%	232	23,2%
Istruttoria e pratiche per titoli di soggiorno	728	52,2%	608	60,9%
Consulenza e istruttoria per domanda di cittadinanza	81	5,8%	75	7,5%
Istruttoria e pratiche per ricongiungimenti familiari	48	3,5%	25	2,5%
Altro	74	5,3%	59	5,9%
TOTALE	1.394	100%	999	100%

DATI ECONOMICI

I dati economici presentati in sintesi nella tabella 8.3.6. indicano una stabilità di risorse a disposizione, per oltre il 90% messe a disposizione dal Fondo nazionale per le politiche sociali, con le quali viene assicurata la funzionalità dello sportello di Rho. Lo sportello di Nerviano, nei due anni considerati viene finanziato il 10% delle risorse complessive, messe direttamente a disposizione dal Comune di Nerviano.

Tabella 8.3.6. Risorse e loro utilizzo per assicurare il servizio Sportelli stranieri (2017-2018)

FONTI		2017		2018			
Contributi Fnps	€ 44.437	89,90%	€ 41.019	89,10%			
Contributo Comune Nerviano per sportello	€ 5.000	10,10%	€ 5.000	10,90%			
TOTALE	€ 49.437	100%	€ 46.019	100%			
IMPIEGHI			2017			2018	
Gestione sportello Rho	€ 44.437	89,90%	€ 41.019	89,10%			
Gestione sportello Nerviano	€ 5.000	10,10%	€ 5.000	10,90%			
TOTALE	€ 49.437	100%	€ 46.019	100%			

ELEMENTI DI VALORE

L'attivazione di Sportelli dedicati è essenziale per orientare correttamente le persone straniere che hanno esigenza di inserirsi in modo adeguato nelle comunità locali. Due sportelli (uno a Rho e uno a Nerviano) assicurano un servizio accessibile e continuativo nel territorio.

Gli sportelli offrono consulenza (anche telefonica) su normative, pratiche relative ai permessi di soggiorno, ricongiungimento familiare, cittadinanza, asilo politico. Indirizzano inoltre verso altri servizi del territorio per questioni legate a lavoro, assistenza sanitaria, scuola.

L'accesso agli sportelli rappresenta una modalità di accoglienza che promuove legalità e responsabilità nelle persone, le informa dei diritti e dei doveri, assicura supporto e sostegno. Gli sportelli fungono inoltre da punti di monitoraggio e osservazione locale relativamente ai fenomeni migratori e ai processi di integrazione degli stranieri.

SERVIZIO SPRAR

MISSION

Il servizio SPRAR, istituito a livello nazionale con l'entrata in vigore della Legge n. 189/2002 (Legge c.d. "Bossi – Fini", art. 32) nasce al fine di offrire accoglienza ai rifugiati, richiedenti asilo e stranieri destinatari di altre forme di protezione umanitaria. Il servizio propone un'accoglienza che si caratterizza per essere temporanea ed integrata in sinergia con i Servizi del territorio.

In seguito all'emanazione del "Decreto Sicurezza", dal dicembre 2018, il servizio viene ridefinito a livello nazionale come "Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati" (SIPROIMI), da un lato precludendo ai richiedenti asilo l'accesso al servizio, dall'altro ampliando la platea dei destinatari alle seguenti nuove tipologie di permessi di soggiorno:

- **Titolari di permesso di soggiorno Tipici** (cure mediche, calamità naturali, atti di particolare valore civile)
- **Titolare di permessi di soggiorno per casi speciali** – ex protezione sociale salvo che siano già accolti in progetti ex art. 18 TUI (Testo unico sull'immigrazione)

DESTINATARI

Nuclei famigliari, nuclei monoparentali, persone singole e maggiorenni di sesso maschile.

OBIETTIVI

Gli obiettivi che il servizio SPRAR persegue interessano sia le persone beneficiarie del servizio sia il territorio che li accoglie.

Rispetto ai beneficiari diretti del Progetto, gli obiettivi per i quali il servizio si adopera sono i seguenti:

- Promuovere l'autonomia della persona, intesa come emancipazione dal bisogno di assistenza
- Sostenere la persona nel processo di empowerment
- Accompagnare la persona verso la (ri)progettazione della propria vita
- Promuovere l'integrazione della persona sul territorio
- Rispetto al Territorio, il servizio si propone di:
Ridurre il fenomeno dell'esclusione e dell'emarginazione;
Promuovere una cultura di accoglienza e di integrazione;
Individuare nuovi attori da coinvolgere nella rete territoriale dei servizi, sia tra i soggetti istituzionali e di Terzo settore, sia tra le reti informali del territorio

ATTIVITÀ

Il servizio sviluppa le seguenti attività:

- Accoglienza materiale (vitto e alloggio)
- Tutela psico – socio – sanitaria
- Mediazione linguistico – culturale (trasversale a tutte le attività)
- Orientamento e accesso ai servizi del territorio
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale
- Orientamento e accompagnamento legale
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo
- Formazione e riqualificazione professionale
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo

FASI D'INTERVENTO

Ricezione della segnalazione e inserimento nel Progetto

L'utenza in dimissione da progetti di prima accoglienza Centri di accoglienza per richiedenti asilo (CARA) o Centri di accoglienza straordinaria (CAS) o rientranti in specifici programmi di protezione (programmi Resettlement, unità Dublin) viene inserita presso il Servizio SPRAR a seguito di segnalazione del Servizio Centrale; l'Ente Titolare ha inoltre la possibilità di ricorrere all'istituto dell'autoinserimento per il 30% dei posti totali offerti dal Progetto, previa autorizzazione del Servizio Centrale. La *ratio* di tale istituto è quella di ampliare le possibilità di collocazione post CAS per i migranti inseriti nei territori limitrofi evitando così che si trovino in situazione di esclusione/emarginazione su un territorio diverso da quello in cui avevano intrapreso una prima opera di insediamento.

Inserimento nel Progetto

Al momento dell'ingresso all'interno del Progetto i beneficiari incontrano presso l'Ente Titolare Sercop il coordinatore dell'Ente Gestore ed un rappresentante del Progetto per l'Ente Titolare, laddove necessario anche alla presenza di un mediatore, al fine di conoscere regole e funzionamento del Progetto che, una volta accettate, sottoscrivono.

A seguito dell'accettazione del regolamento, i beneficiari vengono accompagnati dagli operatori all'interno degli appartamenti loro destinati ed iniziano il loro percorso che viene monitorato per tutta la sua durata. Particolare attenzione viene posta all'orientamento formativo/lavorativo in quanto, insieme all'apprendimento della lingua italiana, rappresenta uno degli strumenti fondamentali per completare i percorsi di autonomia e favorire l'integrazione.

Nell'individuare le postazioni in cui inserire i beneficiari si è privilegiato l'ambito profit rispetto al Terzo settore poiché convinti che consentire la sperimentazione di percorsi socio-lavorativi all'interno di contesti "meno protetti" sia un obiettivo di integrazione da favorire indipendentemente dall'esito del percorso stesso.

Sul totale degli ospiti segnalati per lo sviluppo dei percorsi di formazione e integrazione lavorativa tuttavia si evidenziano i seguenti dati: il 58% ha concluso percorsi di formazione /tirocini con successo, il 17% ha abbandonato mentre il 25% è stato assunto con regolare contratto di lavoro.

I settori merceologici con maggiore possibilità di inserimento sono la ristorazione, la logistica, la manutenzione del verde e servizi vari come addetti alle pulizie: al fine di ampliare l'offerta favorendo l'inserimento degli ospiti sul territorio si stanno valutando ulteriori postazioni nel settore agricolo ed artigianale.

Orientamento all'uscita

I percorsi individuali attivati vedono nella fase di uscita il momento più delicato in quanto si rende necessario un importante lavoro di coordinamento con i servizi territoriali al fine di agevolare gli eventuali progetti di permanenza sul Comune di residenza o di orientare opportunamente i progetti con diversa finalità. Il Progetto può mettere a disposizione per alcuni mesi fondi propri per sostenere i percorsi di autonomia abitativa e lavorativa degli ospiti che ne facciano richiesta e per i quali siano stati valutati positivamente gli obiettivi raggiunti.

MODALITÀ DI GESTIONE

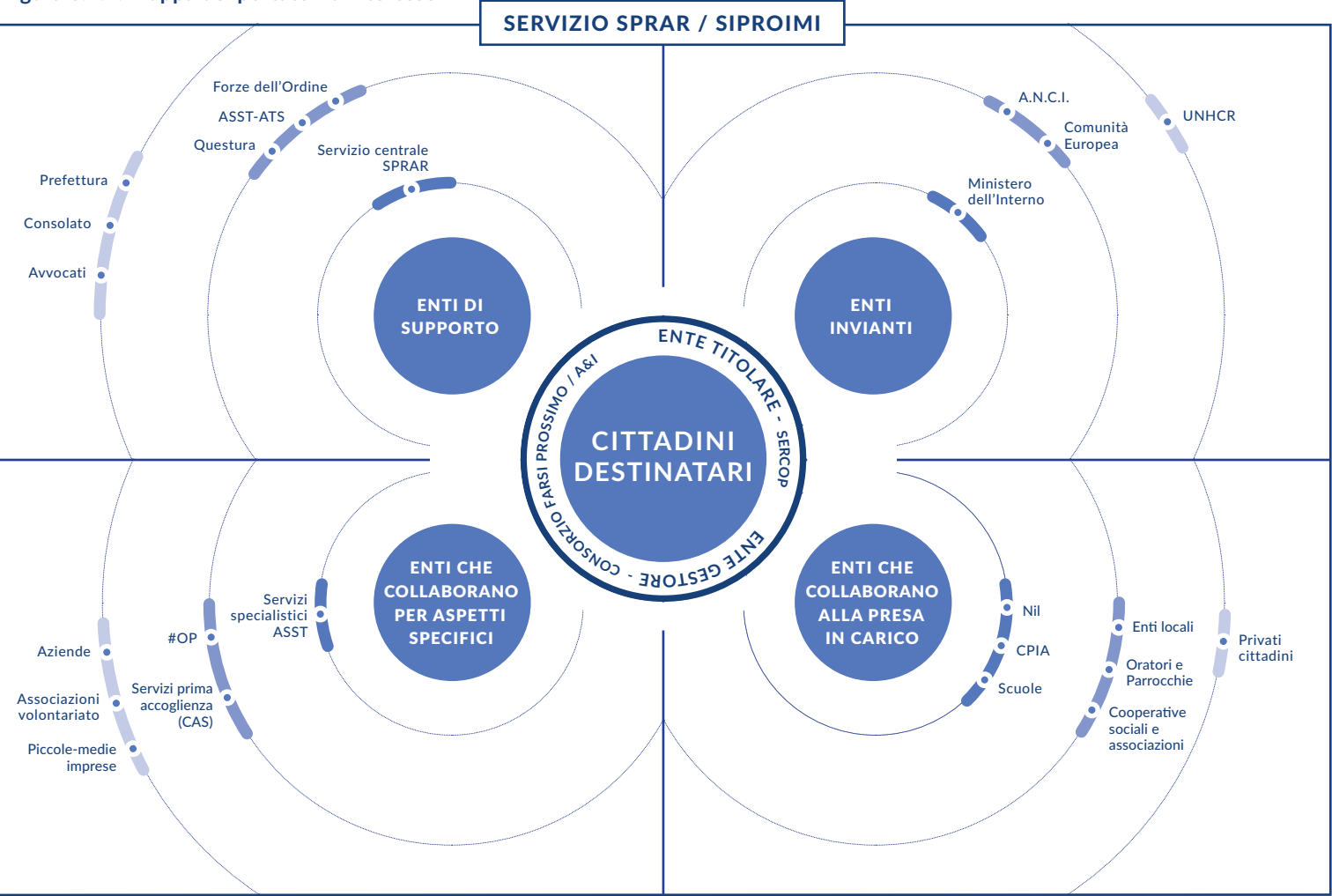
Il Servizio SPRAR è stato affidato mediante Gara d'Appalto nel mese di gennaio 2017.

Esso viene gestito pertanto attraverso la collaborazione tra Sercop (Ente Titolare del progetto) e ATI - Consorzio Farsi Prossimo e A&I – Società Cooperativa Accoglienza e Integrazione Onlus (Ente Gestore).

Sercop impiega proprie risorse di personale per la gestione del Progetto in aggiunta alle figure professionali impiegate dall'Ente Gestore (figure educative, amministrative, consulente legale, mediatori, ecc.).

I 14 appartamenti attualmente disponibili e collocati in 5 dei Comuni dell'Ambito sono destinati all'accoglienza di uomini soli maggiorenni e nuclei familiari e/o monoparentali in possesso dei requisiti sopra elencati per un totale di 55 posti. Gli appartamenti sono di proprietà di privati che hanno stipulato un contratto d'affitto direttamente con l'Ente Gestore del Progetto, ad eccezione di un appartamento il cui contratto di locazione è in capo a Sercop.

Figura 8.4.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI IN CARICO

Dal 1 luglio 2017, data di inizio Progetto al 31.12.2018 sono stati ospitati 98 beneficiari così suddivisi 34 nel secondo semestre 2017 e 64 nel 2018 con una prevalenza di uomini soli rispetto ai nuclei familiari; il numero totale degli ospiti eccede rispetto al numero di posti del progetto poiché i tempi di permanenza nello stesso sono di sei mesi al massimo (salvo proroghe) pertanto è possibile che siano ospitati più beneficiari all'interno degli appartamenti in tempi diversi.

Grafici 8.4.1. Suddivisione Ospiti per Nazionalità (2017-2018)

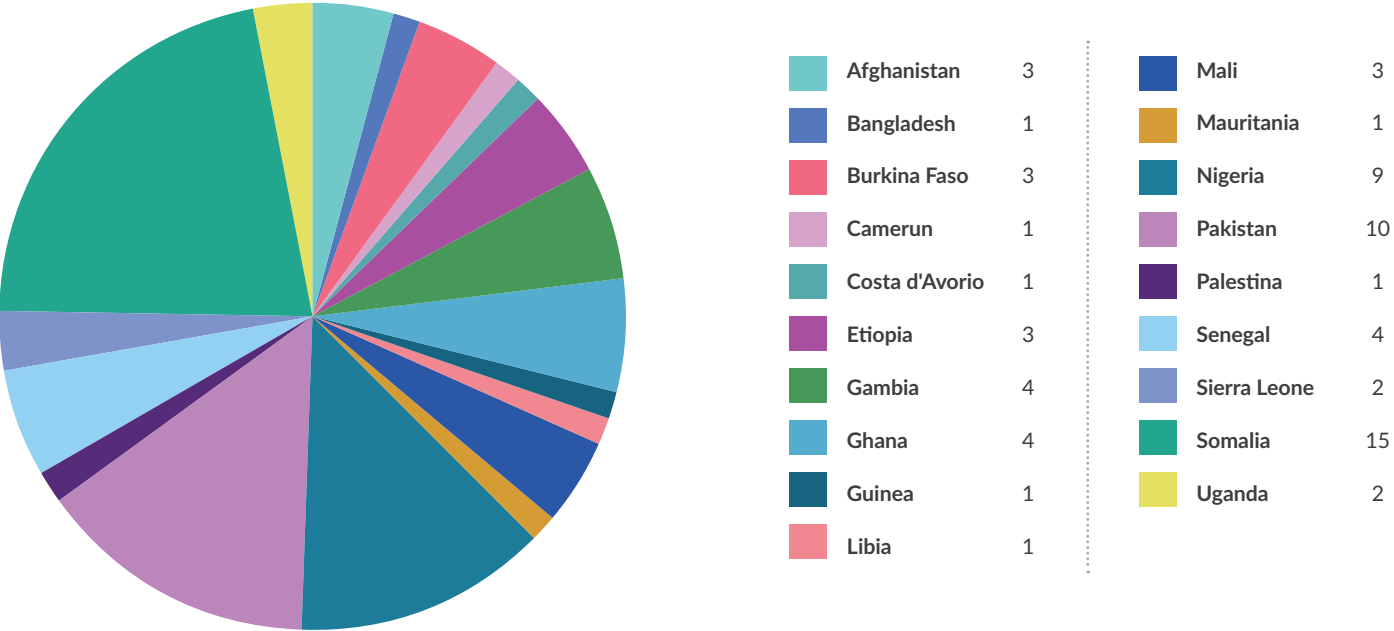
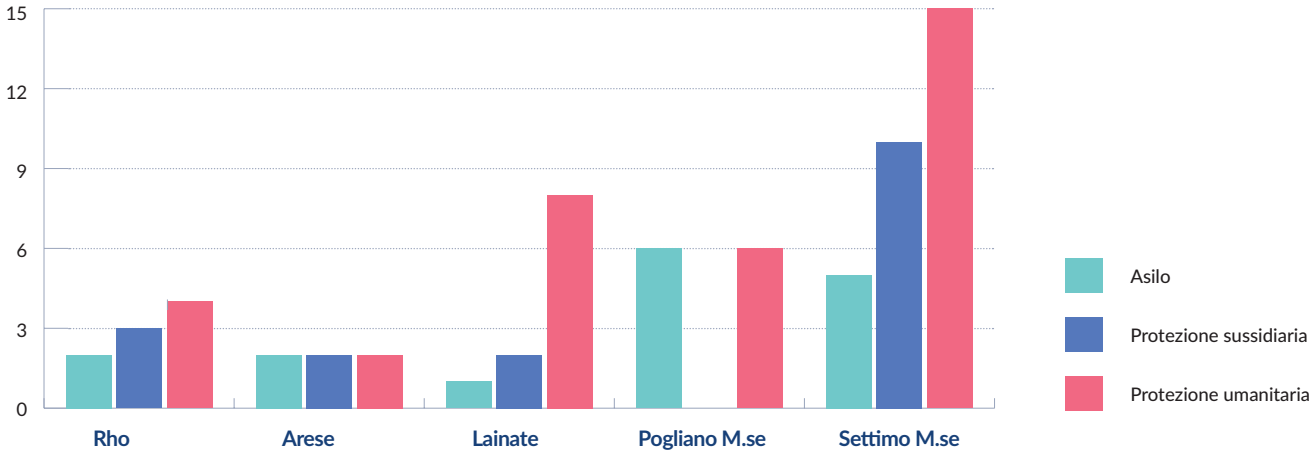


Tabella 8.4.1. Flusso ingressi/uscite (2017-2018)

COMUNE	2017				2018			
	N° uomini soli	N° nuclei famigliari	N° uscite uomini soli	N° uscite nuclei famigliari	N° uomini soli	N° nuclei famigliari	N° uscite uomini soli	N° uscite nuclei famigliari
Rho	4	1	0	0	3	0	1	0
Arese	0	0	0	0	6	0	3	0
Lainate	4	2	0	0	2	0	4	0
Pogliano M.se	0	0	0	0	7	1	0	0
Settimo M.se	17	0	2	0	9	1	11	0
TOTALE	25	3	2	0	27	2	19	0

Grafici 8.4.2. Tipologie di permesso di soggiorno anno (2017-2018)



DATI ECONOMICI

Tabella 8.4.2. Risorse del Servizio SPRAR (2017-2018)

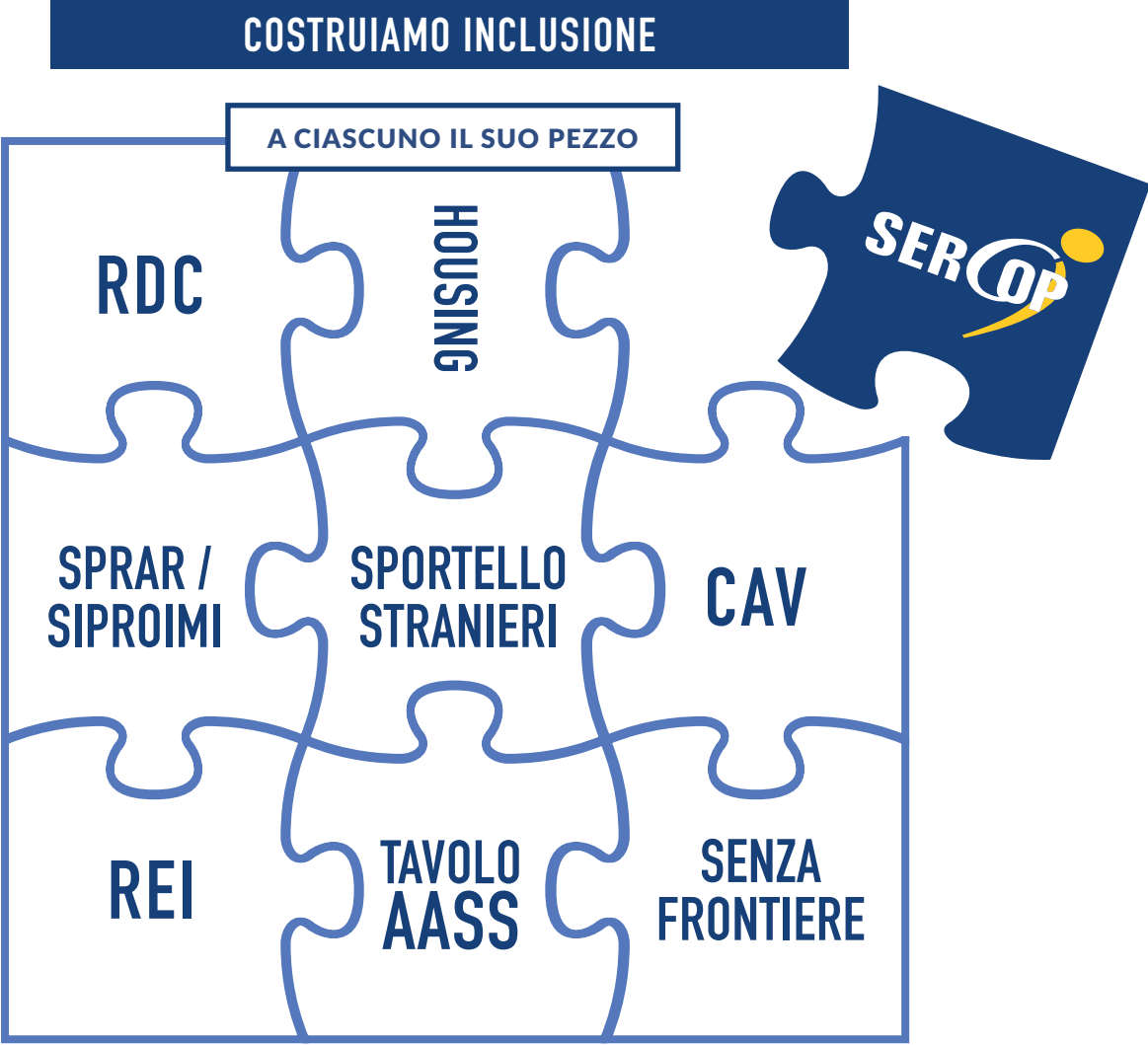
FONTI			2017		2018	
Contributo Fnpsa	128.679,86	100%	733.724	100%		
TOTALE RICAVI	128.679,86	100%	733.724	100%		
IMPIEGHI			2017		2018	
Addetti amministrativi SPRAR	2.634,11	2,00%	19.239	2,60%		
Assistente sociale SPRAR	8.452,75	6,60%	18.944	2,60%		
Affidamento interventi di accoglienza ospiti SPRAR	116.692	90,70%	681.854	92,90%		
Costi diretti SPRAR	901	0,70%	13.687	1,90%		
TOTALE COSTI	128.679,86	100%	733.724	100%		

ELEMENTI DI VALORE

Il Progetto SPRAR di Sercop nasce per volontà dei Sindaci dei nove Comuni dell'Ambito: in risposta al clima generalizzato di diffidenza presente sul territorio nazionale si è optato per l'adozione di un modello di accoglienza che si ispira al "Modello Milano" ovvero che prevede un inserimento diffuso di piccoli gruppi/numeri di migranti in rapporto agli abitanti del Comune ospitante.

Sebbene più complesso da gestire dal punto di vista organizzativo, poiché prevede il monitoraggio degli ospiti dislocati in più luoghi su diversi territori, questo modello di fatto consente di superare la problematica della concentrazione massiva di profughi in centri collettivi su un solo territorio (con eventuali problemi anche di ordine pubblico), favorendo l'inserimento di piccoli gruppi nelle comunità territoriali.

In particolare l'accoglienza di nuclei familiari, consente l'inserimento dei piccoli ospiti all'interno di percorsi, socializzanti prima e d'istruzione poi, che rappresentano gli strumenti privilegiati di integrazione. Inoltre il sistema di servizi interni ed offerti dal Progetto SPRAR risulta essere altamente integrato e consente ai territori ospitanti di risparmiare risorse locali grazie alla possibilità di usufruire di interventi economici del Progetto (es: borse lavoro, sostegno all'autonomia abitativa, percorsi di inserimento scolastico per i minori, ecc.).





AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE
PER I SERVIZI ALLA PERSONA

SER.CO.P. asc

via dei Cornaggia 33 - 20017 Rho

Tel. 0293207311 | Fax 0293207317

www.sercop.it