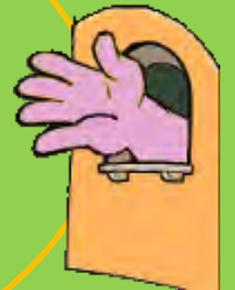


INCLUSIONE  
SOCIALE



MINORI

# BILANCIO SOCIALE ANNO 2012



SERVIZI  
SOCIALI



DISABILI



ANZIANI

*“Mettersi insieme è un inizio, rimanere insieme è un progresso, lavorare insieme è un successo”*

*(H. Ford)*

*Sercop è prima di tutto un gruppo di persone che lavorano insieme con entusiasmo, cuore e cervello e questo Bilancio Sociale è il frutto di un lavoro partecipato, **rigorosamente autoprodotta**.*

*Si ringraziano:*

*Roberta Afker, Simona Anelli, Simona Bernacchi, Alessandro Cafieri, Giuseppe Cangialosi, Barbara Carolo, Sara Cavalli, Giada Chiavelli, Cristina Daverio, Loredana Lanzoni, Giuliana Lombardi, Marcella Maselli, Roberta Monti, Francesca Musicco, Gisella Raimondi, Laura Raimondi, Federica Rivolta, Cristina Visentin.*

*Il presidente*

*Primo Mauri*

*Il Gruppo di Redazione*

*Guido Ciceri*

*Laura Alessandri*

*Annamaria Di Bartolo*

## **INDICE**

<i>CAPITOLI e PARAGRAFI</i>	<i>PAGINE</i>
INTRODUZIONE .....	4
PREMESSA METODOLOGICA .....	5
I PROFILO DEL TERRITORIO .....	7
1.1 DATI DEMOGRAFICI .....	7
1.2 LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE .....	12
II SERCOP .....	13
2.1 IDENTITÀ AZIENDALE .....	13
2.1.1 STORIA .....	13
2.1.2 MISSION .....	15
2.1.3 GOVERNO E ORGANIZZAZIONE .....	15
III UN ANNO IN SINTESI .....	25
3.1 ATTIVITÀ .....	25
3.2 RISORSE PROFESSIONALI .....	26
3.3 RISORSE ECONOMICHE .....	40
IV SERVIZI 2011 .....	49
4.1 AREA MINORI E FAMIGLIA .....	51
4.1.1 SERVIZIO TUTELA MINORI .....	51
4.1.2 SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO SCUOLA, FAMIGLIA E TERRITORIO .....	71
4.1.3 CENTRO AFFIDI .....	87
4.1.4 SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO .....	95
4.1.5 ACCREDITAMENTO ASILI NIDO .....	101
4.2 AREA DISABILI .....	109
4.2.1 SERVIZIO TRASPORTO DISABILI .....	109
4.2.2 SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO .....	123
4.2.3 CENTRI SOCIO-EDUCATIVI E SERVIZI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA .....	135
4.2.4 UNITÀ MULTIDIMENSIONE D'AMBITO .....	147
4.2.5 SERVIZIO di ASSISTENZA alla COMUNICAZIONE per ALUNNI DISABILI SENSORIALI .....	157
4.3 AREA ANZIANI .....	167

4.3.1	ASSISTENZA DOMICILIARE .....	167
4.3.2	UFFICIO DI PROTEZIONE GIURIDICA .....	179
4.4	AREA INCLUSIONE SOCIALE .....	185
4.4.1	SPORTELLO STRANIERI .....	185
4.5	AREA GIOVANI .....	191

## **INTRODUZIONE**

La quinta edizione del bilancio sociale di Sercop si propone di costituire uno strumento di informazione, conoscenza e rendicontazione rispetto al vasto campo delle attività aziendali.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **PREMESSA METODOLOGICA**

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

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio Sociale comprende l'attività di Sercop nell'anno 2012.

Il documento si articola in tre parti principali:

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



## I. PROFILO DEL TERRITORIO

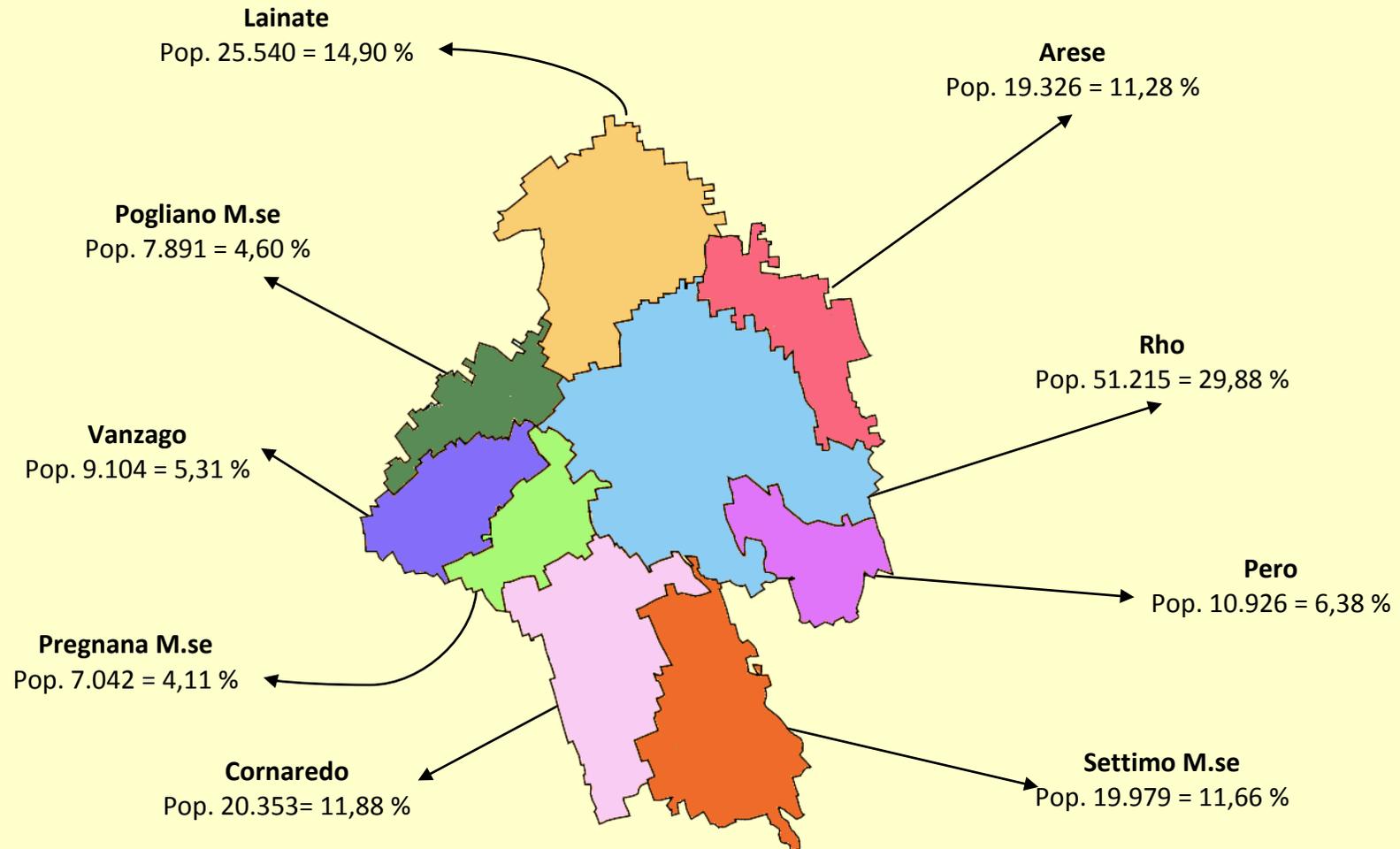
### **1.1 DATI DEMOGRAFICI**

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

Al 31 dicembre 2012 abitano nell'Ambito territoriale del Rhodense circa 171.000 persone. Rispetto al 2005 si registra una crescita della popolazione pari a circa il 2%, che si distribuisce in modo disomogeneo tra i Comuni; in particolare sono sostenuti i tassi di crescita dei due Comuni più piccoli, Pregnana M.se e Pogliano M.se, che incrementano gli abitanti quasi dell'9%.

I caratteri del territorio dell'Ambito non sono omogenei; alcuni Comuni confinano direttamente con Milano e sono in un certo senso "uniti" alla grande città, come i Comuni di Pero e Settimo Milanese. Il Comune di Rho costituisce di fatto una città di medie dimensioni e vi risiede quasi un terzo degli abitanti dell'Ambito; gli altri Comuni di piccole dimensioni rappresentano realtà meno connesse alla grande città e con caratteristiche di composizione sociale differenti. Il territorio si caratterizza non solo per la presenza di centri differenziati per dimensione e caratteri, ma anche per marcate differenze nella distribuzione per fasce d'età: questo implica che la lettura di una serie di bisogni di base connessi con la prima infanzia da un alto e con i servizi agli anziani dall'altro, potrebbe comportare anche analisi significativamente differenti rispetto alle scelte di sviluppo e/o stabilizzazione dei servizi.

**I COMUNI E LA POPOLAZIONE DEL RHODENSE: Pop. Totale 171.376 al 31/12/2012**



**POPOLAZIONE PER FASCE D'ETÀ - ANNO 2012**

<b>DISTRIBUZIONE POPOLAZIONE PER COMUNI E FASCE DI ETÀ IN VALORI ASSOLUTI – ANNO 2012</b>										
<b>FASCE D'ETÀ</b>	<b>Arese</b>	<b>Cornaredo</b>	<b>Lainate</b>	<b>Pero</b>	<b>Pogliano M.se</b>	<b>Pregnana M.se</b>	<b>Rho</b>	<b>Settimo M.se</b>	<b>Vanzago</b>	<b>TOTALE</b>
<b>0 - 3</b>	666	706	1.007	282	138	303	1.357	579	440	<b>5.478</b>
<b>4 - 5</b>	409	405	535	192	78	134	1.017	596	219	<b>3.585</b>
<b>6 - 10</b>	994	1.017	1.317	458	328	302	2.272	1.046	580	<b>8.314</b>
<b>11 - 13</b>	593	630	810	277	88	181	1.427	627	256	<b>4.889</b>
<b>14 - 18</b>	831	942	1.192	506	441	307	2.300	986	353	<b>7.858</b>
<b>19 - 25</b>	1.169	1.346	1.586	706	419	448	3.286	1.207	484	<b>10.651</b>
<b>26 - 45</b>	4.914	5.638	7.183	3.166	2.252	2.162	14.682	5.632	2.917	<b>48.546</b>
<b>46 - 64</b>	5.101	5.649	6.964	3.053	2.539	1.902	14.043	5.688	2.218	<b>47.157</b>
<b>Over 65</b>	4.649	4.020	4.946	2.286	1.608	1.303	10.831	3.618	1.637	<b>34.898</b>
<b>TOTALE</b>	<b>19.326</b>	<b>20.353</b>	<b>25.540</b>	<b>10.926</b>	<b>7.891</b>	<b>7.042</b>	<b>51.215</b>	<b>19.979</b>	<b>9.104</b>	<b>171.376</b>

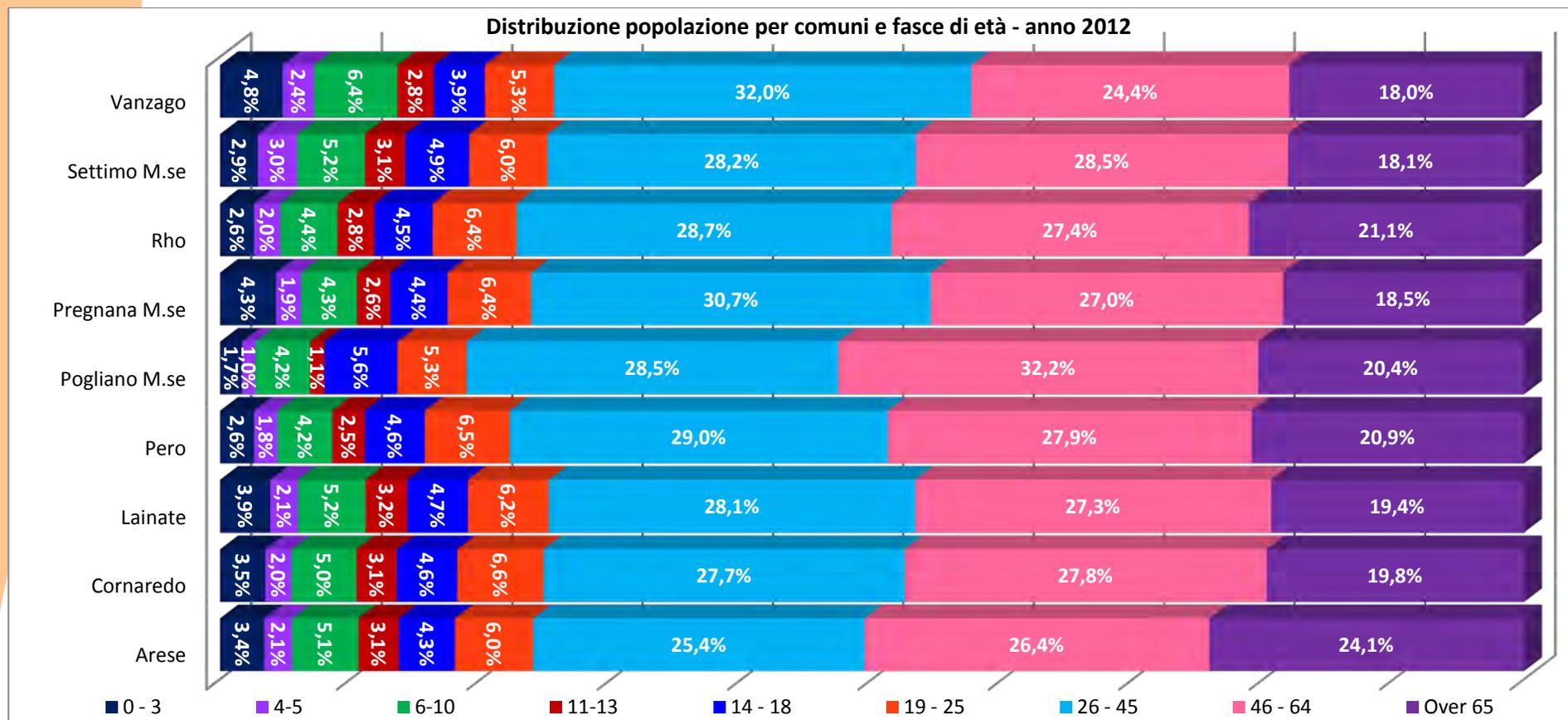
<b>DISTRIBUZIONE POPOLAZIONE PER COMUNI E FASCE DI ETÀ IN PERCENTUALE – ANNO 2012</b>										
<b>FASCE D'ETÀ</b>	<b>Arese</b>	<b>Cornaredo</b>	<b>Lainate</b>	<b>Pero</b>	<b>Pogliano M.se</b>	<b>Pregnana M.se</b>	<b>Rho</b>	<b>Settimo M.se</b>	<b>Vanzago</b>	<b>MEDIA</b>
<b>0 - 3</b>	3,4%	3,5%	3,9%	2,6%	1,7%	4,3%	2,6%	2,9%	4,8%	<b>3,20%</b>
<b>4 - 5</b>	2,1%	2,0%	2,1%	1,8%	1,0%	1,9%	2,0%	3,0%	2,4%	<b>2,09%</b>
<b>6 - 10</b>	5,1%	5,0%	5,2%	4,2%	4,2%	4,3%	4,4%	5,2%	6,4%	<b>4,85%</b>
<b>11 - 13</b>	3,1%	3,1%	3,2%	2,5%	1,1%	2,6%	2,8%	3,1%	2,8%	<b>2,85%</b>
<b>14 - 18</b>	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	5,6%	4,4%	4,5%	4,9%	3,9%	<b>4,59%</b>
<b>19 - 25</b>	6,0%	6,6%	6,2%	6,5%	5,3%	6,4%	6,4%	6,0%	5,3%	<b>6,21%</b>
<b>26 - 45</b>	25,4%	27,7%	28,1%	29,0%	28,5%	30,7%	28,7%	28,2%	32,0%	<b>28,33%</b>
<b>46 - 64</b>	26,4%	27,8%	27,3%	27,9%	32,2%	27,0%	27,4%	28,5%	24,4%	<b>27,52%</b>
<b>Over 65</b>	24,1%	19,8%	19,4%	20,9%	20,4%	18,5%	21,1%	18,1%	18,0%	<b>20,36%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Per quanto riguarda la prima infanzia la media di Ambito scende rispetto al 2011 al 3,2% mantenendo dei picchi nei Comuni di minori dimensioni come a Pagnana Milanese e a Vanzago dove rispettivamente la fascia d'età 0-3 pesa rispettivamente 4,3% e 4,8%. A fine 2012 tali comuni sono gli unici allineati alla media regionale del 4,6% (fonte ASR 2012).

La quota degli anziani ultra sessantacinquenni al 31/12/2012 è pari al 20,36% superiore di oltre un punto percentuale a 2011 e ad un quinquennio fa (nel 2005 era pari a 18,03%). Rho ed Arese sono invece i Comuni con la maggior percentuale di anziani, unici che superano il 20% della popolazione residente. Il confronto con il dato medio lombardo di over65 pari al 20,7% mostra come il Rhodense sia un Ambito di relativamente giovane con indici di vecchiaia intorno al 18%. I Comuni di Rho ed Arese vivono quindi un fenomeno di invecchiamento tipico dei grandi centri urbani mentre i Comuni di più piccole dimensioni si configurano

come poli di attrazione anche per nuovi insediamenti in giovani coppie con figli minori, anche grazie all'importante riqualificazione urbana e sviluppo di collegamenti con Milano avviati in questi ultimi anni.

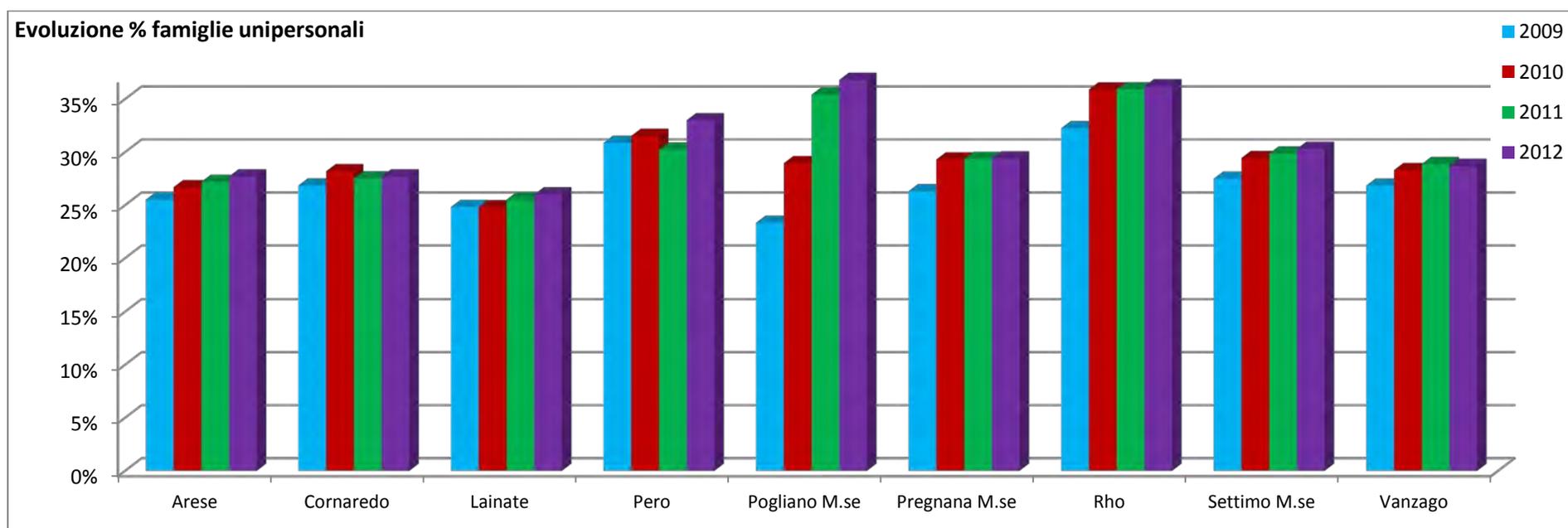
Si evidenzia quindi una distribuzione della popolazione per fasce di età relativamente disomogenea sul territorio dell'Ambito: ciò costituisce un segnale importante anche per l'organizzazione dei servizi, ed evidenzia la presenza di tre Comuni particolarmente "giovani" e di due Comuni (Rho e Arese) con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



## COMPOSIZIONE NUCLEI FAMILIARI - ANNO 2012

NUCLEI FAMILIARI DEL RHODENSE – ANNO 2012										
	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE
<b>Numero famiglie</b>	8.131	8.519	10.847	4.809	3.365	3.015	23.445	8.429	3.822	<b>74.382</b>
<b>Famiglie unipersonali</b>	2.250	2.360	2.822	1.587	1.237	886	8.497	2.552	1.097	<b>23.288</b>
<b>% famiglie unipersonali</b>	27,7%	27,7%	26,0%	33,0%	36,8%	29,4%	36,2%	30,3%	28,70%	<b>31,31%</b>

Rilevante il numero delle famiglie unipersonali che, in termini generali, rappresenta un indicatore di frammentazione e di potenziale rischio di vulnerabilità sociale, facendo pensare a contesti contrassegnati da una maggiore criticità nelle relazioni di aiuto.

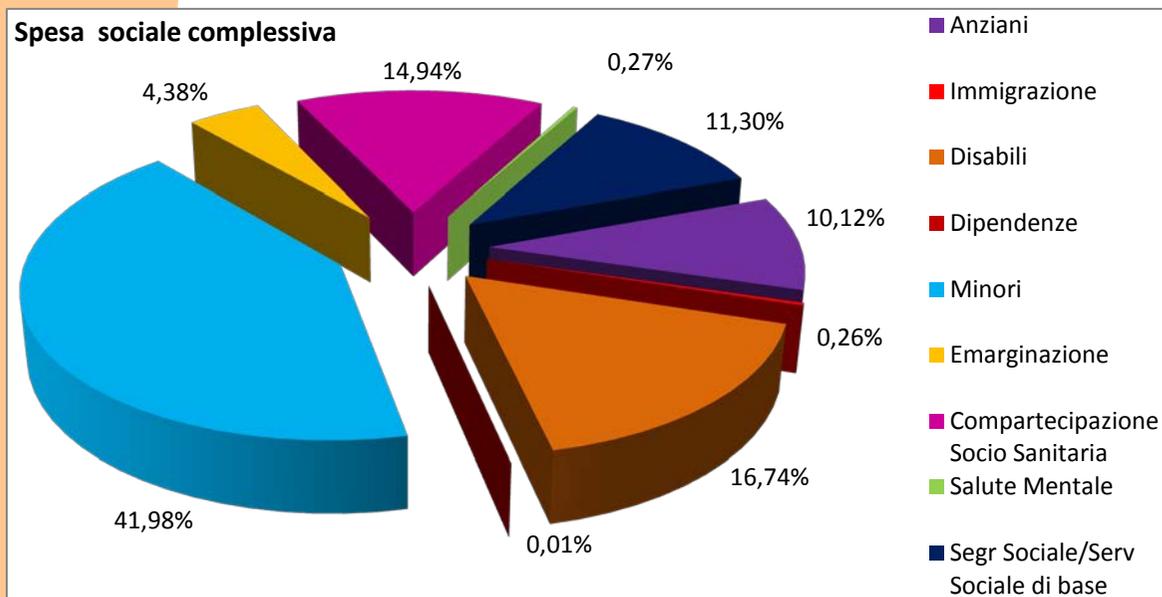


Particolarmente esposte ai rischi di vulnerabilità sociale sono le famiglie composte esclusivamente da uno o più anziani. Queste sono considerate “situazioni fragili”, in quanto è evidente che, senza una solida rete di aiuti, le famiglie di questo tipo sono maggiormente esposte al rischio di eventi di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

Fronteggiare per tempo tali situazioni e prevenire il formarsi di condizioni di fragilità estrema diventa oggi un compito urgente cui il sistema dei servizi è chiamato a rispondere. Per ulteriori approfondimenti rispetto all’osservazione delle fasce di bisogno si rimanda al Piano di Zona del Rhodense 2012-2015, nel quale sono contenute diverse significative analisi e approfondimenti in questo senso.

## 1.2 LA SPESA SOCIALE NEL RHODENSE

La spesa sociale nell'Ambito al 2012 è pari a circa 28 milioni di euro con un andamento di lieve incremento ma sostanzialmente stabile rispetto al biennio precedente; nella tabella seguente si evidenzia come il 42% della spesa totale è destinata all'Area Minori e Famiglia, identificando i "servizi territoriali e domiciliari" come la voce d'uscita più consistente per l'azione distrettuale d'Ambito. La seconda voce di spesa più significativa riguarda l'Area dei Disabili, con una percentuale del 17%, seguita dall'Area Compartecipazione alla Spesa Socio Sanitaria (dati dall'ultima rilevazione regionale – 2011).



## II. SERCOP

### **2.1 IDENTITÀ AZIENDALE**

#### **2.1.1 STORIA**

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

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

Con il primo Piano Sociale di Zona nel 2003 era stato avviato uno studio di fattibilità per valutare la convenienza di una gestione associata dei servizi sociali, che aveva evidenziato numerosi vantaggi realizzabili con la costituzione di un'azienda speciale consortile: un soggetto pubblico "forte" in grado di affrontare adeguatamente servizi complessi ed onerosi, gestito secondo criteri manageriali, in grado di coniugare economie di scala con economie di specializzazione garantendo la qualità dei servizi e un miglior controllo ed indirizzo della spesa pubblica sociale.

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

Tra la fine del 2006 e i primi mesi del 2007 viene redatto il progetto finale e, nell'Ambito del Tavolo Rhodense delle Politiche Sociali, in seguito all'approvazione dello Statuto di Sercop da parte di tutti i Consigli Comunali, il 16 aprile 2007 viene sottoscritta dai Sindaci la convenzione costitutiva di Sercop.

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

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

Il 5 febbraio 2011 è stata approvata dall'assemblea dei soci una modifica statutaria, finalizzata a ristabilire la piena coerenza tra la reale natura operativa di Sercop, e la sua ragione sociale, eliminando ogni possibile ambiguità circa la natura sostanziale di azienda speciale ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 267/00. Dal 2011 è quindi stata assunta la denominazione di Azienda Speciale Consortile Sercop, stabilendo la prevalenza sostanziale della forma giuridica dell'Azienda Speciale Consortile ai sensi dell'art. 114 del D. Lgs. 267/00 rispetto a quella del Consorzio ai sensi dell'art. 31 del citato decreto.

Qui di seguito la successione dell'avvio dei servizi conferiti dai Comuni dell'Ambito o avviati per l'Ambito:

<b>Dal 1 luglio 2008</b>	Servizio Tutela Minori Servizio Affidi Spazio Neutro Voucher per Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili Assegno di cura anziani e disabili Sportello Stranieri Mediazione Familiare Gestione Progetti Leggi di settore Funzioni di supporto amministrativo programmazione zonale (Piano di Zona) Servizio sociale di base (solo per alcuni Comuni) Attività connesse alla programmazione zonale (Piano di Zona, riparto FSR, ...)
<b>Dal 1 settembre 2008</b>	Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa (poi SE.S.E.I.) Servizio Trasporto Disabili Servizio Inserimento Lavorativo Disabili Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili
<b>Dal 15 ottobre 2008</b>	Assistenza alla Famiglia - Sportello Badanti
<b>Dal settembre 2009</b>	Estensione del servizio sociale di base Gestione progetto dialoghiamo (disturbi specifici apprendimento)
<b>Da gennaio 2010</b>	Ulteriore estensione del servizio sociale di base
<b>Da giugno 2010</b>	Gestione del piano prima infanzia e convenzionamento con asili nido privati
<b>Da ottobre 2010</b>	Accreditamento delle unità di offerta CSE / SFA e gestione dei relativi rapporti contrattuali Gestione interventi di prevenzione disturbi specifici di apprendimento Rho
<b>Da maggio 2011</b>	Accreditamento degli asili nido del territorio e gestione dei rapporti contrattuali con i nidi privati
<b>Da giugno 2011</b>	Costituzione dell'organismo di valutazione finalizzato alla vigilanza sui servizi accreditati
<b>Da giugno 2011</b>	Costruzione della "bacheca giovani" che raccoglie progetti connessi alle politiche giovanili da attuarsi sul territorio dei Comuni
<b>Da giugno 2011</b>	Assunzione delle attività di gestione degli interventi relativi ai disabili sensoriali
<b>Da luglio 2011</b>	Gestione degli interventi di accoglienza dei profughi del nord Africa
<b>Da settembre 2011</b>	Conferimento della gestione di tutti i servizi connessi agli interventi assistenziali ed educativi scolastici da parte del Comune di Rho
<b>Da ottobre 2011</b>	Gestione dei progetti di sostegno pedagogico per le scuole di Rho nell'Ambito della "bacheca giovani"
<b>Da ottobre 2011</b>	Attivazione dell'Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA)
<b>Da aprile 2012</b>	Costituzione Ufficio di Protezione Giuridica d'Ambito (UPG)
<b>Da settembre 2012</b>	Conferimento per organizzazione e gestione di Servizi Educativi Integrativi ed Ausiliari presso gli Asili Nido comunali di Lainate e Pero
<b>Da settembre 2012</b>	Conferimento di Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili da parte del Comune di Rho
<b>Da novembre 2012</b>	Avvio progetto sperimentale housing sociale
<b>Da dicembre 2012</b>	Avvio sperimentazione di uscite e attività per il tempo libero delle persone disabili (Party Senza Barriere)

Come si vede anche il 2012 ha visto concretizzarsi l'attivazione o il conferimento di nuovi servizi, dando seguito alla dinamica molto intensa di sperimentazioni e avvii del 2011. L'ampliamento dell'attività Aziendale ha inevitabilmente portato i vertici aziendali ad una riorganizzazione interna, non solo degli spazi fisici ma anche delle risorse umane. A tal proposito da Maggio 2012 con l'avvio dell'Ufficio di Protezione Giuridica e dell'Unità Multidimensionale d'Ambito (già attiva a fine 2011) viene inaugurata una nuova sede Sercop che sotto il coordinamento di un operatore gestirà un polo unico per l'accesso alla disabilità – in prossimità anche con il Servizio di Inserimento Lavorativo Sercop. A questo ampliamento dell'offerta dei servizi si è fatto fronte principalmente con un incremento di ore da contratto del personale dipendente part time.

Obiettivi trasversali sono di strutturare un'offerta di servizi di qualità adeguata e centrata sulle esigenze del territorio e di perseguire l'integrazione e la connessione con i servizi e le funzioni delle altre istituzioni operanti sul territorio ( Asl, Azienda Ospedaliera, Forze dell'ordine, ect).

### **2.1.2 MISSION**

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

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

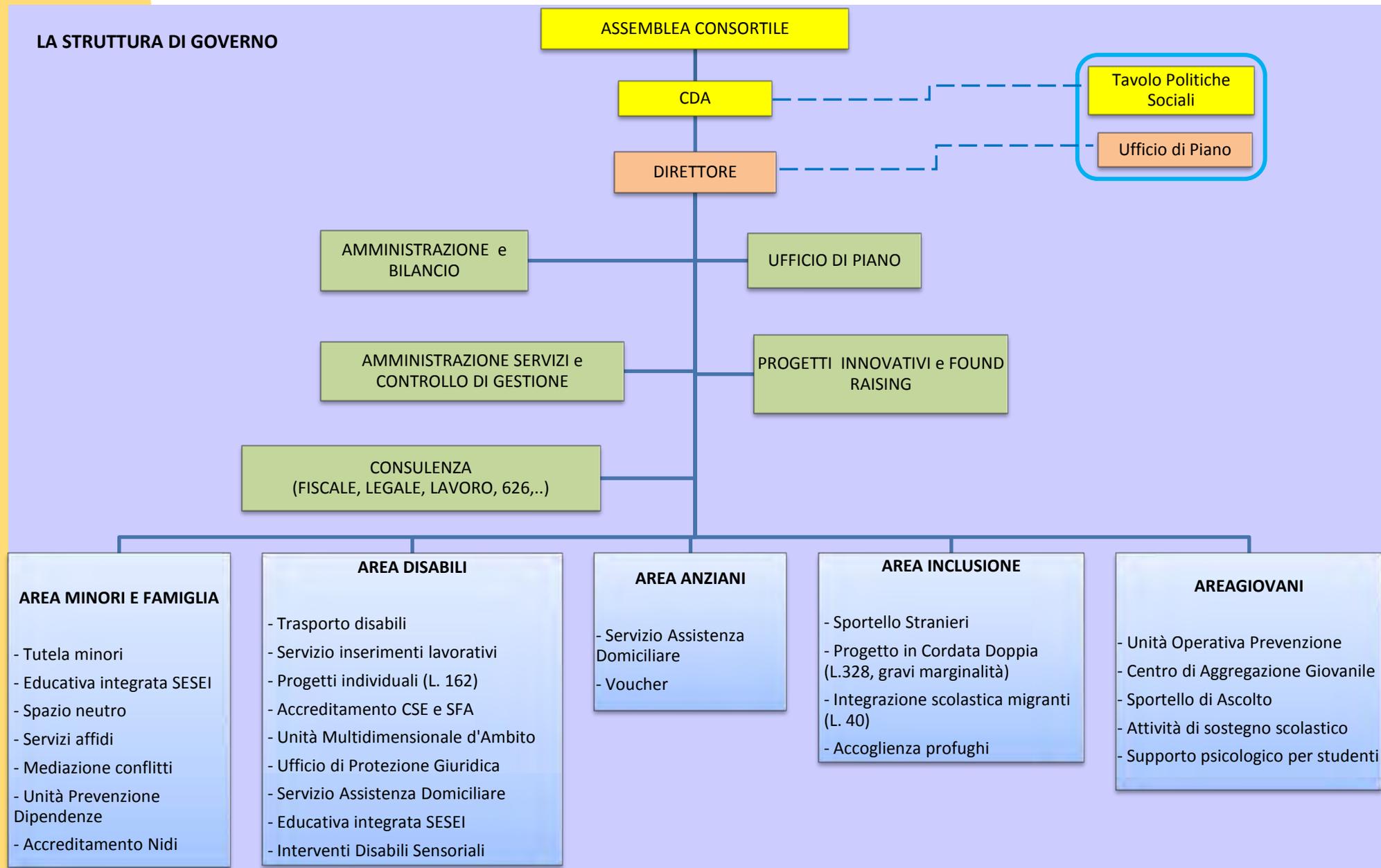
FINALITÀ	PRINCIPI
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ottimizzazione del rapporto tra costi e benefici degli interventi socio assistenziali, socio educativi e socio sanitari integrati;</li> <li>2. sviluppo d'approcci specialistici integrati, volti a realizzare economie di specializzazione con i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

### **2.1.3 GOVERNO E ORGANIZZAZIONE**

#### ***2.1.3.1 LA GOVERNANCE***

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

## LA STRUTTURA DI GOVERNO



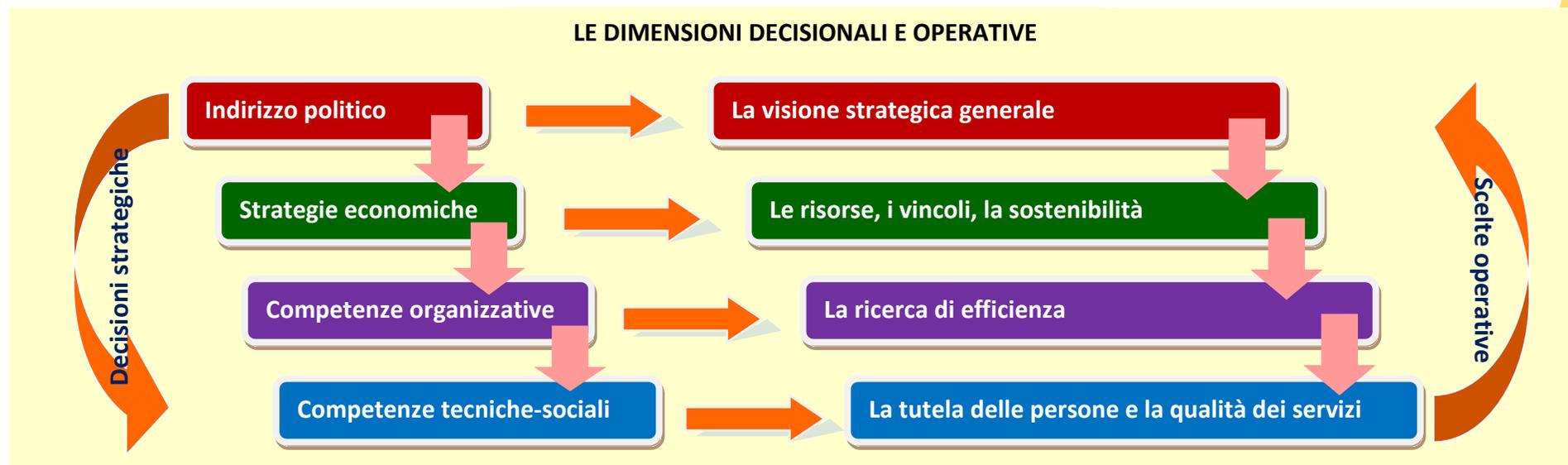
## LE DECISIONI

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

Organo	2012		2011		2010		2009	
	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni	n. sedute	n. deliberazioni / n. determinazioni
Assemblea Soci	8	24	7	22	5	11	4	11
Consiglio di Amministrazione	13	76	16	103	12	76	14	88
Direttore		65		75		65		72

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

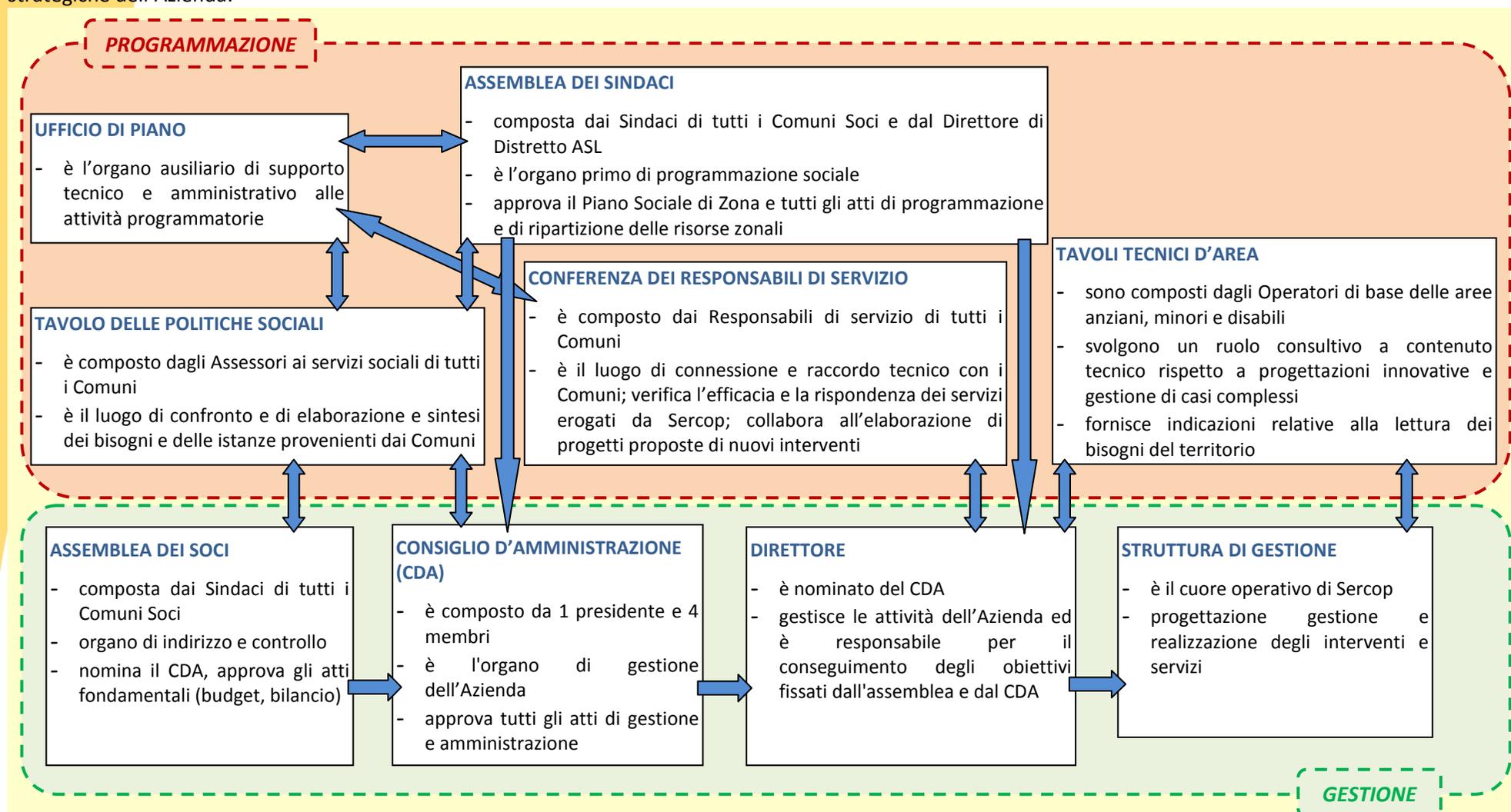
Una fondamentale sfida che Sercop sta affrontando consiste nel tentativo di armonizzare e trovare una sintesi tra le diverse dimensioni di governo, decisionali e operative che si intrecciano attorno alla gestione dei servizi sociali, spesso senza trovare o individuare una sintesi condivisa. Queste sono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



L'intreccio delle dimensioni politiche, economiche, organizzative e tecniche e delle rispettive sfere di decisioni e competenza costituiscono spesso un nodo critico per far sì che l'attività di gestione dei servizi e dei singoli casi risponda tanto a logiche di qualità dell'intervento sociale quanto a visioni strategiche e organizzative che tengano conto del vincolo economico. L'impegno di direzione di Sercop è proprio trovare una sintesi e un fattivo dialogo tra le 4 dimensioni, che seppur apparentemente in contrasto, possono essere armonizzate attraverso una continua opera di confronto e di conoscenza delle rispettive dinamiche, in modo che le decisioni strategiche e le scelte operative si sviluppino secondo una logica comune e condivisa. L'organizzazione dei servizi rappresenta un grimaldello decisivo di questo processo, finalizzato ad orientare le risorse nel modo più rispondente possibile alle strategie e ai bisogni dei cittadini utenti.

## LA PROGRAMMAZIONE ZONALE

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



### 2.1.3.2 ORGANIZZAZIONE E MANAGEMENT

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

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

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

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

#### **DIREZIONE GENERALE**

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

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

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

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

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

È responsabile della gestione globale delle risorse umane.

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

#### **AREA AMMINISTRATIVA**

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

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

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

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

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

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

#### **AMMINISTRAZIONE SERVIZI**

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

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

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

#### **PROGRAMMAZIONE PROGETTI E FORMAZIONE**

Progettazione relativa a servizi e interventi innovativi.

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

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

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

### **RENDICONTAZIONE E CONTROLLO**

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

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

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

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

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

### **COMUNICAZIONE**

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

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

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

### **SISTEMI INFORMATICI**

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

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

### **COORDINAMENTO TECNICO DEI SERVIZI**

- Partecipa alla definizione degli obiettivi strategici del servizio ed è garante del raggiungimento degli stessi.
- È responsabile della gestione tecnica dei servizi del processo di progettazione, del controllo e della valutazione; promuove processi di qualità interna ai servizi in relazione alle disposizioni della direzione.
- Definisce le priorità operative nell'organizzazione del lavoro.
- È responsabile della definizione omogenea per il servizio, di modalità e strumenti di lavoro (definizione di protocolli operativi, modulistica comune, modalità di reporting).
- Traduce nella pratica gli orientamenti del CDA e della direzione fornendo strumenti per rendere operative le politiche di sviluppo aziendale.
- Svolge la funzione di connettore tra le strategie aziendali individuate da CDA e direzione e la loro implementazione in capo agli operatori dei servizi; nello stesso modo, evidenzia e rappresenta agli organi di direzione, gli andamenti e le valutazioni che derivano dai servizi al fine di orientare al meglio scelte e strategie.
- Raccoglie e organizza dati relativi al servizio utili alla definizione e aggiustamento delle strategie dell'ente.
- Promuove e partecipa alla definizione di nuovi progetti o interventi che riguardano il servizio; interviene e propone innovazioni relative ai processi di lavoro nella logica della continua ricerca di qualità.

- È responsabile di tutti gli aspetti metodologici e organizzativi del servizio e supporta la direzione nella funzione di controllo di gestione; è responsabile dell'applicazione delle linee guida relative ai servizi.
- Supporta gli operatori nelle fasi critiche e li sostiene nelle scelte di servizio particolarmente complesse.
- Coordina e indirizza le attività delle équipes di lavoro ed è responsabile dell'organizzazione del personale assegnato, definisce i programmi di lavoro, partecipa alle selezioni del personale che sarà assegnato all'unità coordinata. Definisce di concerto con la direzione le scelte di sviluppo del personale del servizio.
- È responsabile di tutti i rapporti con le agenzie e i servizi che collaborano nella presa in carico dei casi (vedi diagramma stakeholder).
- È attore principale delle dinamiche di evoluzione del servizio (rispetto alle modificazioni organizzative e legislative) e facilita la comprensione del cambiamento da parte degli operatori; segnala ed evidenzia eventuali problemi di gestione dei servizi e propone misure correttive; cura direttamente i rapporti con gli utenti nel caso di problemi o situazioni di particolare delicatezza.
- Individua i bisogni formativi del servizio.
- Condivide con la direzione la responsabilità del budget assegnato al servizio motivandone gli eventuali scostamenti rispetto alle previsioni.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI PER AREE DI INTERVENTO - segue**

	Servizi e interventi SERCOP	GESTIONE DIRETTA	GESTIONE MEDIANTE AFFIDAMENTI ESTERNI	ACCREDITAMENTO	RETTE
<b>INCLUSIONE</b>	Sportello stranieri				
	Interventi di housing sociale				
	Interventi estreme povertà				
	Interventi nomadi / tratta				
	Residenzialità leggera psichiatria				
	Segretariato sociale				
	Servizio sociale professionale				
<b>SISTEMA</b>	Emergenza profughi				
	Progetti speciali da comuni				
	Ufficio di piano				
	Piano prima infanzia				
	Fund rising				

## III. UN ANNO IN SINTESI

### **3.1 ATTIVITÀ**

Nel corso del 2012 Sercop può idealmente suddividere le attività svolte distinguendole in:

- erogazione dei servizi conferiti dai Comuni rispetto ai quali sono state poste in essere attività di innovazione e sperimentazione (dettagliate nel successivo capitolo IV),
- attività di programmazione, sperimentazione e sviluppo di nuovi servizi.

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

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

##### **AREA MINORI**

1. Servizio Tutela Minori
2. Servizio Sostegno Educativo Integrato scuola, famiglia e territorio
3. Centro Affidi
4. Spazio Neutro
5. Accreditamento Asili Nido del territorio

##### **AREA DISABILI**

1. Servizio Trasporto Disabili
2. Servizio Inserimento lavorativo
3. Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA)
4. Servizi Accreditati CSE e SFA
5. Ufficio di Protezione Giuridica (UPG)
6. Assistenza alla comunicazione per Alunni Disabili Sensoriali

##### **AREA ANZIANI**

1. Servizio di Assistenza Domiciliare
2. Sportello Assistenza alla Famiglia

##### **AREA GIOVANI**

1. bacheca Progetti per la rete di interventi di promozione della crescita dei preadolescenti e adolescenti
2. Progetto Unità Operativa Prevenzione (L.45/98)

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

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

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

### **ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE**

1. Attività di coordinamento con i Distretti di ASL MI1 per la realizzazione di linee operative comuni inter-ambito che possano essere rappresentate in maniera congiunta e più efficace all'ASL
2. Realizzazione documento Piano Sociale di Zona dell'Ambito del Rhodense 2012-2014

### **SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI**

1. Costituzione servizio Ufficio di Protezione Giuridica d'Ambito
2. Conferimento del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani da parte del Comune di Rho
3. Conferimento da parte dei Comuni di Lainate e Pero di servizi educativi integrativi e di attività ausiliarie per Asili Nido

### **ATTIVITÀ DI SPERIMENTAZIONE**

1. Realizzazione di interventi sperimentali di housing sociale
2. Uscite per attività nel tempo libero delle persone con disabilità in carico al Servizio Trasporti Disabili (Party Senza Barriere)

Questa intensa dinamica rispetto a programmazione e sviluppo di nuovi servizi ha costituito la cifra del lavoro di Sercop nel 2012; insieme ad attività innovative programmate da tempo (Ufficio Protezione Giuridica, accreditamento Asili Nido...) sono stati realizzati una serie di interventi per fronteggiare emergenze o esigenze diverse che i Comuni hanno dovuto sostenere nel corso dell'anno (trasferimento servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili di Rho, proseguimento dell'accoglienza profughi). Tali attività concorrono sempre di più a definire l'identità aziendale che si caratterizza non solo nell'attribuzione del ruolo di ente gestore di servizi ma anche di istituto capace di dare tempestive risposte. Sercop si conferma anche nel 2012 quale macchina organizzativa snella ed efficiente facilmente attivabile in relazione ai mutevoli ed emergenti bisogni e problemi del territorio. È questo un carattere che definisce il valore sociale degli interventi aziendali in stretta connessione con i Comuni.

## **3.2 RISORSE PROFESSIONALI – UNA COMUNITÀ DI LAVORO**

Sercop è una azienda che produce servizi, ovvero "beni immateriali" che si "consumano" nel momento stesso della loro produzione; ciò significa che buona parte della qualità del servizio dipende dalla capacità e dalla competenza delle persone che lo erogano. Ne discende che la risorsa umana costituisce il capitale basilare e la risorsa principale sulla quale Sercop ha strategicamente deciso di investire, in una logica di ricerca di costante miglioramento nella produzione e valutazione/controllo dei servizi erogati. È quindi necessario un investimento importante e la consapevolezza che la possibilità di realizzare un effettivo innalzamento della qualità dei servizi dipende in modo cruciale dalle persone che ci lavorano: sono fondamentali quindi le fasi di selezione del nuovo personale e ancor più quella di formazione del personale in servizio. Un'attenzione forte, pur con tutte le difficoltà del quotidiano, è quella centrata sulla costruzione di una "comunità di lavoro" composta da persone che investono sul proprio lavoro energie e motivazioni forti, in una parola "che ci credono". La capacità delle persone "lavorare insieme" sia all'interno dell'Azienda che con i soggetti interni, viene alimentata e favorita quale presupposto essenziale per costruire servizi integrati (tra di loro) e qualità.

## IL PERSONALE

Le risorse professionali a disposizione dell'Azienda Speciale nel 2012 sono 51, suddivisi fra 29 dipendenti, 2 collaboratori e 20 liberi professionisti. Si registra un aumento dei dipendenti di 3 unità, connesse all'affidamento da parte di 3 Comuni della gestione del servizio sociale di base, che nel 2012 si amplia ulteriormente.

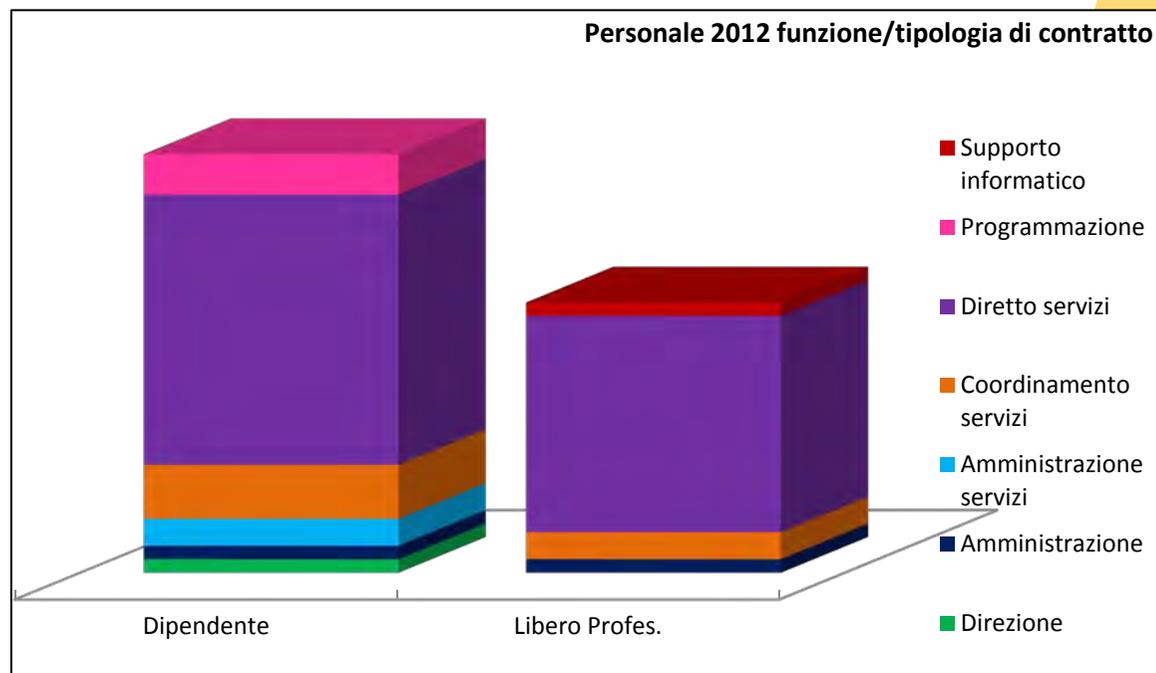
I liberi professionisti si suddividono principalmente fra psicologi (60%), educatori professionali (10%), tutti impegnati nell'Area Minori e Famiglia e titolari di incarichi che variano fra un minimo di 6 ore settimanali ed un massimo di 32.

Tipologia di contratto - 2012	n. personale	di cui full-time
Dipendente a tempo determinato	4	3
Dipendente a tempo indeterminato	25	19
Liberi Professionisti	20	
Collaboratori a progetto	2	
<b>TOTALE</b>	<b>51</b>	

Per quanto detto Sercop ha proseguito nel 2012 nell'investimento strategico sulle persone tendendo ad una struttura aziendale composta prevalentemente di personale assunto a tempo indeterminato, con un ricorso limitato ad altre forme in relazione all'orizzonte temporale dei servizi conferiti. Si ritiene che questa scelta rappresenti una precondizione essenziale nella direzione di produrre servizi di qualità con personale aderente alla mission aziendale, motivato, specializzato rispetto alla propria attività.

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

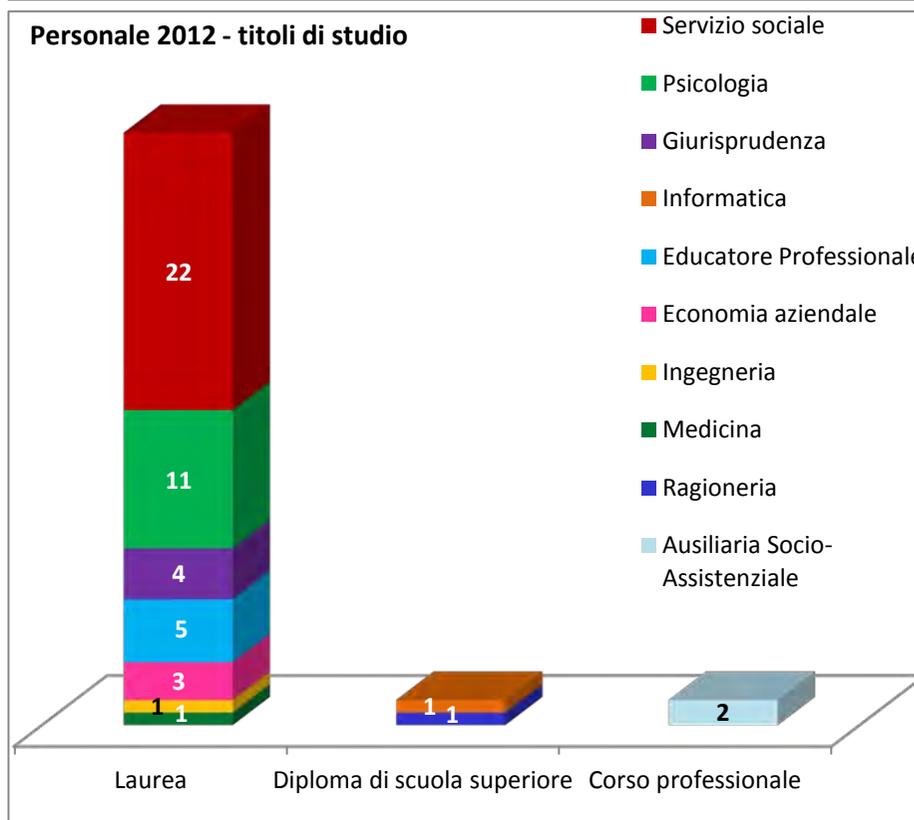
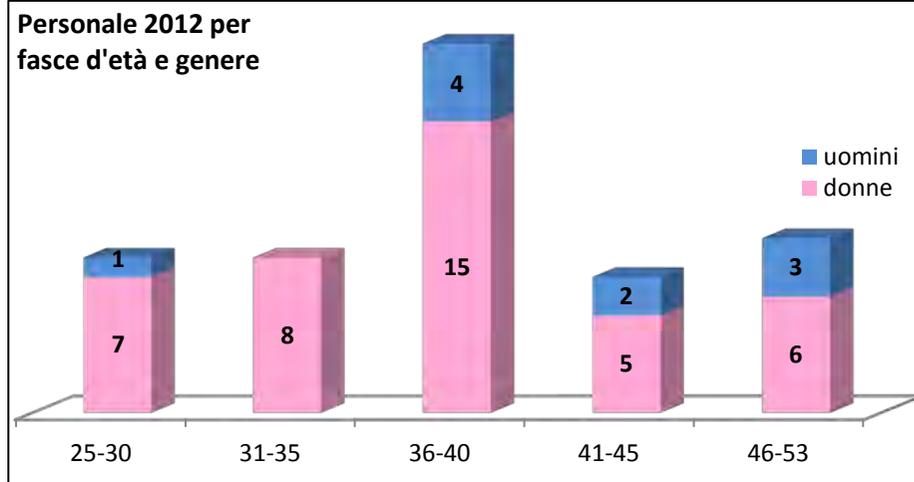
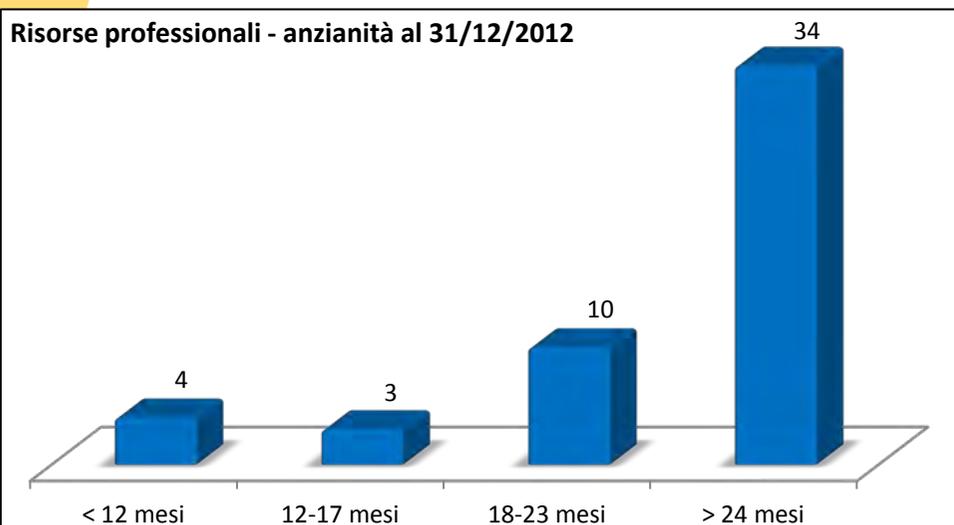
Tipologia di funzione	Dipendente	Libero Profes.
Direzione	1	
Amministrazione	1	1
Amministrazione servizi	2	
Coordinamento servizi	4	2
Diretto servizi	20	16
Programmazione	3	
Supporto informatico		1



Due dati importanti sono relativi a:

- livello di istruzione: come si vede Sercop è un'azienda composta, in relazione alla sue funzioni, prevalentemente da personale laureato. Si qualifica quindi come una attività produttiva, di indirizzo e di controllo con attribuite alcune funzioni specialistiche;
- turnover: la tabella dell'anzianità di servizio delle risorse professionali mette in evidenza un bassissimo livello di turnover, stante che buona parte delle persone con una anzianità inferiore ai due anni deriva da nuovi servizi delegati e da sostituzioni maternità.

Livello di istruzione	2012
	n. personale
Corso professionale	2
Diploma di scuola superiore	2
Laurea	47
<b>TOTALE</b>	<b>51</b>



## LA SELEZIONE

Tutte le risorse in forza a Sercop sono selezionate attraverso:

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

**Per la copertura del fabbisogno di risorse umane nel 2012 sono state effettuate 3 selezioni pubbliche e, al fine di non appesantire l'attività amministrativa, ove vi erano graduatorie valide di selezioni svolte in passato, si è proceduto a convocare gli idonei scorrendo gli elenchi.**

## LA FORMAZIONE

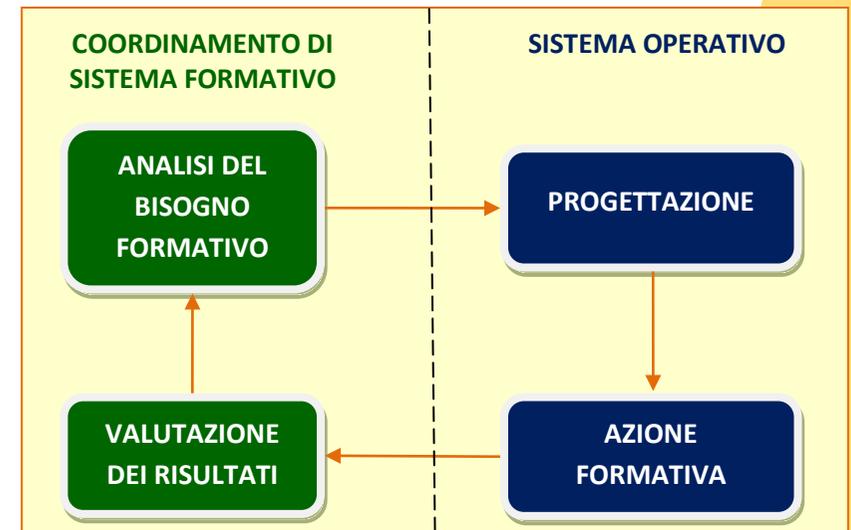
La formazione rappresenta uno strumento fondamentale per lo sviluppo delle competenze e delle professionalità sociali, soprattutto per una azienda orientata e dedicata alla produzione di servizi, la cui qualità dipende in modo essenziale dalle capacità e competenze degli operatori. In particolare si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

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

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

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

Un percorso formativo non può, di per sé, modificare variegati modelli organizzativi, radicati e spesso antitetici l'uno all'altro, né un certo tipo di cultura del lavoro sociale, ma esso indubbiamente potrà aiutare tutti a rinforzare un'identità di appartenenza collettiva che a sua volta contribuirà alla crescita di un sistema e di un "buon modello" di organizzazione reticolare. In tal senso la formazione deve essere riconosciuta non come una meccanica trasmissione di competenze, bensì come luogo di crescita della



propria capacità di pensiero ed azione. Si è proceduto quindi, secondo il modello operativo qui a fianco, all'analisi del bisogno formativo coinvolgendo gli operatori dei servizi minori.

Nel 2012 è proseguito il percorso iniziato lo scorso anno con lo studio APS, che coinvolge la quasi totalità del personale con impiego diretto sui servizi:

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

### I PROGETTI DI INCENTIVAZIONE PER I DIPENDENTI

Nel 2012 è stata attuata, in accordo con le organizzazioni sindacali, una politica di incentivazione del personale a fronte di realizzazione di progetti che hanno consentito, a diversi livelli, incrementi di efficienza delle azioni realizzate dall'ente o comunque hanno costituito un incremento di valore sociale dei servizi prodotti; nella tabella seguente sono riportati i progetti programmati e realizzati nel 2012:

PROGETTO	OBIETTIVO	INDICATORI DI RISULTATO
Efficienza servizio assistenza domiciliare (SAD)	Utilizzo quotidiano del mezzo proprio al fine di agevolare l'erogazione del servizio; a parità di altre condizioni questo consente lo svolgimento di un numero maggiore di servizi con l'impiego delle medesime risorse e senza costi aggiuntivi per l'ente ovvero un incremento di efficienza	Utilizzo del mezzo proprio e conseguente incremento degli interventi prestatati
Pronto intervento tutela minori	Le disposizioni generali relative al progetto sono contenute nella relativa deliberazione CDA; il progetto prevede l'erogazione di un importo lordo pari a € 68 per ogni dipendente per ogni settimana di intervento prestata secondo le modalità stabilite con la citata delibera	Effettiva disponibilità e fruibilità del servizio di pronto intervento
Protocollo intesa servizio tutela avvocati	Costruzione e implementazione di un protocollo operativo finalizzato al miglioramento della qualità dei rapporti con gli avvocati delle famiglie, nell'interesse della migliore tutela del minore. Il progetto consente una condivisione con avvocati delle progettualità finalizzata alla sua migliore attuazione	numero di incontri aggiuntivi previsti per la realizzazione degli obiettivi del protocollo
Bilancio sociale	Partecipazione alla redazione del bilancio sociale per le parti di rispettiva competenza	Realizzazione del prodotto bilancio sociale entro la fine dell'anno
Supporto sistema controllo trasporto disabili		Razionalizzazione degli interventi; realizzazione del software intermedio di gestione

PROGETTO	OBIETTIVO	INDICATORI DI RISULTATO
Supporto servizio tutela minori		Attuazione del sistema di controllo di gestione relativo al servizio tutela minori
Servizi accessori ASA	Impiego delle operatrici non prevalente per lo svolgimento di servizi di supporto connessi alla funzione amministrativa	
Ottimizzazione ed efficienza servizi (servizio assistenza domiciliare e servizio educativo integrato)		Attuazione del sistema di controllo di gestione relativo al servizio servizio assistenza domiciliare e servizio educativo integrato
Costruzione linee servizio UPG - coordinamento servizi disabili		

### LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

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

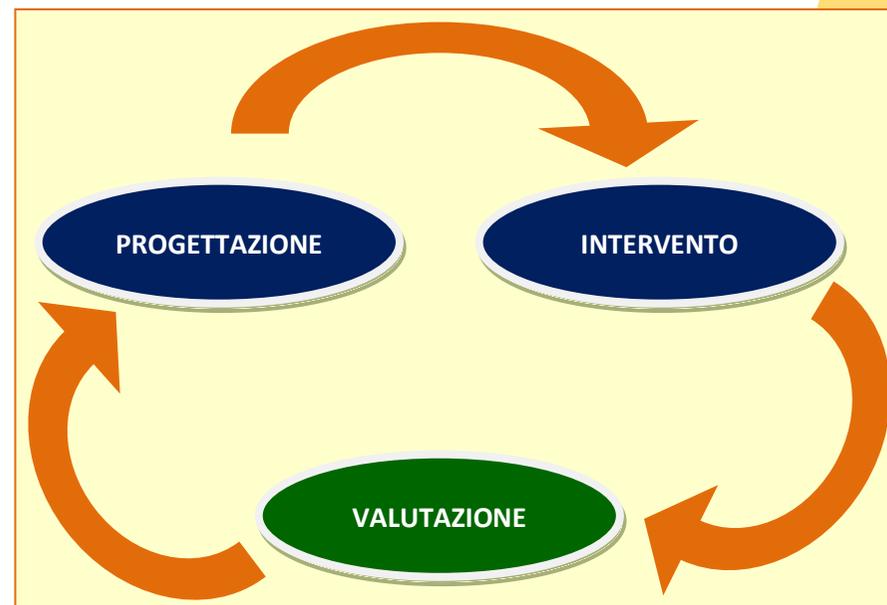
Sercop agisce in questo senso in piena continuità con un forte orientamento alla valutazione dei servizi assunta dal Piano di Zona fin dalla sua prima edizione.

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

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

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

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



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

Si prende quindi distanza da un approccio che individua la valutazione quale strumento per misurare la coerenza tra le azioni programmate e quelle tradotte in operatività; non si tratta di una “rendicontazione” ma di un processo che si assume la responsabilità di un giudizio orientato al miglioramento dei servizi.

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

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

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

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

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

Nella tabella seguente sono evidenziati i servizi per i quali è stato avviato il percorso di valutazione nell’anno 2012:

SERVIZIO	STATO	MODALITÀ DI VALUTAZIONE
Servizio educativo integrato	In itinere	Valutatore esterno / IRS Istituto Ricerca Sociale, Milano
Asili nido accreditati	Concluso	Valutatore interno/ 13 visite effettuate nell’anno a valere sull’a.e. 2011/12

## FUND RAISING

Nel 2012 coerentemente con la strategia già delineata si è attivato un notevole impegno per la ricerca di risorse esterne per i servizi.

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

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

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

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

Sono stati finanziati nel 2012 i progetti riportati nella seguente tabella:

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

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

Nel 2012 infine si è conclusa la definizione del progetto di housing sociale, avviata nel 2011 e presentata per la valutazione all'ente finanziatore Fondazione Cariplo.

## UN ANNO DI EVENTI

Qui di seguito si propone l'elenco degli eventi e incontri promossi da Sercop nel corso del 2012, in ordine cronologico:



**LA NUOVA PROGRAMMAZIONE ZONALE**  
**idee a confronto per**  
**lo sviluppo del welfare locale**

**Mercoledì 11 gennaio 2012**  
**Villa Burba,**  
**Sala Corte Rustica (III Lotto) -**  
**Corso Europa 291, Rho**



**PROGRAMMA DELL'INCONTRO**

**09:30 - 11:00 PRESENTAZIONE E SALUTI**

Luigi Negrini  
Presidente del Tavolo Rhodense delle Politiche Sociali

Giuseppe Calicchio  
Direttore Sociale ASL Milano I

**APERTURA LAVORI**

Ugo De Ambrogio  
Vice presidente dell'Istituto di Ricerca Sociale  
*"Dove va il Welfare di domani...!"*

Giuseppe Cangialosi  
Coordinatore Ufficio del Piano Sociale di Zona  
*"Valutazione degli esiti del Piano Sociale di Zona 2009-2011 e indirizzi futuri della programmazione zonale"*

Guido Ciceri  
Direttore SER.CO.P.  
*"Il Nuovo Piano Sociale di Zona: linee strategiche di indirizzo"*

**11:15 - 13:00 TAVOLA ROTONDA**

*"La rete del welfare locale: quali integrazioni e alleanza per lo sviluppo sostenibile del benessere della comunità"*

Oliviero Motta  
Presidente Consorzio Cooperho

Fabrizio Pregliasco  
Presidente RhoSoccorso - Docente Università Statale degli Studi di Milano

Gianluigi Forloni  
Assessore Ecologia, Ambiente, Mobilità, Contratti di Quartiere del Comune di Rho

Dario Ferrari  
Presidente Consorzio di Aziende "Distretto 33" - Associazione Imprenditori Lombardi

Paola Molesini  
Dirigente Scolastico Liceo "Majorana" di Rho



**13:15 - 14:00 BUFFET NETWORKING**

**14:30 - 16:30 WORKSHOP TEMATICI**

- Minori, Scuola e Giovani
- Fragilità e non autosufficienza
- Inclusione, famiglie e territorio

**16:30 - 17:00 PRESENTAZIONE DEI RISULTATI DEI WORKSHOP**

**17:00 - 17:30 CONCLUSIONI**

Giuseppe Cangialosi  
Coordinatore Ufficio del Piano Sociale di Zona

Guido Ciceri  
Direttore SER.CO.P.

11 gennaio - "LA NUOVA PROGRAMMAZIONE ZONALE: idee a confronto per lo sviluppo del welfare locale" ha aperto ufficialmente il "cantiere" dei lavori per il Piano Sociale di Zona relativo agli anni 2012-2014.



**Sabato 28 gennaio 2012  
alle ore 11:00  
in via Meda 24 a Rho**

**Inaugurazione della nuova sede  
del Servizio Tutela Minori  
e del  
Servizio Educativo Integrato**

**Intervengono il Sindaco di Rho,  
Pietro Romano  
e il Presidente di SERCOP,  
Primo Mauri**

**La Cittadinanza è invitata**

28 gennaio - il Sindaco di Rho Pietro Romano ha inaugurato la nuova sede del Servizio Tutela Minori e del Servizio Educativo Integrato, in via Meda 24. L'inaugurazione è stata aperta alla Cittadinanza

"Il ruolo dell'adulto che educa: come orientarsi nella complessità" ciclo di incontri formativi di un percorso genitoriale tenutisi nell'auditorium di Pregnana M.se  
1 marzo - "Comunicazione digitale e social network: come i ragazzi usano le tecnologie e internet"  
15 marzo - "Uso e abuso di sostanze - come prevenire il consumo e le dipendenze"

Comune di Pregnana Milanese  
Assessorato all'Istruzione  
e alle Politiche Sociali

SERCOP

Piano Sociale di Zona  
Comune del Rhodense

Unità Operativa  
di Prevenzione

**Percorso formativo per genitori**

**IL RUOLO DELL'ADULTO CHE EDUCA:  
COME ORIENTARSI NELLA COMPLESSITÀ**

*Ciclo di incontri per parlare di preadolescenti, adolescenti e strategie educative*

**Giovedì 1 Marzo 2012 - Ore 21**  
**COMUNICAZIONE DIGITALE E SOCIAL NETWORK**  
Come i ragazzi usano le tecnologie e internet

**Giovedì 15 Marzo 2012 - Ore 21**  
**USO E ABUSO DI SOSTANZE**  
Come prevenire il consumo e le dipendenze

Gli incontri saranno condotti da Leda Andreasi Bassi e Sara Ferrara  
(educatrici Unità Operativa di Prevenzione)

**P R E S S O**

**AUDITORIUM COMUNALE**  
Via Varese, 3 - Pregnana Mil.se  
(Istituto Comprensivo Statale "A. Rizzoli")

**La partecipazione è libera e gratuita**

Per informazioni:  
Comune di Pregnana - Telefono: 02.93967.210-212 - E-mail:  
cag@comune.pregnana.mi.it

Progetto Dialoghiamo? **SER COP**

**I Disturbi Specifici dell'apprendimento: conoscere e riconoscere tra prevenzione e informazione**

**9 marzo 2012 - ore 21.00**  
**I disturbi dell'apprendimento: inquadramento generale e approccio educativo**  
 Intervengono:  
 Dott.ssa Michela Brugali  
 Dott. Davide Scheriani  
 Equipe Psicopedagogica Sercop

**23 marzo 2012 - ore 21.00**  
**La diagnosi e la terapia dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento**  
 Interviene:  
 Prof. Giuseppe A. Chiarenza  
 Presidente dell'Organizzazione mondiale di Psicofisiologia, Direttore progetti innovativi A.O. "G. Salvini"

**13 aprile 2012 - ore 21.00**  
**Un bambino con diagnosi di Disturbo Specifico dell'Apprendimento, la sua famiglia e i suoi insegnanti: reazioni emotive a confronto**  
 Interviene:  
 Dott.ssa Alessandra Terreni,  
 Esperta in Psicopatologia dell'apprendimento, formatrice Erickson

Per info:  
 Comune di Rho  
 Ufficio Informagiovani  
 02/93332236

Assessore  
 Scuola e istruzione  
 Elvira Di Pietro

**Auditorium Padre Reina - Via Meda, 20 - Rho**

Ciclo di incontri sul tema dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) per il Progetto "Dialoghiamo?"

09 marzo – "I DSA: inquadramento generale e approccio educativo"

23 marzo – "La diagnosi e la terapia dei DSA"

13 aprile – "Un bambino con diagnosi DSA, la sua famiglia e i suoi insegnanti: reazioni emotive a confronto"

17 aprile - "L'innovazione delle politiche pubbliche: l'esperienza dell'Housing Sociale nel Rhodense": mattinata con interventi e tavola rotonda sul tema dell'abitare

Comune di Pero  
 Provincia di Milano

**L'innovazione delle politiche pubbliche: l'esperienza dell'Housing sociale nel Rhodense**

**Martedì 17 aprile 2012 dalle 9.30 alle 13.00 presso Atahotel Expo Fiera- Pero**

ore 9.30 registrazione partecipanti  
 ore 9.45 Apertura lavori, **Luciano Maneggia**  
 ore 10.00 **Gabriele Rabaiotti**, La questione casa nelle politiche pubbliche  
 ore 10.45 **Fabio Campetti**, La pubblica amministrazione e il governo della rete locale. Nuovi modelli organizzativi  
 ore 11.00 **Guido Ciceri**, La pianificazione zonale del Rhodense. Nuovi problemi e nuovi bisogni.  
 ore 11.15 Coffee break  
 ore 11.30 **Tavola rotonda, coordina Gabriele Rabaiotti**  
 La partnership tra pubblico e privato per l'Housing sociale  
**Alberto Landonio**, Sindaco di Lainate.  
**Massimo Sacchi**, Sindaco di Settimo Milanese  
**Vincenzo Barbieri**, Presidente Ecopolis  
**Claudio Bossi**, Presidente Cooperativa La Cordata  
**Alessandro Maggioni**, Presidente CCL CISL

in collaborazione con

**SER COP** **LICORDATA** **ATAHOTEL EXPO FIERA**

[www.comune.pero.mi.it](http://www.comune.pero.mi.it)



6 Giugno alle ore 09:30 si terrà il Convegno di presentazione del Piano Sociale di Zona 2012-2014 “Il Welfare che verrà... Il Piano Sociale del Rhodense 2012-2014”

Il 12 maggio si è tenuta la seconda Agorà sulle Politiche Giovanili

<p><b>6 GIUGNO 2012</b> Villa Burba (Corte Rustica) Rho</p> <hr/> <p><b>IL WELFARE CHE VERRÀ...</b> IL PIANO SOCIALE DI ZONA DEL RHODENSE 2012-2014</p> <p>Piano Sociale di Zona Comuni del Rhodense</p>	<p><b>09:30 – Saluti</b> Primo Mauri – Presidente SER.CO.P.</p>
	<p><b>09:45 – «Fare programmazione sociale in tempo di crisi» -ne discutono</b></p> <p>Giovanni Fosti - Direttore Master in Management Pubblico SDA Bocconi Ugo De Ambrogio – Vice Presidente dell' Istituto di Ricerca Sociale Stefano Granata – Consigliere Delegato Gruppo Cooperativo Gino Mattarelli - CGM</p>
	<p><b>11:15 – Gli attori della programmazione integrata dei servizi del Rhodense</b></p> <p>Giuseppe Calicchio - Direttore Sociale - ASL Mi1 Alberto Landonio – Sindaco Lainate Luigi Negrini- Presidente del Tavolo delle Politiche Sociali Rhodense</p>
	<p><b>11:45 – Il Piano Sociale di Zona dei servizi del Rhodense</b></p> <p>Guido Ciceri – Direttore SER.CO.P. Giuseppe Cangialosi – Coordinatore Ufficio di Piano</p>
	<p><b>12:15 – Dibattito e Interventi</b></p>



PRESENTAZIONE PROGETTO

**UNA RETE AFFIDABILE**  
(Bando Fondazione Cariplo "Promuovere e sostenere reti per l'affido familiare")

**MARTEDÌ 19 GIUGNO 2012**

c/o Villa Burba, Sala Corte Rustica  
Corso Europa, 291 - RHO (MI)

**Programma**

Ore 9.00 - 9.30 Accoglienza e registrazione partecipanti

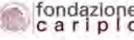
Ore 9.30 **PRESENTAZIONE DEL PROGETTO**  
Intervengono:  
- Primo Mauri, Presidente SER.CO.P.  
- Cristina Daverio e Alessandro Cafieri, Centro Affidi SER.CO.P.  
- Francesca Lorusso, Associazione Comunità Nuova  
- Massimo Giuggioli, Associazione Barabba's Clowns

Ore 10.45 Coffee break

Ore 11.00 **TAVOLO OPERATIVO DI CONFRONTO**  
A partire dai dati rilevati nel 2011 in fase di progettazione, condivideremo con gli operatori presenti le modalità di collaborazione con la rete dei servizi, nell'ambito delle finalità previste e delle risorse disponibili. In particolare, presenteremo l'affido "leggero" (o "su misura") quale strumento per la promozione della solidarietà, della coesione sociale e del sostegno tra famiglie, all'interno delle comunità locali.

Ore 12.30 Chiusura lavori

*Per motivi organizzativi, si prega di dare conferma della propria presenza (anche se non è obbligatoria l'iscrizione) - indicando nome, cognome, ente di appartenenza, servizio e ruolo - a:*  
Ser.Co.P. - Area Famiglia e Minori, tel. 02 93923321, e-mail: amministrazione.minori@sercop.it

Con il contributo di  **fondazione cariplo**

presentazione del progetto "Una rete affidabile" realizzato con il contributo di Fondazione Cariplo. L'incontro si terrà il prossimo 19 Giugno alle ore 09:30 a Rho, presso la Sala Convegni di Villa Burba.



Consiglio Cittadino Migranti - Rho  
In collaborazione con:  
ORGANIZZANO LA  
**FESTA DEI POPOLI**  
Rho - 14, 15, 16 settembre 2012

**Venerdì, 14 settembre 2012**

- ore 11.00 Autunno Migranti - Mostra di arte figurativa realizzata dai ragazzi delle alterazioni e media (comune di Sesto San Giovanni)
- ore 11.00 Autunno Migranti - Presentazione libro "Sulle pale d'oro"
- ore 11.00 Autunno Migranti - Presentazione progetto DADO
- ore 12.00 Villa Burba - Mostra di arte figurativa realizzata dai ragazzi delle alterazioni e media (comune di Sesto San Giovanni)
- ore 16.00 Campi Sportivi Sesto San Giovanni - Tornei di calcio con squadre di diverse nazionalità
- ore 18.00 Villa Burba - Espozizione multimediale: promozione del movimento "Molta Luce" (comune di Sesto San Giovanni)
- ore 18.00 Villa Burba - PRESENTAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI PARITARIARTE
- ore 18.00 Villa Burba - Spettacoli MUSICA E DANZA
- Samba e samba
- Danza popolare
- Danza orientale

**Sabato, 15 settembre 2012**

- ore 10.00 Gruppo folkloristico siciliano
- ore 11.00 Musica Africana
- ore 11.00 Gruppo musicisti milanesi "C'ERA UN"
- ore 11.00 Sfilata bambini di diverse nazionalità in costume (gruppi)
- ore 11.40 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 12.00 Piazza San Vito - Sfilata bambini di diverse nazionalità in costume (gruppi)
- ore 13.00 Piazza San Vito - Rinfresca
- ore 14.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 15.00 Piazza San Vito - Progetto "ALTERNANZA THE BOOK" promosso da Fondazione CARIPLO
- ore 16.00 Piazza San Vito - Rinfresca
- ore 17.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 18.00 Piazza San Vito - Rinfresca
- ore 19.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 20.00 Piazza San Vito - Rinfresca

**Domenica, 16 settembre 2012**

- ore 10.00 Campi sportivi Sesto San Giovanni - Tornei di calcio con squadre di diverse nazionalità
- ore 11.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 12.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 13.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 14.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 15.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 16.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 17.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 18.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 19.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)
- ore 20.00 Piazza San Vito - Lettura di fiabe per bambini di diverse nazionalità (gruppi)

**INGRESSO LIBERO!**

la FESTA DEI POPOLI, dal 14 al 16 settembre prossimi, organizzata dal Consiglio cittadino Migranti, col patrocinio degli Assessorati alla cultura e alle Politiche sociali di Rho. In particolare, nel pomeriggio di domenica 16 si terrà la replica dello spettacolo "Refugees' boat"

# SUPERMILANO

16 Comuni per un'unica visione

CULTURA, TERRITORIO, PARTECIPAZIONE  
NEL NORD OVEST MILANO

MULTICULTURALITA' - Ser.Co.P - Intrecci

Il 3 dicembre 2012 è stato presentato a Villa Burba a Rho il Bilancio Sociale 2011: fra gli interventi della mattina anche quello dell'Assessore Regionale Carolina Pellegrini e del Professore dell'Università Bocconi Francesco Longo.

18 settembre presentazione progetto SUPERMILANO che si propone di valorizzare il territorio a nord ovest di Milano (16 Comuni situati nell'area delle Groane e del Rhodense) dal punto di vista culturale e turistico, mediante l'aumento della fruizione dei numerosi beni culturali presenti; il miglioramento delle condizioni di conoscenza del patrimonio culturale locale e della percezione e dell'immagine del territorio; la creazione di un sistema che attraverso la cultura affronti anche temi e problematiche di ordine sociale ed economico. Clicca sull'icona qui di lato per visionare il progetto

**SERCO P**

Azienda Speciale dei Comuni del  
Rhodense per i Servizi alla Persona

**FARE WELFARE IN TEMPO DI CRISI:  
LA "RESA" DEI CONTI**  
Presentazione del **BILANCIO SOCIALE 2011** di Sercop

**COORDINA**  
**Primo Mauri**  
Presidente CdA Sercop

**SALUTI DI**  
**Alberto Landonio**  
Presidente Assemblea dei Soci Sercop  
**Giorgio Scivoletto**  
Direttore Generale ASL Milano 1  
**Pietro Romano**  
Sindaco di Rho

**INTERVENTI DI**  
**Carolina Pellegrini**  
Assessore alla Famiglia, Conciliazione, Integrazione  
e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia  
**Francesco Longo**  
Professore in Management Pubblico e  
Sanitario - SDA e CERGAS Bocconi  
**Guido Ciceri**  
Direttore Sercop

**Lunedì 3 dicembre dalle ore 9:30**  
**Sala Convegni - Corte Rustica di Villa Burba**  
**Corso Europa 291—Rho**

### **3.3 LE RISORSE ECONOMICHE**

Il conto dei servizi propriamente gestiti da Sercop si chiude nel 2012 con un valore pari a circa 9.880.000, oltre a tutte le attività di programmazione e trasferimento di risorse ai Comuni (ad esempio quelle relative al FSR) che non sono ricomprese in tale valore. Il fatturato totale cresce quindi del 9 % rispetto al 2011, come si vedrà non tanto in ragione di incrementi di volumi o costi dei servizi erogati, bensì in relazione a nuovi servizi delegati.

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

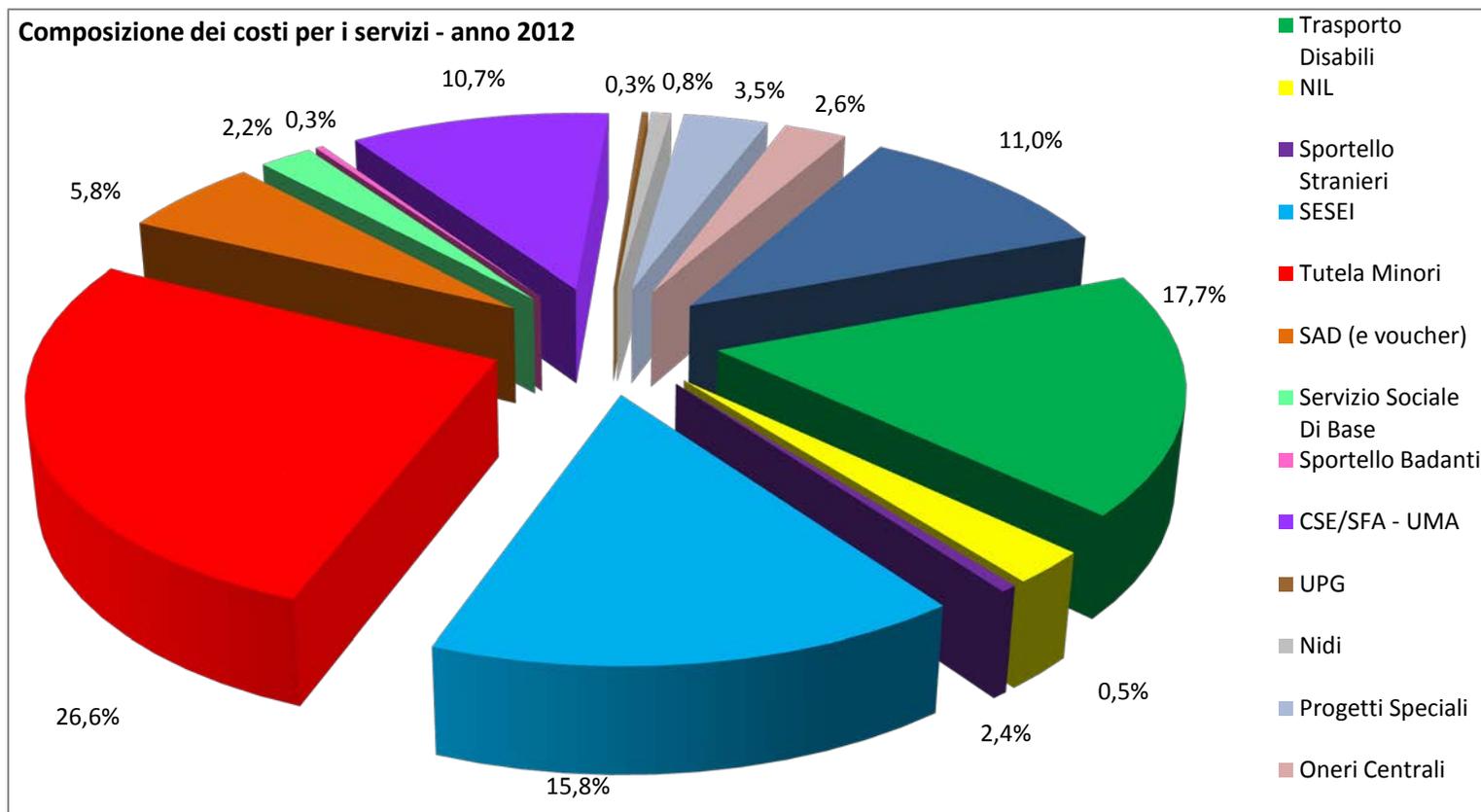
- delega da parte dei Comuni di tutte le attività connesse all'accoglienza dei profughi, per un valore di circa 600.000 euro, finanziati con risorse del Ministero degli interni;
- delega da parte del Comune di Rho degli interventi di assistenza domiciliare rivolti ad anziani e disabili (dal mese di settembre) per un importo di circa 25.600;
- entrata a regime su base annua della gestione del servizio di interventi per la disabilità sensoriale (trasferito dalla Provincia a settembre 2011) per un importo pari a circa 210.000 euro;
- delega da parte del Comune di Rho dei progetti Area Giovani per circa 180.000 euro;
- incremento di 3 unità del servizio sociale di base delegato dai Comuni;
- sospensione a partire dal mese di settembre dello sportello di Assistenza alla Famiglia (Sportello Badanti);
- entrata a regime dell'Unità Multidimensionale d'Ambito per un valore di equipe (composta da un assistente sociale e uno psicologo) di circa 25.500 euro;
- delega da parte dei Comuni (da aprile 2012) dell'Ufficio di Protezione Giuridica.

Si è operata una ulteriore riduzione dei costi generali che rappresentano il 2,1% del fatturato totale, con una economia di oltre 20.000 euro rispetto al 2011. La costante riduzione dell'impatto dei costi generali è dovuta anche all'incremento del fatturato per servizi, a parità di organico e risorse destinate; un costante recupero di produttività ed efficienza che si trova ora vicino ad un limite strutturale.

L'andamento dell'utilizzo dei servizi da parte dei Comuni risulta in linea di massima omogeneo con le previsioni del preconsuntivo. Non ci sono state rilevanti situazioni di maggiore spesa rispetto alle evidenze riportate nel budget di ottobre 2012, anzi a seguito dell'assegnazione del Fondo Sociale Regionale 2012 si evidenzia una copertura dei costi da fonte inaspettata conseguente da una diversa modalità di rimborso dei costi sostenuti dai Comuni.

### 3.3.1 COSTO DEI SERVIZI

La composizione dei costi sostenuti da Sercop nel corso dell'anno 2012 è rappresentata nella seguente grafico che analizza in modo specifico l'incidenza di ciascuna linea di produzione rispetto ai costi totali:



Come mostra la tabella di confronto dei valori assoluti dei costi dei servizi, non si è di fronte nel 2012 ad incrementi di costi connessi a maggiori volumi di servizi erogati bensì derivanti dai citati nuovi conferimenti di servizi.

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

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

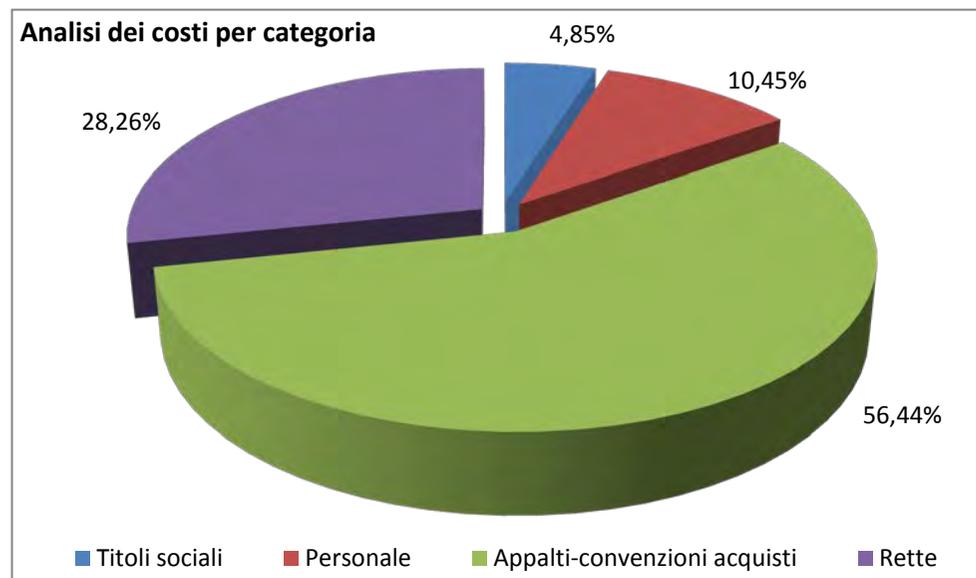
SERVIZIO	anno 2012		anno 2011		anno 2010		anno 2009		Delta % 11-12
	Valore	% sul tot costi							
Ufficio Di Piano	109.345,85	1,11%	146.553,00	1,65%	129.590,53	1,70%	105.510,86	1,42%	-3,79%
Assegno cura/Leggi settore	156.234,00	1,58%	525.612,42	5,91%	761.134,24	9,96%	1.254.641,93	16,92%	-37,58%
Trasporto disabili	1.750.926,00	17,72%	1.799.970,01	20,23%	1.842.355,17	24,12%	1.762.707,82	23,77%	-4,99%
Nucleo inserimenti lavorativi	234.702,00	2,38%	257.509,61	2,89%	275.551,35	3,61%	251.001,56	3,38%	-2,32%
Sportello stranieri	50.335,00	0,51%	50.587,98	0,57%	63.825,28	0,84%	63.168,00	0,85%	-0,03%
Sostegno educativo	1.555.905,60	15,75%	985.739,56	11,08%	807.800,98	10,57%	676.315,42	9,12%	58,01%
Tutela minori	2.626.679,32	26,58%	2.566.329,34	28,84%	2.349.607,57	30,76%	2.230.898,08	30,08%	6,14%
Assistenza domiciliare anziani/disabili (e voucher)	569.627,00	5,76%	572.002,40	6,43%	641.184,34	8,39%	637.361,40	8,59%	-0,24%
Servizio sociale di base	215.421,00	2,18%	178.495,46	2,01%	132.507,51	1,73%	66.524,39	0,90%	3,76%
Sportello badanti	31.440,00	0,32%	43.620,00	0,49%	133.866,02	1,75%	68.028,02	0,92%	-1,24%
Centri socio educativi/servizi formazione autonomia – unità multidimensionale ambito	1.059.645,90	10,72%	893.958,08	10,05%	209.180,70	2,74%			16,86%
Ufficio Protezione Giuridica	24.274,60	0,25%							2,47%
Asili Nido Lainate e Pero	81.517,00	0,82%							8,29%
Progetti speciali	343.861,00	3,48%	114.312,39	1,28%	10.352,60	0,14%			23,36%
Oneri centrali	254.729,65	2,58%	275.401,75	3,09%	282.731,89	3,70%	299.768,00	4,04%	-2,10%
Altri interventi temporanei (accoglienza profughi, piano prima infanzia, disabili sensoriali)	817.007,00	8,27%	488.765,33	5,49%					33,40%
<b>TOTALE</b>	<b>9.881.650,92</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.898.857,33</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.639.688,18</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.415.925,48</b>	<b>100,00%</b>	

Gli scostamenti rilevanti derivano da:

- Sostegno educativo: incremento delle ore di intervento in relazione all'assestamento del servizio conferito a partire dal mese di settembre 2011 da parte del Comune di Rho;
- Sportello badanti: riduzione del costo connessa con la sospensione del servizio da settembre 2012;
- Servizio sociale di base: nuove deleghe del servizio da parte dei Comuni (Rho, Settimo, Pero e Arese);
- Trasporto disabili: razionalizzazione della spesa a seguito di contrattazione con l'ATI fornitrice e di percorsi di efficientamento;
- Unità multidimensionale d'Ambito: entrata a pieno regime dell'equipe;
- incremento significativo dei "progetti speciali" gestiti saliti ad 11 contro i 6 del 2011.

I costi unitari dei servizi non hanno subito alcun incremento nel 2012 (sia per quanto attiene al servizio sostegno educativo, che alla tutela minori, che al servizio assistenza domiciliare che alle tariffe di centri socio educativi/servizi formazione autonomia, etc.) ad eccezione del costo medio delle comunità minori; nello stesso modo si è assistito ad un alleggerimento della pressione della domanda su alcuni servizi (servizio sostegno educativo, servizio trasporto disabili), da cui si evidenzia che anche i volumi di servizio erogato sono sostanzialmente stabili.

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



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

La quota restante è rappresentata per circa un 5% da titoli sociali (buoni e voucher) e per circa il 10,5 % da personale diretto.

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

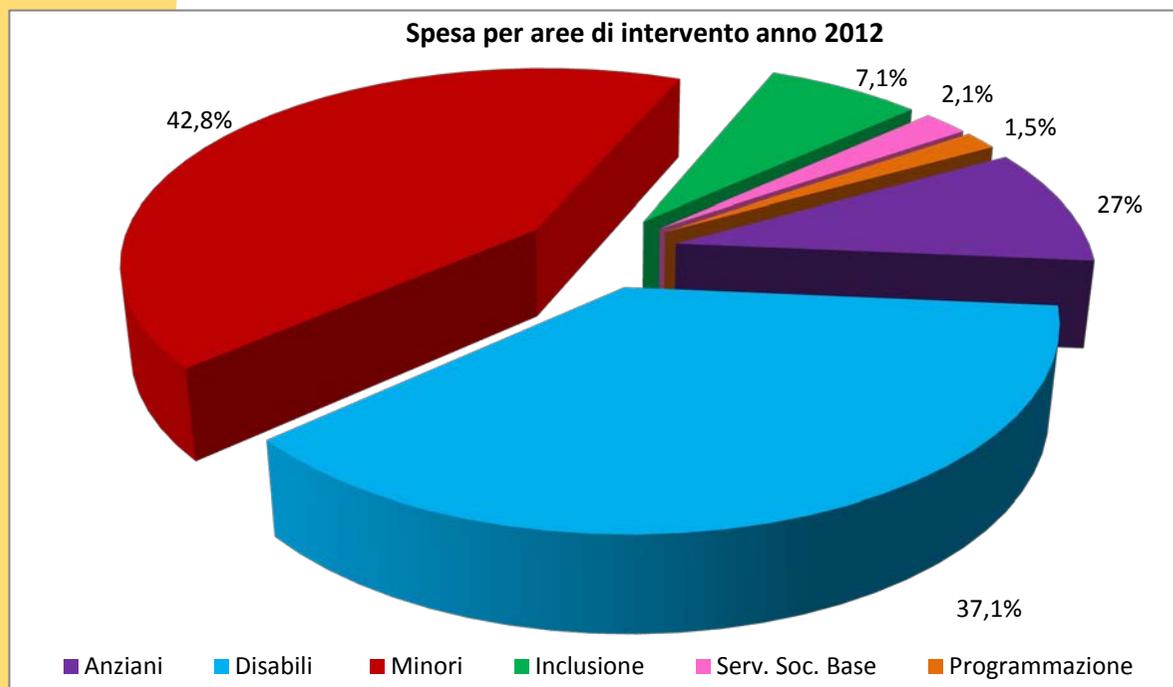
Il confronto dei valori assoluti evidenzia un discreta evoluzione, che, pur non modificando la vocazione di Sercop, va spiegata:

Costi per categorie	2012	2011	2010	2009	Delta % 11-12
Personale dipendente	1.032.656,00	1.046.708,31	1.025.269,18	876.239,38	-1,3%
Appalti / convenzioni / acquisti / prestazioni	5.577.272,60	4.506.936,24	4.008.321,42	3.747.789,03	5,8%
Rette / contributi	2.792.498,32	2.809.936,38	2.113.254,38	2.186.165,20	-3,3%
Titoli sociali	479.224,00	535.276,46	492.843,20	605.731,87	-1,2%
<b>TOTALE</b>	<b>9.881.650,92</b>	<b>8.898.857,39</b>	<b>7.639.688,18</b>	<b>7.415.925,48</b>	

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

Vi è una sostanziale stabilità delle diverse categorie di spesa ad eccezione degli appalti che aumenta per effetto della delega dei nuovi servizi di cui si è detto sopra.

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



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

È importante evidenziare, in questa analisi, il ridottissimo impatto delle spese di supporto rispetto al valore totale dei servizi gestiti da Sercop, che ha migliorato sia il dato di previsione che il rapporto a consuntivo 2011: il 2012 chiude ad una quota pari al 2,1%.

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

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

Per quanto riguarda la spesa per il personale il 2012 non registra significative variazioni eccezion fatta per l'incremento significativo del personale destinato al servizio sociale di base in relazione a nuovi conferimenti da parte dei Comuni.

Personale dipendente per servizio	2012	2011	2010	2009	Delta % 11-12
Ufficio Di Piano	103.146,85	129.146,42	129.590,53	96.757,72	-2,3%
Trasporto Disabili	22.116,00	21.898,00	23.538,00	22.341,15	0,0%
Nucleo Inserimenti Lavorativi	9.478,00	9.385,26	10.088,00	9.574,78	0,0%
Sostegno Educativo	95.686,60	97.288,42	68.239,28	66.295,65	0,0%
Tutela Minori	314.812,00	325.306,23	347.168,20	319.204,53	-0,6%
Servizio Affidi	10.764,00	35.591,61	37.209,28	25.757,00	-2,4%
Assistenza Domiciliare Anziani E Disabili	75.093,00	73.055,29	88.378,96	87.816,73	0,3%
Servizio Sociale Di Base	215.421,00	178.145,46	131.487,51	66.434,39	3,8%
UMA	23.675,90	9.671,14	3.676,30		1,4%
UPG	20.470,60				2,0%
Oneri Centrali	141.992,05	167.220,48	185.893,11	191.632,21	-2,2%
<b>Totale</b>	<b>1.032.656,00</b>	<b>1.046.708,31</b>	<b>1.025.269,18</b>	<b>885.814,16</b>	

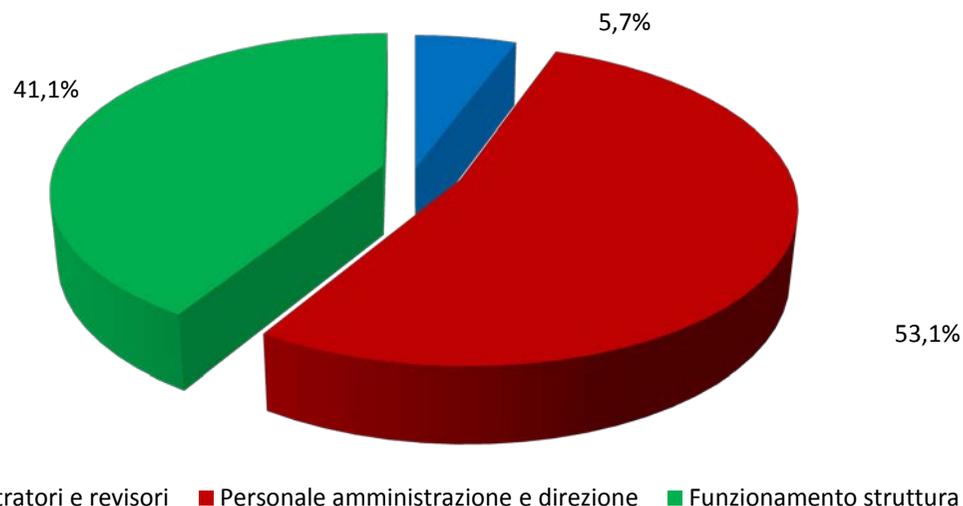
### 3.3.3 COSTI DI GOVERNO DIREZIONE E STRUTTURA

Nell'analisi dei costi per servizio si evidenzia che i costi per struttura di Sercop ammontano a circa 255.000 € pari al 2,5% del valore totale del fatturato aziendale. Ad ulteriore specifica si evidenzia qui la composizione di tali costi.

	2012		2011		2010		2009	
amministratori e revisore	14.566,00	5,7%	34.678,77	12,6%	43.527,00	15,4%	43.526,35	14,5%
personale amministrazione e direzione	135.371,05	53,1%	138.781,71	50,4%	148.606,11	52,6%	154.345,00	51,5%
funzionamento struttura	104.792,60	41,1%	101.941,27	37,0%	90.598,77	32,0%	101.896,65	34,0%
<b>TOTALE COSTI GOVERNO DIREZIONE e STRUTTURA</b>	<b>254.729,65</b>	<b>100,0%</b>	<b>275.401,75</b>	<b>100,0%</b>	<b>282.731,89</b>	<b>100,0%</b>	<b>299.768,00</b>	<b>100,0%</b>

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

### Costi di governo, direzione e struttura

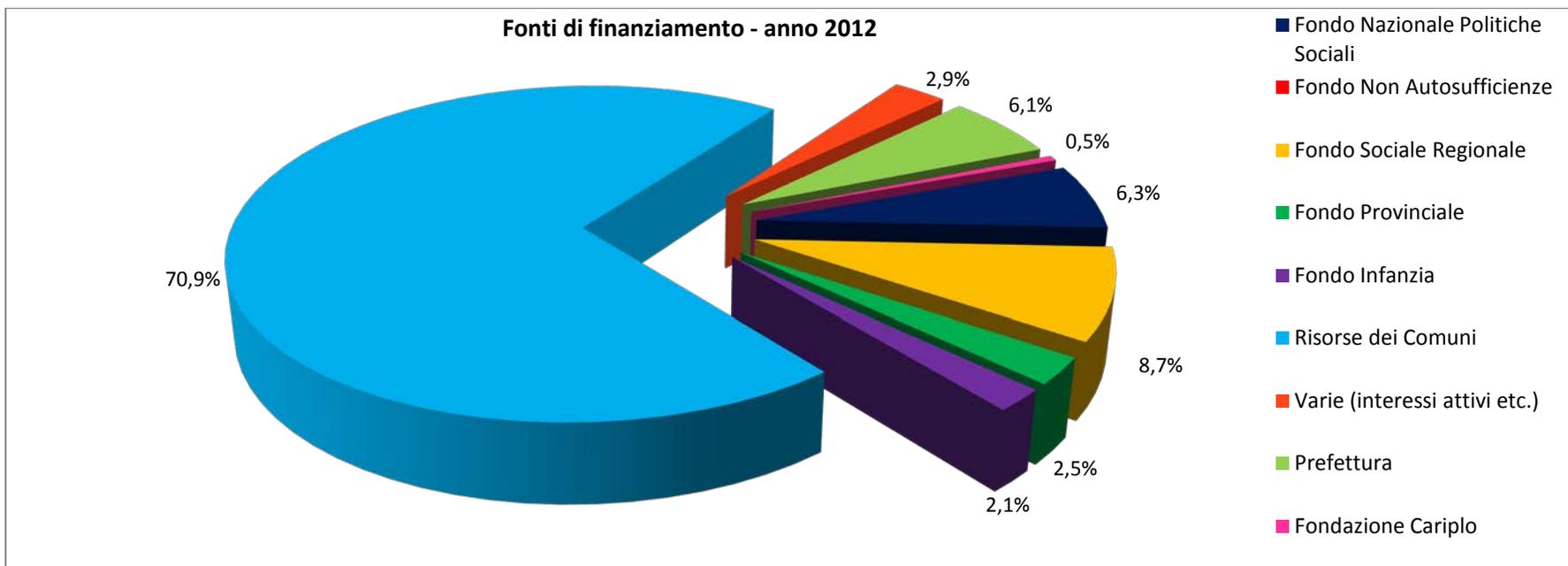


rappresenti uno dei principali valori sociali di Sercop: essere una struttura dal costo contenutissimo che impiega gran parte delle risorse per la produzione di servizi. In particolare vi è una significativa riduzione dei costi degli amministratori che da settembre 2011, come stabilito dall'Assemblea dei Soci, percepiscono un rimborso a gettone di presenza in luogo dell'indennità mensile.

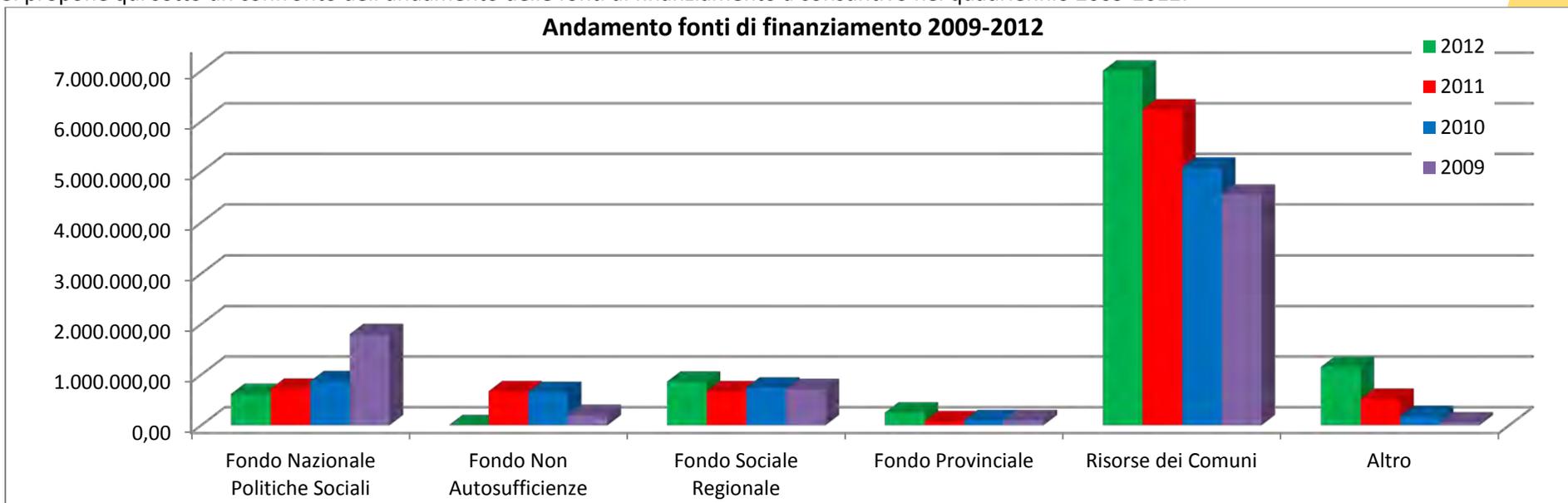
### 3.3.2 LE FONTI DI FINANZIAMENTO

Nel grafico sotto viene esaminata la composizione delle fonti di finanziamento così come utilizzata da Sercop negli anni di riferimento 2012.

Confronto Fonti di Finanziamento	anno 2012		anno 2011		anno 2010		anno 2009	
	valori	% su ricavi tot.						
Fondo Nazionale Politiche Sociali/Non Autosufficienze	618.271,85	6,26%	1.391.163,94	15,63%	1.527.100,81	19,99%	2.002.550,69	27,00%
Fondo Sociale Regionale	859.300,74	8,70%	672.318,00	7,56%	744.455,48	9,74%	711.274,28	9,59%
Fondo Provinciale	249.944,00	2,53%	79.149,65	0,89%	100.000,00	1,31%	100.000,00	1,35%
Fondo Infanzia	206.445,00	2,1%	120.825,78	1,36%				
Risorse dei Comuni	7.002.270,33	70,86%	6.234.614,61	70,06%	5.084.472,69	66,55%	4.548.113,64	61,33%
Varie (interessi attivi, Integrho,...)	288.731,00	2,92%	64.566,88	0,73%	29.505,58	0,39%	16.188,29	0,22%
Prefettura	605.562,00	6,1%	302.910,00	3,40%				
Fondazione Cariplo	51.126,00	0,5%	33.308,53	0,37%	154.153,61	2,02%	37.798,58	0,51%
<b>totale ricavi</b>	<b>9.881.650,92</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.898.857,39</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.639.688,18</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.415.925,48</b>	<b>100,00%</b>



Si propone qui sotto un confronto dell'andamento delle fonti di finanziamento a consuntivo nel quadriennio 2009-2012:

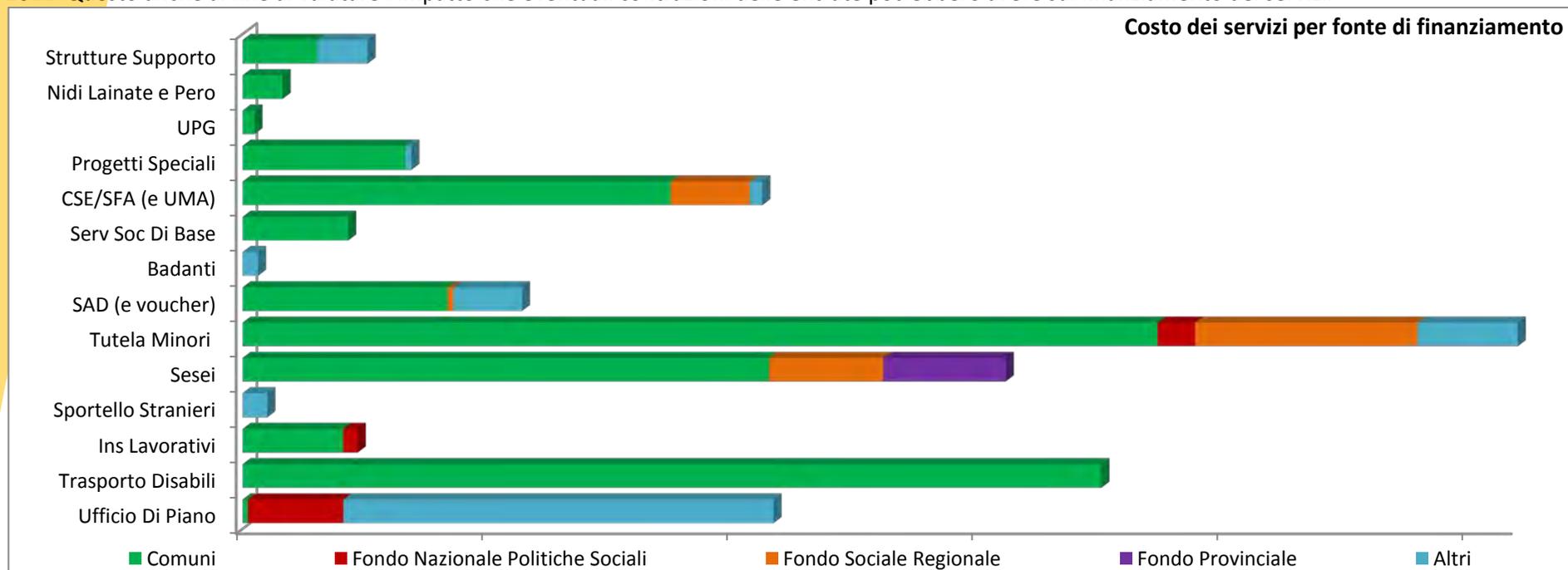


Si nota la costante contrazione del Fondo Nazionale Politiche Sociali, seguita dal completo azzeramento per il 2012 del Fondo per la Non Autosufficienza; il confronto con il 2011 registra comunque una riduzione delle entrate di circa 500.000 euro compensata da circa 200.000 euro di incremento del Fondo Sociale Regionale. Nel 2012 infatti a seguito della modifica delle modalità di rendicontazione della spesa sostenuta per i servizi finanziabili con questo fondo, all'Ambito del rhodense sono state riconosciute entrate per complessivi 859.000 euro a copertura delle rette delle comunità minori e dei centri diurni disabili.

Il finanziamento del Fondo Provinciale (che finanziava i servizi affidi, badanti e spazio neutro) è stato parzialmente reintrodotta nell'anno 2012 con un bando a favore delle famiglie in difficoltà (per circa 34.000 euro); la restante quota di trasferimento è relativa agli interventi a favore dei disabili sensoriali a valere sull'anno scolastico 2011/12.

Cresce in maniera consistente la quota dei Comuni (circa € 1.800.000) ma non in relazione ad un aumento del costo unitario dei servizi o dei volumi, bensì in relazione ai citati nuovi conferimenti di servizi (assistenza domiciliare Rho, progetti speciali, servizio sociale di base). Va segnalato che nell'anno 2012 non sono state utilizzate risorse provenienti dai Comuni per finanziare minori entrate derivanti dai fondi nazionali e regionali.

Da ultimo è interessante analizzare, in un quadro sintetico come le fonti di finanziamento del sistema Sercop si sono distribuite sui diversi servizi al termine del 2012. Questo anche al fine di valutare l'impatto che eventuali contrazioni delle entrate potrebbero avere sul finanziamento dei servizi.



Nel 2012 non si sono registrate criticità di carattere finanziario che hanno condotto ad indebitamento anche se i flussi di cassa sono stati meno regolari che nei precedenti anni, sia in ragione di ritardati pagamenti delle fatture da parte dei Comuni.

## IV. SERVIZI 2012

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

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

Nel documento i singoli servizi e progetti in essere nel corso dell'anno vengono illustrati al fine di semplificarne la consultazione attraverso una struttura simile che parte dalla mission, dagli obiettivi generali e dal processo di lavoro per poi dettagliare l'analisi del bisogno e degli interventi attraverso tabelle e grafici. Da questa edizione del documento le attività saranno commentate anche dal coordinatore del servizio che racconta brevemente per il 2012:

- i fatti salienti,
- i risultati raggiunti dal servizio,
- le progettualità per rispondere a nuovi bisogni e/o contesti mutati o opportunità di sperimentazione legate al servizio,
- la rete in cui è inserito il servizio e qual è il suo apporto per lo stesso,
- come è cambiato il servizio dall'avvio di Sercop, in termini di profilo dell'utenza e modalità di presa in carico,
- le strategie e i principi operativi perseguiti.

Anticipiamo la mappa del territorio che riporta le nel Rhodense dei servizi, di cui si riporta qui la simbologia adottata per l'area di intervento di afferenza:

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

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

### LAINATE

via Lamarmora 7

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

### POGLIANO M.SE

piazza Avis/Aido 6

- Servizi Sociali di Base

### CORNAREDO

via Cascina Croce 226

- Centro Affidi Ambito del Rhodense
- Servizio Spazio Neutro

### ARESE

via Col di Lana 10

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

### RHO

via Meda 24

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

via Beatrice d'Este 28

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

via Cividale 2 (ang. via Gorizia)

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

piazza San Vittore 22

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

### PERO

piazza Marconi 2

- Servizi Sociali di Base

### SETTIMO M.SE

via della Libertà 33

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

## **4.1 AREA MINORI e FAMIGLIA**



### **4.1.1 SERVIZIO TUTELA MINORI**

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

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

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

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

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

##### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

### CONSULENZA ALLA SEGNALAZIONE:

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

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

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

### SEGNALAZIONE:

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

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

### INDAGINE:

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

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

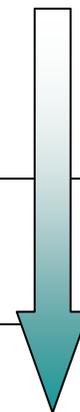
### NON LUOGO A PROVVEDERE:

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

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

### EMISIONE PROVVEDIMENTO/PRESA IN CARICO:

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

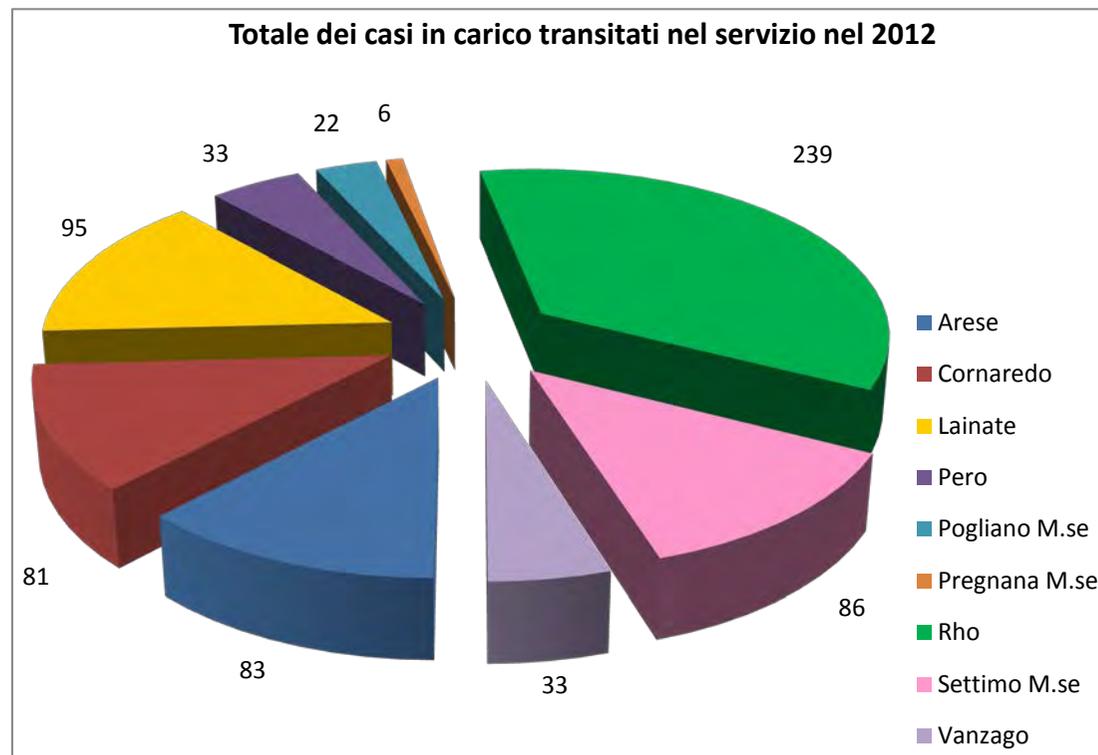


### L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Il servizio tutela minori ha avuto in carico nel corso del 2012 una media di 533 cartelle aperte (media mensile dei casi in carico che tiene conto di entrate e uscite) relative a minori soggetti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria (contro 510 del 2011); questo dato corrisponde ad un'incidenza del 1,77 % sulla popolazione compresa tra gli 0 ed i 18 anni residente nell'Ambito territoriale.

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

	2012	2011	2010	2009	2008
Arese	64,83	62,17	62,58	50,33	50,67
Cornaredo	79,42	65,25	66,42	61,75	57,67
Lainate	81,17	81,08	80,58	69,42	60,00
Pero	29,33	24,58	25,75	17,33	13,33
Pogliano M.se	18,83	20,25	19,00	16,50	14,17
Pregnana M.se	5,25	5,67	3,75	3,00	3,00
Rho	201,33	189,58	201,33	194,17	192,67
Settimo M.se	53,83	48,33	46,83	50,75	53,83
Vanzago	22,67	13,67	13,75	14,25	10,50
<b>TOTALE</b>	<b>533,67</b>	<b>510,58</b>	<b>520,00</b>	<b>477,50</b>	<b>455,83</b>



Nelle pagine a seguire i dati relativi ai volumi del servizio sono analizzati in relazione ad una classificazione per tipologia di disagio che ha determinato l'accesso al servizio e, successivamente, in relazione agli interventi posti in essere dal servizio. I dati del 2012 sono poi illustrati attraverso due tipologie di grafici:

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

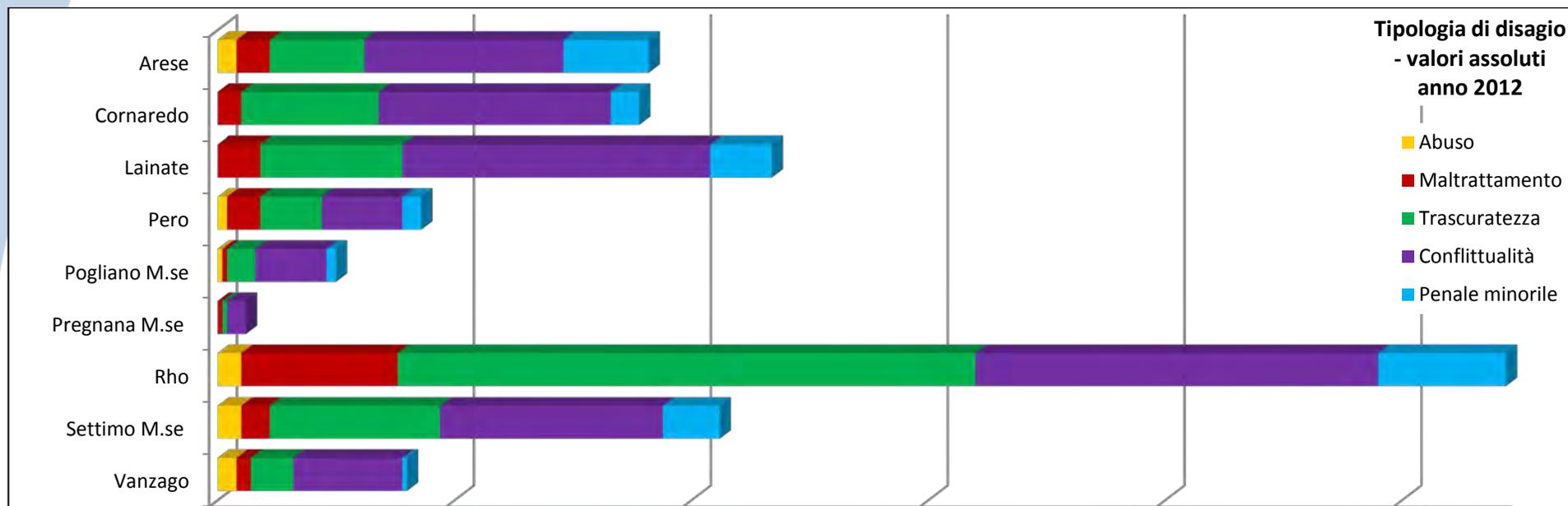
## TIPOLOGIA DI DISAGIO

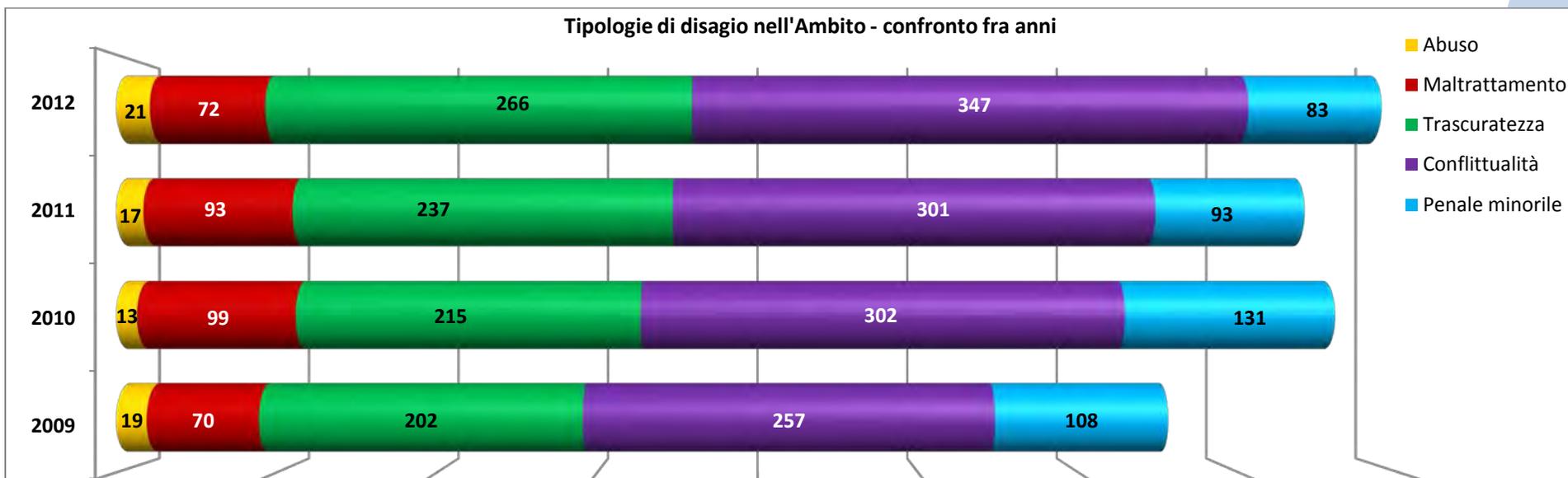
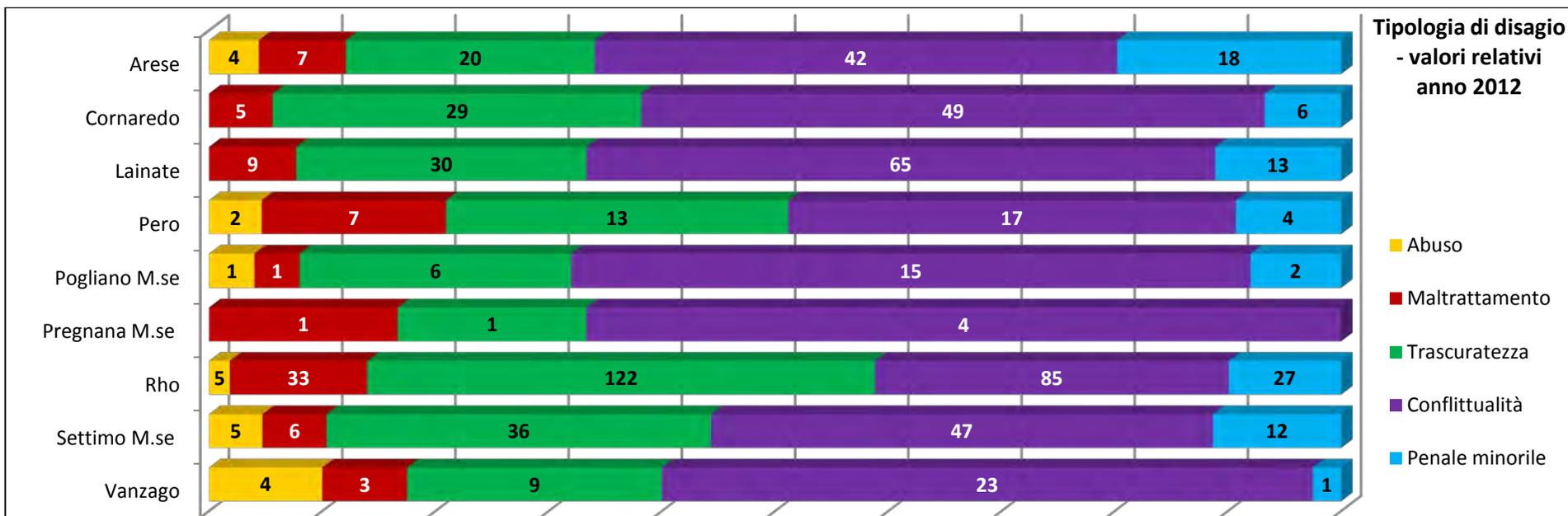
	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			Totale		
	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10
<b>Abuso</b>	4	4	1	0	2	2	0	0	1	2	2	0	1	1	0	0	0	0	5	5	6	5	1	1	4	2	2	<b>21</b>	<b>17</b>	13
<b>Maltrattamento</b>	7	3	4	5	22	37	9	9	6	7	7	1	1	0	1	1	1	1	33	31	35	6	17	10	3	3	4	<b>72</b>	<b>93</b>	99
<b>Trascuratezza</b>	20	27	22	29	39	27	30	27	27	13	13	7	6	8	7	1	4	1	122	89	95	36	28	26	9	2	3	<b>266</b>	<b>237</b>	215
<b>Conflittualità</b>	42	31	26	49	51	48	65	53	57	17	15	14	15	12	7	4	4	3	85	91	108	47	34	31	23	10	8	<b>347</b>	<b>301</b>	302
<b>Penale Minorile</b>	18	24	23	6	6	7	13	13	21	4	3	3	2	3	7	0	0	0	27	36	63	12	7	6	1	1	1	<b>83</b>	<b>93</b>	131

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

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

Nel 2012 rispetto all'evoluzione del bisogno si registra un incremento della trascuratezza e conflittualità ma si conferma anche un consistente arretramento dei casi di maltrattamento e di penale minorile, quest'ultimo in relazione ad un intenso lavoro dell'èquipe verso la chiusura dei casi.

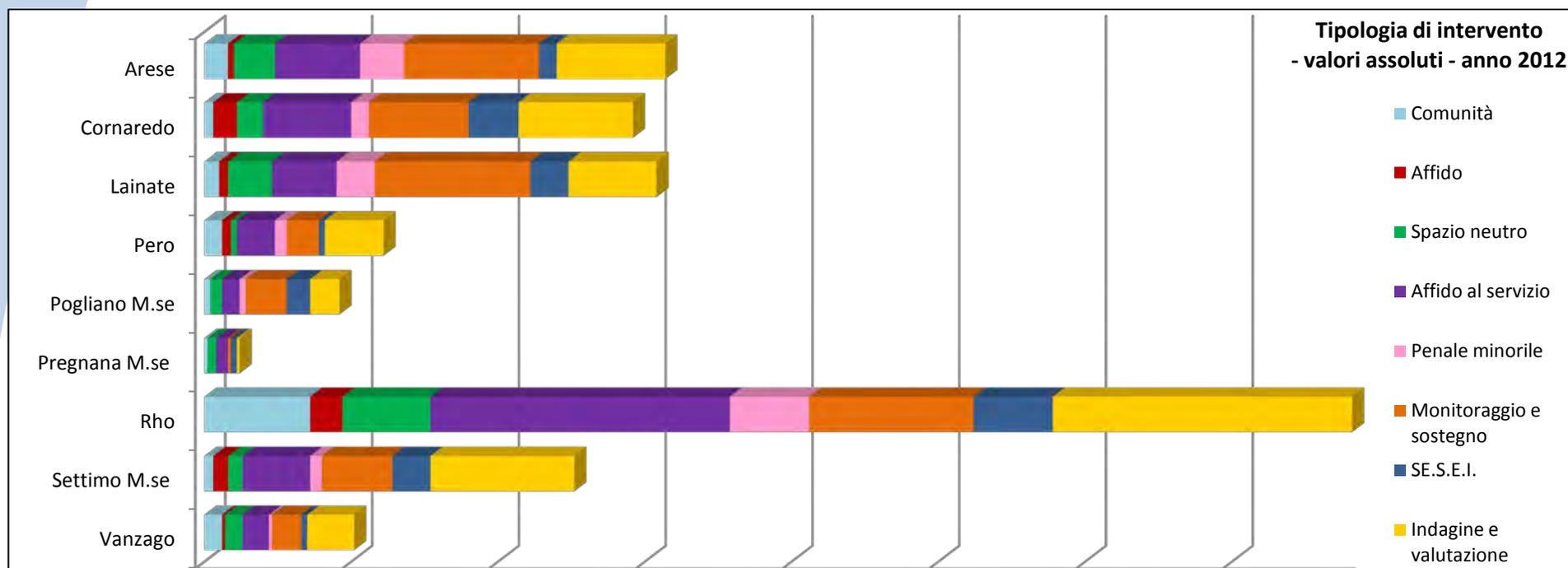


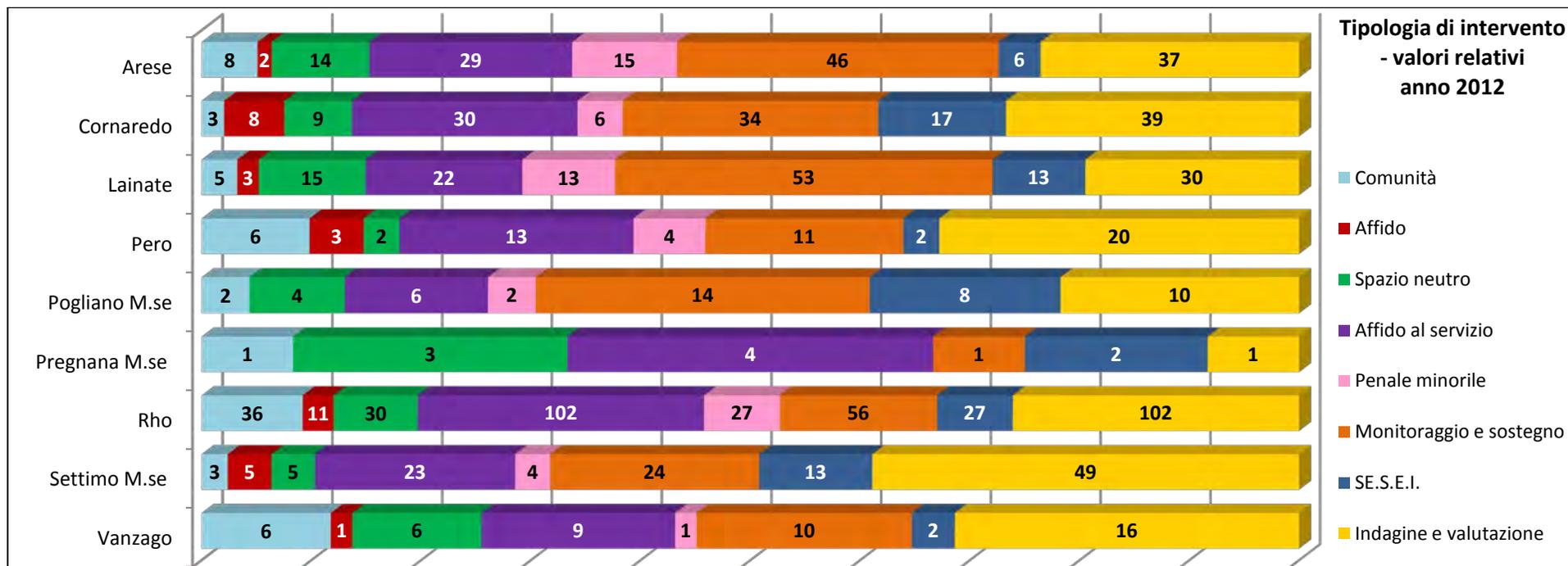


## TIPOLOGIA DI INTERVENTO

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			Totale		
	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10
Comunità	8	3	2	3	2	5	5	4	6	6	8	5	2	0	0	1	1	1	36	44	32	3	1	6	6	6	5	<b>70</b>	<b>69</b>	62
Affido	2	0	1	8	5	5	3	1	2	3	1	1	0	0	0	0	0	0	11	13	14	5	4	4	1	0	0	<b>33</b>	<b>24</b>	27
Spazio Neutro	14	13	5	9	9	2	15	9	7	2	3	1	4	3	2	3	1	1	30	30	22	5	0	9	6	4	3	<b>88</b>	<b>72</b>	52
Affido al Servizio	29	24	18	30	28	27	22	18	15	13	13	12	6	4	4	4	7	4	102	99	87	23	20	24	9	9	11	<b>238</b>	<b>222</b>	202
Penale Minorile	15	24	23	6	6	7	13	13	20	4	3	2	2	3	7	0	0	0	27	36	60	4	7	6	1	1	1	<b>72</b>	<b>93</b>	126
Monitoraggio e Sostegno	46	20	19	34	47	44	53	48	50	11	9	6	14	15	11	1	0	0	56	58	58	24	26	12	10	1	2	<b>249</b>	<b>224</b>	202
SE.S.E.I.	6	7	6	17	18	18	13	7	8	2	3	5	8	8	7	2	2	2	27	20	15	13	11	7	2	0	0	<b>90</b>	<b>76</b>	68
Indagine e Valutazione	37	25	27	39	25	24	30	26	26	20	12	12	10	6	7	1	4	0	102	88	79	49	15	16	16	4	1	<b>304</b>	<b>205</b>	192

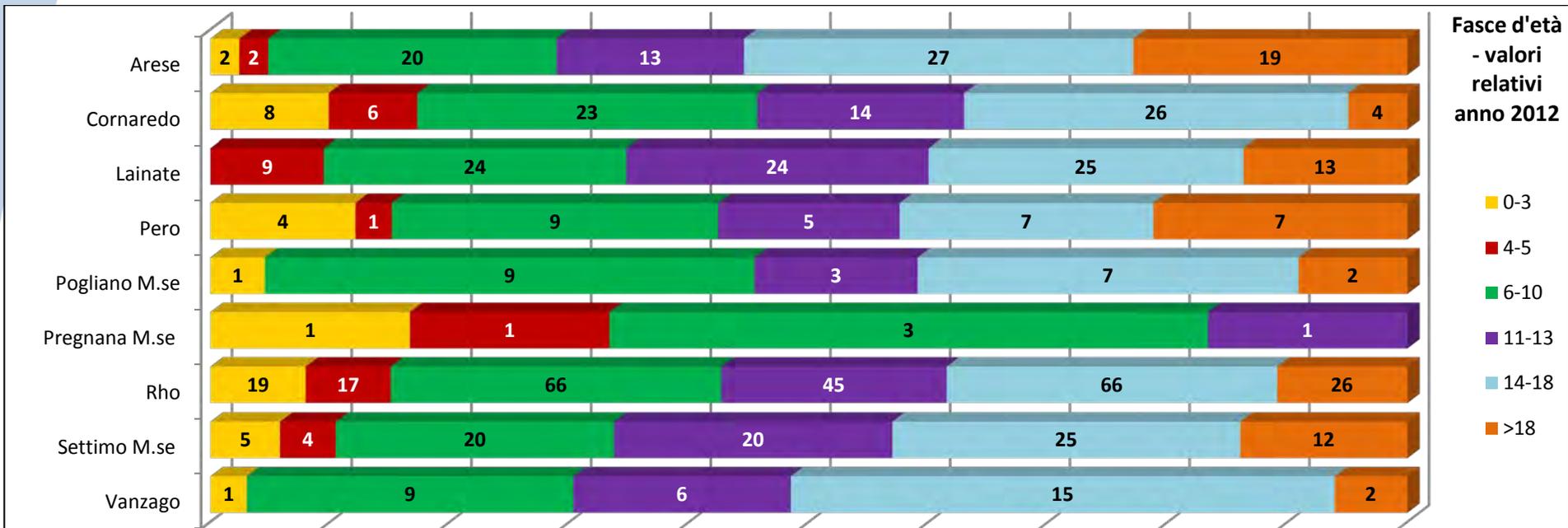
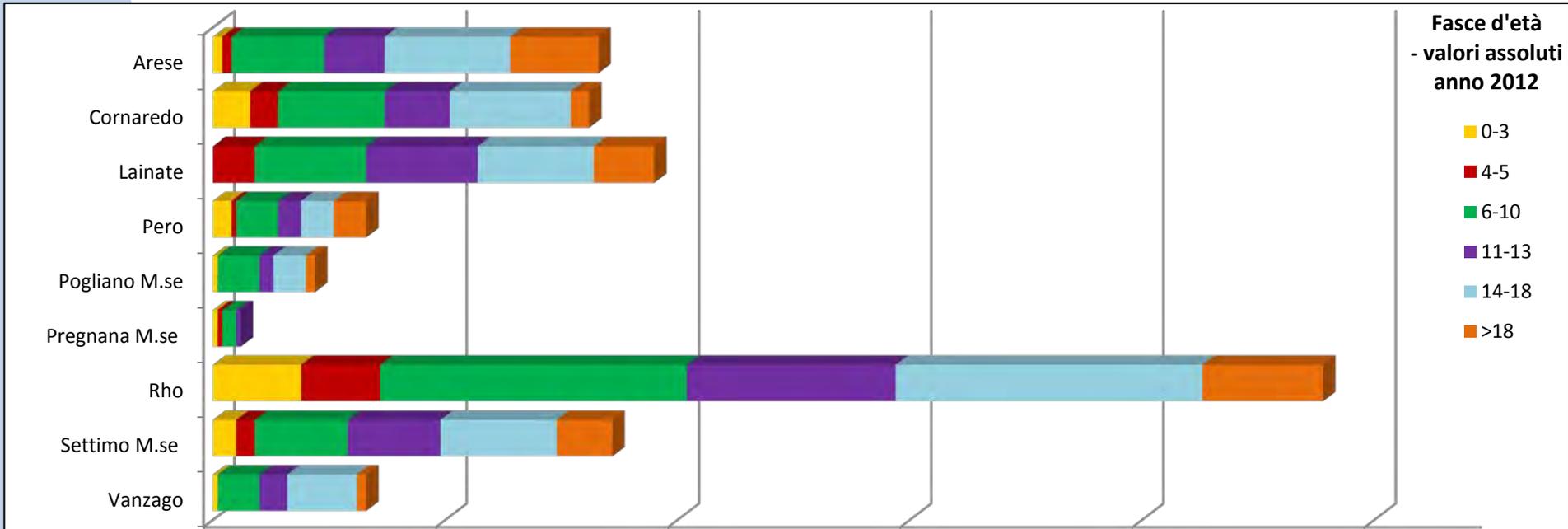
NB: per un minore può essere evidenziata più di una tipologia di intervento.





### UTENTI IN CARICO: FASCE D'ETÀ

COMUNE	2012						2011						2010					
	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	>18	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	>18	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	>18
Arese	2	2	20	13	27	19	3	2	17	14	26	18	2	2	17	7	33	7
Cornaredo	8	6	23	14	26	4	5	7	24	16	25	3	4	7	21	20	23	4
Lainate	0	9	24	24	25	13	4	7	23	18	23	12	7	7	23	13	26	15
Pero	4	1	9	5	7	7	2	0	9	4	10	3	1	2	7	4	8	3
Pogliano M.se	1	0	9	3	7	2	0	3	5	3	9	2	0	2	3	4	8	3
Pregnana M.se	1	1	3	1	0	0	2	0	3	2	1	0	1	0	1	1	1	0
Rho	19	17	66	45	66	26	14	20	71	40	65	33	20	16	68	36	97	34
Settimo M.se	5	4	20	20	25	12	2	0	17	17	14	4	3	5	22	11	15	2
Vanzago	1	0	9	6	15	2	0	0	4	4	7	1	0	2	4	6	2	1
<b>TOTALE</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>183</b>	<b>131</b>	<b>198</b>	<b>85</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>173</b>	<b>118</b>	<b>180</b>	<b>76</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	<b>166</b>	<b>102</b>	<b>213</b>	<b>69</b>



## **INTERVISTA ALLA COORDINATRICE DEL SERVIZIO**

Il Servizio Tutela Minori, che ha come obiettivo la tutela dei minori in situazione di pregiudizio sottoposti a provvedimento dell’Autorità Giudiziaria, nel 2012 ha continuato nella sua attività finalizzata a favorire il benessere dei minori in carico e delle loro famiglie, adottando i più opportuni interventi a loro favore.

Anche quest’anno gli operatori impegnati nel Servizio hanno messo in campo la loro professionalità con l’intento di predisporre per i minori in carico progettualità volte alla tutela della diade imprescindibile genitori figli, che preservino il più possibile le relazioni familiari.

In questa ottica, il collocamento dei minori al di fuori del loro nucleo familiare rappresenta un’ipotesi residuale, da considerare solo qualora non sussistano interventi alternativi in grado di rispondere all’esigenza di tutela del minore, e l’azione strategica di contenimento degli allontanamenti rimane al centro dello stile operativo del servizio.

Nel 2012 il numero di minori inseriti in comunità è rimasto pressoché invariato. La mancata contrazione dei collocamenti, che aveva caratterizzato l’avvio di Sercop, dipende in parte dalla complessità delle situazioni (in costante aumento i casi multiproblematici, di conflittualità e di abuso). Va inoltre considerato che gli allontanamenti possono essere disposti dal Tribunale anche su segnalazione di altre agenzie. In questi casi il Servizio Tutela adempie al mandato urgente dell’Autorità Giudiziaria, potendo solo in seguito approfondire la conoscenza del caso e predisporre progettualità alternative.

**I risultati principali** che il Servizio ha raggiunto nel 2012 sono i seguenti:

- consolidamento delle reti di servizi: nel 2012 è continuato lo sforzo di costruzione e consolidamento della rete, con l’obiettivo specifico di coinvolgere un numero sempre maggiore di agenzie del territorio (attori istituzionali, volontariato, terzo settore, forze dell’ordine) nel processo di tutela del minore, per il quale il Servizio Tutela continua a svolgere una funzione di raccordo e regia. Sempre in quest’ottica ed in considerazione dei positivi risultati raggiunti nelle edizioni precedenti, è stato rinnovato percorso di formazione con Studio APS di Milano. Il corso anche quest’anno ha coinvolto le altre agenzie del territorio ed ha avuto come focus specifico la chiarificazione e condivisione della propria professionalità nell’ambito territoriale e nel contesto istituzionale in cui essa è agita. Inoltre vi è stato un ulteriore consolidamento, attraverso un progetto denominato “Mosaico”, delle collaborazioni con ASL (consultori) e neuropsichiatria infantile rispetto alle prese in carico dei casi complessi e multiproblematici;
- protocollo per il coinvolgimento e la valorizzazione degli avvocati: è stato definito nel corso dell’anno un protocollo di collaborazione con gli Avvocati difensori degli utenti. La presenza di un Avvocato tra i soggetti coinvolti nella presa in carico del minore, prevista dalla normativa vigente, è sempre più frequente. Se inizialmente (la Legge è entrata in vigore nel luglio 2007 dopo ripetute proroghe) tale presenza poteva essere percepita come una complicazione del processo e vissuta con fatica e diffidenza dagli operatori sociali, oggi va considerata come risorsa. Il protocollo, ormai entrato a pieno titolo tra gli strumenti di lavoro del Servizio Tutela Minori, permette di valorizzare l’apporto professionale dell’Avvocato coinvolgendolo attivamente nelle progettualità predisposte per i minori;
- progettualità integrate con forze dell’ordine – audizioni protette: in considerazione dell’aumento di richieste di collaborazione da parte delle Forze dell’Ordine nello svolgimento di audizioni di minori, si è reso necessario avviare un confronto con tutti gli attori coinvolti per definire procedure il più possibile standardizzate, la cui finalità ultima è la salvaguardia della tutela del minore e la protezione dello stesso quando coinvolto in dette procedure giudiziarie. Nel 2012 si sono poste le basi per una sempre più organica collaborazione, che si estende anche alla fase precedente all’audizione ed all’eventuale allontanamento del minore. È auspicabile che si arrivi alla stesura di un protocollo operativo nel corso del 2013;
- progetto sperimentale di housing sociale: il progetto nasce con l’obiettivo di sostenere i percorsi di autonomia dei nuclei in carico al Servizio Tutela, soprattutto a conclusione di un percorso comunitario. Più in generale, le emergenze abitative come causa o conseguenza di situazioni di svantaggio economico e sociale, possono compromettere – anche solo temporaneamente – le competenze genitoriali e le relazioni familiari, esponendo i minori a rischi (trascuratezza, emarginazione, devianza). Nel corso dell’anno sono stati presi contatti con agenzie territoriali, per il reperimento di alloggi sul

- libero mercato. È stato inoltre avviata una collaborazione con un partner del terzo settore, con anni di esperienza nell'attività di housing, che permetterà di perfezionare le progettualità fornendo alle famiglie coinvolte un percorso strutturato di autonomia di vita ed integrazione sociale;
- presidio di rapido intervento: in relazione poi ai casi di emergenza, è stato mantenuto il presidio di rapido intervento che consente, nei casi in cui è necessario attivare interventi urgenti e non rinviabili, di rintracciare gli operatori del Servizio Tutela Minori grazie ad una linea telefonica dedicata. Questi intervengono adoperandosi per la risoluzione del problema o fornendo consulenza e supporto per individuare soluzioni temporanee di ricovero per il minore, in attesa della definizione del caso e del relativo progetto;
  - utilizzo del software gestionale: dopo la fase di caricamento dei dati e training all'utilizzo del gestionale, la piattaforma Icaro è divenuta uno strumento di lavoro per il Servizio Tutela e per i colleghi dei Servizi Sociali di base, che possono accedere al programma per consultare ogni informazione sulla casistica dei minori seguiti. Tale raccordo permette di scambiare informazioni utili per la completa conoscenza e istruttoria dei casi, in questo modo gli interventi predisposti da Sercop e dai Comuni in favore dei minori e delle loro famiglie non si sovrappongono e risultano più integrati e calibrati sulle specifiche esigenze dell'utenza, nel rispetto di eventuali prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria.

Rispetto all'avvio di Sercop, **le modalità operative del Servizio Tutela** risultano essersi consolidate nel senso di una sempre maggiore omogeneità tra i Poli. La professionalità degli operatori è stata promossa dai percorsi e momenti formativi proposti, nonché dall'adozione di strumenti operativi (si veda sopra protocollo con Avvocati e Forze dell'Ordine) che favoriscono, nella collaborazione con altre realtà istituzionali, uno scambio di saperi e competenze nella chiarezza e nel pieno rispetto dei rispettivi ruoli.

Sempre al fine di creare occasioni di crescita professionale sono state sperimentate alcune turnazioni tra operatori dei diversi Poli; la condivisione delle competenze professionali ed esperienze acquisite nei diversi contesti di lavoro permette di accrescere la professionalità degli operatori direttamente coinvolti (ed in alcune occasioni di prevenire il burn out), ma ha anche evidenziato un positivo effetto di consolidamento il gruppo di lavoro.

Nel 2012 è stato poi intrapreso un lavoro di confronto e raccordo con gli altri Servizi afferenti all'area minori di Sercop: Arimo (Spazio Neutro) e Centro Affidi. Ovviamente la collaborazione tra servizi di Sercop è sempre stata completa, ma nell'intento di rendere ancor più omogenee le procedure di intervento sui minori che usufruiscono dei suddetti servizi, tramite incontri di confronto e progettazione tra i coordinatori è stato possibile estendere l'applicazione di buone prassi e protocolli operativi già positivamente utilizzati dal Servizio Tutela Minori.

Si sono infine poste le basi per incrementare la collaborazione con il servizio specialistico di Neuropsichiatria Infantile. Si auspica per l'avvenire di poter avviare un dialogo più costante con la NPI, che permette di condividere corrette procedure di segnalazione alla Autorità Giudiziaria, soprattutto al fine di ridurre gli interventi di allontanamento dei minori dal loro nucleo familiare.

Per quel che concerne **il cambiamento nei profili d'utenza** innanzi tutto va segnalato che il numero di minori in carico, dopo una stabilizzazione tra gli anni 2010 e 2011, è nuovamente in crescita (una media di 556,67 casi in carico contro i 510,58 del 2011). L'incremento, distribuito su tutte le fasce d'età, incide prevalentemente sul carico lavoro dell'Equipe valutativa del Servizio Tutela Minori, circostanza che si conferma come tendenza dall'avvio delle attività di Sercop fino ad oggi. Le richieste di indagine sono state 304 contro le 205 del 2011 (quasi 100 in più in un anno!) e sono più che raddoppiate rispetto al 2009.

La maggior parte dei minori seguiti dal Servizio ha un'età compresa tra i 14 e i 18 anni (29,20%). A seguire la fascia d'età 6-10 anni (27%). Insieme le due categorie rappresentano più della metà dei casi complessivamente in carico. Rispetto all'avvio del servizio l'unica fascia d'età che ha registrato un incremento costante e senza inversione di tendenza è quella dai 18 anni in avanti (85 ragazzi contro i 57 del 2009). Questo significa che molti dei minori in carico hanno usufruito del cd "proseguito amministrativo", un istituto giuridico che consente la continuazione, nell'interesse esclusivo del ragazzo, di un progetto di tutela e di presa in carico preesistente al compimento della maggiore età per un massimo di tre anni, fino ai ventuno anni.

Il dato può inoltre essere determinato, in parte, anche dalla presenza di casi di penale minorile, nei quali tra la data del compimento del reato, in cui si accerta l'età dell'autore, e la data di avvio del procedimento giudiziale può intercorrere anche molto tempo.

Rispetto alla **tipologia di disagio**, nella casistica in carico continuano a prevalere situazioni di conflittualità nelle relazioni familiari e trascuratezza dei minori da parte degli adulti di riferimento. È semplice dedurre che spesso è la prima circostanza a indurre la seconda: l'adulto in difficoltà perde di vista e trascura le esigenze affettive e di cura del bambino. Fino ad oggi i casi di trascuratezza sono stati in costante aumento (si passa dai 202 del 2009 ad addirittura 266 nel 2012). Un incremento si registra purtroppo anche relativamente all'abuso. I casi sono ancora pochi rispetto al totale, ma l'evidenza va assolutamente monitorata. I casi di penale minorile invece, a partire dallo scorso anno sono in diminuzione. Senza dubbio ciò è frutto del lavoro di una Equipe dedicata, costituita nel 2010 a fronte di un preoccupante incremento di casi. La presenza di un team specializzato ha permesso dapprima una revisione dei fascicoli aperti, in collaborazione con il Tribunale per i Minorenni, successivamente ha favorito una maggiore strutturazione ed omogeneità nella presa in carico delle situazioni, che si è tradotta in tempestività nella fase di indagine e prevalenza di esiti positivi nelle progettualità messe in campo (ad es. messe alla prova).

Per quanto riguarda le **tipologia di intervento** si può riscontrare, a fronte dell'incremento sopra descritto delle situazioni di conflittualità, un maggior ricorso a misure di osservazione ed accompagnamento relazionale. Ci si riferisce in primo luogo al Servizio di Spazio Neutro, la cui finalità è la tutela del diritto di visita e di relazione del minore con i propri genitori o altri familiari significativi, nei contesti caratterizzati da multiproblematicità e conflittualità di rilievo.

Il numero di minori che accede al Servizio è in costante crescita ed è più che raddoppiato dal 2009 (da 40 a 88 minori utenti).

È cresciuto anche il ricorso al servizio di educativa domiciliare (SE.S.E.I.). Nel caso di minori interessati da provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, l'osservazione dell'operatore professionale sulla quotidianità del contesto familiare fornisce un prezioso contributo all'attività valutativa del Servizio Tutela. Inoltre, interagendo nelle dinamiche relazionali del nucleo, l'educatore favorisce il recupero ed il rafforzamento delle competenze genitoriali degli adulti di riferimento. Significativo è anche l'aumento degli Affidi, sia parentali che eterofamiliari (da 24 nel 2011 a 33 nel 2012). Ove si consideri che le famiglie disponibili all'accoglienza sono in progressiva diminuzione, soprattutto per via della difficile situazione socio-economica che attraversa oggi il nostro Paese, il dato attesta lo sforzo che il Centro Affidi Rhodense compie per promuovere, valorizzare e sostenere tale forma di accoglienza.

In continuità rispetto al passato e di pari passo con l'aumento complessivo dei casi, si registra un incremento di minori affidati al Servizio. L'affido all'Ente è concettualmente e funzionalmente connesso con la (parziale e temporanea) limitazione dell'esercizio della potestà genitoriale. Si tratta di misure giuridiche che l'Autorità Giudiziaria utilizza per intervenire tempestivamente a tutela del minore, affidando ai Servizi l'incarico di provvedere ad alcuni aspetti della sua vita (ad es. cure mediche, scelte scolastiche, rappresentanza legale, ecc.) a prescindere dalla collaborazione dei genitori.

Con il buon esito del processo di presa in carico i genitori riprendono il pieno esercizio della potestà, ma può permanere per il Servizio Tutela l'incarico di monitoraggio e sostegno del nucleo familiare per un periodo di tempo prestabilito. Anche questa casistica è in costante aumento, stante anche la complessità delle situazioni seguite, che spesso – come già accennato – presentano contemporaneamente problematiche e fragilità di diversa natura (sociale, economica, emotiva, relazionale ...) e che quindi faticano a raggiungere in breve tempo un livello di autonomia tale da permetterne l'uscita da circuiti di controllo/assistenziali.

## I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO

<b>RICAVI</b>	<b>2012</b>		<b>2011</b>		<b>2010</b>	
Contributi Fondo Sociale Regionale	405.978,00	16,7%	399.658,44	17,4%	405.107,96	19,3%
Contributo Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS)			150.000,00	6,5%	200.000,00	9,5%
Contributi Comuni associati	1.865.780,32	77,0%	1.683.056,44	73,2%	1.482.402,61	70,6%
Contributi Comuni non associati (1)	2.250,00	0,1%	12.842,08	0,6%		
Contributo altre entrate Equipe	150.000,00	6,2%				
Contributo Prefettura progetto Integrho			52.942,13	2,3%	11.014,10	0,5%
<b>TOTALE</b>	<b>2.424.008,32</b>	<b>100%</b>	<b>2.298.499,09</b>	<b>100%</b>	<b>2.098.524,67</b>	<b>100%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>						
Personale	580.019,00	23,9%	590.107,11	25,7%	615.173,21	29,3%
Logistica e costi esercizio	33.713,00	1,4%	8.937,36	0,4%	7.230,69	0,3%
Software per gestione casi	6.152,00	0,3%	6.050,00	0,3%	17.820,00	0,8%
Collocamenti in comunità	1.664.534,00	68,7%	1.579.682,47	68,7%	1.332.295,67	63,5%
Comunità diurna	93.649,00	3,9%	113.722,15	4,9%	126.005,10	6,0%
Centro adozioni ASL	45.941,32	1,9%				
<b>TOTALE</b>	<b>2.424.008,32</b>	<b>100%</b>	<b>2.298.499,09</b>	<b>100%</b>	<b>2.098.524,67</b>	<b>100%</b>

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

La crescita del costo totale del servizio è dovuta ad una inversione di tendenza, nella necessità di ricorsi alla comunità, che vede un incremento di costo rispetto all'anno precedente in termini assoluti (84.851 euro circa) sebbene costante in proporzione sul totale (68,7%). Tale evidenza non è dovuta ad un mutamento delle strategie di servizio bensì all'accesso di numerosi casi di minori non accompagnati. Si ricorda a tale proposito l'estrema imprevedibilità rispetto alla presa in carico di situazioni che necessitano collocamenti in comunità, che dipende da diverse variabili non completamente controllabili dal servizio.

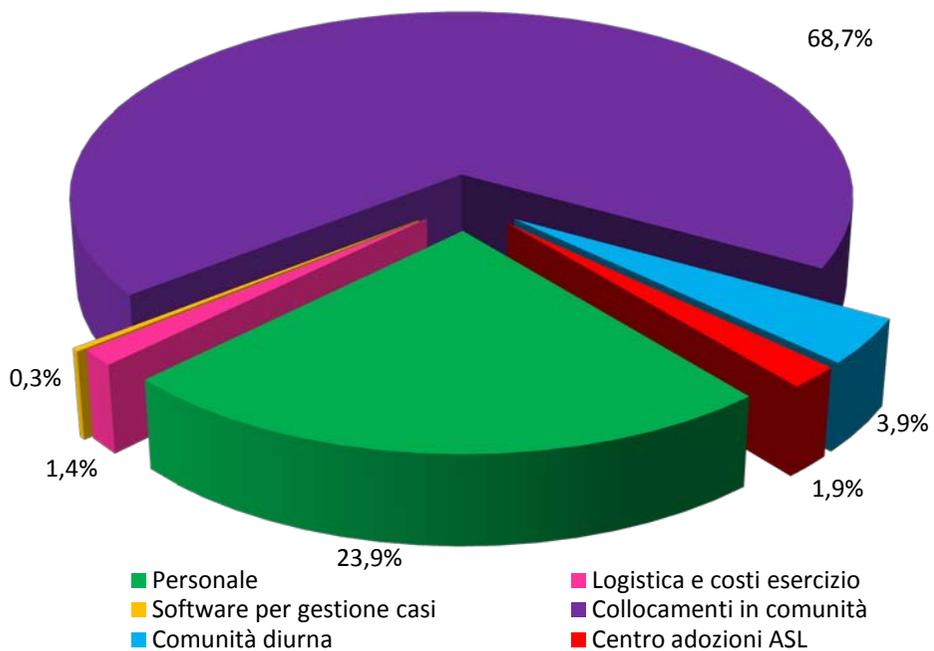
## COSTI PER COMUNE

	2012								2011		2010	
	EQUIPE	%	COLLOCAMENTI	%	COM. DIURNA	%	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%
Arese	54.819,22	11,7%	141.673,52	11,3%	13.937,63	14,9%	210.430,37	11,6%	97.125,10	5,4%	80.327,05	5,4%
Cornaredo	65.754,51	14,0%	105.525,03	8,4%	26.629,77	28,4%	197.909,31	10,9%	135.133,29	7,5%	127.662,11	8,5%
Lainate	68.598,79	14,6%	57.110,72	4,5%	2.846,83	3,0%	128.556,34	7,1%	157.518,96	8,7%	149.027,04	10,0%
Pero	25.022,21	5,3%	107.471,99	8,6%			132.494,20	7,3%	213.844,74	11,8%	124.237,86	8,3%
Pogliano M.se	16.728,85	3,6%	10.643,36	0,8%			27.372,21	1,5%	19.097,98	1,1%	16.626,94	1,1%
Pregnana M.se	5.711,36	1,2%	12.460,52	1,0%			18.171,88	1,0%	19.382,07	1,1%	14.814,67	1,0%
Rho	166.861,12	35,5%	683.446,56	54,4%	48.989,28	52,3%	899.296,96	49,4%	913.858,78	50,6%	741.071,94	49,6%
Settimo M.se	46.440,99	9,9%	55.618,05	4,4%	1.245,49	1,3%	103.304,53	5,7%	129.538,65	7,2%	143.540,61	9,6%
Vanzago	19.946,95	4,2%	82.356,25	6,6%			102.303,20	5,6%	122.174,05	6,8%	96.107,47	6,4%
<b>TOTALE</b>	<b>469.884,00</b>	<b>100%</b>	<b>1.256.306,00</b>	<b>100%</b>	<b>93.649,00</b>	<b>100%</b>	<b>1.819.839,00</b>	<b>100%</b>	<b>1.807.673,62</b>	<b>100%</b>	<b>1.493.415,69</b>	<b>100%</b>

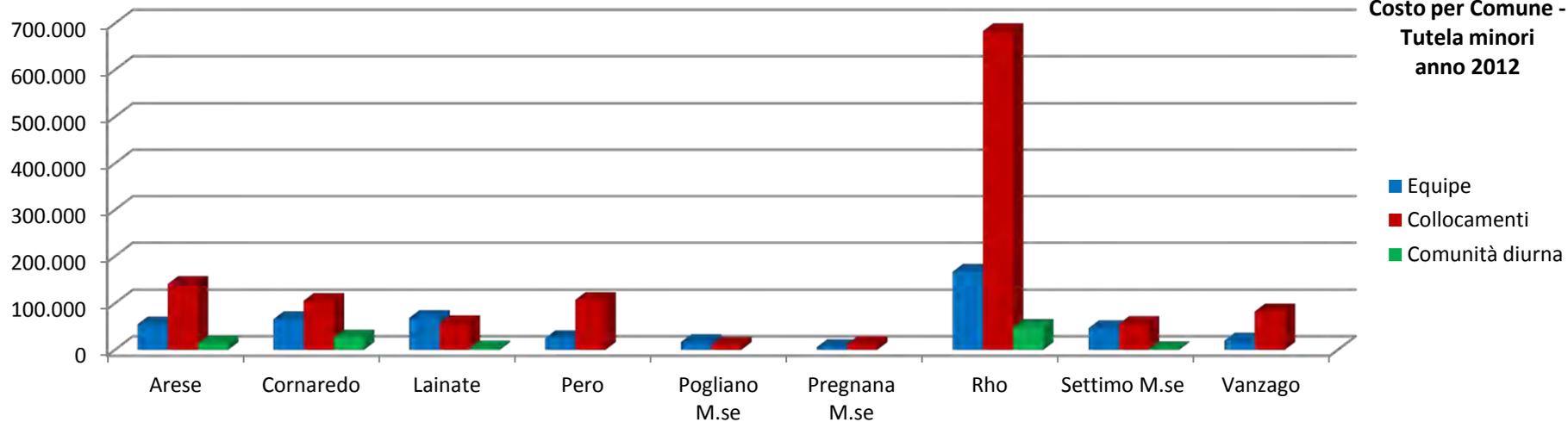
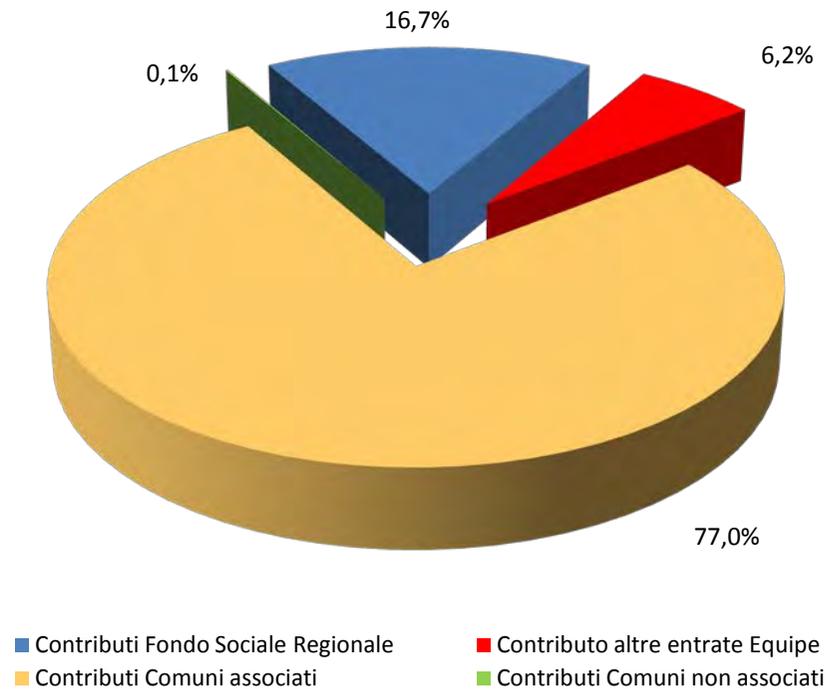
	2012	2011	2010
<b>EQUIPE</b>			
COSTO MEDIO ANNUO PRO CAPITE	1.086,85	1.184,14	1.231
COSTO MEDIO ANNUO PROCAPITE AL NETTO DEI RICAVI	880,48	890,60	846,5
<b>COLLOCAMENTI</b>			
COSTO MEDIO PER GIORNATA UTENTE	85,99	89,74	80
QUOTA COMUNE PER GIORNATA UTENTE	64,90	66,31	55,5

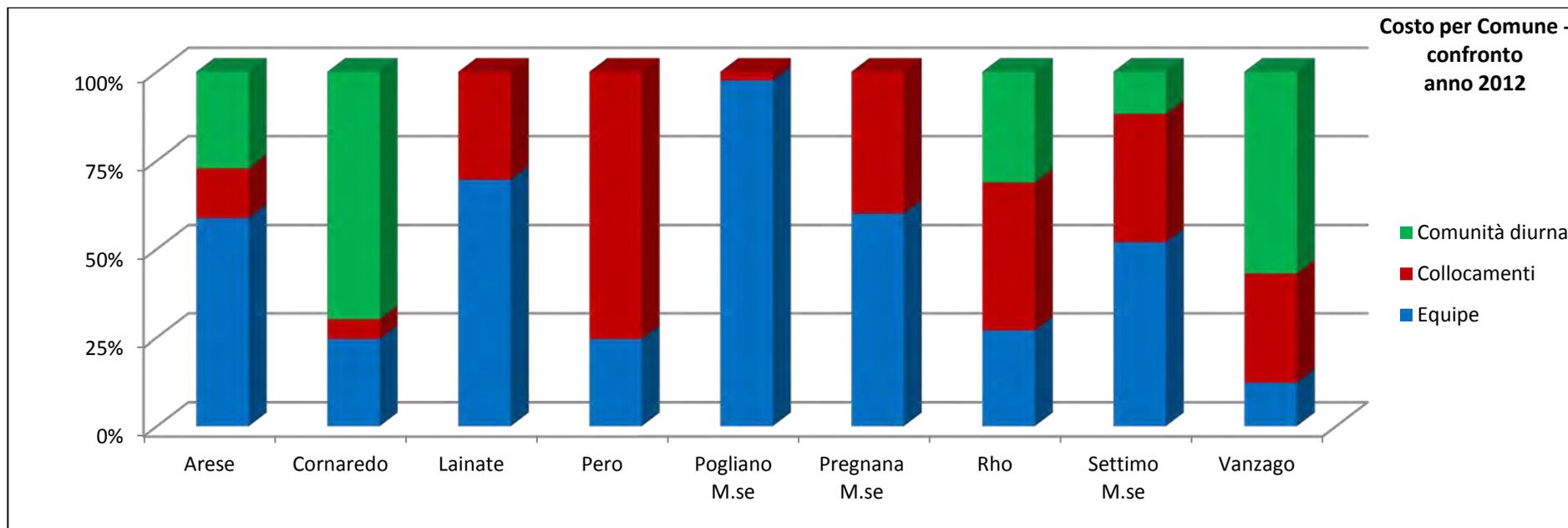
Il costo medio annuo dei casi in carico al servizio è invece in costante riduzione dal 2008 (circa 70 euro rispetto al 2011), in relazione all'aumento consistente dei casi, al quale non è corrisposto alcun incremento della dotazione di personale del servizio.

**Costi d'esercizio 2012 - Tutela minori**



**Ricavi d'esercizio 2012 - Tutela minori**





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

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

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

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

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

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

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

Al servizio di tutela minori accedono i minori e i loro nuclei familiari residenti nei 9 Comuni del Rhodense per i quali viene emesso un provvedimento dell’Autorità Giudiziaria. In assenza di provvedimento i casi restano in carico ai servizi sociali di base, rispetto ai quali si presta un’attività consulenziale.

### ***MODALITÀ DI GESTIONE e ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO***

#### **MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO:**

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

Il coordinamento tecnico è affidato a una psicologa incaricata.

## MODALITÀ ORGANIZZATIVA:

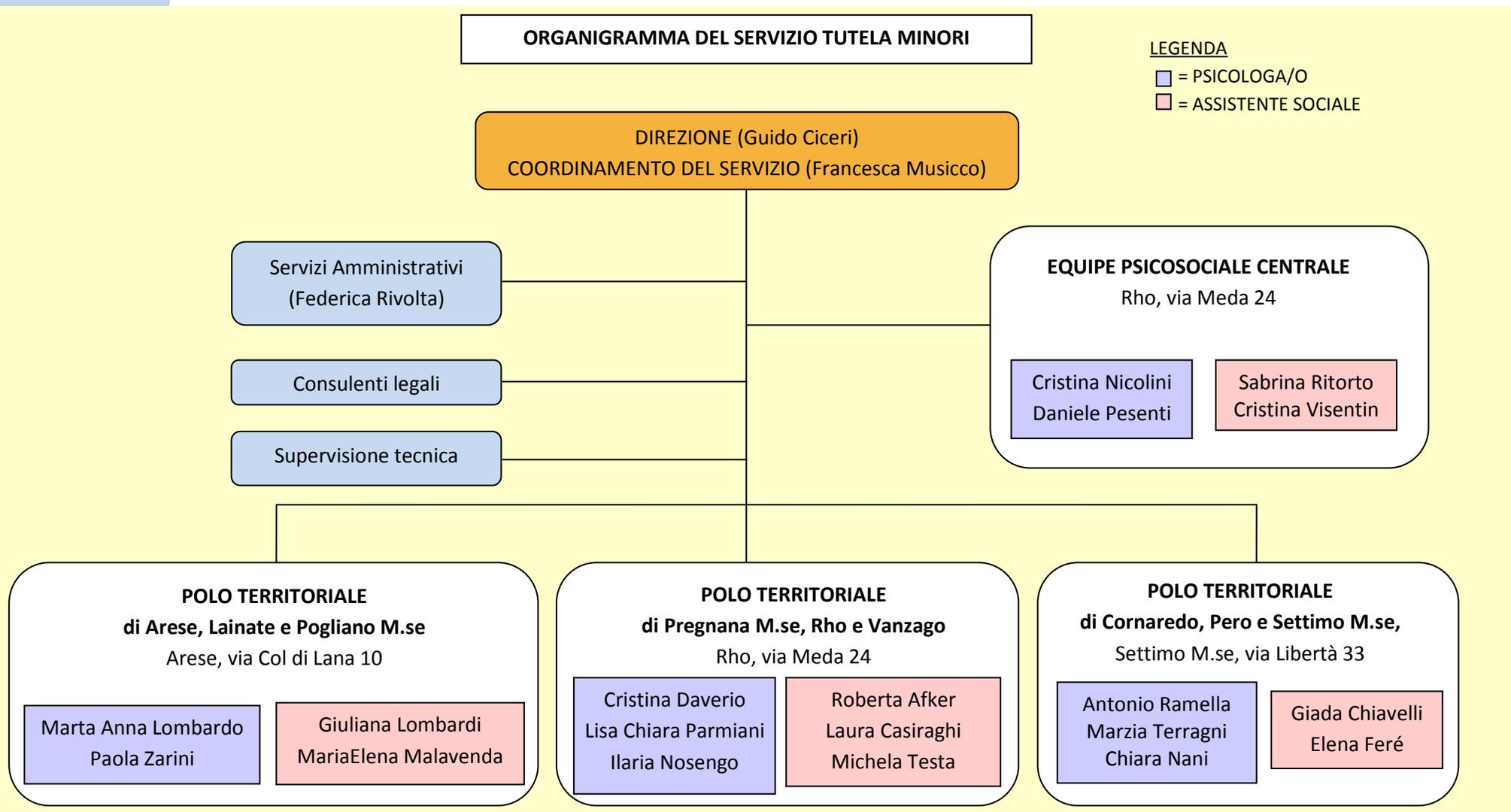
Il servizio è organizzato attraverso una équipe centrale valutativa e tre poli dislocati sul territorio (Arese, Rho e Settimo M.se) deputati alla vera e propria presa in carico delle situazioni. Il valore aggiunto di Sercop consiste nel coordinamento tecnico specialistico dedicato al servizio, nella specializzazione degli operatori nelle diverse fasi previste per gli interventi, nella conseguente elevata capacità progettuale e di presa in carico che permettono anche ai piccoli Comuni di offrire ai propri cittadini prestazioni specialistiche.

### ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

#### LEGENDA

■ = PSICOLOGA/O

■ = ASSISTENTE SOCIALE



**Coordinatrice**

Psicologa Dott.ssa Francesca Musicco, 46 anni, contratto di collaborazione, esperienza pluriennale nell'ambito della tutela minori.

**EQUIPE PSICOSOCIALE CENTRALE**

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

Sede in Via Meda, 24 Rho

**Operatori:**

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

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

Daniele Pesenti (psicologo – libero professionista), 48 anni, lavora nell'ambito dei servizi per minori dal 2001

Cristina Nicolini (psicologa – libero professionista), 37 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti alla tutela dell'infanzia dal 2001.

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

Sede in Via Col di Lana 10, Arese

**Operatori:**

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

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

Marta Anna Lombardo (psicologa – libero professionista), 40 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2002.

Paola Zarini (psicologa – libero professionista), 42 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 1999.

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

Sede in Via Meda, 24 Rho

**Operatori:**

Laura Casiraghi, (assistente sociale – dipendente), 33 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 2004.

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

Michela Testa (assistente sociale – dipendente), 31 anni, lavora dal 2004 nell'ambito della tutela minori.

Cristina Daverio (psicologa – libero professionista), 46 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 1993 e coordina l'attività del Centro Affidi dal 2004.

Lisa Chiara Parmiani (psicologa – libero professionista), 39 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2003.

Ilaria Nosengo (psicologa – libero professionista), 33 anni, lavora nell'ambito della tutela minori dal 2010.

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

Sede in Via Libertà 33, Settimo M.se

Operatori:

Giada Chiavelli (assistente sociale – dipendente), 34 anni, lavora nell'ambito dei servizi rivolti a minori dal 2005.

Elena Feré (assistente sociale – dipendente), 35 anni, lavora da diversi anni nell'ambito dei servizi rivolti ai minori.

Chiara Nani (psicologa – libero professionista), 38 anni, lavora presso il Centro Affidi dal 2003.

Antonio Ramella (psicologo – libero professionista), 41 anni, lavora nell'ambito di servizi rivolti a minori dal 2005.

Marzia Terragni (psicologa – libero professionista), 37 anni, lavora nell'ambito dei servizi rivolti a minori e famiglie dal 2001

### **LA MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER**

La mappa che segue rappresenta tutti gli interlocutori con cui il servizio tutela minori di Sercop entra in relazione operativa.

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

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

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

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

### **SEZIONE VERDE: SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO**

Il servizio tutela minori di Sercop lavora su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

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

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

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

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

#### **SEZIONE VIOLA: SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO**

Il servizio tutela minori di Sercop si avvale della collaborazione di soggetti differenti per la presa in carico del minore.

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

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

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

Il servizio tutela minori di Sercop si avvale della collaborazione sia dei servizi sociali comunali, sia dei servizi tutela minori di altri Comuni.

#### **SEZIONE ROSA: SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI**

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

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

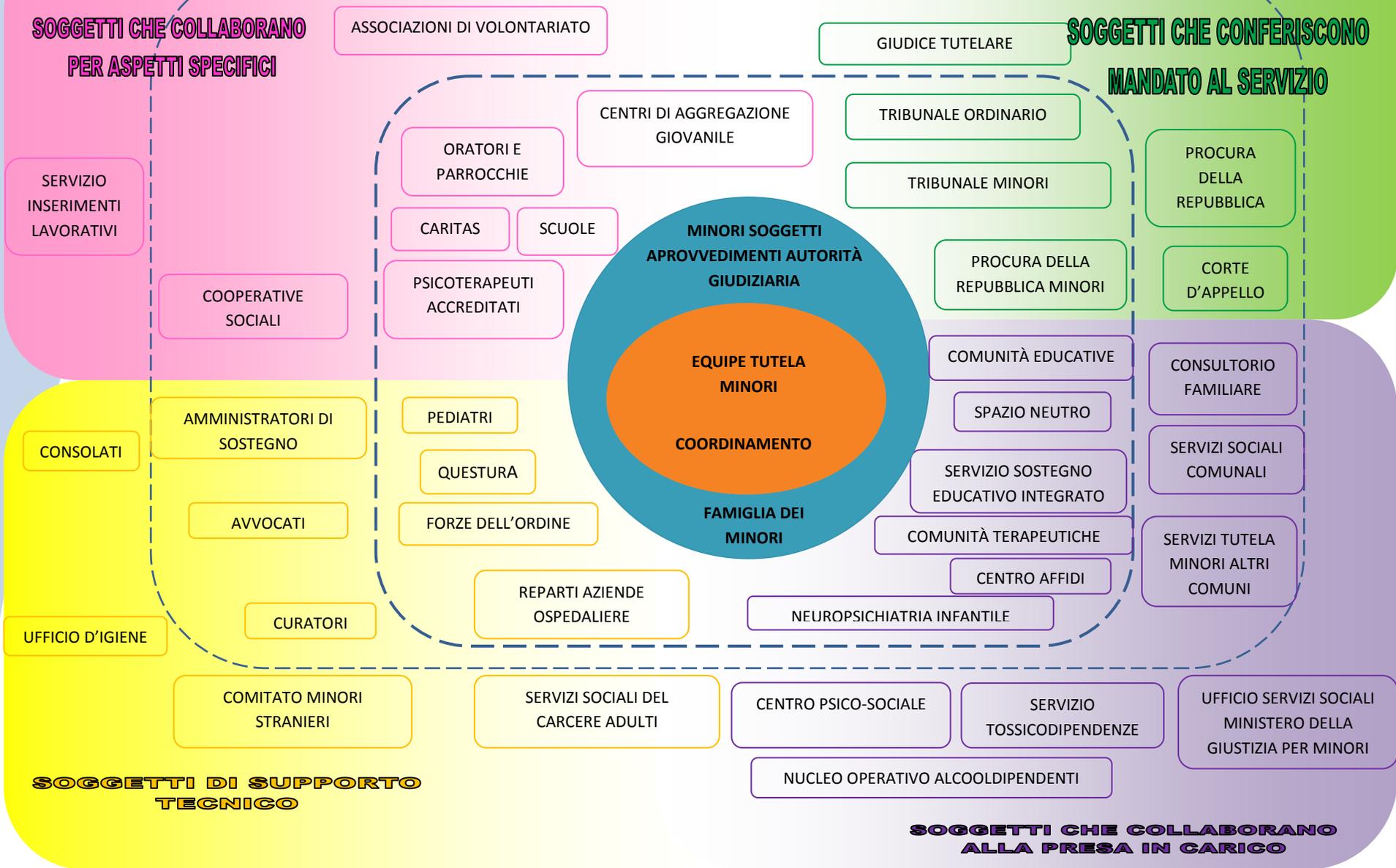
#### **SEZIONE GIALLA: SOGGETTI DI SUPPORTO TECNICO-OPERATIVO**

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

# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TUTELA MINORI

## SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI

## SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO



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

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

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

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

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

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

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

###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

### SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:

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

### VALUTAZIONE DEL BISOGNO:

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

### DEFINIZIONE DEL PROGETTO DI SOSTEGNO EDUCATIVO:

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

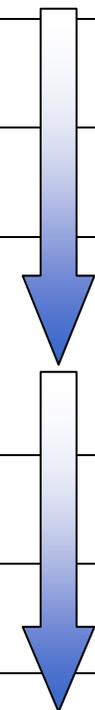
Impegno di Sercop è l'attivazione della più ampia rete possibile rispetto agli enti ed agli operatori potenzialmente coinvolti sul caso (Comuni, Scuole, Neuropsichiatria Infantile) al fine di garantire gli obiettivi da raggiungere e potenziando la specificità di ciascun soggetto coinvolto.

### VERIFICA E MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO:

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

### CONCLUSIONE DEL PROGETTO:

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



## MODALITÀ DI GESTIONE

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

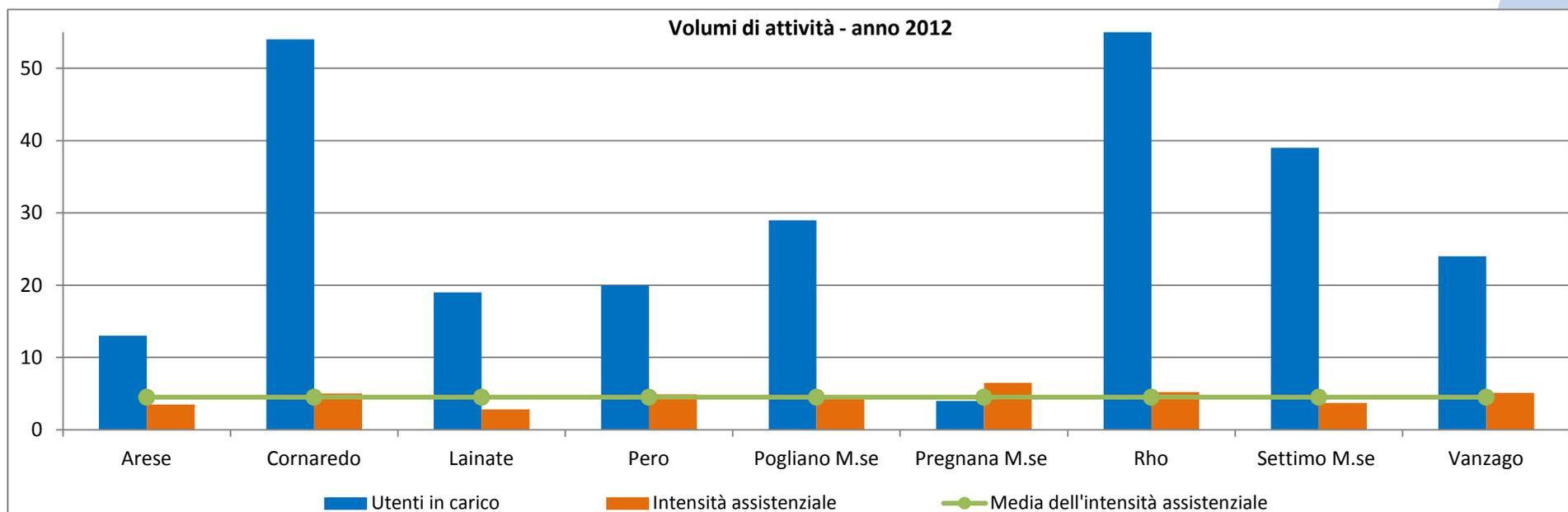
- una assistente sociale a tempo pieno;
- una pedagoga a tempo parziale.

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

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

COMUNE	2012		2011		2010	
	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h x utente)	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h x utente)	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h x utente)
Arese	13	3,46	12	3,08	13	3,08
Cornaredo	54	5,0	62	4,9	53	5,7
Lainate	19	2,8	13	3,0	11	3,8
Pero	20	4,9	22	5,1	22	6,2
Pogliano M.se	29	4,2	31	4,3	28	5,4
Pregnana M.se	4	6,5	5	8,0	4	6,0
Rho (1)	147	5,2	120	5,1	23	4,5
Settimo M.se	39	3,7	32	3,7	33	4,2
Vanzago	24	5,1	25	5,4	26	7,2
<b>TOTALE</b>	<b>349</b>		<b>322</b>		<b>213</b>	
<b>MEDIA SERCOP</b>		<b>4,52</b>		<b>4,72</b>		<b>5,18</b>

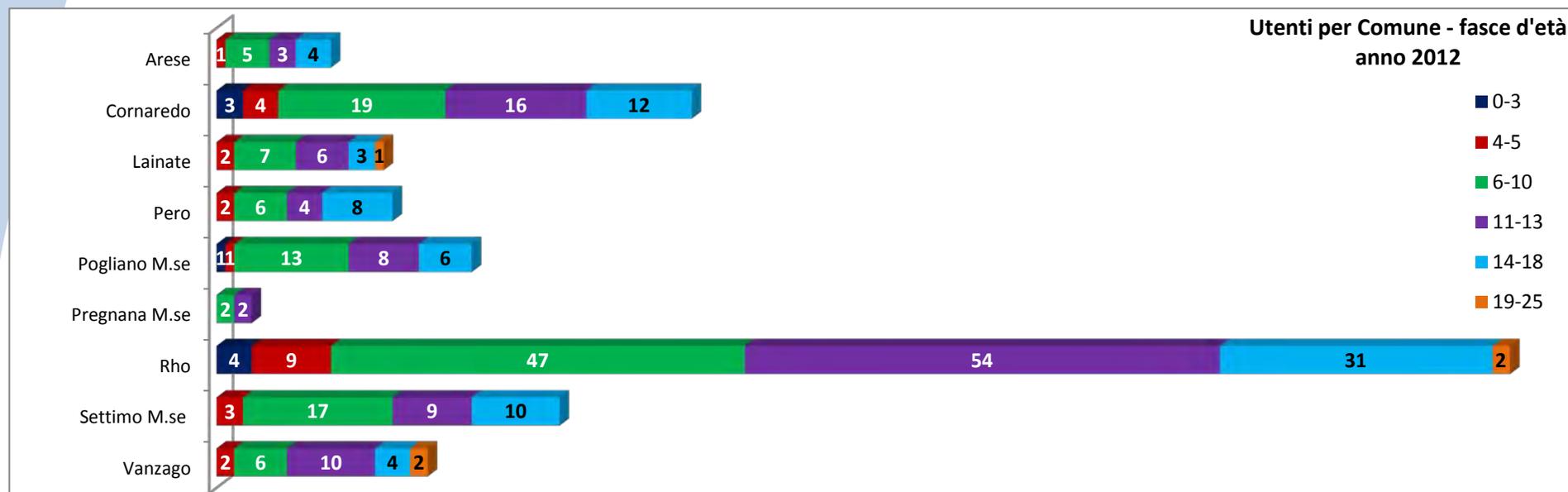
Nota: (1) delega dei servizi educativi scolastici da settembre 2011



## UTENTI IN CARICO: FASCE D'ETÀ

COMUNE	2012						2011						2010					
	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni
Arese	0	1	5	3	4	0	0	1	3	6	2	0	0	1	4	6	2	0
Cornaredo	3	4	19	16	12	0	3	7	21	20	11	0	2	4	16	19	12	0
Lainate	0	2	7	6	3	1	0	0	7	2	3	1	0	0	5	4	1	1
Pero	0	2	6	4	8	0	1	1	6	6	8	0	0	1	7	9	5	0
Pogliano M.se	1	1	13	8	6	0	0	1	14	7	9	0	0	2	13	7	6	0
Pregnana M.se	0	0	2	2	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	2	2	0	0
Rho (1)	4	9	47	54	31	2	4	8	51	42	14	1	2	0	8	7	5	1
Settimo M.se	0	3	17	9	10	0	0	3	10	13	6	0	0	2	10	10	9	2
Vanzago	0	2	6	10	4	2	0	2	7	9	6	1	0	1	12	5	8	0
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>122</b>	<b>112</b>	<b>78</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>122</b>	<b>107</b>	<b>59</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>77</b>	<b>69</b>	<b>48</b>	<b>4</b>

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



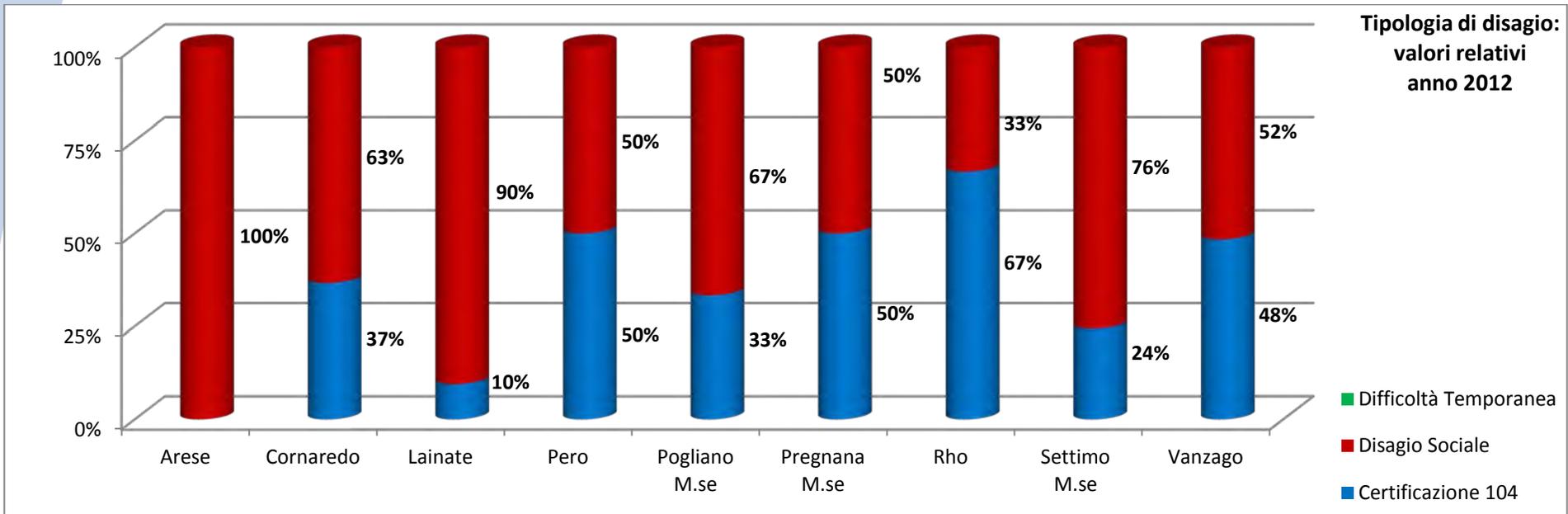
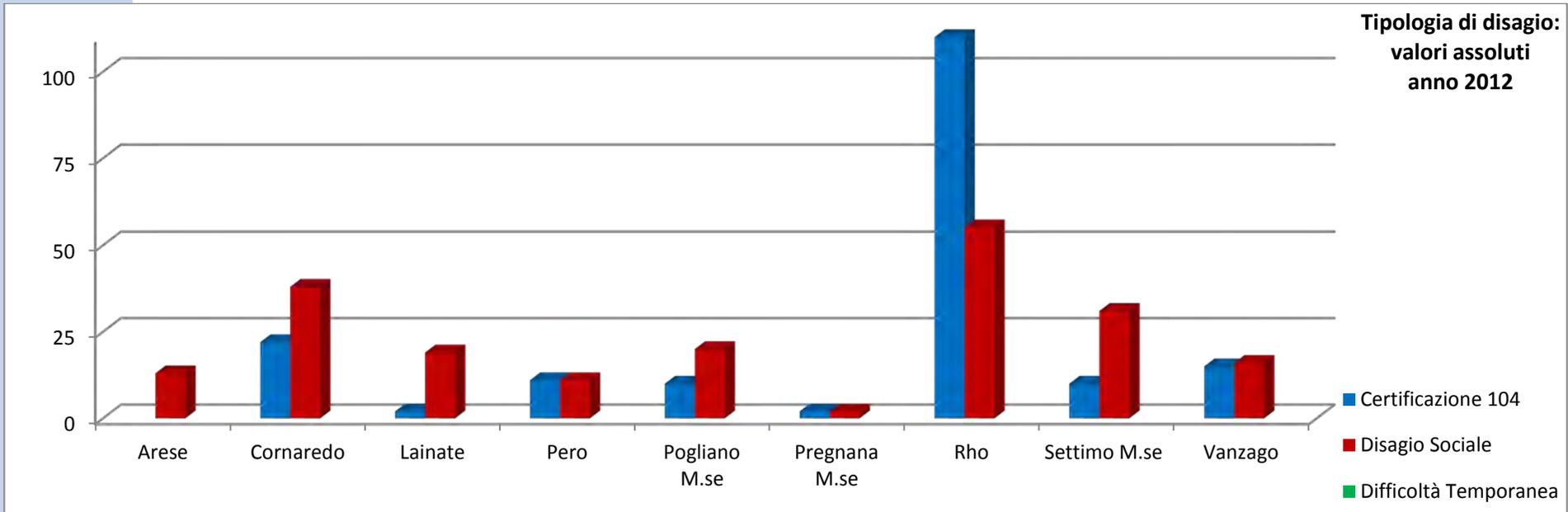
Nelle pagine a seguire i dati relativi al servizio sono riportati in una tabella che mette a confronto, per ogni Comune e tipologia, i valori assoluti nei 3 anni di attività. I dati del 2012 sono poi illustrati attraverso due tipologie di grafici:

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

#### UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI DISAGIO

COMUNE	2012			2011			2010		
	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA
Arese	0	13	0	0	12	0	0	13	1
Cornaredo	22	38	0	28	46	1	23	42	1
Lainate	2	19	0	1	13	0	0	11	0
Pero	11	11	0	9	13	0	12	12	2
Pogliano M.se	10	20	0	14	23	0	16	17	0
Pregnana M.se	2	2	0	2	3	0	0	4	0
Rho (1)	110	55	0	90	45	2	0	23	4
Settimo M.se	10	31	0	13	27	0	13	27	5
Vanzago	15	16	0	20	11	0	13	18	0
<b>TOTALE</b>	<b>182</b>	<b>205</b>	<b>0</b>	<b>177</b>	<b>193</b>	<b>3</b>	<b>77</b>	<b>167</b>	<b>13</b>

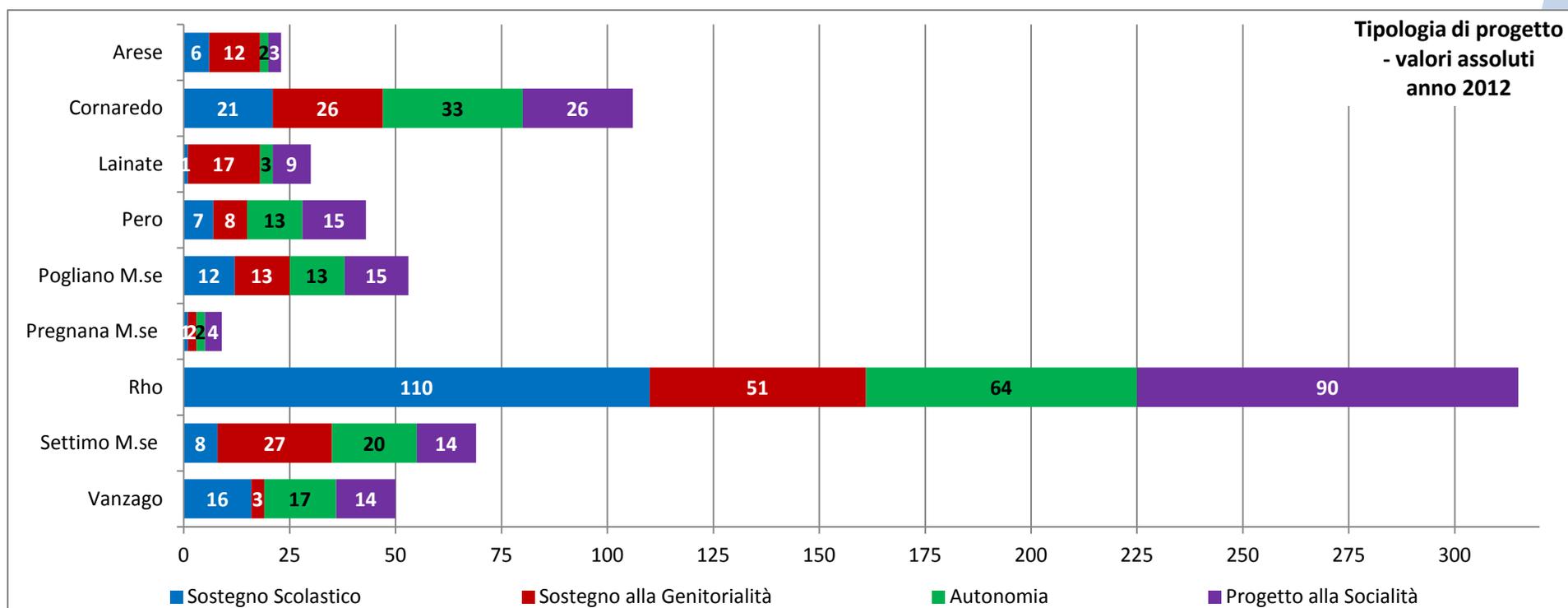
Nota: (1) delega dei servizi educativi scolastici da settembre 2011

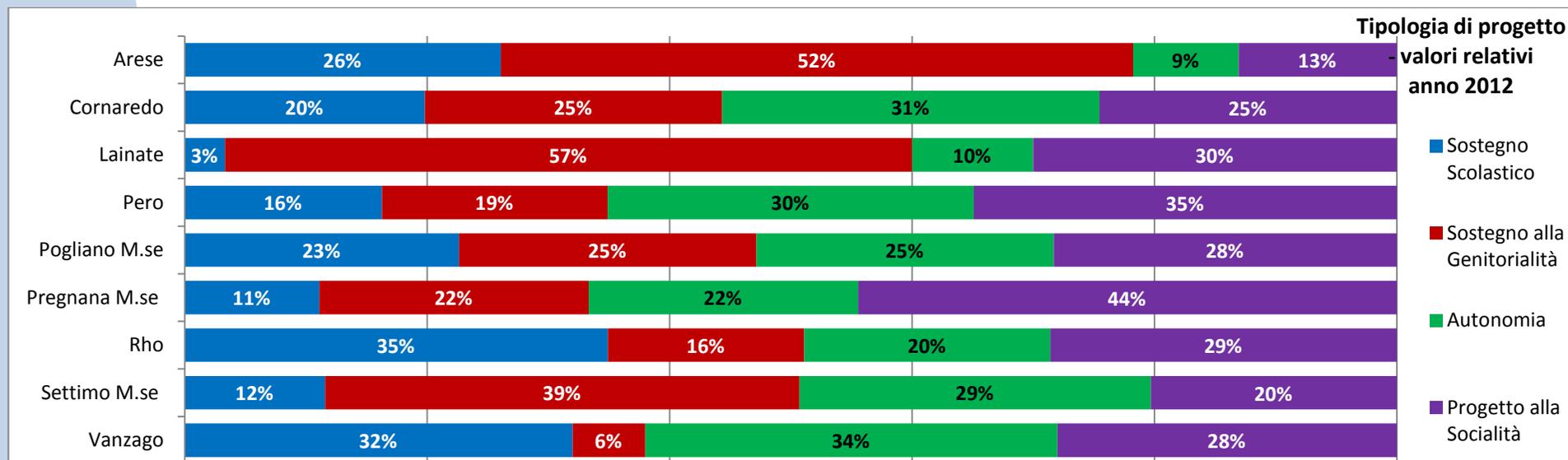


## UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho (2)			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE		
	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10
<b>Sostegno Scolastico</b>	6	8	6	21	25	25	1	0	0	7	12	17	12	15	19	1	2	2	110	90	0	8	13	14	16	23	24	<b>182</b>	188	107
<b>Sostegno alla Genitorialità</b>	12	12	12	26	36	32	17	10	8	8	10	9	13	15	14	2	2	2	51	39	19	27	20	22	3	5	6	<b>159</b>	149	124
<b>Autonomia</b>	2	0	1	33	31	22	3	1	1	13	9	5	13	14	5	2	2	0	64	52	2	20	15	13	17	17	10	<b>167</b>	141	59
<b>Progetto alla Socialità (1)</b>	3	1	5	26	24	25	9	6	7	15	13	13	15	17	15	4	4	2	90	76	8	14	10	12	14	10	12	<b>190</b>	161	99

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



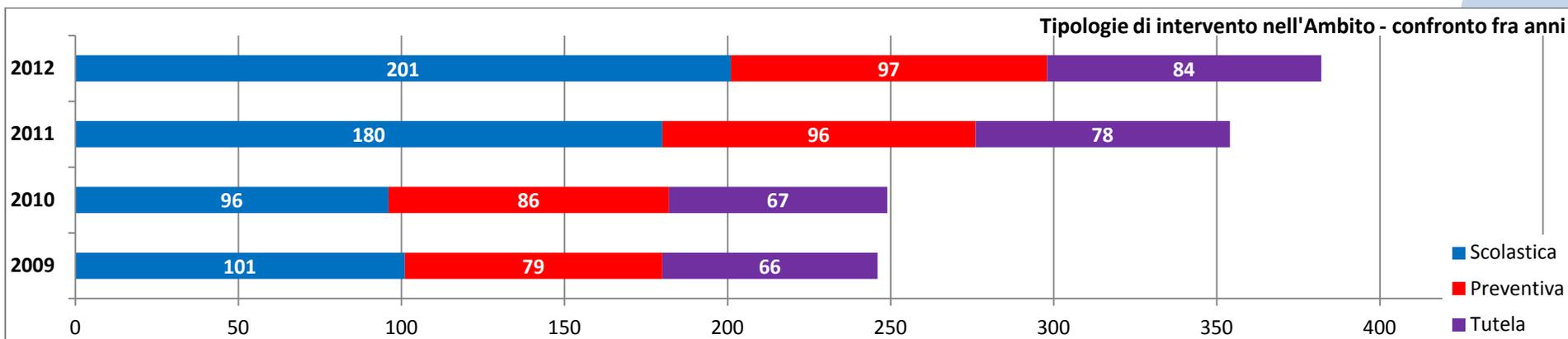
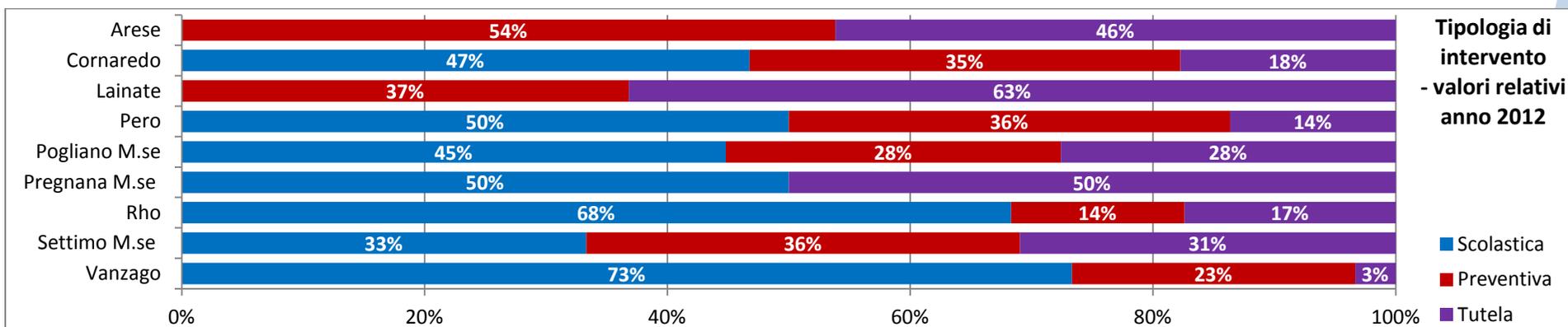
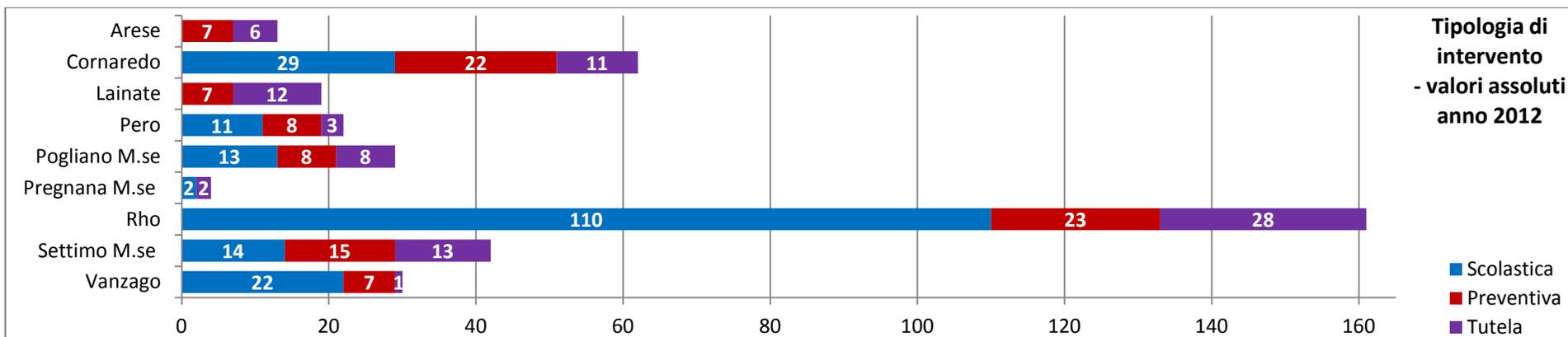


#### UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI INTERVENTO

COMUNE	2012			2011			2010		
	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela
Arese	0	7	6	0	7	5	0	7	6
Cornaredo	29	22	11	28	23	17	27	25	14
Lainate	0	7	12	0	8	5	0	8	3
Pero	11	8	3	13	9	3	17	9	3
Pogliano M.se	13	8	8	14	12	8	17	8	7
Pregnana M.se	2	0	2	3	0	2	2	0	2
Rho (1)	110	23	28	90	14	27	0	0	23
Settimo M.se	14	15	13	11	16	10	11	20	8
Vanzago	22	7	1	21	7	1	22	9	1
<b>TOTALE</b>	<b>201</b>	<b>97</b>	<b>84</b>	<b>180</b>	<b>96</b>	<b>78</b>	<b>96</b>	<b>86</b>	<b>67</b>

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

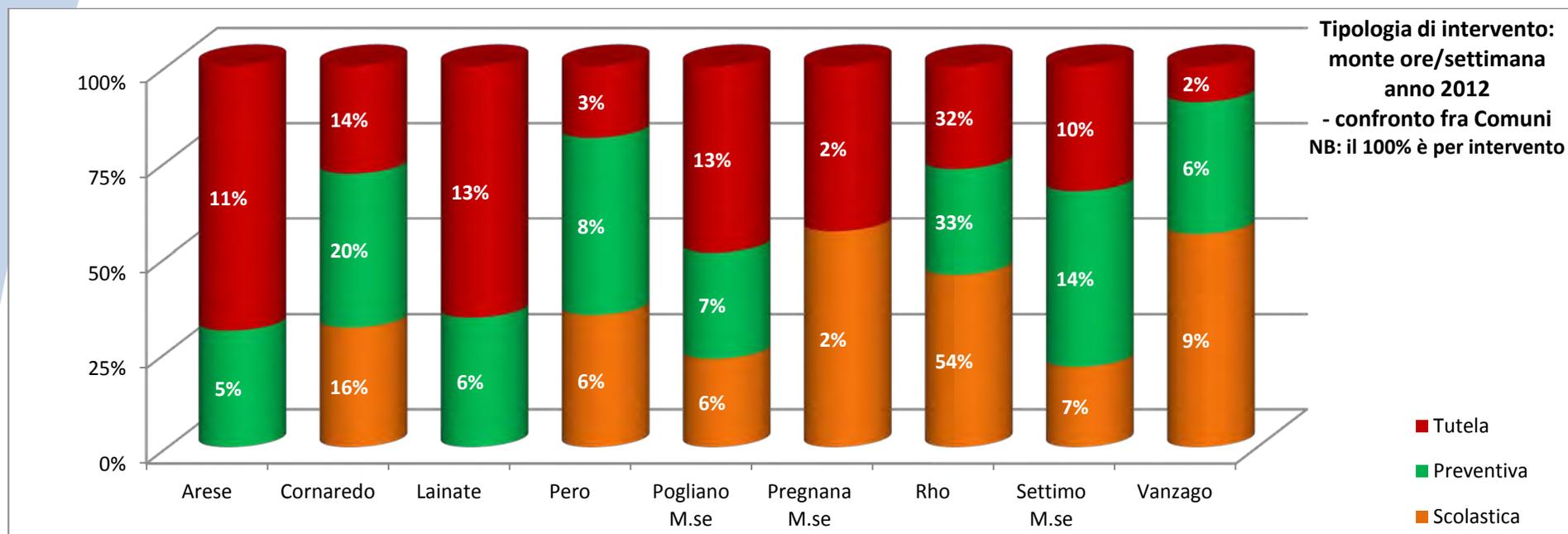
Nota: (1) delega dei servizi educativi scolastici da settembre 2011.



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

COMUNE	2012			2011			2010		
	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela
Arese	0	17	28	0	24	13	0	22	18
Cornaredo	164	68,5	35	172	73,5	60	161	88,5	53
Lainate	0	22	31	0	23,5	16	0	28	14
Pero	62	27	8	67	37	8	90	37	10
Pogliano M.se	64	25	32	69	31	32	102	19	30
Pregnana M.se	22	0	4	36	0	4	20	0	4
Rho (1)	568	113	80,5	462	56	90	0	0	102,5
Settimo M.se	69	49	25,5	50	46	22	48	61	29
Vanzago	99	20	4	96	30	8	142	37	8
<b>TOTALE</b>	<b>1.048</b>	<b>341,5</b>	<b>248</b>	<b>952</b>	<b>321</b>	<b>253</b>	<b>563</b>	<b>292,5</b>	<b>268,5</b>

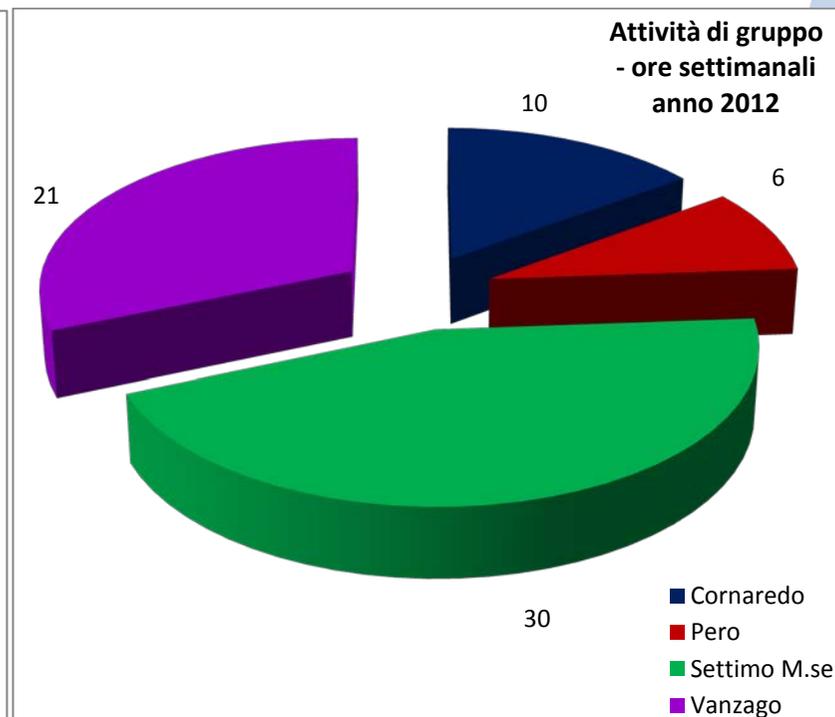
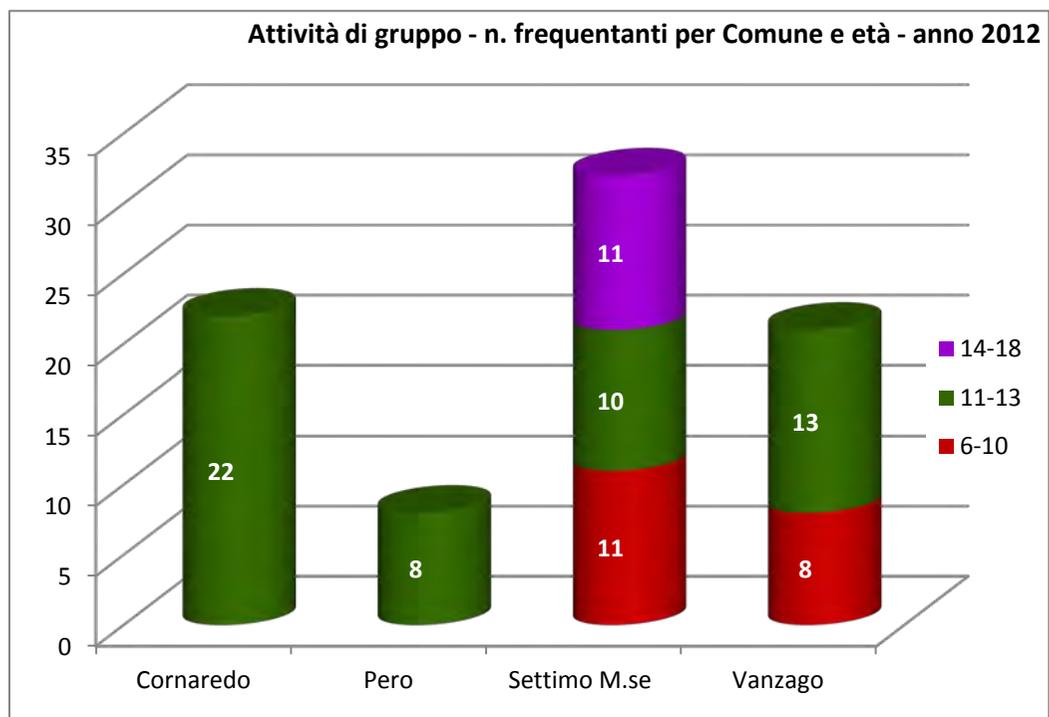
Nota: (1) delega dei servizi educativi scolatici da settembre 2011.



## ATTIVITÀ DI GRUPPO

COMUNE	2012					2011					2010				
	n. Minori frequentanti	Fasce d'età			Monte ore settimanali	n. Minori frequentanti	Fasce d'età			Monte ore settimanali	n. Minori frequentanti	Fasce d'età			Monte ore settimanali
		6-10	11-13	14-18			6-10	11-13	14-18			6-10	11-13	14-18	
Arese						7	0	5	2	9	7	0	6	1	10
Cornaredo	22	0	22	0	10	14	0	10	4	10	14	0	13	1	10
Pero	8	0	8	0	6										
Settimo M.se	32	11	10	11	30	27	5	14	8	30	17	6	8	3	30
Vanzago	20	8	13	0	21	9	0	8	1	10	14	0	14	0	10
<b>TOTALE</b>	<b>82</b>	<b>19</b>	<b>53</b>	<b>11</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>59</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>60</b>

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



## **INTERVISTA AI COORDINATORI DEL SERVIZIO**

L'anno 2012 si è caratterizzato anche per il percorso di valutazione avviato sul Servizio Educativo Integrato che ha visto coinvolto i ricercatori dell'Istituto di Ricerca Sociale, in qualità di valutatori esterni, ed i referenti del servizio nonché i rappresentanti dell'Ati a cui è affidato l'appalto. Percorso di valutazione che ha perseguito tra gli obiettivi il miglioramento della qualità degli interventi proposti ed il favorire una continua riflessività rispetto ai modi di agire del servizio oltre che ad essere occasione per attribuire valore, soprattutto all'esterno, ad azioni spesso intangibili e a forte rischio di invisibilità e dispersione.

Il servizio Educativo Integrato nel 2012 ha continuato a garantire, attraverso interventi educativi, il sostegno al minore ed alla sua famiglia nelle situazioni di fragilità o temporanea difficoltà al fine di prevenire condizioni di possibile rischio o pregiudizio e di promuovere un cambiamento. A seguito del conferimento di nuovi servizi delegatoci dal Comune di Rho, si è registrata un'espansione del servizio e del numero di minori in carico raddoppiando su base annua le ore di intervento erogate. L'attività si è pertanto centrata sulla connessione con i nuovi stakeholder del territorio al fine di creare una valida collaborazione con la rete dei soggetti coinvolti e una condivisione delle metodologie di intervento e prassi operative.

È stato potenziato il lavoro di rete, in continuità con gli obiettivi che il servizio si era prefissato nei precedenti anni. Nello specifico con la Neuropsichiatria Infantile Territoriale si è provveduto alla definizione di una nuova modalità per l'invio delle richieste di intervento educativo con l'obiettivo di ottimizzare la fase di segnalazione del bisogno. Il consolidamento delle sinergie con la rete e la messa a punto di procedure condivise ha permesso il superamento della frammentarietà degli interventi dando valore alla partecipazione congiunta di tutti gli attori coinvolti nel caso.

Dall'avvio di Sercop il servizio ha potuto constatare un aumento delle situazioni in carico sia dal punto di vista numerico che rispetto alla complessità dei bisogni, in un contesto territoriale eterogeneo. Il servizio ha pertanto cercato di promuovere lo sviluppo di una capacità di lettura sempre più attenta alla rilevazione dei bisogni, favorendo una maggiore omogeneità nella valutazione e una definizione delle risposte sempre più specifica e personalizzata.

Le esperienze e le conoscenze maturate nel corso di questi anni hanno condotto il servizio ad una progettualità che non possa prescindere dall'individualizzazione del percorso educativo che si esplicita attraverso una flessibilità progettuale che ripensa e riprogetta ogni specifico percorso riconoscendo il mutare dei bisogni e adattando le strategie di intervento per il conseguimento dei nuovi obiettivi.

Da una analisi sui dati storici disponibili al servizio si rileva un incremento costante degli interventi di educativa scolastica (dai 180 minori seguiti nel 2011 ai 201 del 2012) ed una stabilizzazione sulle situazioni in carico di preventiva. Rispetto al profilo dell'utenza si registra una maggiore presa in carico delle situazioni di minori compresi nella fascia d'età tra i 6 e 13 anni.

Per quanto riguarda gli interventi di tutela si rileva un costante incremento delle situazioni in carico in cui vi è la necessità di prevedere un percorso educativo. Dal 2009 in cui vi erano 66 minori seguiti si è passati nel 2012 ad avere 84 minori in carico. Nel corso dell'ultimo anno si è evidenziato, in concomitanza con l'aumento delle situazioni di disagio seguite dalla Tutela Minori per conflittualità, di un aumento delle situazioni in carico in cui, vista la separazione tra coniugi, si rende necessaria la compartecipazione della spesa economica di Comuni non appartenenti al Distretto del Rhodense. Da ciò si rileva una maggiore complessità dei casi sia per la definizione della fase di avvio che nella gestione operativa dell'intervento.

Una delle strategie messe in atto in questi anni, nell'intento di dare una risposta ai bisogni del territorio ma con la necessità anche di contenimento la spesa economica dei Comuni, è stata quella di valorizzare progettualità educative di gruppo, offrendo ai minori la possibilità di sperimentare nuove modalità relazionali con i pari in un contesto esterno, in presenza di figure educative professionali. Tali percorsi di gruppo sono stati pertanto concepiti come integrati o alternativi agli interventi individuali e sono stati adattati alla peculiarità della situazione e dei soggetti in carico.

Il servizio ha potuto infatti constatare come, negli ultimi anni, tali esperienze abbiano prodotto risultati efficaci favorendo momenti di aggregazione e socializzazioni volti a sviluppare competenze sociali e a promuovere l'integrazione. Il progetto ormai consolidato nei Comuni di Cornaredo, Settimo M.se e Vanzago, nell'anno 2012 si è potenziato con l'estensione della progettualità in via sperimentale sul Comune di Pero e sul Comune di Vanzago con l'attivazione di una progettualità ad hoc con i minori frequentanti la scuola primaria.

Se analizziamo i dati storici disponibili al servizio risulta evidente l'incremento che nel tempo ha avuto tale progettualità: dal 2009 i cui partecipanti erano circa 30 minori si è passati ad una media di 54 minori negli anni 2010 e 2011 sino ad arrivare nel 2012 a 82 minori beneficiari di tale progetto.

### **I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO**

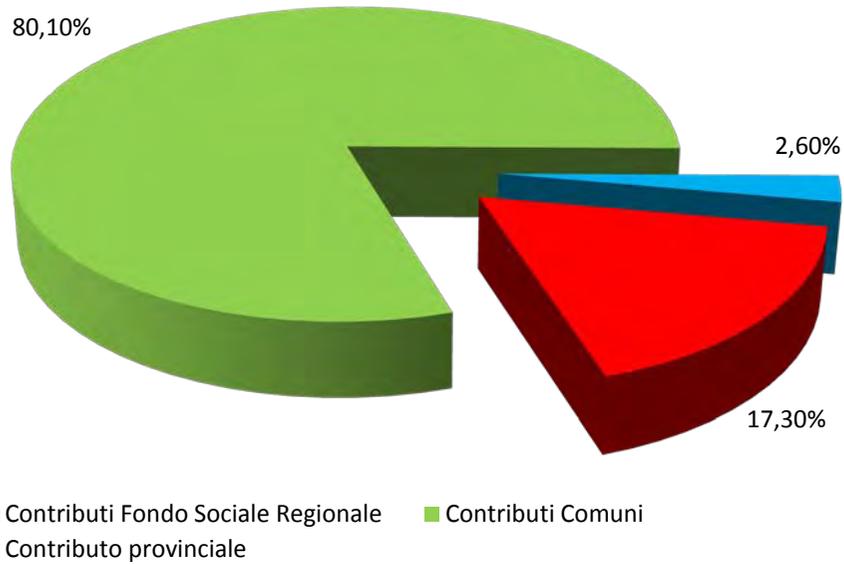
<b>RICAVI</b>	<b>2012</b>		<b>2011</b>		<b>2010</b>	
Contributi Fondo Sociale Regionale	232.464,74	17,3%	100.000,00	10,1%	100.000,00	12,38%
Contributi Comuni	1.073.496,86	80,1%	885.739,56	89,9%	707.800,98	87,62%
Contributo provincia bando famiglie a rischio	35.000,00	2,6%				
<b>TOTALE</b>	<b>1.340.961,60</b>	<b>100,00%</b>	<b>985.739,56</b>	<b>100,00%</b>	<b>807.800,98</b>	<b>100,00%</b>

<b>COSTI ESERCIZIO</b>						
Personale	1.236.801,00	92,2%	921.058,70	93,4%	772.333,56	95,61%
Coordinamento (1)	88.741,60	6,6%	64.534,91	6,5%	35.467,42	4,39%
Spese varie di gestione	15.419,00	1,1%	145,95	0,01%		
<b>TOTALE</b>	<b>1.340.961,60</b>	<b>100,00%</b>	<b>985.739,56</b>	<b>100,00%</b>	<b>807.800,98</b>	<b>100,00%</b>

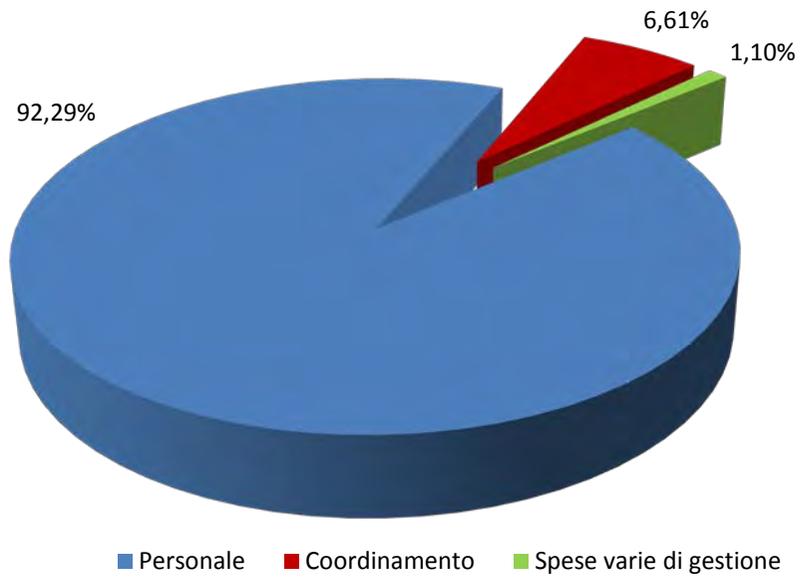
<b>COSTI PER COMUNE</b>						
Arese	21.854,09	2,04%	27.981,92	3,16%	32.932,85	4,65%
Cornaredo	177.342,53	16,52%	189.941,06	21,44%	185.517,34	26,21%
Lainate	15.997,88	1,49%	31.180,31	3,52%	36.502,34	5,16%
Pero	54.959,62	5,12%	64.768,93	7,31%	69.527,75	9,82%
Pogliano M.se	62.147,57	5,79%	67.446,83	7,61%	73.861,19	10,44%
Pregnana M.se	14.700,29	1,37%	19.469,88	2,20%	17.620,48	2,49%
Rho	537.081,36	50,03%	282.679,10	31,91%	77.327,75	10,93%
Settimo M.se	115.263,26	10,74%	117.750,19	13,29%	112.888,94	15,95%
Vanzago	74.150,25	6,91%	84.521,34	9,54%	101.622,34	14,36%
<b>TOTALE</b>	<b>1.073.496,85</b>	<b>100,00%</b>	<b>885.739,56</b>	<b>100,00%</b>	<b>707.800,98</b>	<b>100,00%</b>

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

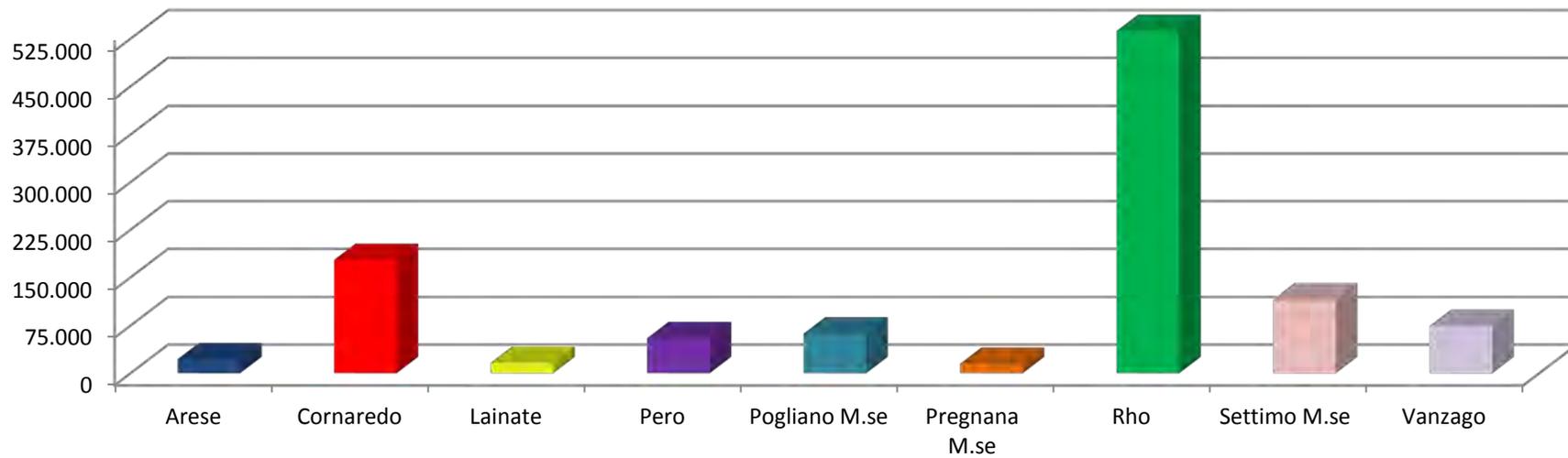
**Canali di finanziamento - anno 2012**



**Costi d'esercizio - anno 2012**



**Costo per Comune - anno 2012**



### **I PRINCIPALI PARTNERS**

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

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

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

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

### **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO 2012**

<b>Ruolo</b>	<b>Nome e cognome</b>	<b>Titolo</b>	<b>Rapporto di lavoro</b>	<b>Età</b>	<b>Esperienza nel servizio</b>
Coordinatrice	Roberta Monti	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	35 anni	Lavora nell'ambito degli interventi educativi rivolti ai minori dal 2003
Coordinatrice (da aprile a dicembre)	Simona Bernacchi	Pedagogista	Co.co.pro part-time	31 anni	
Operatrice	Stefania Puato	Educatore professionale	Dipendente a tempo pieno e indeterminato	47 anni	Esperienza pluriennale nell'assistenza educativa ai minori

# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO

**ENTI DI SUPPORTO**

**ENTI INVIANTI**



- CENTRI DI AGGREGAZIONE GIOVANILE
- ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO
- ENTI DI FORMAZIONE
- GRUPPI STRUTTURATI
- CENTRI SPORTIVI
- PRIVATO SOCIALE
- BIBLIOTECHE
- PARROCCHIE
- ORATORI

- SERVIZI SOCIALI DI BASE DEI COMUNI

- TUTELA MINORI

- NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

- TUTELA MINORI
- SPAZIO NEUTRO
- SERVIZIO ASSISTENZA
- TERAPISTI PRIVATI E ACCREDITATI
- ASL (CENTRI PSICO-SOCIALI E NUCLEO OPERATIVO ALCOOLDIPENDENTI)
- ASSOCIAZIONI SPORTIVE
- NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

- SERVIZI SOCIALI DI BASE DEI COMUNI
- SCUOLE
- TUTELA MINORI
- NEUROPSICHIATRIA INFANTILE
- CENTRI PRIVATI ACCREDITATI

**ENTI CHE PARTECIPANO SU ASPETTI SPECIFICI**

**ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO**

### **4.1.3 CENTRO AFFIDI**

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

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

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

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

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

##### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

**ATTIVITÀ INFORMATIVA E DI SENSIBILIZZAZIONE** (gli attori coinvolti sono il Centro Affidi, l'amministrazione e la direzione di Sercop, il Terzo Settore; le famiglie affidatarie e altri soggetti o enti disponibili ad essere coinvolti come scuole, oratori, gruppi di famiglie, ecc.).

**ORIENTAMENTO E VALUTAZIONE DELLE FAMIGLIE**, attraverso colloqui, visita domiciliare e partecipazione ai gruppi (gli attori coinvolti sono le famiglie affidatarie e gli operatori del Centro Affidi)/ valutazione di parenti su richiesta del servizio tutela minori.

**ABBINAMENTO TRA MINORE E FAMIGLIA AFFIDATARIA** (gli attori coinvolti sono le famiglie affidatarie, il servizio inviante – servizi sociali di base, tutela minori Sercop o esterna, altri servizi – e il Centro Affidi) anche attraverso la creazione del Tavolo di coordinamento quale strumento di programmazione sinergica tra Centro Affidi e servizio inviante.

**PRESA IN CARICO** individuale (colloqui psicosociali, sociali o psicologici rivolti agli affidatari e ai figli naturali, sia su richiesta della famiglia che su valutazione degli operatori) e di gruppo (gestito da due operatori del Centro Affidi e a cui sono invitati a partecipare anche le famiglie in selezione come uditori) degli affidatari (gli attori coinvolti sono le famiglie affidatarie, il Centro Affidi e Sercop) e contemporaneo lavoro di rete con i servizi coinvolti (gli attori sono il Centro Affidi, il servizio inviante e eventuali altri servizi coinvolti nel progetto). Tale fase è rivolta sia alle famiglie coinvolte in progetti di affido eterofamiliare che a parenti.

Dall'avvio del progetto finanziato da Fondazione Cariplo sono previsti ulteriori sostegni all'affido: sostegno al minore nell'apprendimento, accompagnamento del minore alla formazione e all'inserimento lavorativo, interventi educativi rivolti alla famiglia affidataria e alle famiglie di origine, supporto ai figli naturali degli affidatari attraverso un laboratorio teatrale, misure di sollievo nel periodo estivo (vacanze) e supporto alle famiglie circa i bisogni sanitari dei minori in affido.

**ACCOMPAGNAMENTO ALLA CONCLUSIONE DELL'AFFIDO** (gli attori coinvolti sono le famiglie affidatarie ed il Centro Affidi): il Centro Affidi offre sia alla coppia affidataria, sia al single, sia a eventuali figli naturali, un percorso di sostegno al fine di supportarli nella gestione della conclusione dell'affido e dell'eventuale mantenimento dei rapporti con il minore, ma con un ruolo differente. Ciò viene offerto con incontri di gruppo e con colloqui individuali, di coppia e familiari, psicologici e psicosociali.



## MODALITÀ DI GESTIONE/ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è gestito direttamente da Sercop.

Sede: Via Cascina Croce n.226 – Cornaredo.

Competenza territoriale: tutti i 9 Comuni.

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

SEGUE

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

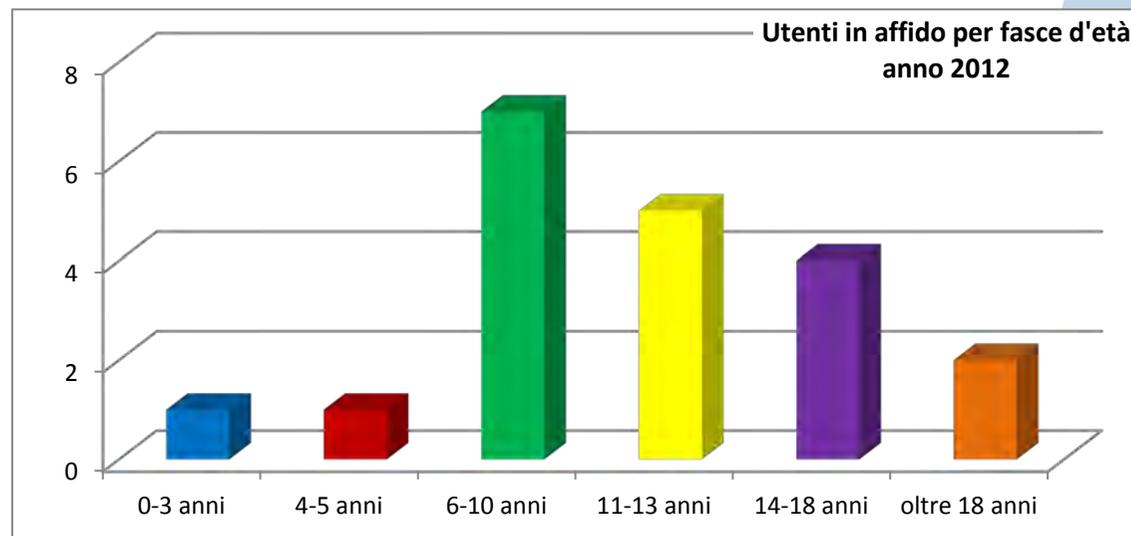
### FATTI SALIENTI

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

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

#### UTENTI IN AFFIDO PER FASCE D'ETÀ

	2012	2011	2010
0-3 anni	1	1	1
4-5 anni	1	1	2
6-10 anni	7	11	10
11-13 anni	5	3	5
14-18 anni	4	7	7
oltre 18 anni	2	1	3
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>28</b>



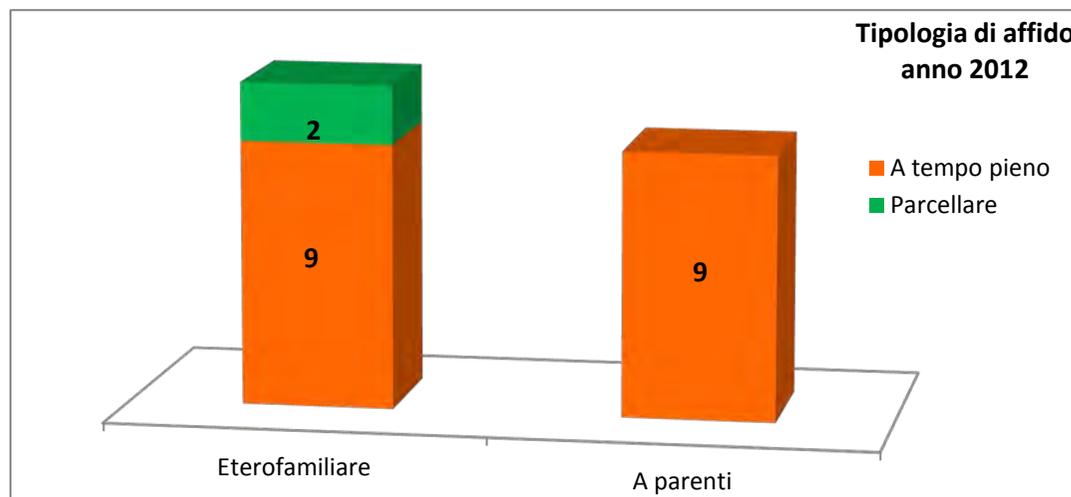
### CARATTERISTICHE DEGLI AFFIDI SEGUITI

TIPOLOGIA AFFIDO	Eterofamiliare			A parenti		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
A tempo pieno	9	10	12	9	10	8
Parcellare	2	4	8	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>8</b>

di cui

Attivati nell'anno	4	3	3	1	1	1
Esterni*	3	3	6	0	0	0

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



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

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

INTERVENTO	2012	2011	2010
Colloqui di orientamento	5	6	10
Percorsi di selezione di famiglie	4	3	4
Famiglie abbinate	3	2	1
Valutazione parenti su richiesta del servizio Tutela Minori	0	1	0
Elaborazione di nuovi progetti di affido	3	3	2
Conduzione gruppi di sostegno	18	13	19
Colloqui di sostegno con famiglie affidatarie	19	12	30

### Scheda riassuntiva delle attività svolte per i progetti

**"Garantire un'infanzia dignitosa - sostenere l'affido" (2009-2011) e "Una rete affidabile" (2012-2013) sostenuti da Fondazione Cariplo:**

ATTIVITÀ	2012	2011	2010
Promozione (Assessori, Tutela Minori, Scuole, Servizi territoriali)	18	7	16
Riunioni di staff di progetto	6	3	6
Tavoli di Coordinamento/incontri di rete sui casi	26	15	17
Percorso formativo	2	3	3
Incontri per avvio lab. teatrale figli naturali	/	0	6

### **Scheda riassuntiva delle attività svolte:**

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Equipe	11	15	18
Incontri di rete tra operatori	26	36	28
Stesura di relazioni per il Servizio e/o per l'Autorità Giudiziaria	0	2	2
Incontri Coordinamento Provinciale affidi e attività correlate	0	13	9
Attività di promozione/sensibilizzazione	7	7	10
Incontri per progetto "Rete Affidabile"	15	10	

### **INTERVISTA AL COORDINATORE DEL SERVIZIO**

Il Centro Affidi collabora in modo stretto con i servizi che si occupano dei minori e delle loro famiglie (Servizio Tutela Minori Sercop, Servizi Sociali di base dei Comuni, Consultori Familiari) che costituiscono il pool di servizi invariati. Nel corso degli anni l'esperienza e le sperimentazioni di lavoro rese possibili grazie al finanziamento di progetti da parte della Fondazione Cariplo hanno consentito di incrementare il gruppo di lavoro attraverso l'acquisizione di nuovi profili professionali necessari e oggi pertanto l'équipe del servizio, composta da uno psicologo coordinatore, uno psicologo e due assistenti sociali, è affiancata da un referente pedagogico con mansioni anche di operatore di rete e addetto alle azioni di fund raising e da un referente amministrativo. In particolare la partnership attiva sul Progetto "Una rete affidabile", avviato nel 2012, ha favorito la collaborazione con altri professionisti attivi nell'ambito degli interventi educativi e di rete.

L'esperienza di lavoro maturata negli anni, il servizio esiste dal 2004, ha evidenziato quanto sia indispensabile la ricorrente proposta di iniziative ed eventi informativi e di sensibilizzazione; infatti benché oggi ci sia più attenzione al tema, la maggiore informazione circolante sul tema dell'affido è necessaria a consentire di abbattere i pregiudizi ancora presenti rispetto a tale tema, in cui non sono estranee fantasie di "sottrazione" dei minori e di allontanamento definitivo dai nuclei familiari di origine. Quando si parla di affido, ci si riferisce in modo quasi automatico all'affido eterofamiliare. Esistono tuttavia forme di accoglienza in cui fra chi accoglie e chi viene accolto esiste un legame di parentela: si parla in questi casi di affido intrafamiliare o a parenti. Il Centro Affidi intende promuovere un tavolo di lavoro dedicato per valutare la possibilità di integrare le competenze in capo ai diversi servizi titolari dei progetti, anche al fine di mettere a disposizione i percorsi valutativi e di sostegno specifici per le forme di affido intrafamiliare, che nel territorio del Rhodense sono più numerosi di quelli in carico al Centro Affidi.

Per quanto concerne l'evoluzione negli ultimi anni del contesto in cui opera il Centro Affidi due sono i dati da evidenziare:

- da un parte, si è registrata una maggiore complessità delle situazioni familiari in cui i minori sono inseriti che rispecchia l'evoluzione della casistica del servizio tutela minori che sempre più si trova ad occuparsi di nuclei familiari caratterizzati da multiproblematicità crescenti;
- dall'altra, vi è una progressiva diminuzione delle famiglie che si avvicinano al Centro Affidi, rendendo maggiormente difficoltosa la realizzazione di possibili abbinamenti. Tuttavia strumenti di rete quali la Banca Dati Provinciale delle risorse familiari, sono un risorsa preziosa per la messa in comune di bisogni e disponibilità, al fine di incrementare la possibilità di realizzazione dei progetti di affido.

Il Centro Affidi, in questo contesto, caratterizzato anche da una riduzione delle risorse disponibili, ha scelto strategicamente di rivolgere l'attenzione alla condivisione di possibili forme di accoglienza alternative all'affido tradizionale, denominate di "affido leggero", ed alla promozione di un nuovo strumento di solidarietà familiare e scambio, la Banca Etica del Tempo.

**I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO**

<b>RICAVI</b>	<b>2012</b>	
Contributi Fondo Sociale Regionale	47.482,00	37,6%
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali		
Contributi dalla Provincia		
Altre entrate	27.764,00	22,0%
Contributi da Fondazione Cariplo	51.126,00	40,5%
<b>TOTALE</b>	<b>126.372,00</b>	<b>100,0%</b>

<b>2011</b>	
63.649,56	43,2%
50.506,84	34,3%
33.308,53	22,6%
<b>147.464,93</b>	<b>100,0%</b>

<b>2010</b>	
58.200,04	34,0%
16.869,27	9,9%
40.000,00	23,4%
55.892,89	32,7%
<b>170.962,20</b>	<b>100,0%</b>

**COSTI ESERCIZIO**

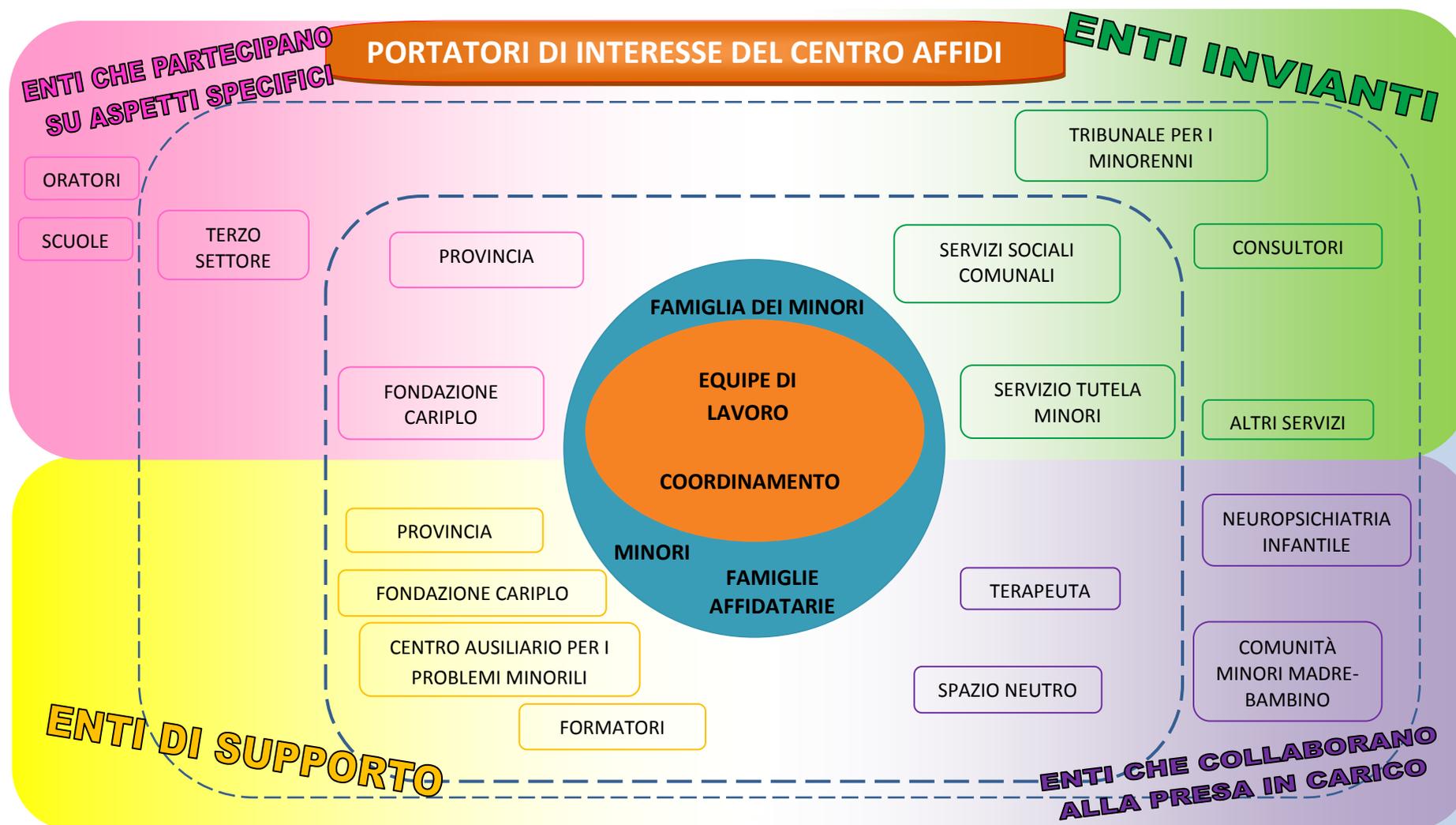
Personale	61.890,00	49,0%
Contributi famiglie affidatarie	64.482,00	51,0%
Costi di esercizio e materiali		
<b>TOTALE</b>	<b>126.372,00</b>	<b>100,0%</b>

83.815,37	56,8%
63.649,56	43,2%
<b>147.464,93</b>	<b>100,0%</b>

112.632,90	65,9%
58.200,04	34,0%
129,26	0,1%
<b>170.962,20</b>	<b>100,0%</b>

## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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





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

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

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

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

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

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

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

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

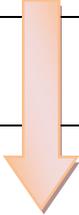
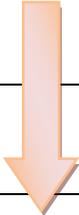
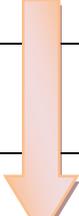
La finalità pertanto è rendere possibile, sostenere e accrescere il mantenimento alla relazione bambino-genitore in situazioni familiari multiproblematiche e di profonda e conclamata crisi.

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

###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

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

## MODALITÀ DI GESTIONE

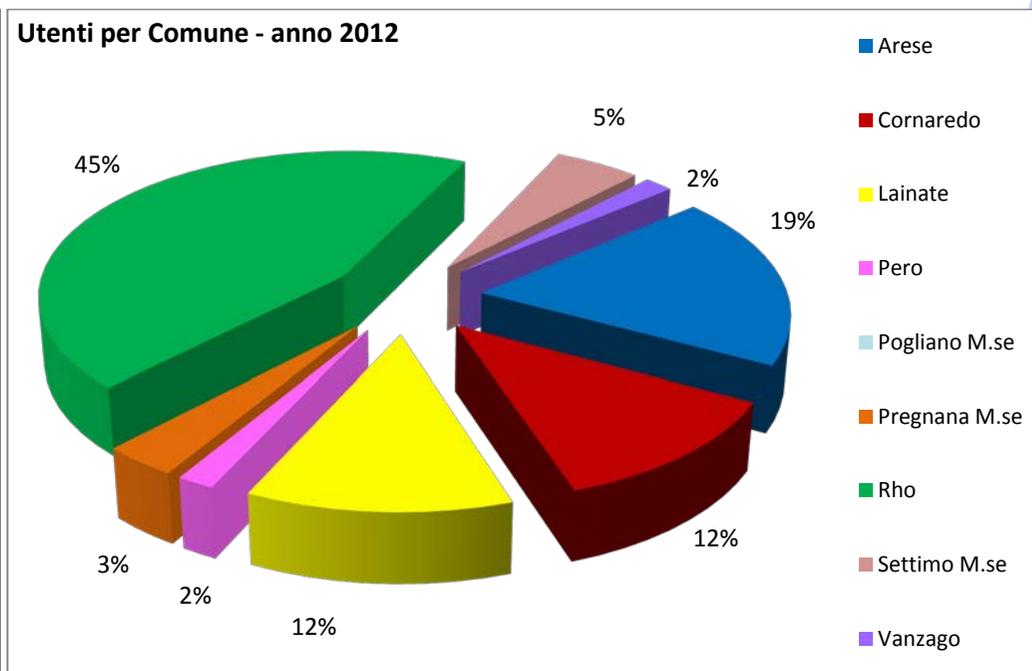
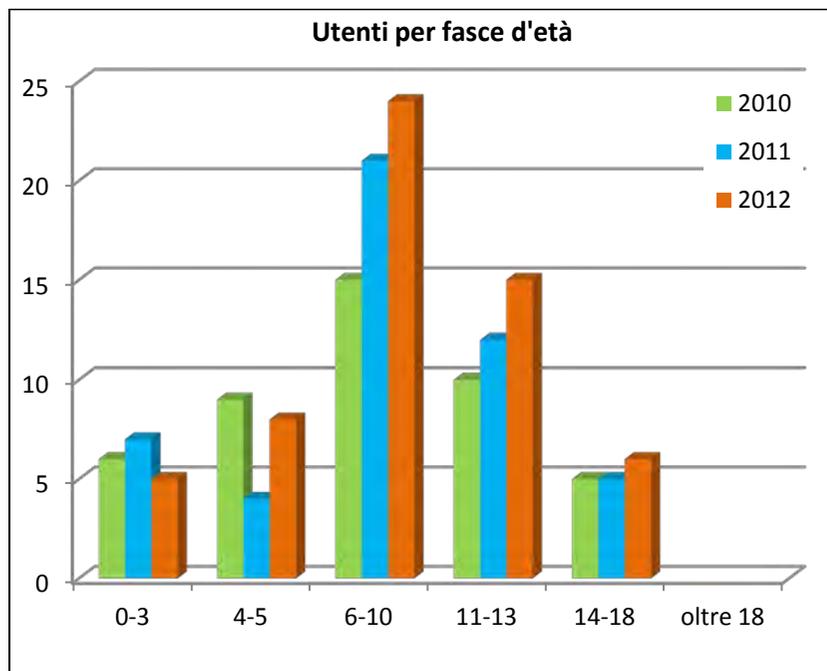
Il servizio è gestito mediante affidamento esterno (gara d'appalto) alla Cooperativa Sociale COMIN.

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

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

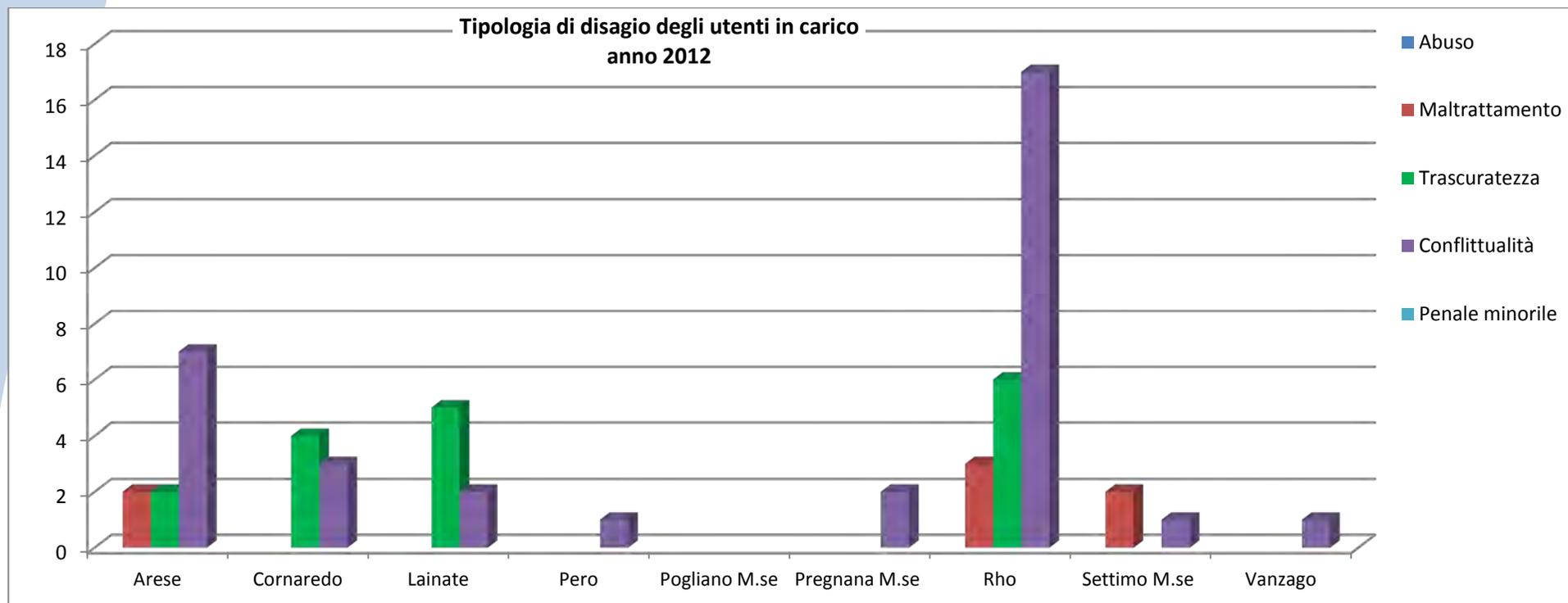
### UTENTI IN CARICO PER COMUNE e PER FASCE D'ETÀ

COMUNE	2012							2011							2010
	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	> 18	TOT.	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	> 18	TOT.	TOT.
Arese	1	1	4	3	2	-	11			5	1	2	-	8	5
Cornaredo	2	2	2	1		-	7	2	1	2	1		-	6	1
Lainate		2	4	1		-	7			4		1	-	5	7
Pero			1			-	1	1				1	-	2	1
Pogliano M.se						-	0						-	0	2
Pregnana M.se	1		1			-	2	1		1			-	2	3
Rho	1	2	10	9	4	-	26	3	3	8	8	1	-	23	16
Settimo M.se		1	2			-	3						-	0	7
Vanzago				1		-	1			1	2		-	3	3
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>58</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>49</b>	<b>45</b>



## UTENTI IN CARICO: PER TIPOLOGIA DI DISAGIO

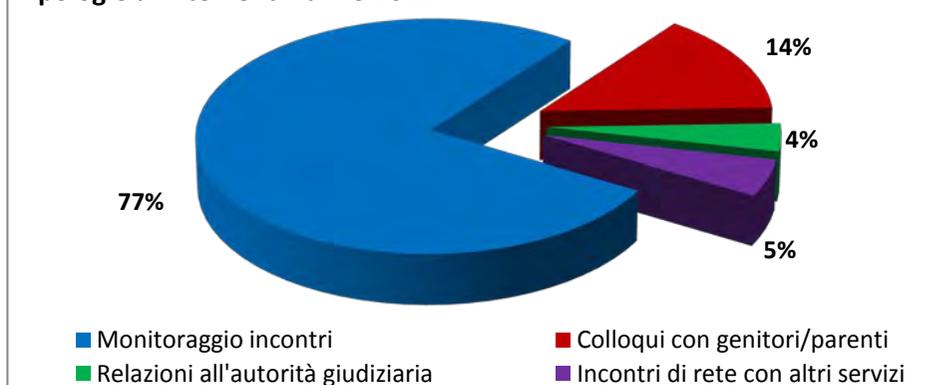
COMUNE	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE					
	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10			
Abuso																															0	0	0
Maltrattamento	2											1							3	5	2	2		3							7	5	6
Trascuratezza	2		4	4	3		5		3		1							1	6	3	3			3							17	7	14
Conflittualità	7	8	1	3	3	1	2	6	4	1	1				2	2	2	2	17	14	11	1		1	1	3	3	34	37	25			
Penale minorile																															0	0	0
<b>TOTALE CASI IN CARICO</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>58</b>	<b>49</b>	<b>45</b>			



## UTENTI IN CARICO: PER TIPOLOGIA DI INTERVENTO

ATTIVITÀ	n. interventi		
	2012	2011	2010
Monitoraggio incontri	724	870	801
Colloqui con genitori/parenti	132	640	598
Relazioni all'autorità giudiziaria	36	41	21
Incontri di rete con altri servizi	47	29	94
Altro (telefonate)	n.d.	n.d.	860

Tipologie di interventi - anno 2012



## INTERVISTA AL COORDINATORE DEL SERVIZIO

Il servizio di Spazio Neutro ha registrato un progressivo incremento dell'utenza in carico, pertanto si è dovuto attrezzare, nel pieno rispetto delle esigenze del minore, per rispondere in modo tempestivo ed adeguato alle richieste pervenute, ponendo fine al pregresso turnover di professionisti e costituendo una équipe del servizio di operatori che formano un gruppo di lavoro equilibrato. A metà 2012 l'arrivo del nuovo coordinatore del servizio ha ulteriormente sottoposto l'équipe di lavoro ad un processo di cambiamento volto a potenziare la qualificazione del lavoro di gruppo con incontri periodici programmati di confronto tecnico, organizzativo e metodologico. Sono state altresì poste le basi per la revisione di alcune prassi operative, in particolare legate alla collaborazione con il Servizio Tutela Minori.

La tipologia di situazioni familiari in carico al servizio evidenzia una chiara dominanza delle problematiche connesse a dinamiche conflittuali del nucleo di riferimento, a volte esitate in rotture violente dell'assetto familiare. Seppure numericamente meno rilevante, si registra anche la presenza di situazioni di disagio afferenti alle aree della trascuratezza e del maltrattamento.

Il servizio di Spazio Neutro è inserito in una rete di contatti con altri servizi analoghi, resa possibile anche attraverso il prezioso ruolo svolto dalla Provincia di Milano che dal 2004 ha istituito il Coordinamento Tecnico Provinciale, quale luogo di confronto e pianificazione delle diverse attività a sostegno dei servizi di Spazio Neutro.

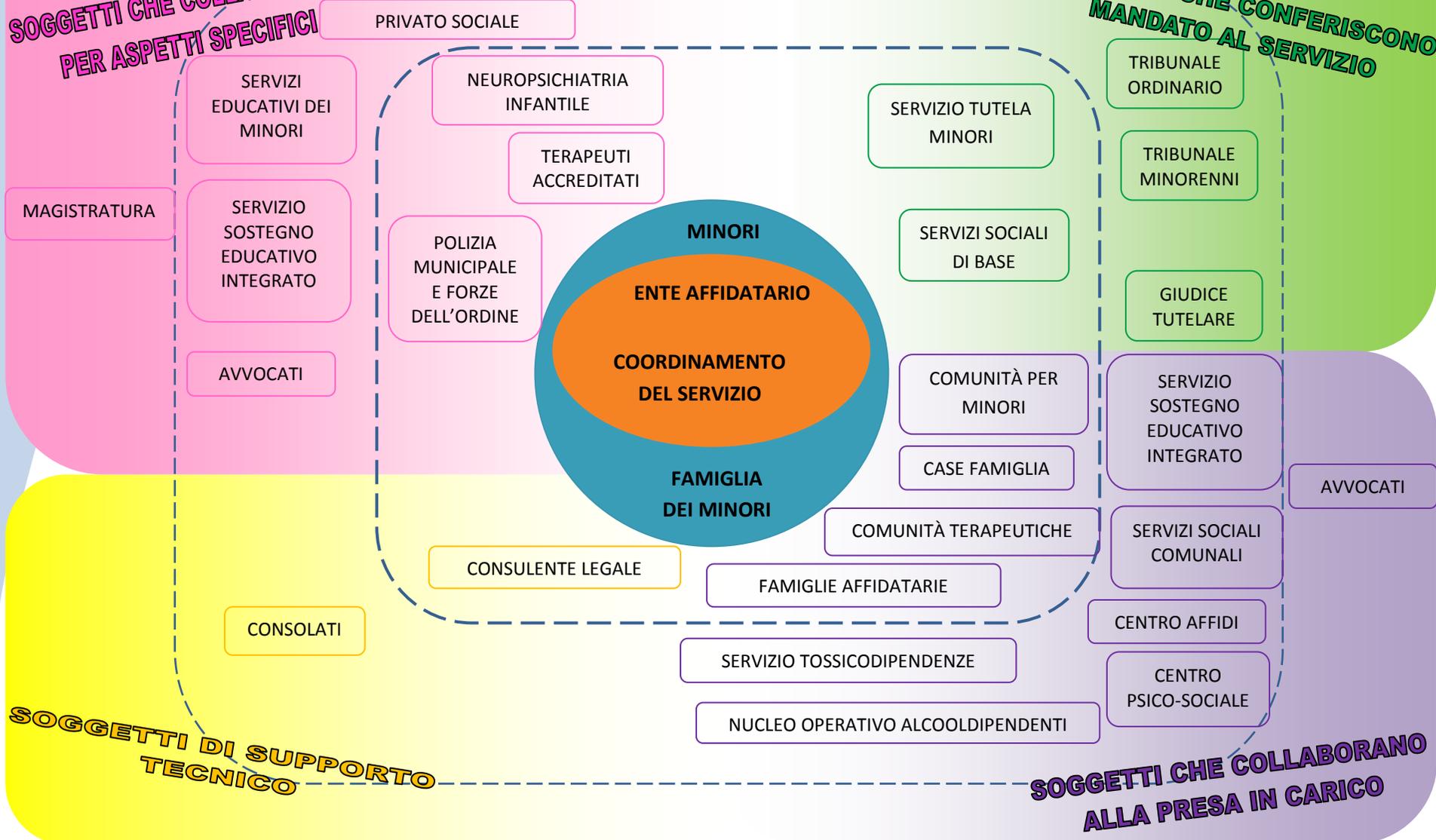
## I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO

RICAVI	2012		2011		2010	
	Valore	Percentuale	Valore	Percentuale	Valore	Percentuale
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	76.299,00	100,0%	76.180,06	100,0%	80.120,70	100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>76.299,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>76.180,06</b>	<b>100,0%</b>	<b>80.120,70</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>						
Coordinatore	7.880,00	10,3%	7.150,00	9,4%	13.910,00	17,36%
Educatori	68.198,00	89,4%	68.609,96	90,1%	65.693,93	81,99%
Costi di esercizio e logistica	221,00	0,3%	420,10	0,6%	516,77	0,64%
<b>TOTALE</b>	<b>76.299,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>76.180,06</b>	<b>100,0%</b>	<b>80.120,70</b>	<b>100,0%</b>

# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO

**SOGGETTI CHE COLLABORANO PER ASPETTI SPECIFICI**

**SOGGETTI CHE CONFERISCONO MANDATO AL SERVIZIO**



**SOGGETTI DI SUPPORTO TECNICO**

**SOGGETTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO**

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

##### ***LA MISSION***

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

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

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

Contribuire al mantenimento dei livelli di qualità degli interventi attraverso l'attività di valutazione e vigilanza delle strutture accreditate.

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

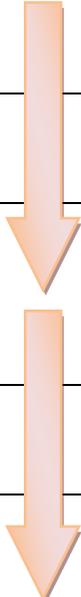
- Possibilità per le famiglie di accedere al servizio asilo nido attraverso il pagamento di rette calmierate;
- Permettere l'accesso alla struttura tramite il criterio della libera scelta;
- Usufruire di un servizio di qualità in quanto in possesso dei requisiti di accreditamento d'Ambito;
- Garanzia della parità di trattamento nell'accesso al servizio tra le strutture inserite all'interno dell'Albo degli asili nido accreditati dall'Ambito;
- Crescita e promozione del libelli di qualità attraverso la verifica e il mantenimento dei requisiti di accreditamento per strutture prima infanzia attraverso visite periodiche di valutazione presso le strutture;
- Supporto e consulenza alle strutture accreditate per offrire un elevato livello di qualità del servizio.

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

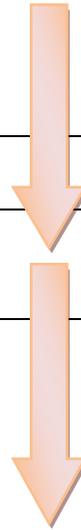
###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO:

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

## LE FASI DEL PROCESSO: ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

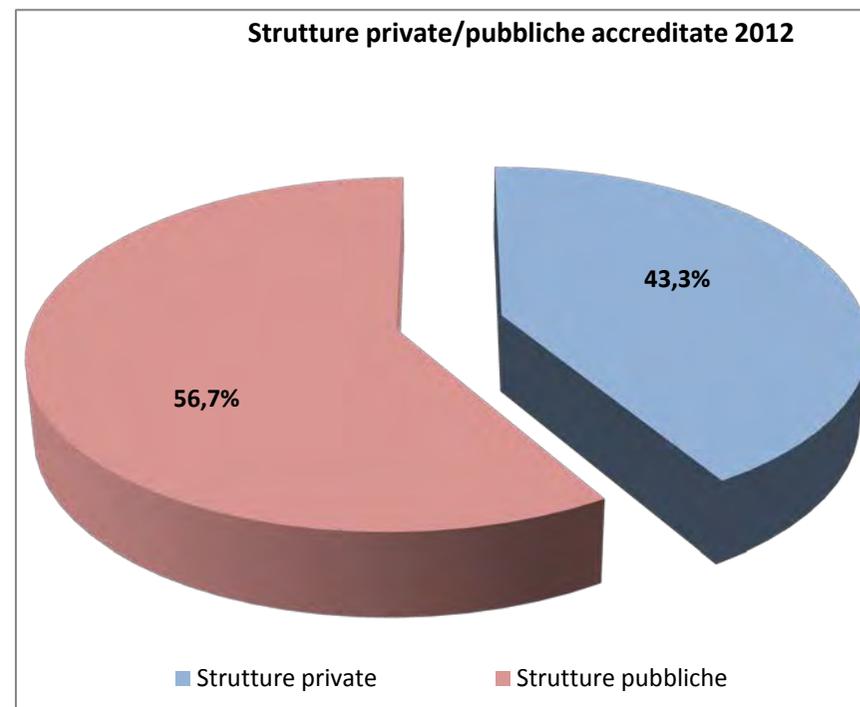
Per l'anno 2012, a valere sugli anni educativi 2011/2012 e 2012/2013, l'organismo di valutazione ha continuato a svolgere attività di valutazione e accompagnamento per le strutture accreditate regolate dal patto di accreditamento biennale sottoscritto a seguito dei bandi conclusi a maggio 2011.

L'Albo delle strutture accreditate non ha avuto sostanziali modifiche in quanto non è stato riaperto un nuovo bando a settembre 2012.

Durante il corso dell'anno è iniziata un'importante collaborazione con l'Ufficio Vigilanze di ASL Mi1, attraverso la costituzione di un tavolo tecnico a composizione mista ASL- UDP per l'omogeneizzazione dei criteri di accreditamento e la stesura di linee guida comuni per le valutazioni delle unità di offerta prima infanzia.

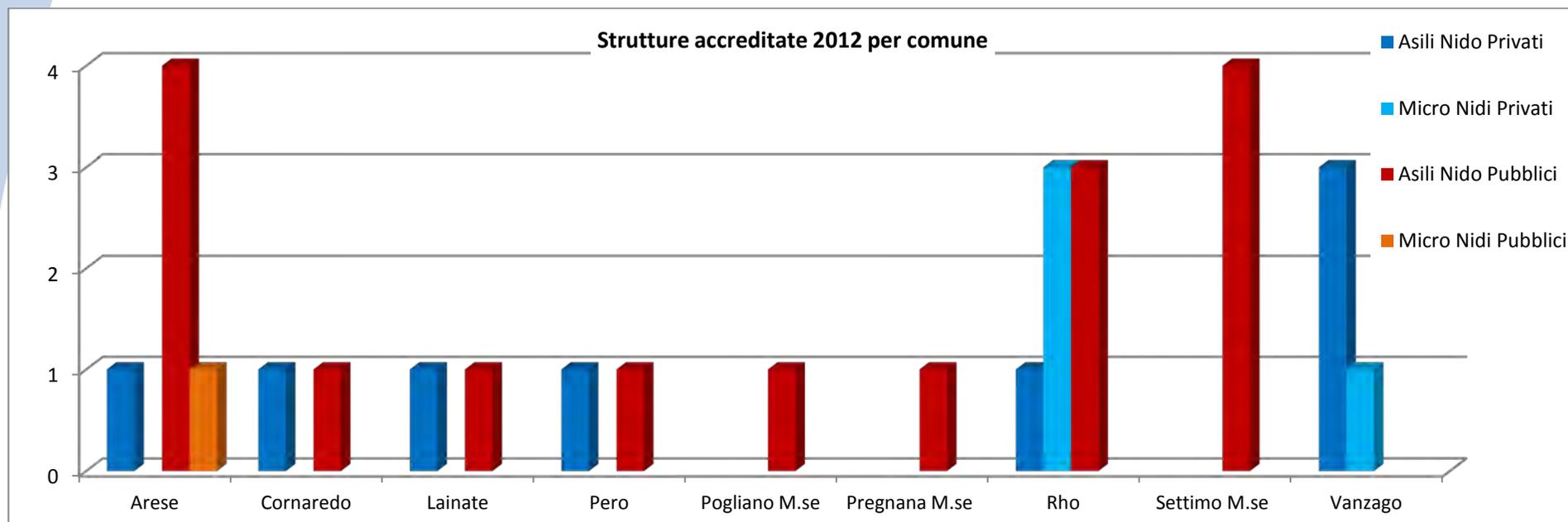
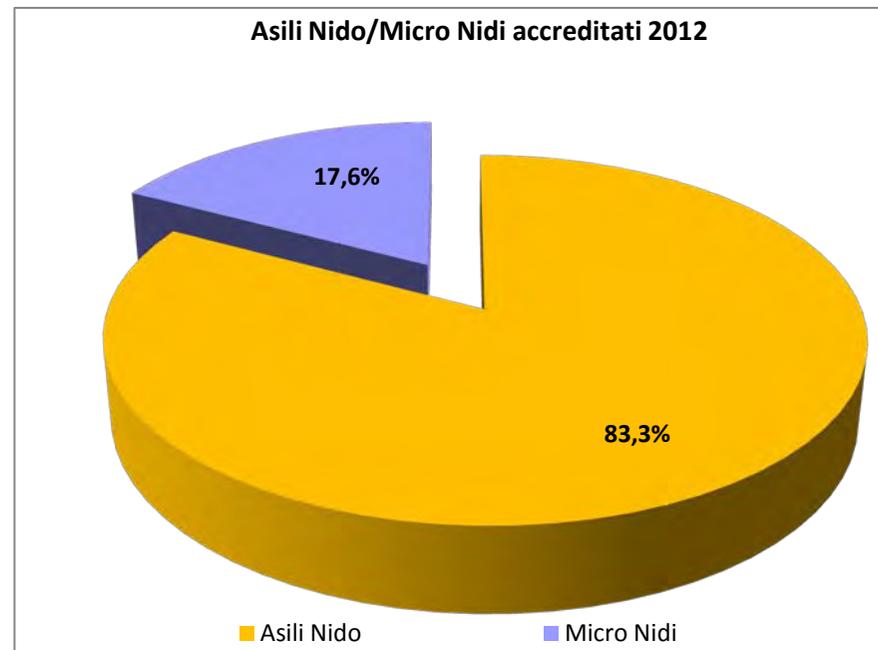
COMUNE	Strutture accreditate 2012			
	Privati		Pubblici	
	Asili Nido	Micro Nidi	Asili Nido	Micro Nidi
Arese	1	0	4	1
Cornaredo	1	0	1	0
Lainate	1	0	1	0
Pero	1	0	1	0
Pogliano M.se	0	0	1	0
Pregnana M.se	0	0	1	0
Rho(1)	1	3	3	0
Settimo M.se	0	0	4	0
Vanzago	3	1	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>1</b>

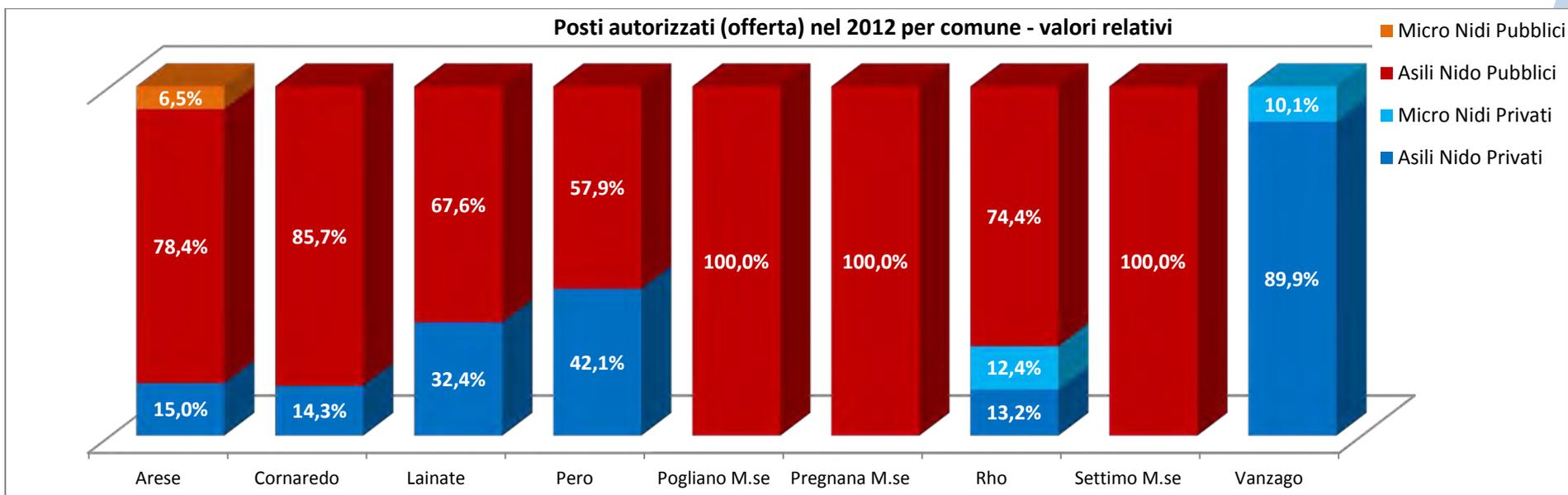
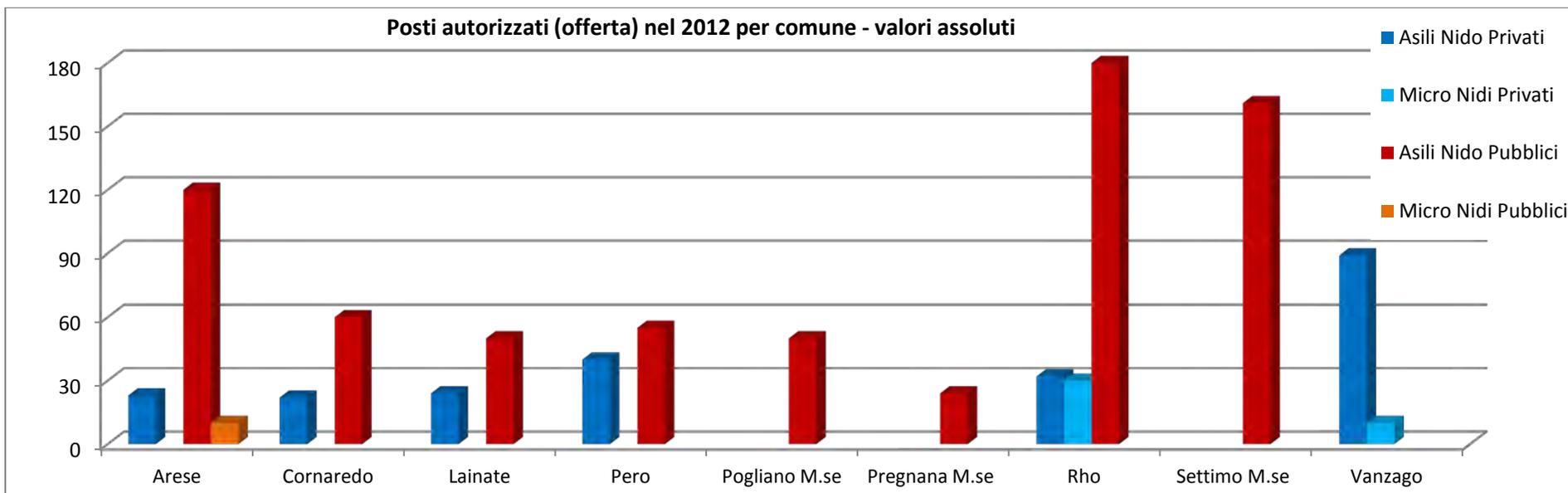
(1) cessazione dell'attività da Giugno 2012 per l'Asilo Nido Marcovaldo di Rho



COMUNE	N. posti autorizzati 2012 (offerta)			
	Privati		Pubblici	
	Asili Nido	Micro Nidi	Asili Nido	Micro Nidi
Arese	23	0	120	10
Cornaredo	22	0	60	0
Lainate	24	0	50	0
Pero	40	0	55	0
Pogliano M.se	0	0	50	0
Pregnana M.se	0	0	24	0
Rho(1)	32	30	180	0
Settimo M.se	0	0	161	0
Vanzago	89	10	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>230</b>	<b>40</b>	<b>700</b>	<b>10</b>

(1) L'uscita dell'Asilo Nido Marcovaldo dall'Albo delle strutture accreditate ha comportato un diminuzione della capacità ricettiva del sistema per gli asili nido privati di n. 24 posti.

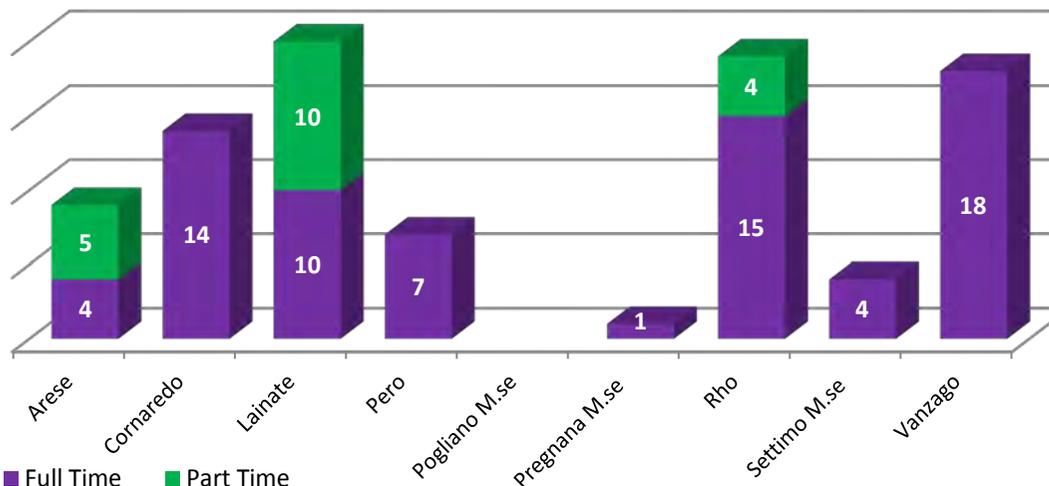




L'accreditamento ha ampliato l'offerta di posti nido di quasi il 40% in più rispetto alla capienza dei posti disponibili presso gli asili nido comunali. Sebbene il Comune di Rho a causa dell'uscita di un asilo nido passa dal 21% di potenziale domanda assorbibile dalle strutture private al 13,2%. La contrazione dell'offerta non ha ad ogni modo generato problemi in quanto accompagnato anche da significativa contrazione della domanda per l'anno educativo 2012/2013. Alla fine del 2012, la situazione rispetto all'inserimento di utenti in regime di accreditamento è la seguente:

COMUNE	UTENTI INSERITI IN STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE			
	2012			2011
	Part Time	Full Time	TOT.2012	TOT.2011
Arese	5	4	9	8
Cornaredo	0	14	14	8
Lainate	10	10	24	16
Pero		7	8	8
Pogliano M.se	0	0	0	0
Pregnana M.se	0	1	1	1
Rho	4	15	19	22
Settimo M.se	0	4	4	2
Vanzago		18	18	20
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>	<b>73</b>	<b>92</b>	<b>84</b>

Utenti inseriti in strutture private accreditate - anno 2012



COMUNE	VISITE DI VALUTAZIONE IN STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE - a.e. 2011/12		
	N. STRUTTURE	N. VISITE	INDICE DI COPERTURA
Arese	1	1	100%
Cornaredo	1	1	100%
Lainate	1	1	100%
Pero	1	1	100%
Pogliano M.se	0	0	0
Pregnana M.se	0	0	0
Rho	5	4	80%
Settimo M.se	0	0	0
Vanzago	4	3	75%
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>85%</b>

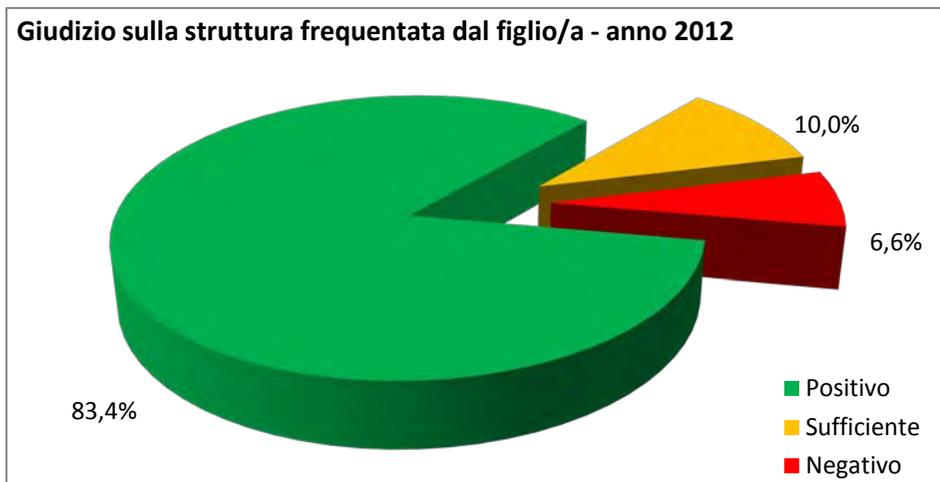
N. PRESCRIZIONI EFFETTUATE
3
1
5
5
0
0
28
0
23
<b>65</b>

L'accreditamento ha determinato per l'anno 2012 un abbattimento significativo della liste d'attesa degli asili nido pubblici comunali. Complessivamente per l'intero Ambito del Rhodense si registra al 31/12/2012 una lista d'attesa complessiva di n. 0 bambini (esclusi i richiedenti non residenti).

Questo non solo ad una contrazione della domanda ma ad una rimodulazione del budget a disposizione dei singoli comuni aderenti al Piano Straordinario Nidi.

Su 12 strutture private accreditate, nel 2012 (dal mese di settembre a dicembre) sono state effettuate n. 8 visite di valutazione in asili nido e n. 3 visite in micro nidi (pari al 85% delle strutture).

## ANALISI DEL GRADIMENTO



Al fine di rilevare la soddisfazione delle famiglie con bambini inseriti presso le strutture private accreditate si è scelto di analizzare i questionari di gradimento di 6 asili nido del territorio. Le strutture scelte hanno una capacità ricettiva di complessivi 163 posti, pari a circa il 70% dell'offerta dei nidi accreditati. Dai questionari resi (tasso di restituiti superiore al 70%) si evince che le famiglie globalmente nell'83,4% dei casi esprimono un giudizio positivo su una serie di item che spaziano dalla qualità della struttura al rapporto con il personale educativo, alle attività organizzative e programmatiche offerte e all'igiene, alimentazione e cura del bambino.

## INTERVISTA AI COMPONENTI DELL'ORGANISMO DI VALUTAZIONE

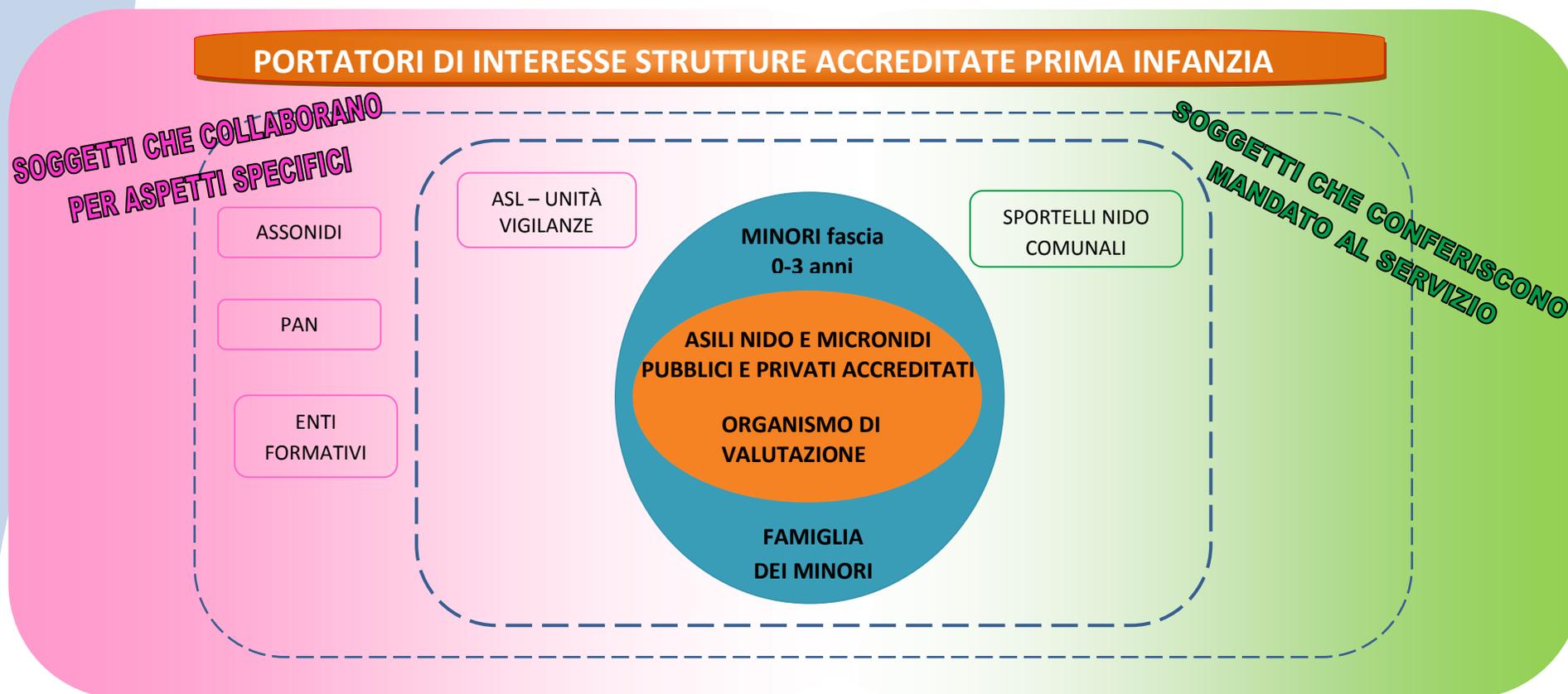
L'Unità di Valutazione è stata costituita con l'incarico di vigilare sul rispetto dei criteri di accreditamento di Ambito da parte dei nidi e micronidi privati del territorio inseriti nell'Albo delle strutture accreditate. Nato dunque come organismo ispettivo, perlomeno sulla carta, ha fin dal proprio avvio ispirato la propria azione al supporto degli enti gestori verso il progressivo miglioramento della qualità degli interventi attraverso l'avvicinamento progressivo a più elevati standard gestionali ed il superamento dell'idea dell'adempimento fine a se stesso o legato esclusivamente alla garanzia della copertura di posti.

Il servizio si rivolge ad una duplice tipologia di utenza: diretta ed indiretta. La prima è rappresentata dagli enti gestori che hanno volontariamente deciso di allinearsi a standard qualitativi richiesti per essere inseriti nell'Albo delle strutture accreditate. La seconda invece sono le famiglie con bambini frequentati le strutture accreditate che sono i beneficiari finali dell'innalzamento dei livelli qualitativi ed i fruitori dell'ampliamento dell'offerta di posti nido e della possibilità di libero accesso a condizioni economiche calmierate e con la garanzia di omogeneità.

Il rapporto con gli enti gestori è apprezzabilmente migliorato in termini di fiducia reciproca e percezione dell'azione dell'organismo valutativo non in termini di controllo formale, bensì in termini di occasione di verifica degli stadi di un processo di miglioramento continuo e del livello di condivisione delle regole di un sistema territoriale. Le visite in loco, d'altro lato, si sono rivelate per i valutatori una preziosa fonte di conoscenza della realtà di questa tipologia di strutture maturata direttamente sul campo, che ha dato sostanza ai requisiti di accreditamento, fornendo un quadro sulla sostenibilità degli sforzi organizzativi derivanti dall'adeguamento ai medesimi.

L'Ufficio Valutazione, attraverso le visite periodiche di valutazione, ma anche la consulenza offerta agli enti accreditati su tematiche più ampie e al supporto reso nell'affrontare iter burocratici o adempimenti amministrativi, ha svolto una funzione di raccordo con i competenti uffici dell'Azienda Sanitaria, contribuendo a rendere più chiaro ai gestori il quadro normativo nel quale si colloca l'accreditamento e la sua declinazione regionale, nonché la distinzione tra autorizzazione al funzionamento e accreditamento.

La maggiore consapevolezza dei riflessi prodotti dai requisiti di accreditamento sul versante operativo, ha permesso di partecipare ai lavori del Tavolo tecnico ASL/Ambiti, al quale l'Unità di valutazione aderisce fin dal suo avvio nel 2011, con uno sguardo privilegiato, offrendo spunti di riflessione costruttivi che sono sfociati nella definizione di un modello sovradistrettuale inerente i criteri di Accreditamento Sociale Unità d'offerta area Materno-Infantile approvato nel dicembre 2012. Secondo la logica sopra rappresentata l'Unità di Valutazione ha dunque stimolato l'ulteriore prosecuzione nel 2013 del Tavolo di lavoro con la finalità di condividere di linee guida comuni che garantiscano un'applicazione omogenea dei requisiti.



## **4.2 AREA DISABILI**



### **4.2.1 SERVIZIO TRASPORTO DISABILI**

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

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

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

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

In particolare ci si propone di:

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

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

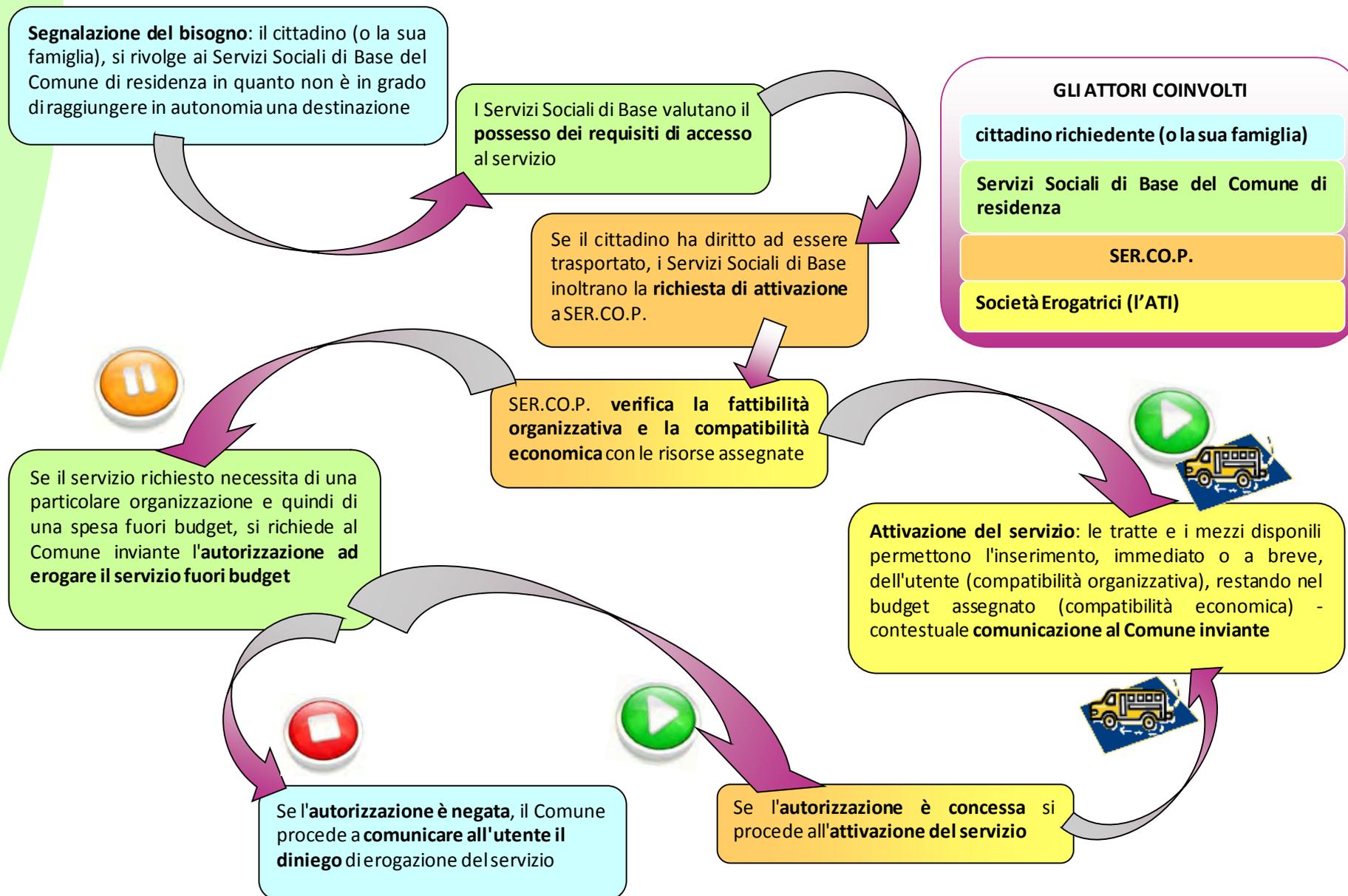
##### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:

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

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO



## MODALITÀ DI GESTIONE

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

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

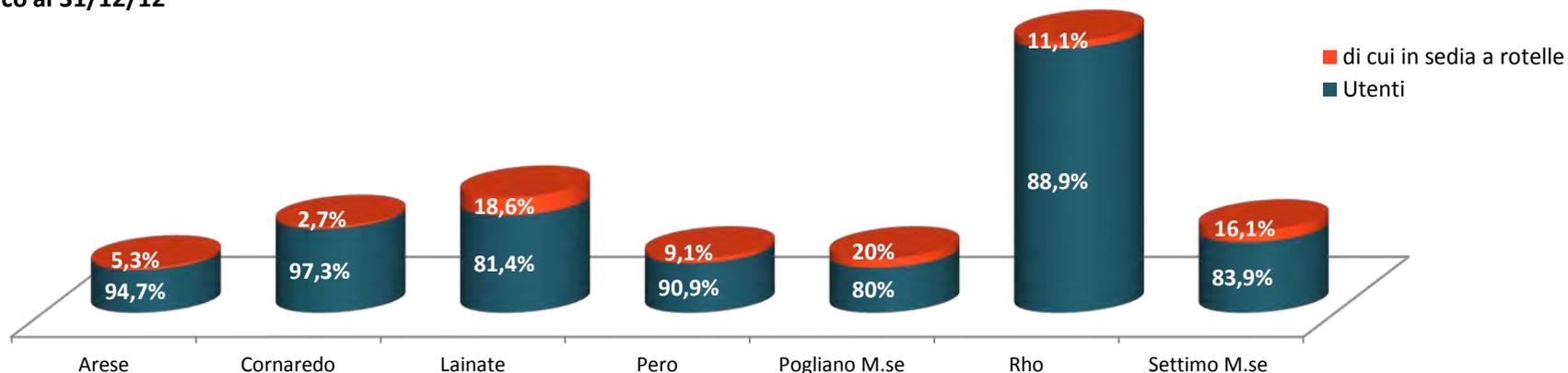
Organico: Laura Alessandri (impiegata amministrativa - dipendente), 40 anni. Sede: via Beatrice d'Este 28 – Rho, sede operativa di Sercop

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

A dicembre del 2012 il numero degli utenti in carico al servizio segna una leggera flessione, in controtendenza al triennio 2008-2010, ma con un incremento del numero delle destinazioni diverse servite. In totale gli utenti transitati nell'anno nel servizio sono stati 365 (erano 366 nel 2011).

COMUNE	31/12/2012		31/12/2011		31/12/2010	
	Utenti	Con sedia a rotelle	Utenti	Con sedia a rotelle	Utenti	Con sedia a rotelle
Arese	19	1	21	1	19	1
Cornaredo	37	1	44	2	47	2
Lainate	43	8	59	11	72	11
Pero	22	2	24	2	29	2
Pogliano M.se	20	4	20	4	21	4
Rho	117	13	112	12	130	8
Settimo M.se	31	5	26	5	22	4
<b>TOTALE</b>	<b>289</b>	<b>34</b>	<b>306</b>	<b>37</b>	<b>340</b>	<b>32</b>

Utenti in carico al 31/12/12



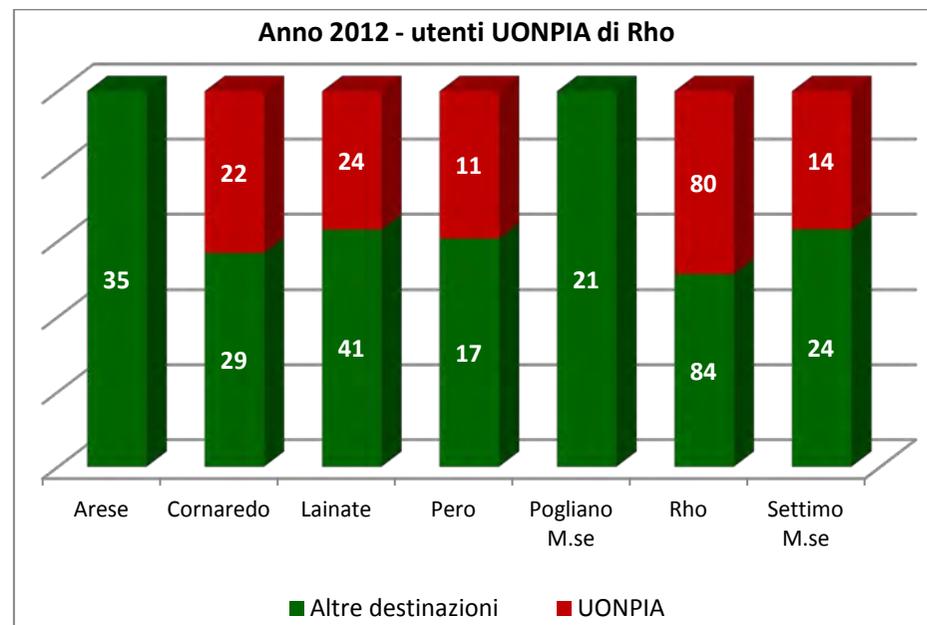
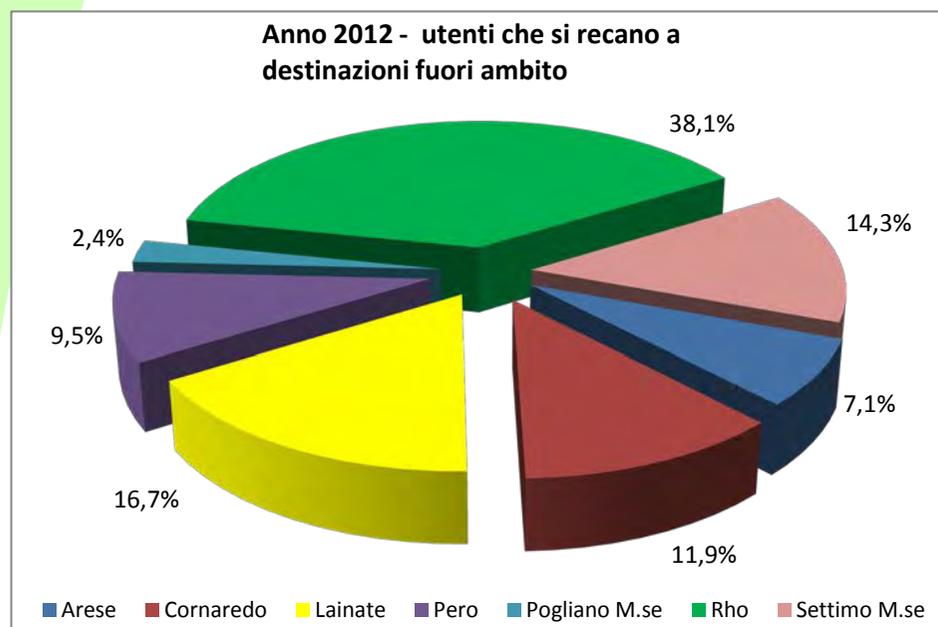
## VALORI DI MASSIMA FREQUENZA RILEVATI

Anno	utenti in carico in un mese			tot. n. presenze-tratte			destinazioni diverse			destinazioni fuori Ambito			mezzi impiegati		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Arese	22	21	21	4.438	4.889	4.993	12	13	10	3	3	2	8	9	9
Cornaredo	51	47	49	4.264	4.734	4.646 (1)	15	16	13	5	5	4	9	9	9
Lainate(2)	68	71	74	9.678	10.974	12.021	17	21	24	7	10	13	17	17	21
Pero	28	26	33	3.365	3.552	3.696	8	8	12	4	3	8	10	12	14
Pogliano M.se	21	20	21	3.739	3.769	3.658	9	11	9	1	2	2	9	8	7
Rho	152	122	132	14.862	14.655	14.964 (1)	40	38	30	16	17	17	20	21	25
Settimo M.se	35	26	22	3.754	3.625	3.166	15	15	10	6	5	5	10	9	6
<b>TOTALE</b>	<b>377</b>	<b>333</b>	<b>352</b>	<b>44.100</b>	<b>46.198</b>	<b>47.144</b>	<b>116</b>	<b>112</b>	<b>108</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>51</b>			

### NOTE

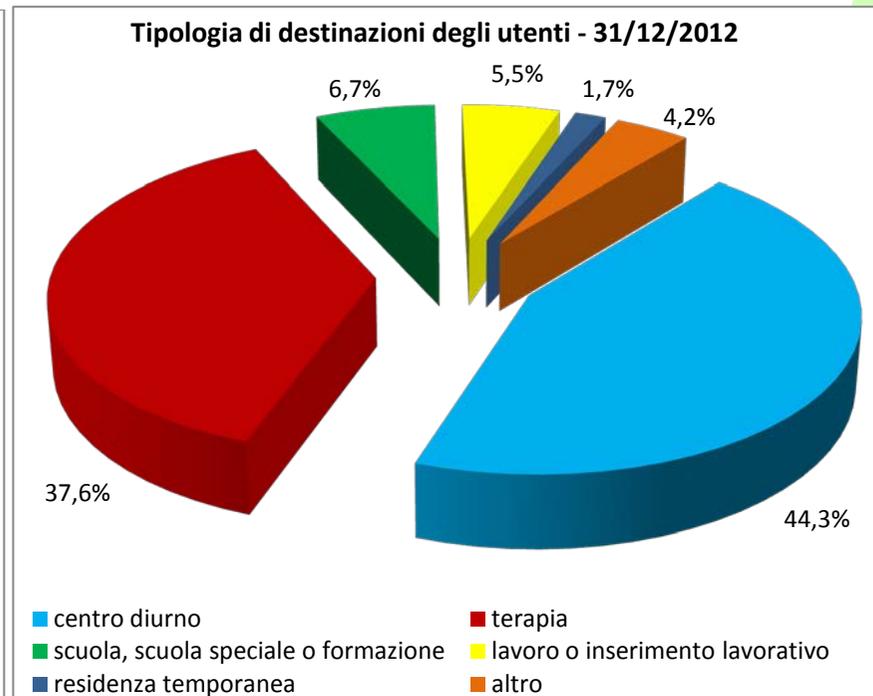
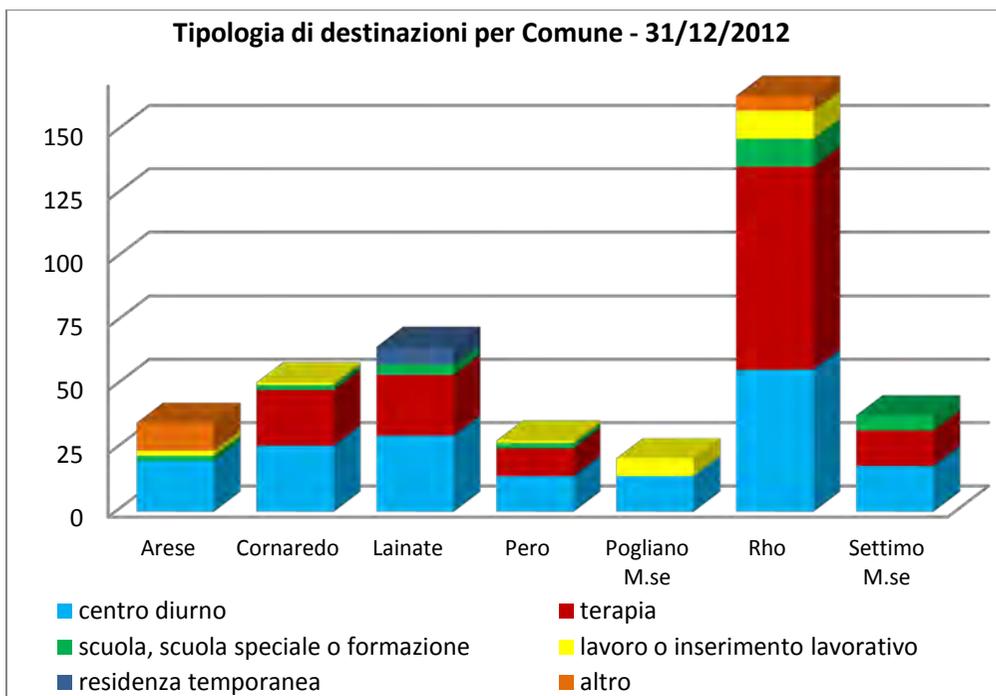
(1) sono inclusi i servizi effettuati da una associazione di pubblica assistenza a favore di un utente con necessità particolari

(2) il dato di Lainate include i servizi effettuati verso una cooperativa di lavoro del territorio del Comune (effettivi per il 2011/10 e solo stimati per il 2009) a carico del centro di destinazione stesso.



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

Anno	centro diurno			terapia			scuola, scuola speciale o formazione			lavoro o inserimento lavorativo			residenza temporanea			altro		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Arese	20	17	23	0	0	0	2	1	1	2	2	2	0	0	0	11	18	6
Cornaredo	26	28	27	22	26	22	2	2	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0
Lainate	30	39	43	24	25	16	4	2	2	0	12	12	7	9	7	0	1	0
Pero	14	15	15	11	12	11	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Pogliano M.se	14	15	13	0	0	0	0	1	1	7	7	7	0	1	1	0	0	0
Rho	56	62	55	80	72	61	11	6	5	11	11	10	0	4	0	6	12	3
Settimo M.se	18	22	16	14	16	8	6	5	2	0	0	0	0	0	0	0	1	-
<b>TOTALE</b>	<b>178</b>	<b>198</b>	<b>192</b>	<b>151</b>	<b>151</b>	<b>118</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>9</b>



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

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

	Dicembre 2012			Dicembre 2011			Dicembre 2010		
	n. di destinazioni diverse	di cui fuori Ambito	n. di mezzi impiegati	n. di destinazioni diverse	di cui fuori Ambito	n. di mezzi impiegati	n. di destinazioni diverse	di cui fuori Ambito	n. di mezzi impiegati
Arese	12	3	8	13	3	9	10	2	9
Cornaredo	15	5	9	16	5	9	11	2	8
Lainate	17	7	17	21	10	17	21	10	18
Pero	8	4	10	8	3	12	8	5	9
Pogliano M.se	9	1	9	11	2	8	9	2	7
Rho	40	16	20	38	17	21	27	15	23
Settimo M.se	15	6	10	15	5	9	10	5	5

## I PRINCIPALI PARTNERS

Cooperativa Il Grappolo e Cooperativa Serena di Lainate;

Consorzio Servizi Sociali, Busto Arsizio (VA);

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

RhoSoccorso, Rho;

Fondazione Sacra Famiglia, Cesano Boscone (MI);

Coop. Soc. Cura e Riabilitazione, Milano;

Centri Diurni e Terapici dell'ASL Milano 1 - Distretto di Rho (fra i quali i CDD di Rho e di Barbaiana di Lainate, il Servizio di Neuropsichiatria Infantile – UONPIA di Rho, il Centro Psico-Sociale di Settimo M.se);

Fondazione Don Gnocchi, Milano;

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

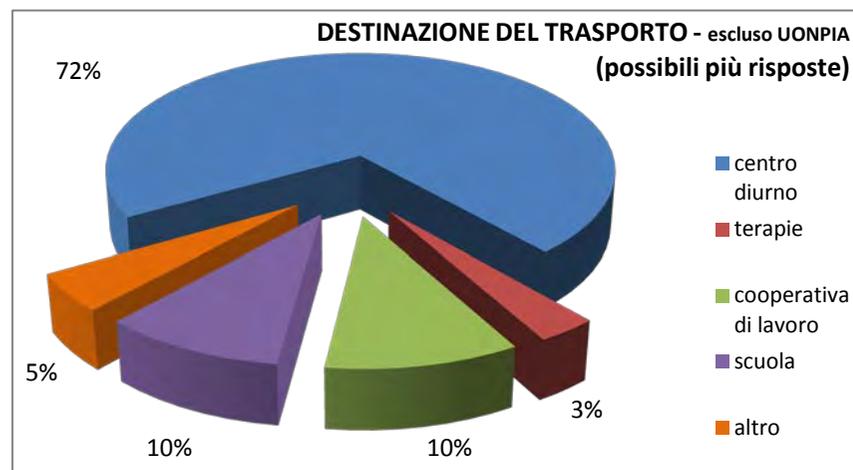
NAZARET Società Cooperativa Sociale Onlus, Arese (MI);

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

Associazione La-Fra.

## INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA

Ad inizio 2013 sono stati distribuiti 211 questionari per il servizio di trasporto ai centri e 88 questionari per gli utenti del servizio UONPIA, per un totale di 299 questionari. Due versioni di questionario in quanto, come dall'anno precedente, sono stati studiati set di domande differenziati per gli utenti che si recano in centri diurni e terapeutici e per quelli che si recano all'Unità di Neuropsichiatria Infantile di Rho (UONPIA). La separazione si era resa necessaria in quanto questi



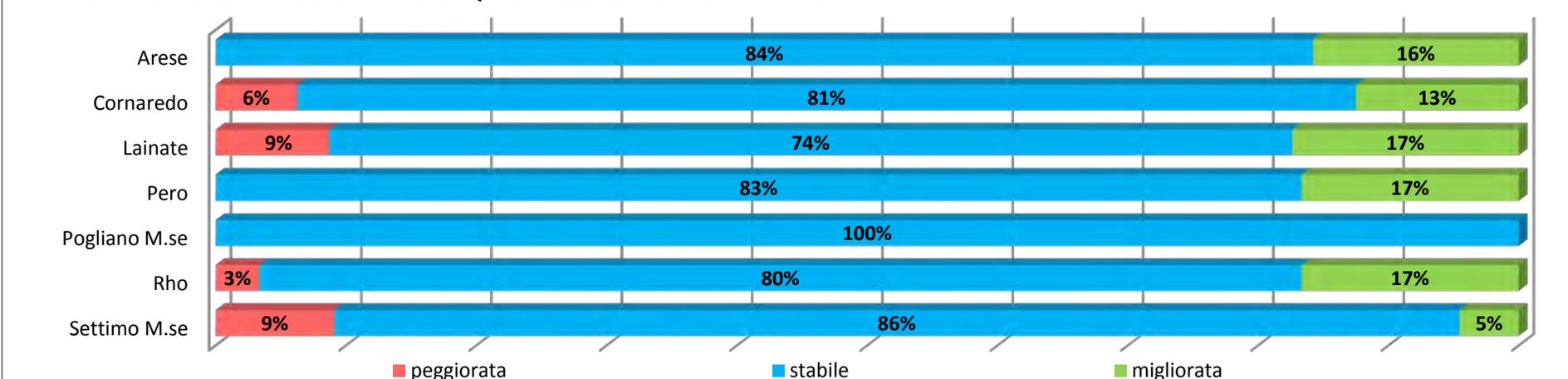
ultimi, minori in una fascia d'età compresa tra la scuola dell'infanzia e la secondaria, vengono prelevati e riaccompagnati direttamente a scuola. Dunque per permettere anche ai genitori o ai familiari dei molti utenti che usufruiscono del trasporto a/dalla UONPIA di poter partecipare all'indagine, pur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

Sono stati restituiti compilati 192 questionari relativi al servizio verso i centri (partecipazione pari al 91%) e 48 questionari relativi al servizio verso la Neuropsichiatria Infantile (partecipazione pari al 54,5%), con lieve incremento rispetto al passato, segno dell'attenzione delle famiglie alla qualità del servizio offerto.

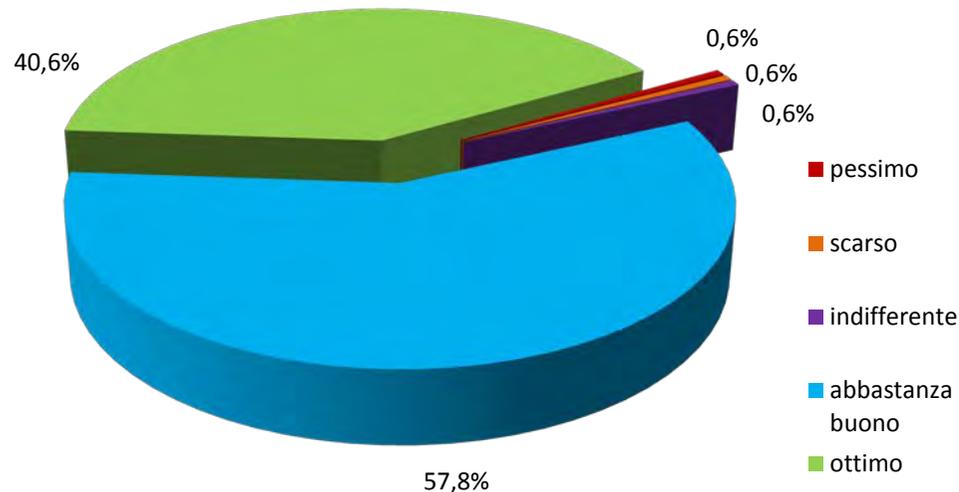
### Grado di soddisfazione complessiva - servizio di trasporto ai centri

la valutazione positiva della qualità dell'operato (> 98%) è considerata una costante del servizio dal 96% degli utenti che rispondono al questionario.

## VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PER COMUNE



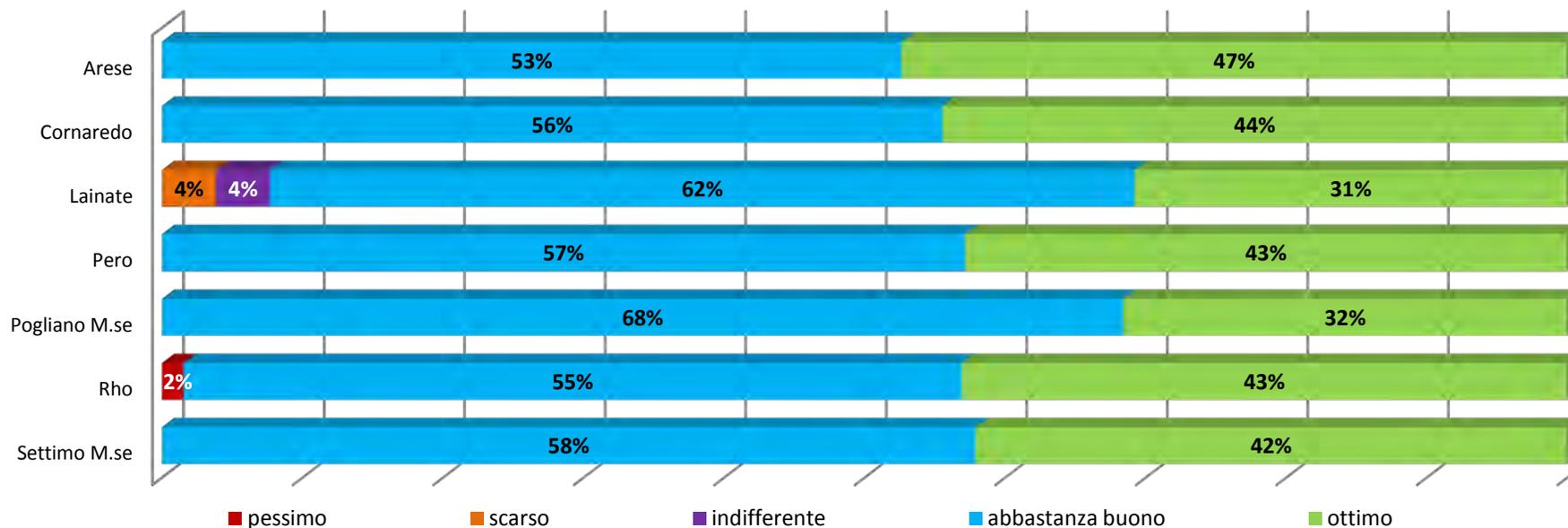
### VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



Nel complesso la valutazione - decisamente - positiva, rimane invariata e il 98% dell'utenza giudica favorevolmente il servizio; la stessa percentuale del 2011 è però composta da una maggiore proporzione di coloro che giudicano il servizio ottimo. Tale opinione può ritenersi consolidata in quanto la maggioranza degli utenti è in carico da tempo: nel 2010 il 59% dei trasportati era in carico da più di 3 anni, nell'anno successivo tale dato è cresciuto al 62%, e nel 2011 è arrivato al 73%, a dimostrazione della stabilizzazione dell'utenza nel servizio.

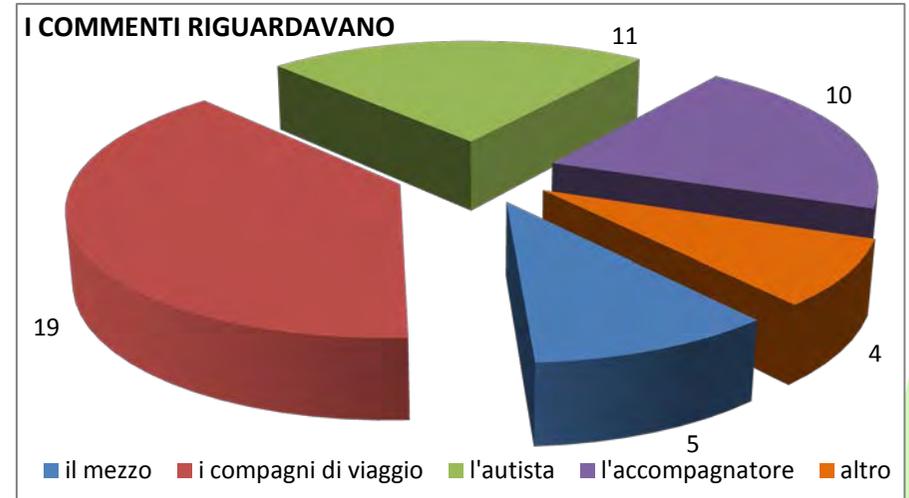
I Comuni nei quali la valutazione è unicamente favorevole sono cresciuti da 4 a 5, la maggioranza, sebbene si sia registrata anche una valutazione negativa nel comune di Rho che l'anno precedente aveva una valutazione completamente positiva.

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PER COMUNE



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

Per quel che riguarda questo tipo di servizi, mentre nel 2010 l'86% degli utenti trasportati per terapie UONPIA era in carico da meno di 3 anni e nel 2011 questa quota era scesa al 59%, ora è tornata a salire con il 70% degli utenti in carico da meno di 3 anni. Nessuno degli oltre 30 bambini che ha parlato a casa del servizio, lo ha fatto in modo negativo ed anzi l'esperienza del viaggio sui mezzi è percepita positivamente nell'81% dei casi.



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

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

### ***BUONE PRASSI DI GESTIONE DEL 2012***

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

## **INTERVISTA ALLE COORDINATRICI DEL SERVIZIO**

(una interna a Sercop e una esterna, in forza alla cooperativa capofila dell'ATI affidataria)

Nell'annualità 2012 sono proseguiti gli interventi e la progettazione condivisi volti a perseguire una migliore presa in carico dell'utenza da un lato e una più efficiente risposta alle richieste dei Comuni invianti dall'altro. In particolare, a settembre, dati gli spostamenti di parecchi utenti verso destinazioni diverse dall'anno di servizio precedente, è stato rivisto e riprogrammato in modo generale il piano dei percorsi al fine di attivare nuove direttrici. Ad esempio a Vanzago la Coop. Soc. Cura e Riabilitazione che gestisce il Centro "Beltrami" ha inaugurato il Centro "Necchi", smistandovi parte dei suoi utenti: il servizio di trasporto si è adeguato di conseguenza, ripensando tratte consolidate. È stato necessario fare altrettanto per istituire una nuova linea verso il Centro "L'isola che non c'è" di Parabiago, dove vi sono stati molti inserimenti, tanto da non rendere più sufficienti solo due pulmini per i trasporti. Sono stati inoltre attivati nuovi percorsi verso istituti di istruzione superiore sia nella città di Milano che in provincia e trasporti per corsi scolastici di perfezionamento.

Come sempre, lo staff di coordinamento, nel progettare il Piano dei Trasporti, ha lavorato nell'ottica della minor permanenza possibile sul mezzo degli utenti, tenendo conto delle peculiarità di ognuno e delle diverse esigenze delle famiglie, sia lavorative che di gestione del nucleo in difficoltà.

Il buon andamento dei trasporti e la serenità degli utenti, nel corso degli anni sono stati garantiti da:

- il continuo confronto fra le coordinatrici al fine di presidiare le criticità,
- i corsi di formazione predisposti per tutto il personale viaggiante, volti a fornire le competenze necessarie ad affrontare in modo sempre più professionale le situazioni che potrebbero loro presentarsi nella quotidianità,
- le riunioni di équipe con gli operatori, sia in date programmate che al bisogno,
- la segnalazione tempestiva delle criticità e degli episodi rilevanti da parte del personale sui mezzi al proprio coordinamento e a Sercop, che si occupa poi di informare e confrontarsi con il Comune inviante o il centro di destinazione.

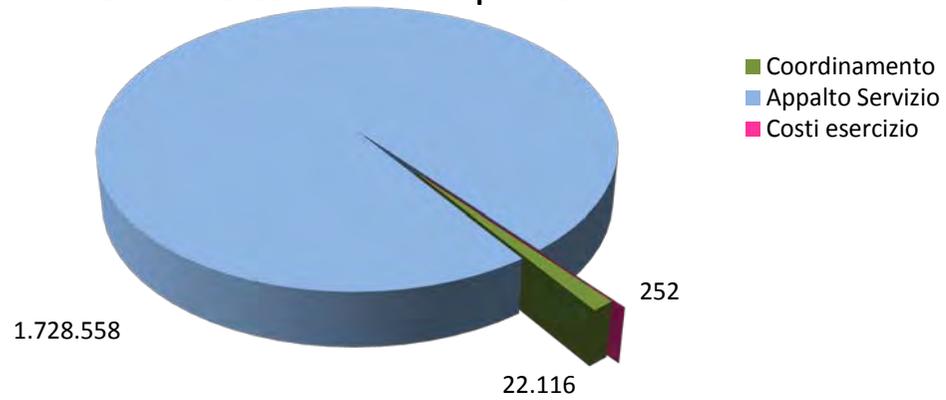
Nel corso degli anni, il Servizio di Trasporto, a contatto tutti i giorni con l'utenza e con le famiglie, ha imparato a raccogliere bisogni e difficoltà segnalandoli ai Servizi Sociali di Base, talvolta non informati di una mutata situazione familiare (ad es. un genitore ricoverato) in quanto non contattati dai parenti del disabile. Da questa capacità di ascolto il servizio ha tratto spunto per avviare, a fine 2012, una iniziativa spontanea volta a realizzare uscite per il tempo libero delle persone con disabilità. Questa disponibilità all'accoglienza e alla comprensione delle difficoltà familiari è sempre più riconosciuta dalle famiglie dell'utenza che, ha preso a rivolgersi ed affidarsi al Servizio: ove possibile, ove cioè le richieste non hanno comportato aggravati economici per il Comune inviante né hanno svantaggiato altri utenti, le istanze sono state accolte, aumentando però il grado di complessità organizzativa – il tempo per il passaggio di consegna fra due operatori si è allungato.

### I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO

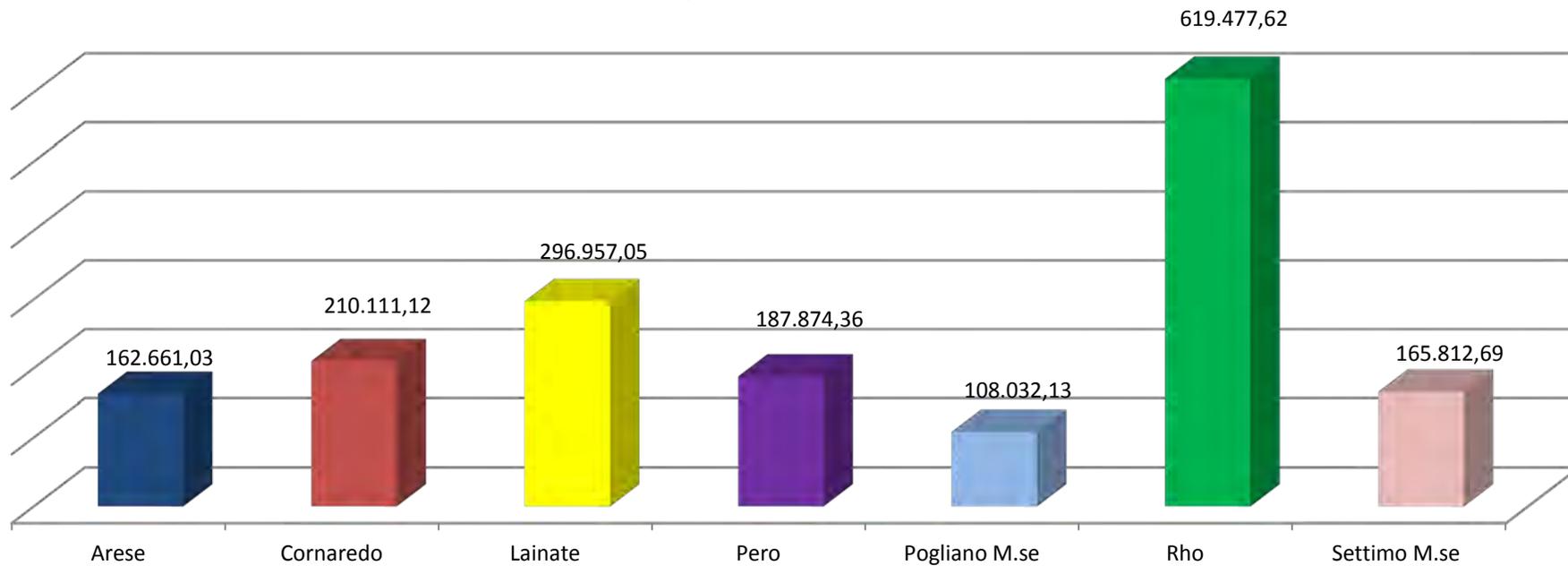
<b>RICAVI</b>	<b>2012</b>		<b>2011</b>		<b>2010</b>	
Contributi Comuni <b>TOTALE</b>	<b>1.750.926,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.799.970,01</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.842.355,17</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>						
Coordinamento	22.116,00	1,26%	21.898,00	1,22%	23.538,00	1,28%
Costo servizio	1.728.558,00	98,72%	1.777.946,17	98,78%	1.818.714,14	98,72%
Logistica e costi esercizio	252,00	0,01%	125,84	0,01%	103,03	0,01%
<b>TOTALE</b>	<b>1.750.926,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.799.970,01</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.842.355,17</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI PER COMUNE</b>						
Arese	162.661,03	9,29%	155.877,40	8,66%	144.668,28	7,9%
Cornaredo	210.111,12	12,00%	213.476,44	11,86%	195.901,12	10,6%
Lainate	296.957,05	16,96%	359.454,01	19,97%	430.503,32	23,4%
Pero	187.874,36	10,73%	190.796,82	10,60%	212.855,88	11,6%
Pogliano M.se	108.032,13	6,17%	118.438,03	6,58%	110.943,06	6,0%
Rho	619.477,62	35,38%	611.989,80	34,00%	591.757,77	32,1%
Settimo M.se	165.812,69	9,47%	149.937,50	8,33%	155.725,73	8,5%
<b>TOTALE</b>	<b>1.750.926,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.799.970,01</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.842.355,17</b>	<b>100,0%</b>

	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
COSTO MEDIO PER UTENTE/ANNO	4.797	5.405	5.234

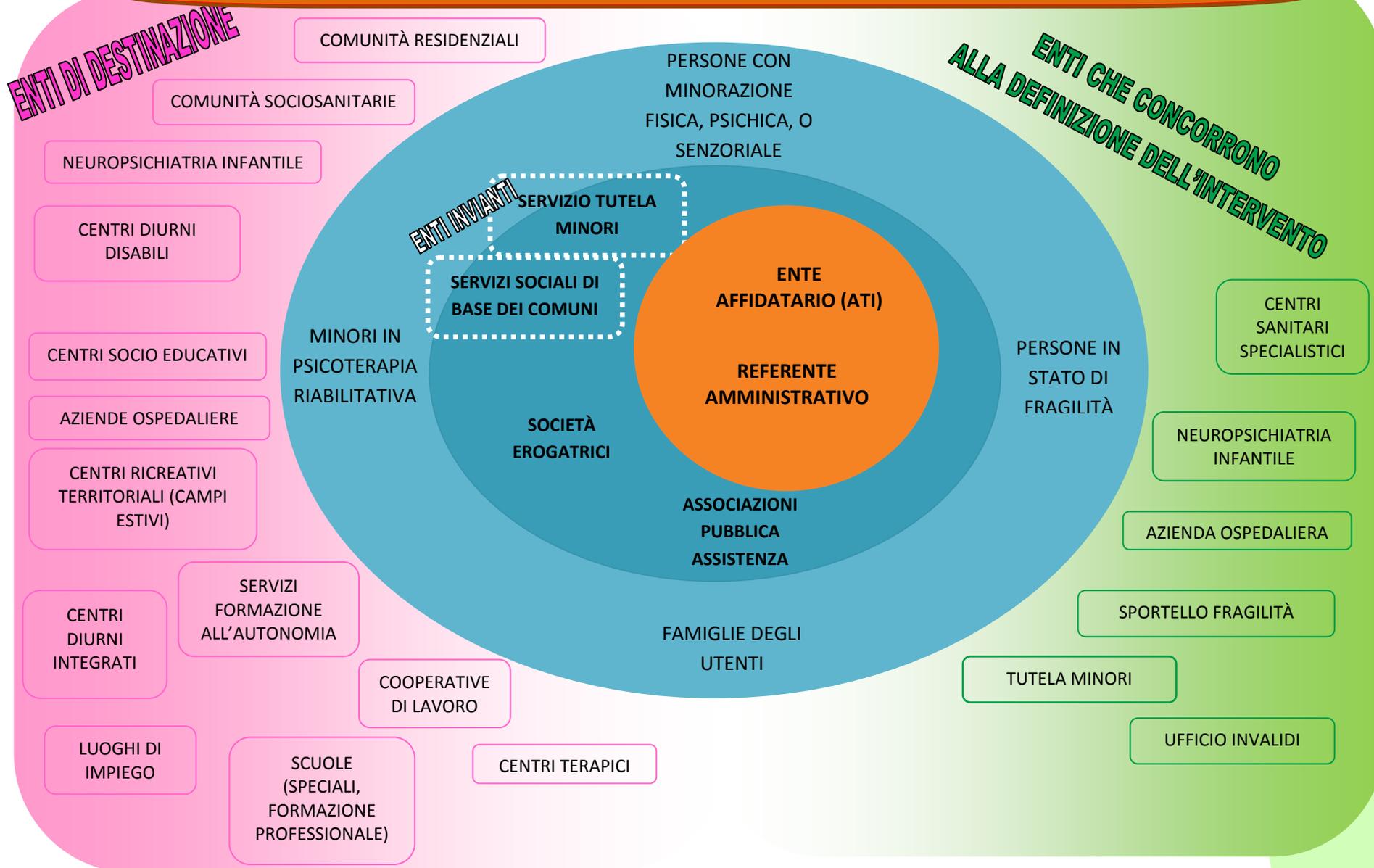
### Costo esercizio anno 2012 - Servizio Trasporto Disabili



### Costo per Comune - anno 2012



# MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TRASPORTO DISABILI





## **4.2.2 SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO**

### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

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

### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

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

### **IL PROCESSO DI LAVORO**

#### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO

### SEGNALAZIONE DA PARTE DEL SERVIZIO

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

### VALUTAZIONE PSICOLOGICA E SOCIO EDUCATIVA

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

### INDIVIDUAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ LAVORATIVE

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

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

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

### DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE

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

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

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

### VERIFICA DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO

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

### CONCLUSIONE DEL PROGETTO

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

### RAPORTO CON LE AZIENDE

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

## MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è gestito attraverso affidamento esterno (gara europea) ad una ATI costituita fra Consorzio CoopeRho Società Cooperativa Sociale di Solidarietà (Capofila) – Rho e Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale – Busto Arsizio (VA). Associata a CoopeRho e attiva nel Servizio vi è la Coop. A&I, gestore di importanti progetti quali il Centro di mediazione al lavoro del Comune di Milano.

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

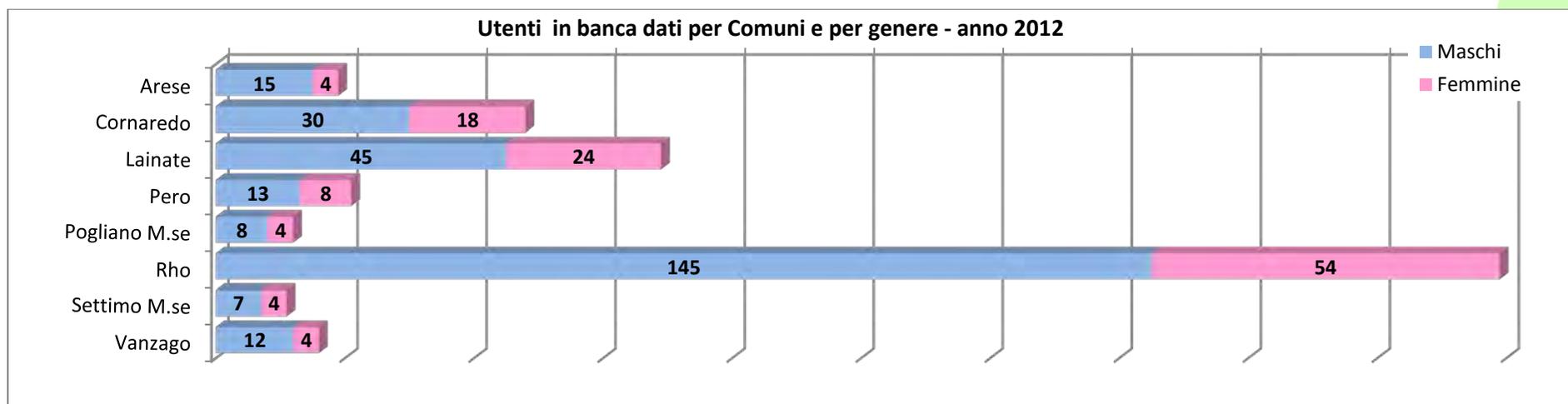
## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

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

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

**UTENTI IN BANCA DATI NEL 2012: PER COMUNE E GENERE (NB: Pregnana M.se non ha conferito la gestione del servizio)**

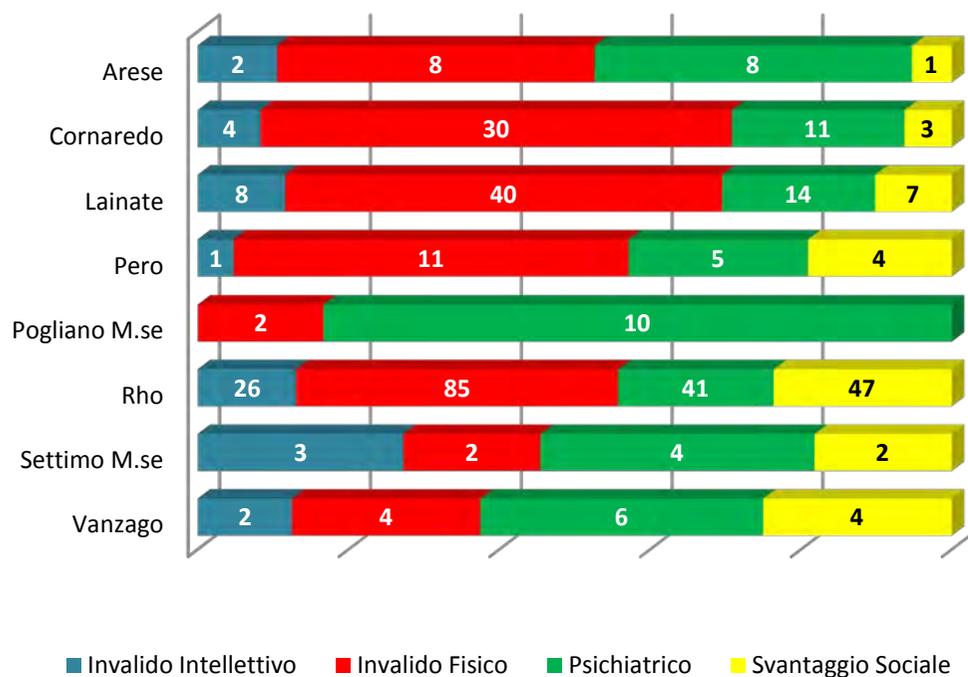
Comune	2012				2011				2010			
	N. utenti	%	Maschi	Femmine	N. utenti	%	Maschi	Femmine	N. utenti	%	Maschi	Femmine
Arese	19	4,8%	15	4	33	9,3%	25	8	42	12,5%	29	13
Cornaredo	48	12,2%	30	18	47	13,2%	31	16	46	13,6%	29	17
Lainate	69	17,5%	45	24	56	15,7%	36	20	67	19,9%	44	23
Pero	21	5,3%	13	8	19	5,3%	12	7	9	2,7%	8	1
Pogliano M.se	12	3,0%	8	4	12	3,4%	8	4	7	2,1%	5	2
Rho	199	50,4%	145	54	164	46,1%	119	45	132	39,2%	88	44
Settimo M.se	11	2,8%	7	4	13	3,7%	7	6	13	3,9%	8	5
Vanzago	16	4,1%	12	4	12	3,4%	9	3	21	6,2%	15	6
<b>TOTALE</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>	<b>275</b>	<b>120</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>	<b>247</b>	<b>109</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>111</b>



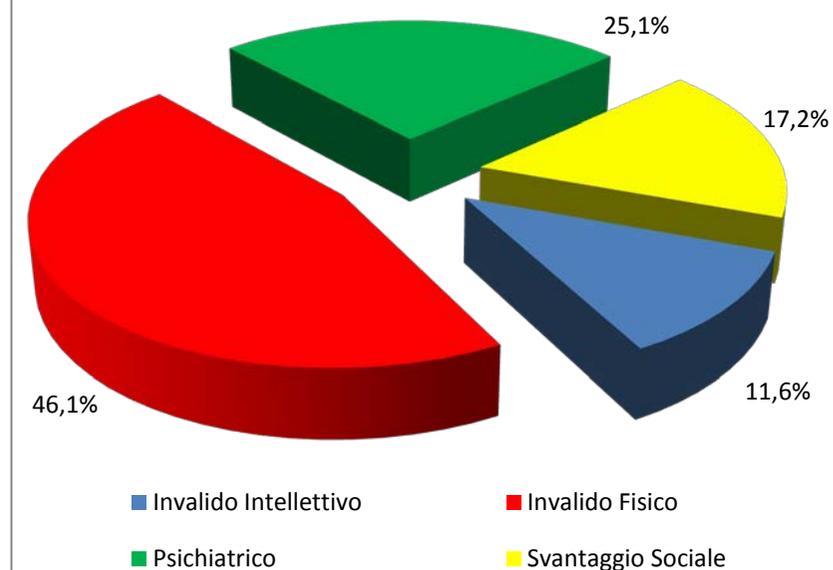
## La tipologia di utenza in banca dati

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE		
	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10	'12	'11	'10
<b>Invalido Intellettivo</b>	2	2	3	4	4	3	8	6	7	1	1	0	0	0	0	26	13	7	3	3	1	2	2	2	46	31	23
<b>Invalido Fisico</b>	8	13	20	30	29	30	40	31	32	11	8	3	2	2	1	85	79	62	2	3	5	4	5	10	182	170	163
<b>Psichiatrico</b>	8	12	14	11	12	11	14	12	17	5	8	4	10	9	5	41	35	41	4	5	4	6	5	9	99	98	105
<b>Svantaggio Sociale</b>	1	6	5	3	2	2	7	7	11	4	2	2	0	1	1	47	37	22	2	2	3	4	0	0	68	57	46
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>69</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>199</b>	<b>164</b>	<b>132</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>395</b>	<b>356</b>	<b>337</b>

Tipologia di utenza in banca dati: confronto fra Comuni - anno 2012



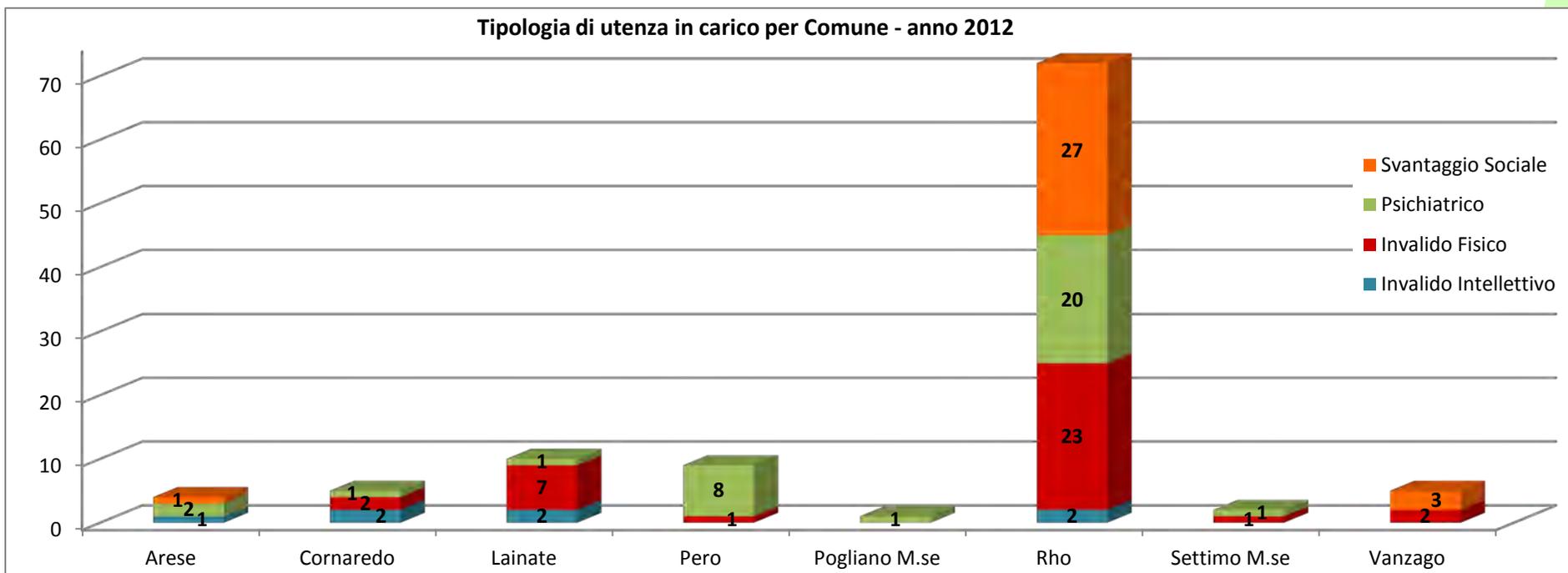
Tipologia di utenza in banca dati - anno 2012



### UTENTI CON PERCORSO ATTIVO NEL 2012: PER COMUNE E TIPOLOGIA

Comune	2012					2011					2010				
	Invalido Intellet-tivo	Invalido Fisico	Psichia-trico	Svantag. Sociale	TOT	Invalido Intellet-tivo	Invalido Fisico	Psichia-trico	Svantag. Sociale	TOT	Invalido Intellet-tivo	Invalido Fisico	Psichia-trico	Svantag. Sociale	TOT
Arese	1	0	2	1	4	1	1	5	2	9	3	4	6	5	18
Cornaredo	2	2	1	0	5	5	10	2	1	18	1	5	1	3	10
Lainate	2	7	1	0	10	8	10	0	5	23	10	7	3	1	21
Pero	0	1	8	0	9	1	1	4	4	10	0	1	0	2	3
Pogliano M.se	0	0	1	0	1	0	0	3	0	3	0	0	1	0	1
Rho	2	23	20	27	72	6	29	19	17	71	6	27	23	9	65
Settimo M.se	0	1	1	0	2	0	0	1	1	2	0	0	1	1	2
Vanzago	0	2	0	3	5	0	2	1	1	4	0	4	3	1	8
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>108</b>	<b>21</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>128</b>

Tipologia di utenza in carico per Comune - anno 2012



**UTENTI CON PERCORSO ATTIVO NEL 2012: PER COMUNE E FASCE D'ETÀ**

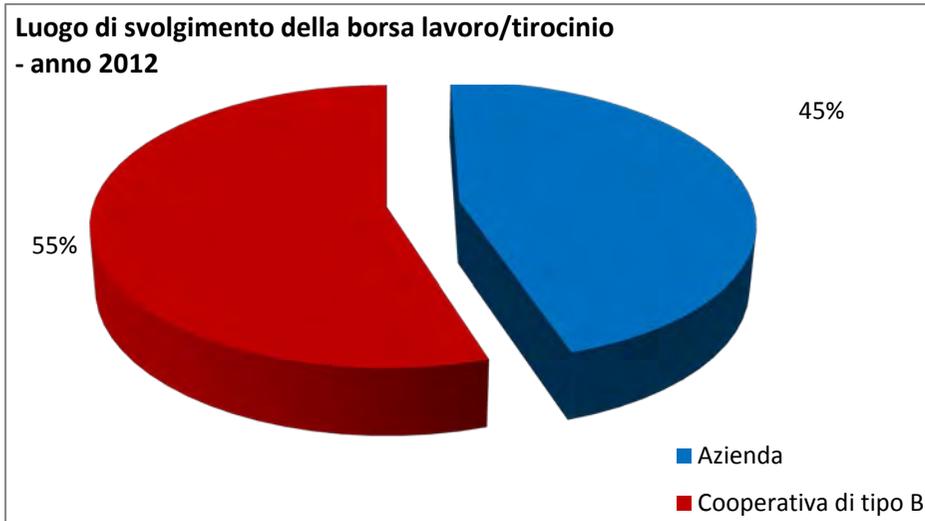
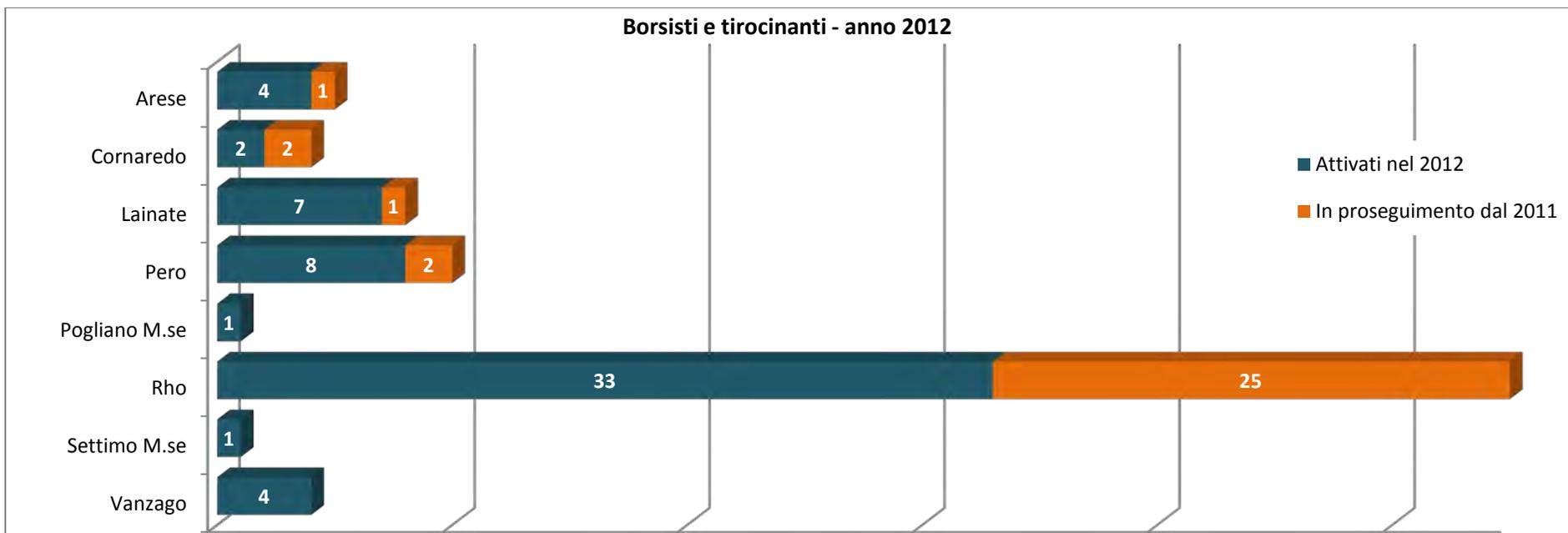
Comune	2012					2011					2010				
	14-18	19-25	26-45	46-64	TOT	14-18	19-25	26-45	46-64	TOT	14-18	19-25	26-45	46-64	TOT
Arese	0	0	4	0	4	0	2	6	1	9	0	1	13	4	18
Cornaredo	0	1	4	0	5	0	4	9	5	18	0	2	1	7	10
Lainate	0	2	5	3	10	2	8	9	4	23	0	10	7	4	21
Pero	0	0	6	3	9	0	3	6	1	10	0	3	0	0	3
Pogliano M.se	0	0	1	0	1	0	0	3	0	3	0	0	1	0	1
Rho	0	13	38	14	72	1	8	42	20	71	1	12	33	19	65
Settimo M.se	0	0	1	1	2	0	0	1	1	2	0	0	2	0	2
Vanzago	0	0	3	2	5	0	0	2	2	4	0	0	4	4	8
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>62</b>	<b>23</b>	<b>108</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>78</b>	<b>34</b>	<b>140</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>61</b>	<b>38</b>	<b>128</b>

**LE BORSE LAVORO E I TIROCINI LAVORATIVI**

Comune	2012		
	Utenti con borsa lavoro o tirocinio attivo	Di cui: con percorso in continuità dal 2011	Mesi di borsa lavoro / tirocinio erogati
Arese	5	1	24
Cornaredo	4	2	19
Lainate	8	1	35
Pero	10	2	34
Pogliano M.se	1	0	2
Rho	58	25	198
Settimo M.se	1	0	5
Vanzago	4	0	14
<b>TOTALE</b>	<b>91</b>	<b>31</b>	<b>329</b>

2011	
Utenti con borsa lavoro o tirocinio attivo	Mesi di borsa lavoro / tirocinio erogati
6	36
9	28
13	49
7	19
2	6
52	221
3	10
4	30
<b>96</b>	<b>399</b>

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



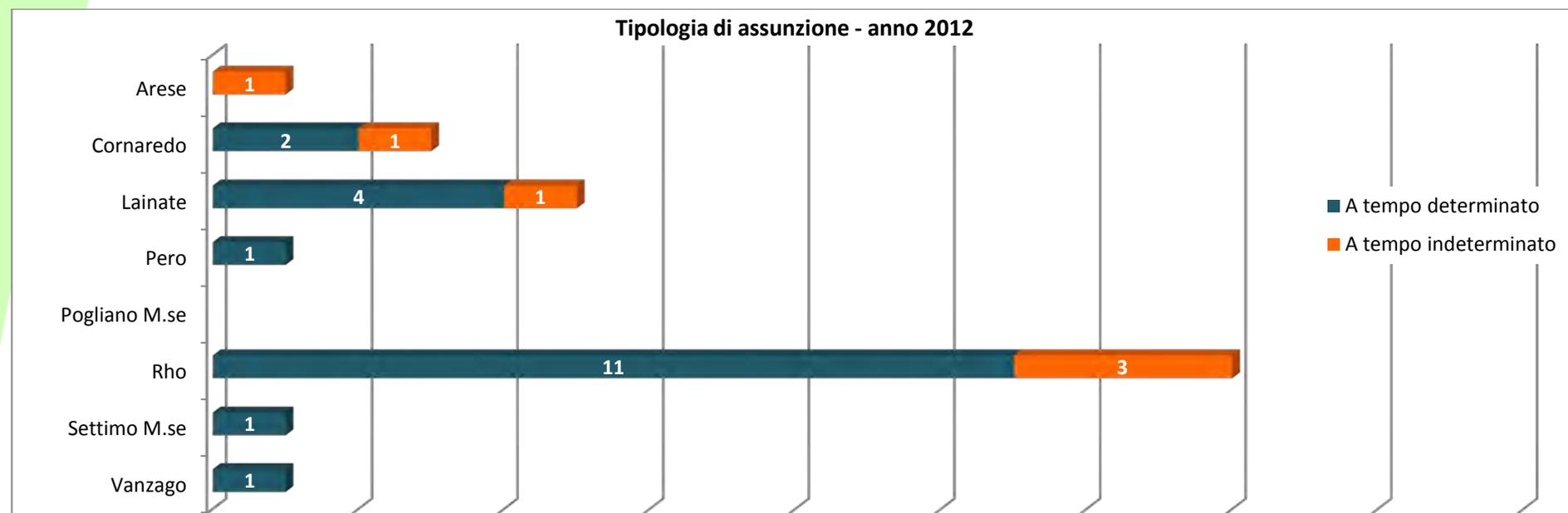
Rispetto al 2010 aumenta il peso delle borse lavoro svolte in azienda rispetto a quelle svolte in cooperativa, sebbene un po' in diminuzione dall'anno precedente. Si passa infatti dal 34% delle borse lavoro in azienda del 2010 al 51% del 2011 e al 45% del 2012.

## INSERIMENTI LAVORATIVI: ASSUNZIONI

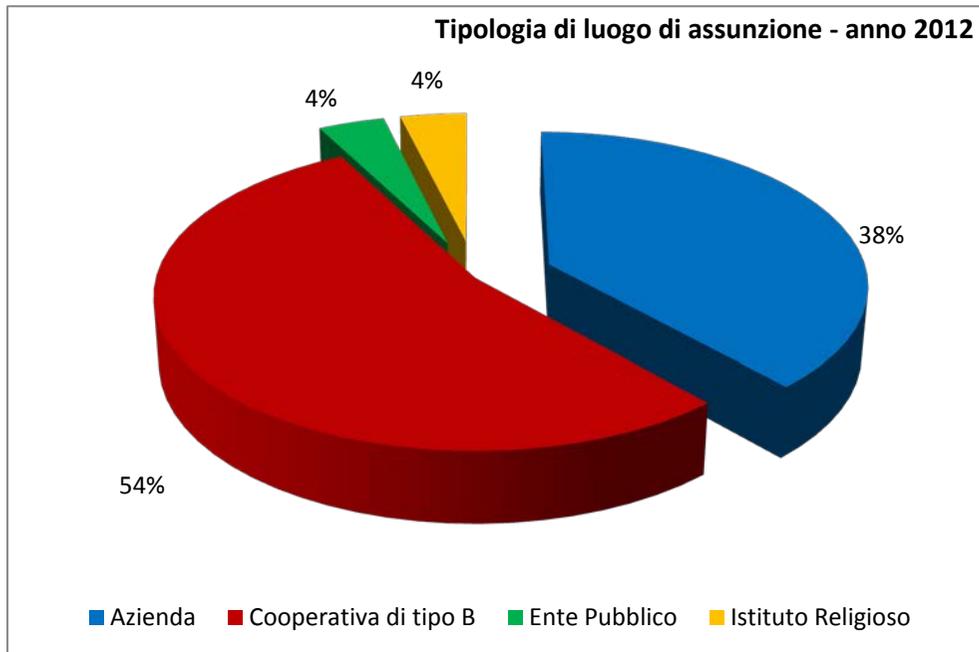
Comune	2012		
	A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE
Arese	0	1	1
Cornaredo	2	1	3
Lainate	4	1	5
Pero	1	0	1
Pogliano M.se	0	0	0
Rho	11	3	14
Settimo M.se	1	0	1
Vanzago	1	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>26</b>

2011		
A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE
3	0	3
4	5	9
9	1	10
1	2	3
0	1	1
9	8	17
0	0	0
0	1	1
26	18	44

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



<b>RUOLI RICOPERTI</b>	<b>RAGIONE SOCIALE ; ATTIVITÀ</b>	<b>ASSUNTI</b>
accompagnatore trasporto H	Coop Il Grappolo-Trasporto disabili	1
addetto pulizie	O.P.I.; Coop Spazio Aperto; Coop Il Portico; Coop Il Corniolo-Multiservizi; Bennet	6
assemblaggio	Coop. Nazaret	1
centralinista	Centrale radio taxi	1
commesso	Zeta; Calabria Point; Penny Market	3
custode	Coop Il Corniolo-Multiservizi	1
impiegato	Comune di Pero	1
manutentore	Coop C.S.R.	1
operaio generico	Coop CSLS; Decibel Trading Service; AD Produzione; Oasi dell'auto	4
manutenzione verde	Coop IL Loto	2
addetto reception e fattorino	Coop Fraternità e Amicizia	1
panettiere	Panificio Grazioli	1
portinaio	Istituto Salesiani	1
raccolta vestiti	Coop Spazio Aperto	2
mansioni varie	Coop Nazaret	1
<b>TOTALE degli ASSUNTI nel 2012</b>		<b>27</b>



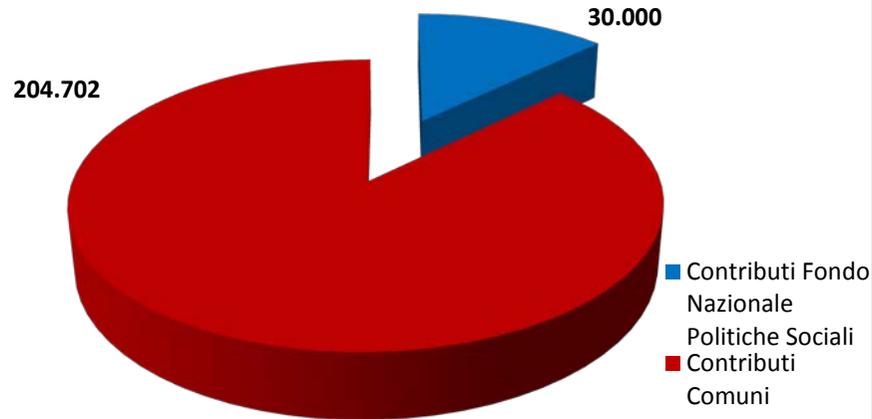
## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

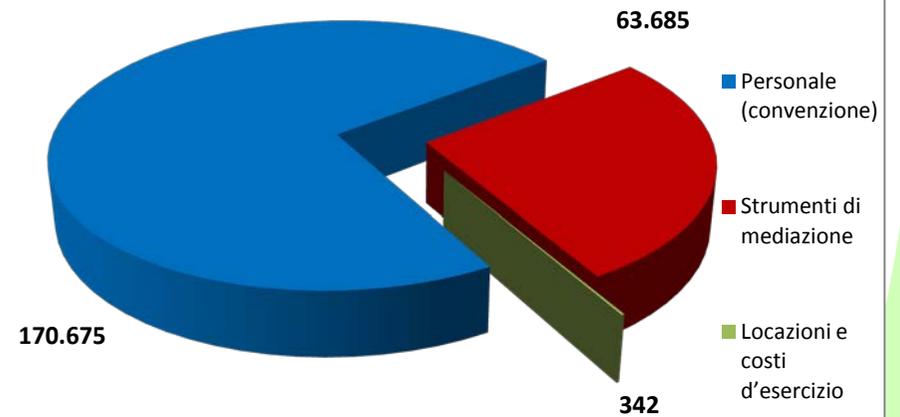
## I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO

		2012		2011		2010	
<b>RICAVI</b>	Contributi Fondo Sociale Regionale					59.850,41	21,7%
	Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	30.000,00	12,8%	50.000,00	19,4%		
	Contributi Comuni	204.702,00	87,2%	207.509,61	80,6%	215.700,94	78,3%
	<b>TOTALE</b>	<b>234.702,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>257.509,61</b>	<b>100,0%</b>	<b>275.551,35</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>	Personale (convenzione)	170.675,00	72,7%	170.581,79	66,2%	175.020,46	63,5%
	Strumenti di mediazione	63.685,00	27,1%	86.927,82	33,8%	99.062,89	36,0%
	Locazioni e costi d'esercizio	342,00	0,1%			1.468,00	0,5%
	<b>TOTALE</b>	<b>234.702,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>257.509,61</b>	<b>100,0%</b>	<b>275.551,35</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI PER COMUNE</b>	Arese	19.244,69	9,4%	19.847,96	9,56%	27.943,46	13,0%
	Cornaredo	18.187,30	8,9%	21.129,46	10,18%	20.622,55	9,6%
	Lainate	25.868,96	12,6%	28.848,81	13,90%	34.593,20	16,0%
	Pero	19.404,43	9,5%	12.849,98	6,19%	8.874,82	4,1%
	Pogliano M.se	6.577,63	3,2%	6.725,15	3,24%	9.734,19	4,5%
	Rho	91.986,81	44,9%	92.893,68	44,77%	83.893,99	38,9%
	Settimo M.se	12.695,66	6,2%	13.833,45	6,67%	14.914,51	6,9%
	Vanzago	10.736,50	5,2%	11.381,13	5,48%	15.124,22	7,0%
	<b>TOTALE</b>	<b>204.702,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>207.509,61</b>	<b>100,0%</b>	<b>215.700,94</b>	<b>100,0%</b>

Ricavi - anno 2012



Costi - anno 2012



PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO

ENTI INVIANTI

CENTRI PSICO-SOCIALI

TUTELA MINORI

SERVIZI SOCIALI DEI COMUNI



PARTNER

SERVIZI SOCIALI

TUTELA MINORI

ASL

UFFICIO INVALIDI

ENTI FORMATIVI

CENTRI PER L'IMPIEGO

IMPRESE E COOPERATIVE SOCIALI

COMUNITÀ TERAPEUTICHE

PROVINCIA

CENTRI PSICO-SOCIALI



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

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

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

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

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

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

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

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

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

In particolare ci si propone di:

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

## **IL PROCESSO DI LAVORO**

### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:

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

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

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

Organico: Annamaria Di Bartolo (impiegata amministrativa - dipendente), 26 anni.

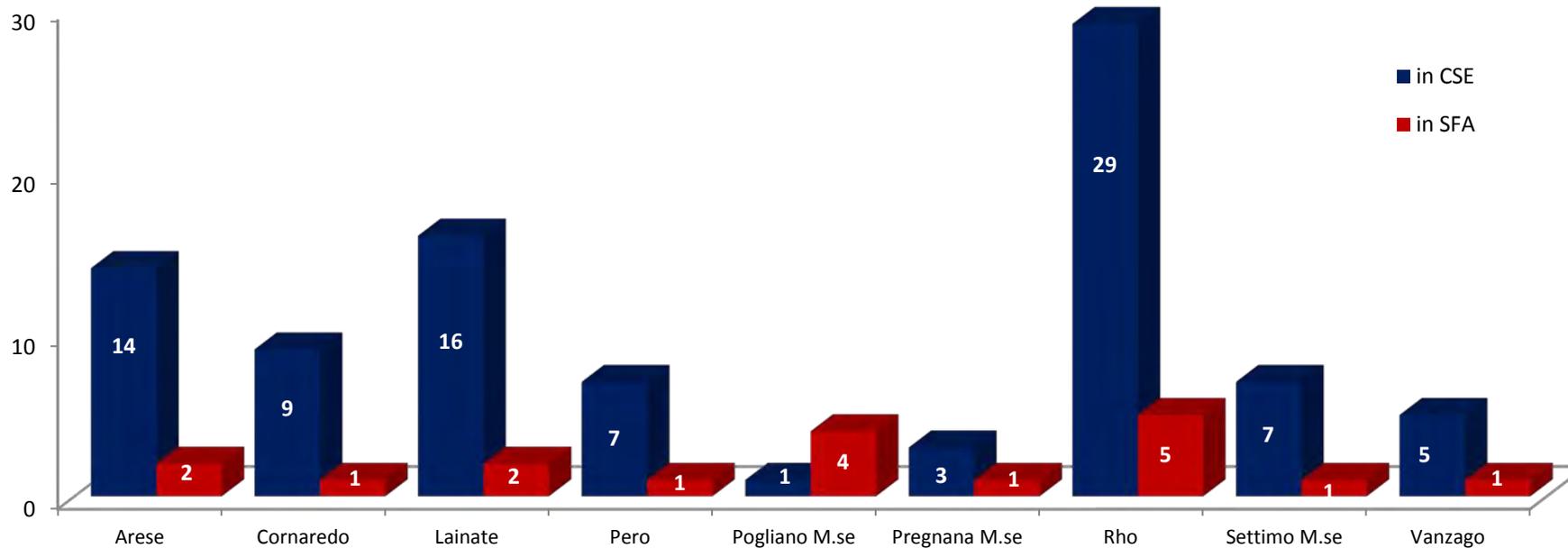
Sede: via Beatrice d'Este 28 – Rho, sede operativa di Sercop.

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

Al 31 dicembre 2012 il volume di utenza soddisfatto, riportato nelle tabelle sottostanti, è di 3 unità in meno rispetto al dicembre precedente , che però presenta un aumento significativo dell'utenza CSE rispetto agli utenti in carico sul servizio dello scorso anno principalmente collegate ad una aggiornamento delle valutazioni delle situazioni in carico verso una maggiore appropriatezza degli interventi.

COMUNE	31/12/2012			31/12/2011			31/12/2010		
	Utenti in CSE	Utenti in SFA	TOT utenti in carico	Utenti in CSE	Utenti in SFA	TOT utenti in carico	Utenti in CSE	Utenti in SFA	TOT utenti in carico
Arese	14	2	16	15	2	17	13	3	16
Cornaredo	9	1	10	9	1	10	10	1	11
Lainate	16	2	18	16	4	18	14	2	16
Pero	7	1	8	7	1	8	5	3	8
Pogliano M.se	1	4	5	1	3	5	0	4	4
Pregnana M.se	3	1	4	3	0	4	1	0	1
Rho	29	5	34	27	8	35	23	7	30
Settimo M.se	7	1	8	5	5	9	1	5	6
Vanzago	5	1	6	4	2	6	4	0	4
<b>TOTALE</b>	<b>91</b>	<b>18</b>	<b>109</b>	<b>87</b>	<b>26</b>	<b>112</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>96</b>

Utenti in carico al 31/12/12



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

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

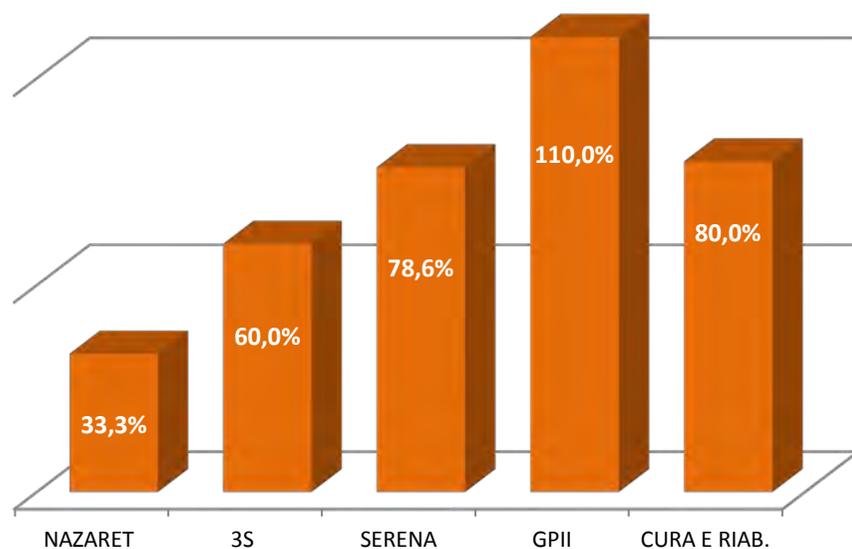
STRUTTURA ACCREDITATA	
NOME	SEDE
Coop. Soc. NAZARET ONLUS	Arese
Coop. Soc. 3S ONLUS	Lainate
Coop. Soc. SERENA ONLUS	Lainate
Coop. Soc. GPII ONLUS	Pregnana M.se
Coop. Sociale CURA E RIABILITAZIONE	Vanzago
<b>TOTALE</b>	

per CSE	
POSTI AUTORIZZATI	UTENTI CON ACCREDITAMENTO
30	17
30	18
14	11
30	33
15	12
<b>119</b>	<b>91</b>

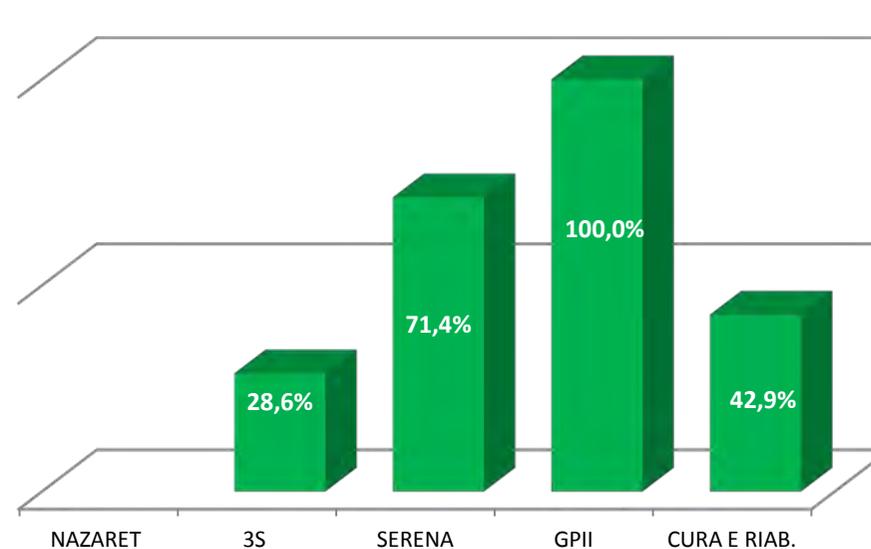
per SFA	
POSTI AUTORIZZATI	UTENTI CON ACCREDITAMENTO
7	0
7	3
14	6
/	1
14	8
<b>42</b>	<b>18</b>

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

**CSE: % di posti utilizzati sui disponibili - anno 2012**



**SFA: % di posti utilizzati sui disponibili - anno 2012**



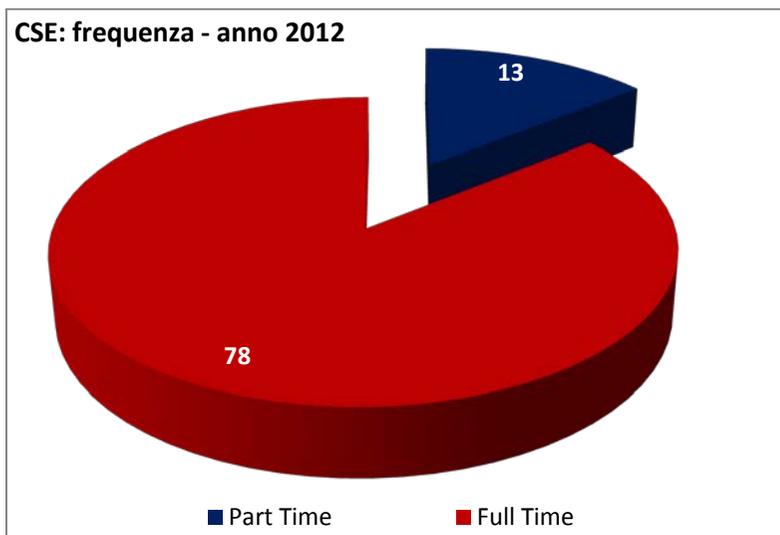
di seguito elencate, evidenziando gli utenti in carico suddivisi per tipologia di frequenza:

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

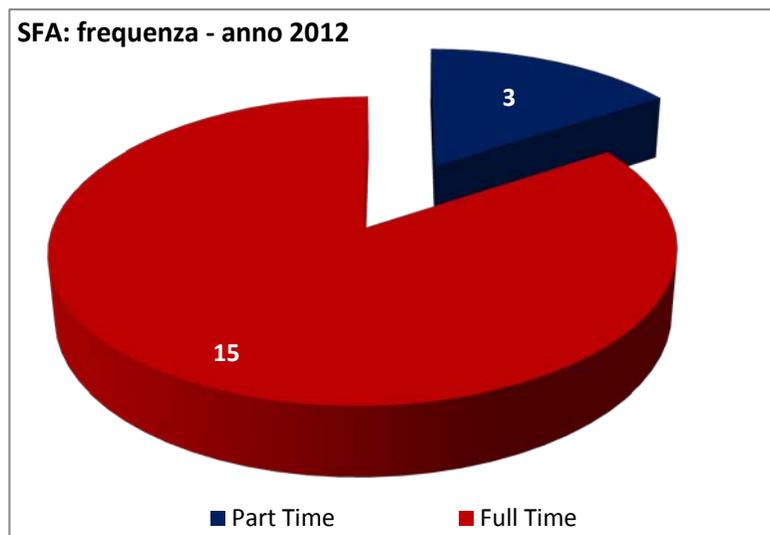
per CSE			
FREQUENZA	UTENTI 2012	GIORNATE DI PRESENZA	
		2012	2011
Part Time	/	199	/
Full Time	17	3781	3.714
Part Time	3	705	705
Full Time	15	3525	3.150
Part Time	2	235	235
Full Time	9	2115	1.970
Part Time	8	1544	1.003
Full Time	25	5680	5.827
Part Time	0	0	147
Full Time	12	2828	504
	<b>91</b>	<b>20.612</b>	<b>17.551</b>

per SFA			
FREQUENZA	UTENTI	GIORNATE DI PRESENZA	
		2012	2011
Part Time	/	0	0
Full Time	/	0	0
Part Time	/	0	0
Full Time	2	470	470
Part Time	3	313	0
Full Time	6	1.771	1.650
Part Time	/	0	/
Full Time	1	224	/
Part Time	/	0	0
Full Time	6	1.195	2.519
	<b>18</b>	<b>3.3973</b>	<b>4.639</b>

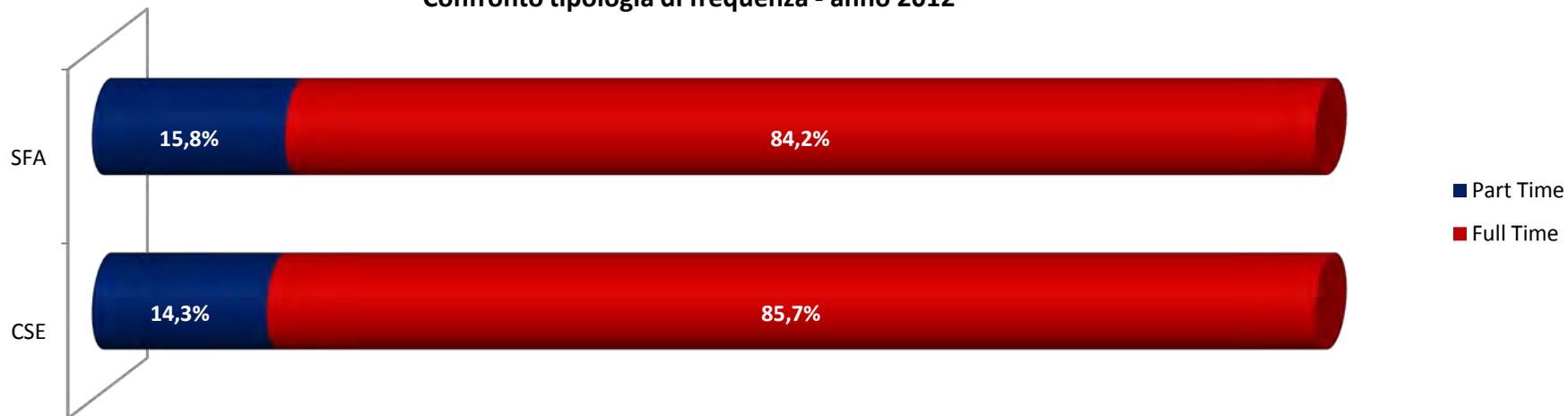
CSE: frequenza - anno 2012



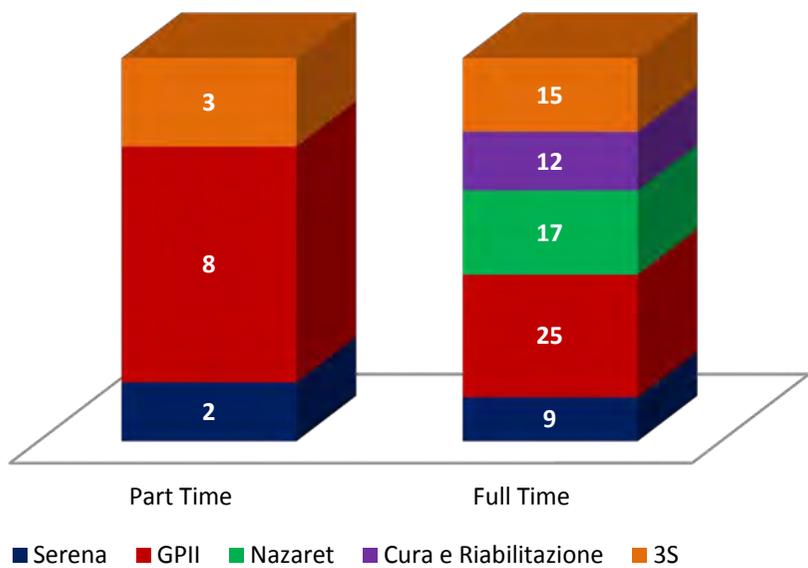
SFA: frequenza - anno 2012



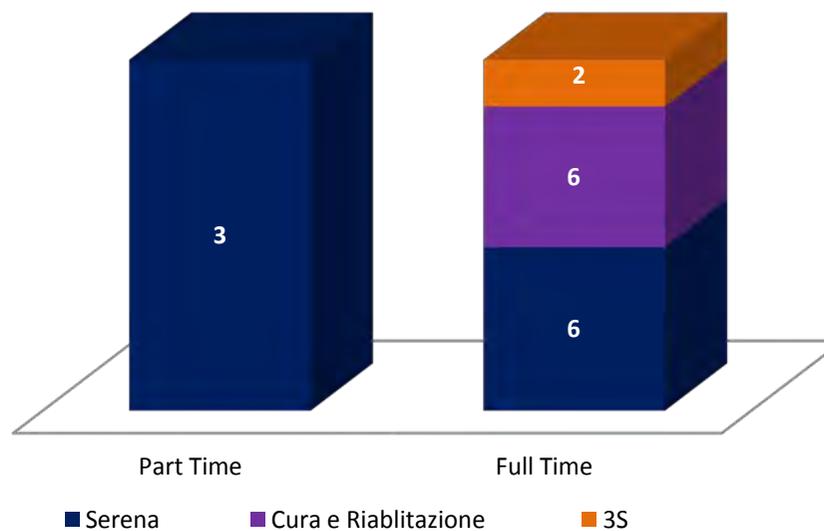
Confronto tipologia di frequenza - anno 2012



Tipologia frequenza utenti in carico - CSE - anno 2012



Tipologia frequenza utenti in carico - SFA - anno 2012



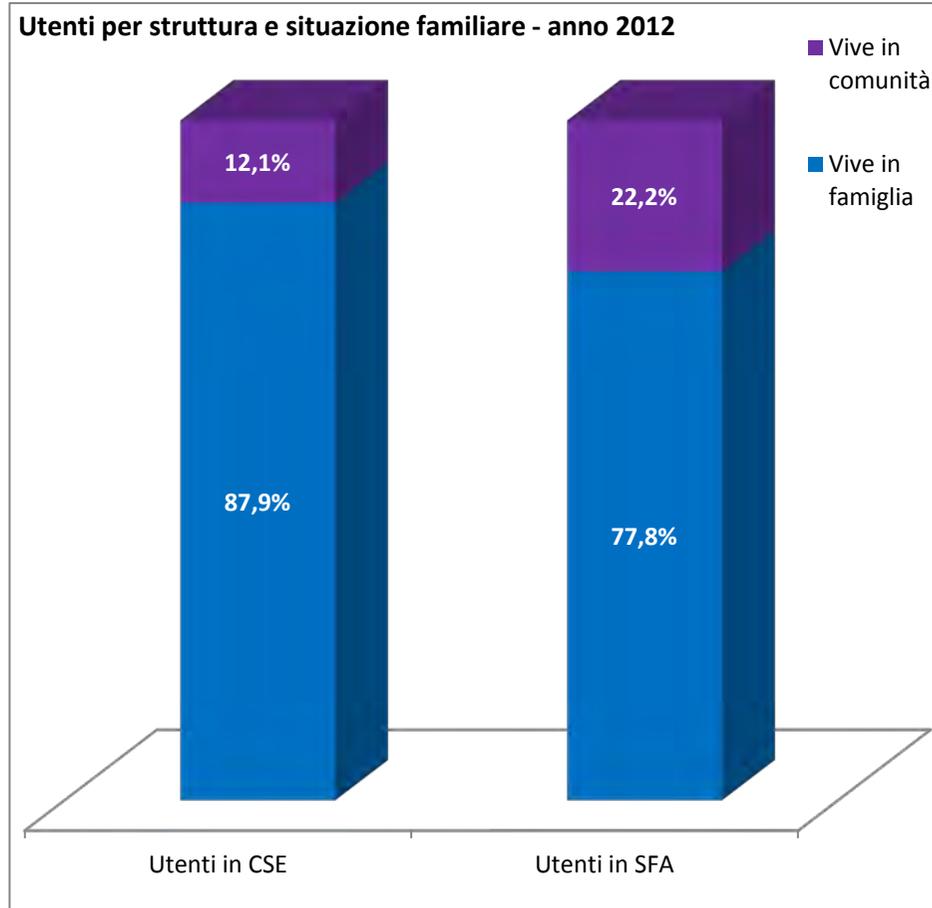
**UTENZA PER TIPOLOGIA DI STRUTTURA E FASCE D'ETÀ**

Comune	2012 - UTENTI IN CSE					2011 - UTENTI IN CSE				
	14-18	19-25	26-35	>35	TOT	14-18	19-25	26-35	>35	TOT
Arese		3	6	5	14		3	7	5	15
Cornaredo	1	1	5	2	9	1	1	5	2	9
Lainate	2	3	4	7	16	2	3	4	7	16
Pero		1	4	2	7		1	4	2	7
Pogliano M.se			1		1			1		1
Pregnana M.se		2	1		3		2	1		3
Rho		9	8	12	29		9	7	11	27
Settimo M.se		4	2	1	7		3	2		5
Vanzago		1	1	3	5			1	3	4
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>91</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>87</b>

Comune	2012 – UTENTI IN SFA					2011 – UTENTI IN SFA				
	14-18	19-25	26-35	>35	TOT	14-18	19-25	26-35	>35	TOT
Arese		1	1		2		1	1		2
Cornaredo		1			1	1				1
Lainate		1	1		2		1	2	1	4
Pero			1		1		1			1
Pogliano M.se		2	2		4		1	1	1	3
Pregnana M.se		1			1					0
Rho		1	4		5		7		1	8
Settimo M.se		1			1			4	1	5
Vanzago	1				1	2				2
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>26</b>

Comune	UTENTI IN CSE 2012		UTENTI IN CSE 2011	
	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità
Arese	13	1	13	2
Cornaredo	9	0	9	0
Lainate	14	2	14	2
Pero	5	2	5	2
Pogliano M.se	1	0	1	0
Pregnana M.se	3	0	3	0
Rho	23	6	21	6
Settimo M.se	7	0	5	0
Vanzago	5	0	4	0
<b>TOTALE</b>	<b>80</b>	<b>11</b>	<b>75</b>	<b>12</b>

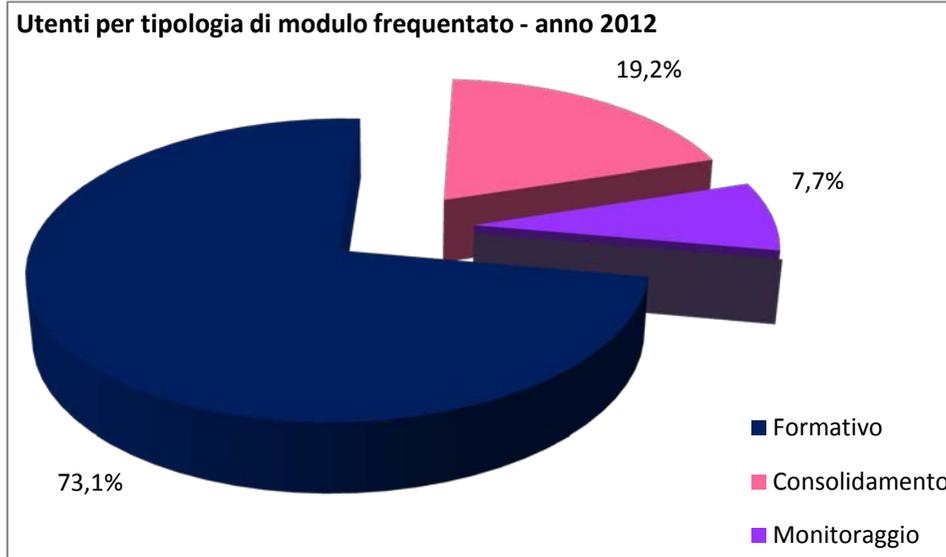
Comune	UTENTI IN SFA 2012		UTENTI IN SFA 2011	
	Vive in famiglia	Vive in comunità	Vive in famiglia	Vive in comunità
Arese	2	0	2	0
Cornaredo	1	0	1	0
Lainate	2	0	1	0
Pero		1	2	2
Pogliano M.se	4	0	1	1
Pregnana M.se	1	0	1	0
Rho	3	2	3	5
Settimo M.se	0	1	0	5
Vanzago	1	0	2	0
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>13</b>



### UTENZA SFA: MODULO FREQUENTATO

L'utenza nelle strutture SFA non si distingue esclusivamente dalla tipologia part time o full time ma anche al tipo di modulo (equivalente da un programma di attività) frequentato. Sono distinti in 3 differenti tipologie e declinati nel seguente modo sui 18 utenti complessivi dell'Ambito:

Comune	2012 – MODULI SFA FREQUENTATI				2011 – MODULI SFA FREQUENTATI			
	Formativo	Consolidamento	Monitoraggio	TOTALE	Formativo	Consolidamento	Monitoraggio	TOTALE
Arese	1		1	2	1		1	2
Cornaredo	1			1	1			1
Lainate		1	1	2		1	1	2
Pero	1			1	2	1		3
Pogliano M.se	2	2		4	2	1		3
Pregnana M.se	1			1				
Rho	3	2	0	5	7	2	0	9
Settimo M.se	1	0	0	1	5	0	0	5
Vanzago	1	0	0	1	1	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>26</b>



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

Al servizio si accede tramite richiesta presso i servizi sociali di base del Comune di residenza, secondo le modalità previste dall'ente territoriale. Inoltre, da ottobre 2011 l'accesso ai servizi è regolata e coordinata dall'Unità multidimensionale d'ambito con il compito di fornire orientamento e accompagnamento alle famiglie nelle fasi di accesso ai servizi

## **INTERVISTA AL COORDINATORE**

Il centro socio educativo (CSE) e il servizio formazione autonomia (SFA) sono servizi diurni che accolgono persone in situazione di disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Il 2012 è stato l'anno di consolidamento della modalità di erogazione del servizio spostando l'attenzione non esclusivamente al controllo di gestione (che non ha registrato nel 2012 particolari criticità) ma anche sull'accesso ai servizi tramite l'Unità Multidimensionale d'Ambito.

Il sistema di controllo implementato si è rivelato uno strumento utile non solo per il controllo della spesa ma anche per i momenti di rendicontazione, infatti la reportistica già effettuata dalle strutture accreditate ha permesso di accelerare le tempistiche delle rendicontazioni del Fondo Sociale Regionale, che nel corso del 2012 ha subito delle sostanziali modifiche introducendo un Fondo per il rimborso parziale del costo della retta sostenuta nel corso dell'anno.

I rapporti con soggetti accreditati per le due unità di offerta nel corso dell'anno sono stati buoni e di tipo collaborativo cercando di individuare buone prassi di lavoro e di grande competenza nell'area disabili. E' possibile quindi affermare al termine dell'anno che la qualità dei servizi è quindi garantita a diversi livelli:

- Dall'affidabilità ed esperienza dei soggetti attualmente accreditati
- Da criteri di accreditamento che costruiscono un ulteriore indirizzo verso la qualità attesa del sistema territoriale (rispetto a professionalità operatori, tenuta documentazione, ... )

Differente discorso invece è quello relativo agli inserimenti in strutture non accreditate del territorio, in particolare per minori in età scolare invertiti in centri specializzati per l'accoglienza di minori disabili. L'esigenza del territorio di ricorrere a questi centri è sempre più evidente e nel corso del 2012 vi è stata un'esplosione dei casi in carico che da n. 2 (concentri nel comune di Pogliano Milanese) hanno superato una decina interessando diversi comuni dell'Ambito.

### I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO

RICAVI	2012 CSE		2012 SFA		2011		2010 <sup>(1)</sup>	
	Contributi Comuni	672.683,92	83,4%	126.231,99	82,2%	767.151,53	89,5%	187.148,70
Contributi Fondo Sociale Regionale	134.138,00	16,6%	27.388,00	17,8%	90.000,00	10,5%		
<b>TOTALE</b>	<b>806.821,92</b>	<b>100,00%</b>	<b>153.619,99</b>	<b>100,00%</b>	<b>857.151,53</b>	<b>100,0%</b>	<b>187.148,70</b>	<b>100,0%</b>

COSTI ESERCIZIO	2012 CSE		2012 SFA		2011		2010 <sup>(1)</sup>	
	Collocamenti in strutture accreditate	722.148,00	89,5%	137.395,00	89,4%	857.151,53	100,0%	187.148,70
Voucher didi	62.472,00	7,7%	12.307,00	8,0%				
Rimborso quota fam. da FSR 2012	14.105,37	1,7%	2.398,63	1,6%				
Personale Amm.vo	8.096,55	1,0%	1.519,35	1,0%				
<b>TOTALE</b>	<b>806.821,92</b>	<b>100,00%</b>	<b>153.619,99</b>	<b>100,00%</b>	<b>857.151,53</b>	<b>100,0%</b>	<b>187.148,70</b>	<b>100,0%</b>

COSTI PER COMUNE	2012 CSE		2012 SFA		2011		2010 <sup>(1)</sup>	
	Arese	106.356,41	15,8%	74.361,09	58,9%	132.879,89	17,3%	31.613,39
Cornaredo	17.479,75	2,6%	7.523,34	6,0%	84.997,97	11,1%	22.111,90	11,8%
Lainate	114.142,74	17,0%	15.046,67	11,9%	131.834,09	17,2%	31.934,35	17,1%
Pero	56.646,35	8,4%	4.481,99	3,6%	62.462,52	8,1%	15.419,84	8,2%
Pogliano M.se	7.990,33	1,2%	29.068,89	23,0%	29.351,02	3,8%	8.394,07	4,5%
Pregnana M.se	18.088,75	2,7%	2.208,98	1,7%	12.776,45	1,7%	2.109,02	1,1%
Rho	219.275,10	32,6%	34.799,43	27,6%	239.188,95	31,2%	59.387,31	31,7%
Settimo M.se	48.009,99	7,1%	13.702,08	10,9%	50.212,92	6,5%	10.308,80	5,5%
Vanzago	27.813,15	4,1%	1.920,85	1,5%	23.447,74	3,1%	5.870,03	3,1%
<b>TOTALE</b>	<b>672.683,92</b>	<b>100,00%</b>	<b>126.231,99</b>	<b>100,00%</b>	<b>767.151,53</b>	<b>100,0%</b>	<b>187.149,70</b>	<b>100,0%</b>

Nota (1): servizio delegato dal 1 ottobre 2010.

COSTO STANDARD GIORNALIERO PER UTENTE CSE	2012=2011	
	Part Time	€ 20,94
Full Time	€ 35,23	

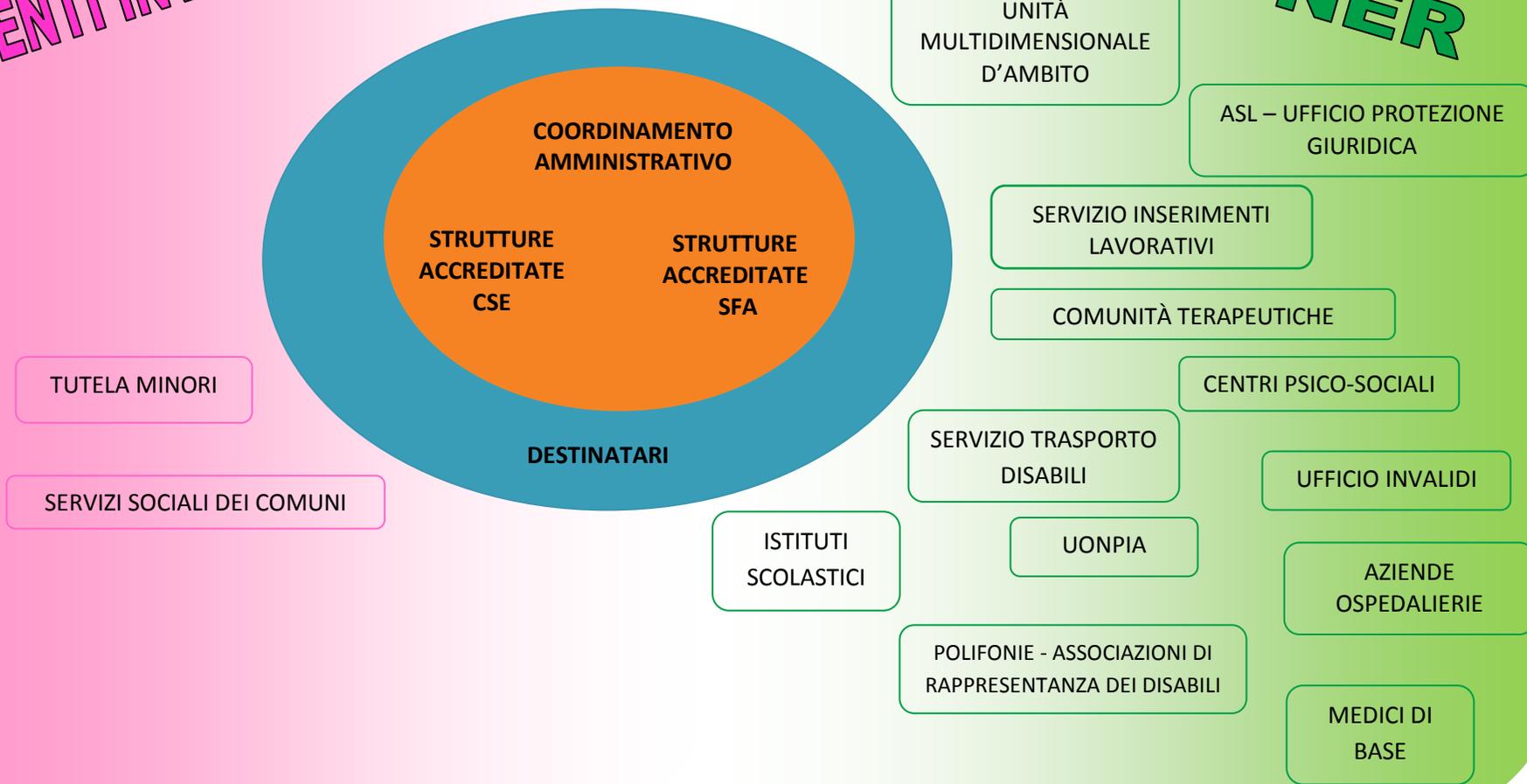
COSTO STANDARD GIORNALIERO PER UTENTE SFA	2012=2011	
	Part Time	€ 20,00
Full Time	€ 33,50	

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

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

**ENTI INVIANTI**

**PARTNER**



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

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

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

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

- Sostiene le famiglie e gli utenti con disabilità garantendo supporto e monitoraggio nel progetto di vita e fornendo informazioni di consulenza e orientamento previa valutazione del singolo caso
- Incremento del lavoro di rete per aumentare la collaborazione tra gli attori coinvolti nel "progetto di vita"
- Mappatura del territorio per conoscere tutti i servizi e gli attori che si occupano di disabilità presenti sul territorio
- Formazione continua degli operatori per la crescita del bagaglio culturale degli operatori

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

###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

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

###### SEGNALAZIONE E VALUTAZIONE IDONEITÀ:

Il servizio sociale comunale provvede all'invio dei casi all'Unità Multidimensionale d'Ambito.

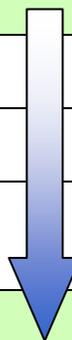
###### COLLOQUIO PER RACCOLTA DELLA DOMANDA:

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

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

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

segue



**VALUTAZIONE CASO:**

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

**IPOTESI PROGETTUALI:**

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

**DEFINIZIONE DEL PROGETTO DI VITA (PDV) E AVVIO DEL PROGETTO:**

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

**MONITORAGGIO DEL PROGETTO:**

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

**L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

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

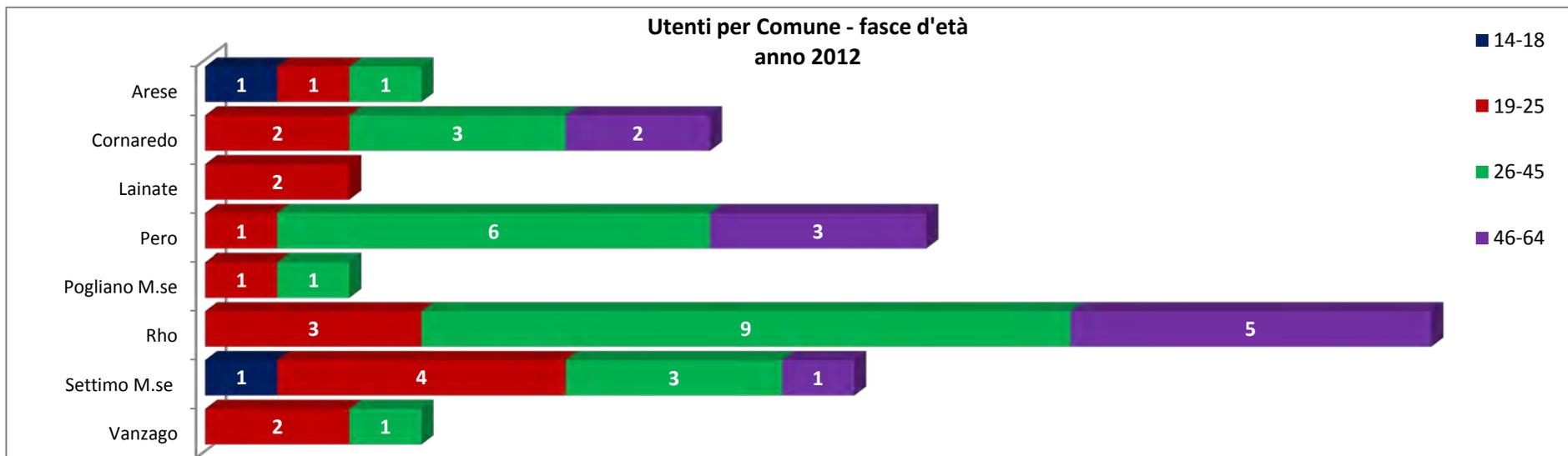
Sede: via Cividale 2 (angolo via Gorizia) a Rho.

**L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI****UTENTI IN CARICO NEL 2012: FASCE D'ETÀ e GENERE**

FASCE D'ETÀ COMUNE	2012				2011			
	14-18 anni	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	14-18 anni	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni
Arese	1	1	1					
Cornaredo		2	3	2		1	3	1
Lainate		2			1			
Pero		1	6	3		1		
Pogliano M.se		1	1			1		
Rho		3	9	5			2	1
Settimo M.se	1	4	3	1		1	1	
Vanzago		2	1					
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

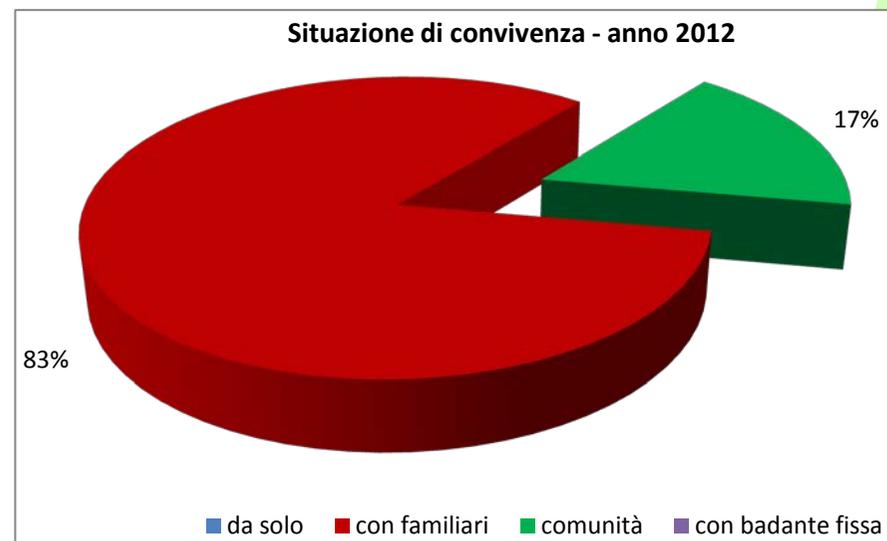
GENERE COMUNE	2012		2011	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
Arese	2	1		
Cornaredo	4	3	3	2
Lainate	2		1	
Pero	6	4	1	
Pogliano M.se	1	1	1	
Rho	8	9	2	1
Settimo M.se	5	4	2	
Vanzago	1	2		
<b>TOTALE</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>3</b>

TOTALE	
2012	2011
3	
7	5
2	1
10	1
2	1
17	3
9	2
3	
<b>53</b>	<b>13</b>



**UTENTI IN CARICO NEL 2012: SITUAZIONE DI CONVIVENZA**

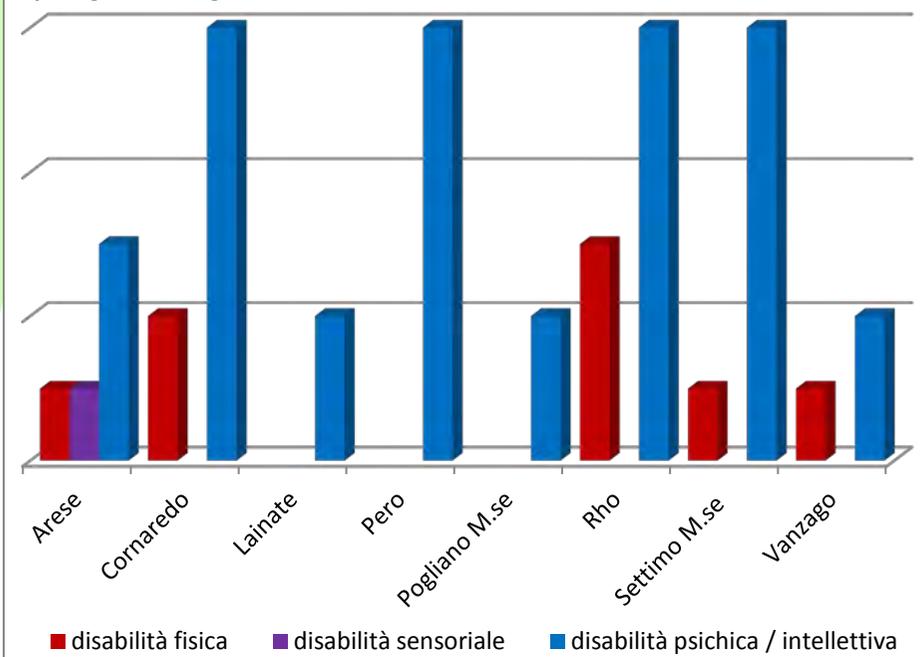
COMUNE	2012				2011			
	da solo	con familiari	comunità	con badante fissa	da solo	con familiari	comunità	con badante fissa
Arese	0	3	0	0	0	0	0	0
Cornaredo	0	6	1	0	0	5	0	0
Lainate	0	2	0	0	0	1	0	0
Pero	0	8	2	0	0	1	0	0
Pogliano M.se	0	2	0	0	0	1	0	0
Rho	0	11	6	0	0	1	2	0
Settimo M.se	0	9	0	0	0	2	0	0
Vanzago	0	3	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>0</b>



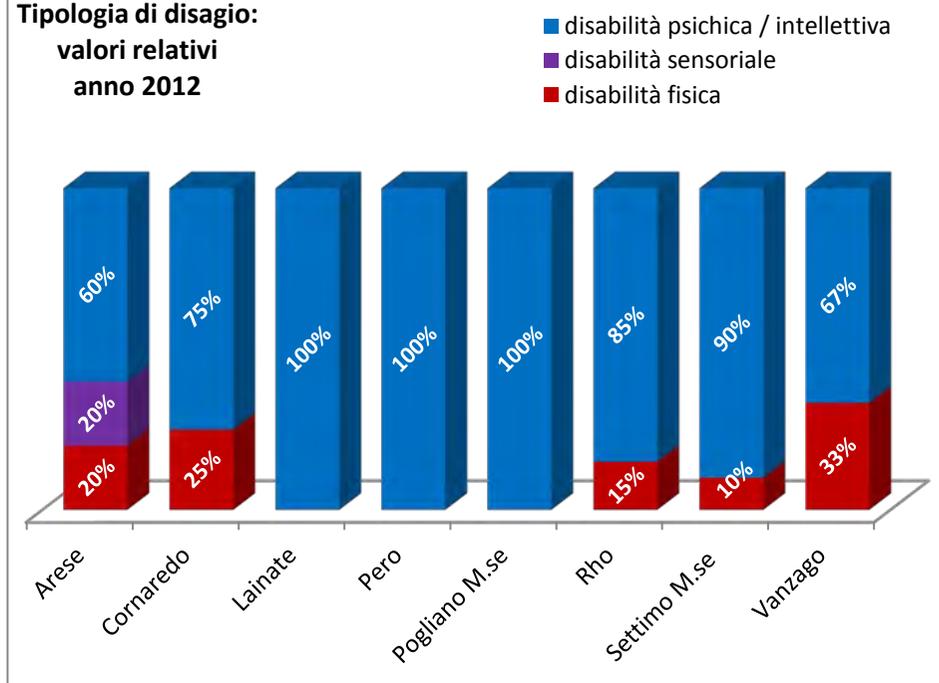
## UTENTI IN CARICO NEL 2012: TIPOLOGIA di DISAGIO

COMUNE	2012			2011		
	disabilità fisica	disabilità sensoriale	disabilità psichica / intellettuale	disabilità fisica	disabilità sensoriale	disabilità psichica / intellettuale
Arese	1	1	3			
Cornaredo	2		6	2		4
Lainate			2			1
Pero			10	1		1
Pogliano M.se			2			1
Rho	3		17	1		3
Settimo M.se	1		9			2
Vanzago	1		2			
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

Tipologia di disagio: valori assoluti - anno 2012

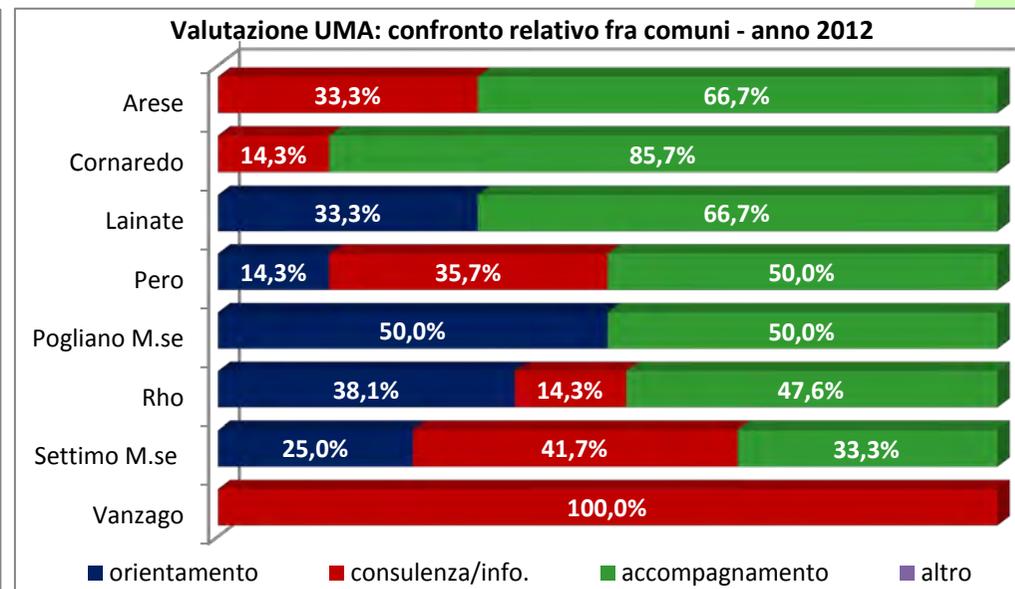
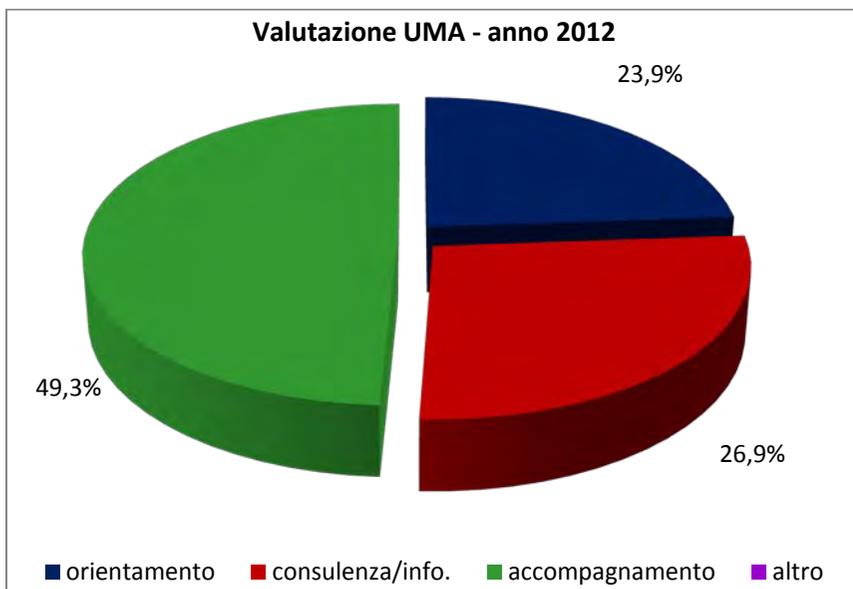


Tipologia di disagio: valori relativi anno 2012



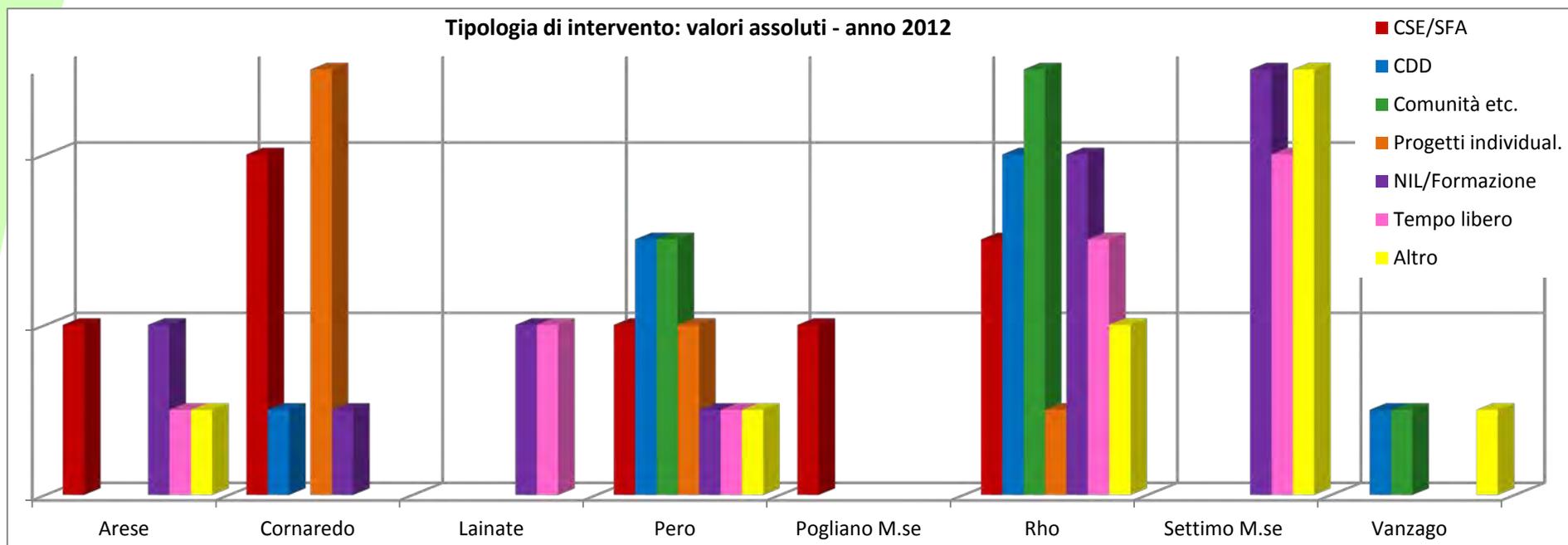
### UTENTI IN CARICO NEL 2012: VALUTAZIONE UMA

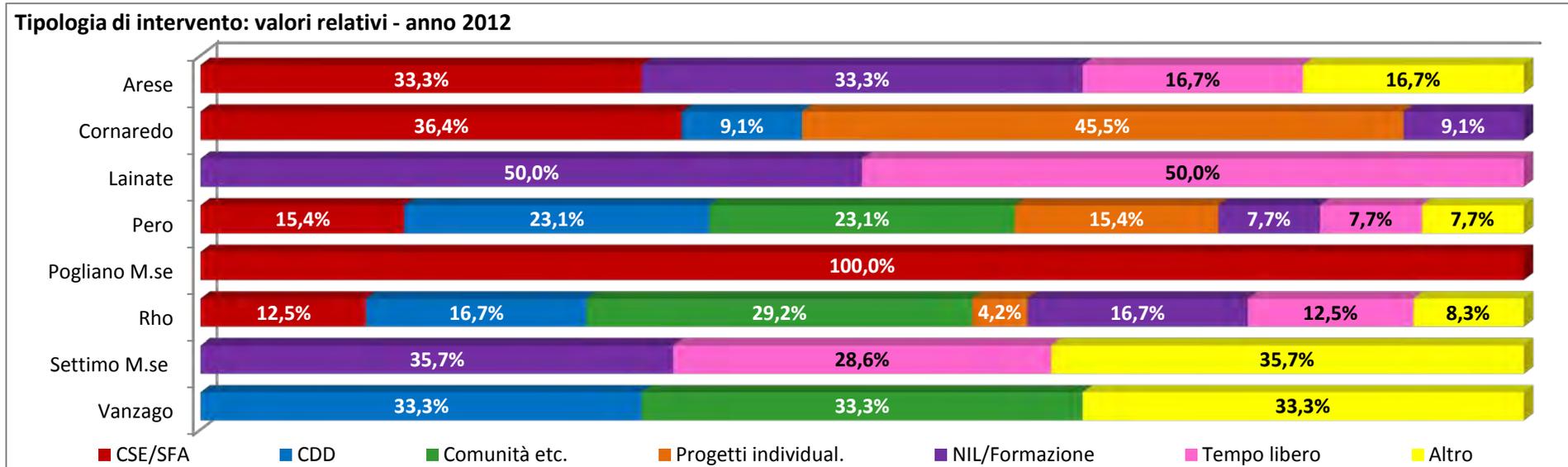
COMUNE	2012				2011			
	orientamento	consulenza e informazione	accompagnamento... (monitoraggio)	altro (progettazione creativa...)	orientamento	consulenza e informazione	accompagnamento... (monitoraggio)	altro (progettazione creativa...)
Arese		1	2					
Cornaredo		1	6				5	
Lainate	1		2				1	
Pero	2	5	7		1	1		
Pogliano M.se	2		2		1		1	
Rho	8	3	10		3	1	2	
Settimo M.se	3	5	4			2		
Vanzago		3						
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>0</b>



## UTENTI IN CARICO NEL 2012: TIPOLOGIA DI INTERVENTI

COMUNE	2012							2011						
	CSE/SFA	CDD	Comunità - RSD - Strutture residenziali	Progetti individualizzati	NIL - Formazione - Inserimenti protetti - lavoro	Tempo libero	Altro	CSE/SFA	CDD	Comunità - RSD - Strutture residenziali	Progetti individualizzati	NIL - Formazione - Inserimenti protetti - lavoro	Tempo libero	Altro
Arese	2				2	1	1							
Cornaredo	4	1		5	1			2	1		5			
Lainate					2	2						1		
Pero	2	3	3	2	1	1	1		1					
Pogliano M.se	2							1						
Rho	3	4	7	1	4	3	2		1	2		2		
Settimo M.se					5	4	5							2
Vanzago		1	1				1							
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>





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

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

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

### **INTERVISTA CON LA COORDINATRICE DEL SERVIZIO**

Nel corso del 2012 il servizio, che da maggio ha potuto beneficiare di una sede stabile in via Cividale a Rho, è entrato nel pieno dell'attività che nei 3 mesi dell'anno precedente, dall'avvio ad ottobre 2011, si era concentrata più sull'impostazione delle modalità operative, dei contatti con le agenzie del territorio e degli interventi con i casi segnalati. Nel corso dell'anno invece l'equipe ha incrementato le attività di mappatura del territorio rispetto ai servizi dedicati alla disabilità e di presentazione del servizio stesso. Inoltre sono cresciute le occasioni di collaborazione con gli attori coinvolti al fine di garantire l'integrazione territoriale nella stesura del progetto di vita condiviso in favore degli utenti in carico. Il carattere sovracomunale dell'Unità ha il vantaggio di fornire un punto di vista "esterno" e ulteriore ai servizi inviati e questo ruolo ha permesso di potenziare collegamenti fra le numerose e adeguate realtà presenti che operano sul territorio. La maggior parte dell'attività dell'equipe è stata incentrata su valutazioni finalizzate all'orientamento e inserimento in centri diurni o residenziali per persone con disabilità. I casi in carico al servizio sono 53 (di cui 36 nuove richieste di attivazione nell'anno di riferimento). Il 75% dei casi segnalati si colloca nella fascia di età compresa tra i 25 e i 45 anni prevalentemente (88%) con una disabilità psichica-intellettuale. L'83% delle persone vive in famiglia mentre il 17% in strutture residenziali. Il 62% è già in carico ai servizi residenziali e diurni presenti sul territorio mentre per il 37% si tratta di casi che non rientrano nel circuito delle tipologie standard delle unità di offerta.

Nell'anno di attività è emerso una nuova potenziale area di bisogno rappresentata da coloro che non sono "agganciabili" dal circuito dei centri diurni e/o residenziali e che non sono ancora pronti per un inserimento lavorativo. Questa tipologia di utenza necessita di un accompagnamento nel progetto di vita attraverso la stesura di un percorso individuale. La persona, in questa situazione, non può essere inserita in un servizio standard, ma richiede un progetto "su misura". Questa esigenza dovrebbe portare a nuove forme di collaborazione degli attori coinvolti nel progetto per individuare nuovi percorsi avvalendosi dei servizi e degli operatori già esistenti.

### I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO

#### RICAVI

	2012	
Contributi Fondo Non Autosufficienza	/	/
Altre entrate	25.395,00	100,0%
Contributi dai Comuni	0,0	0,0%
<b>TOTALE</b>	<b>25.395,00</b>	<b>100,0%</b>

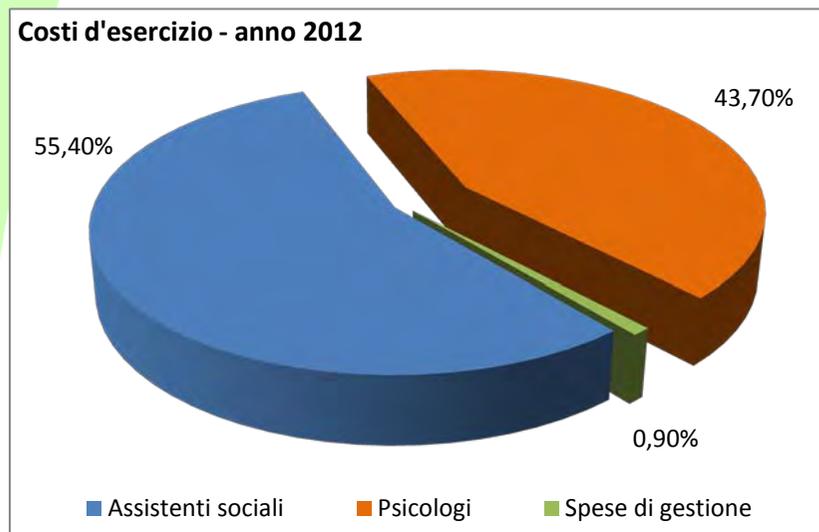
2011 (ott-dic)	
14.263,81	100,0%
/	/
0,0	0,0%
<b>14.263,81</b>	<b>100,0%</b>

#### COSTI ESERCIZIO

Assistenti sociali	14.060,00	55,4%
Psicologi	11.100,00	43,7%
Spese di gestione	235,00	0,9%
<b>TOTALE</b>	<b>25.395,00</b>	<b>100,0%</b>

9.671,14	67,8%
4.505,77	31,6%
86,90	0,6%
<b>14.263,81</b>	<b>100,0%</b>

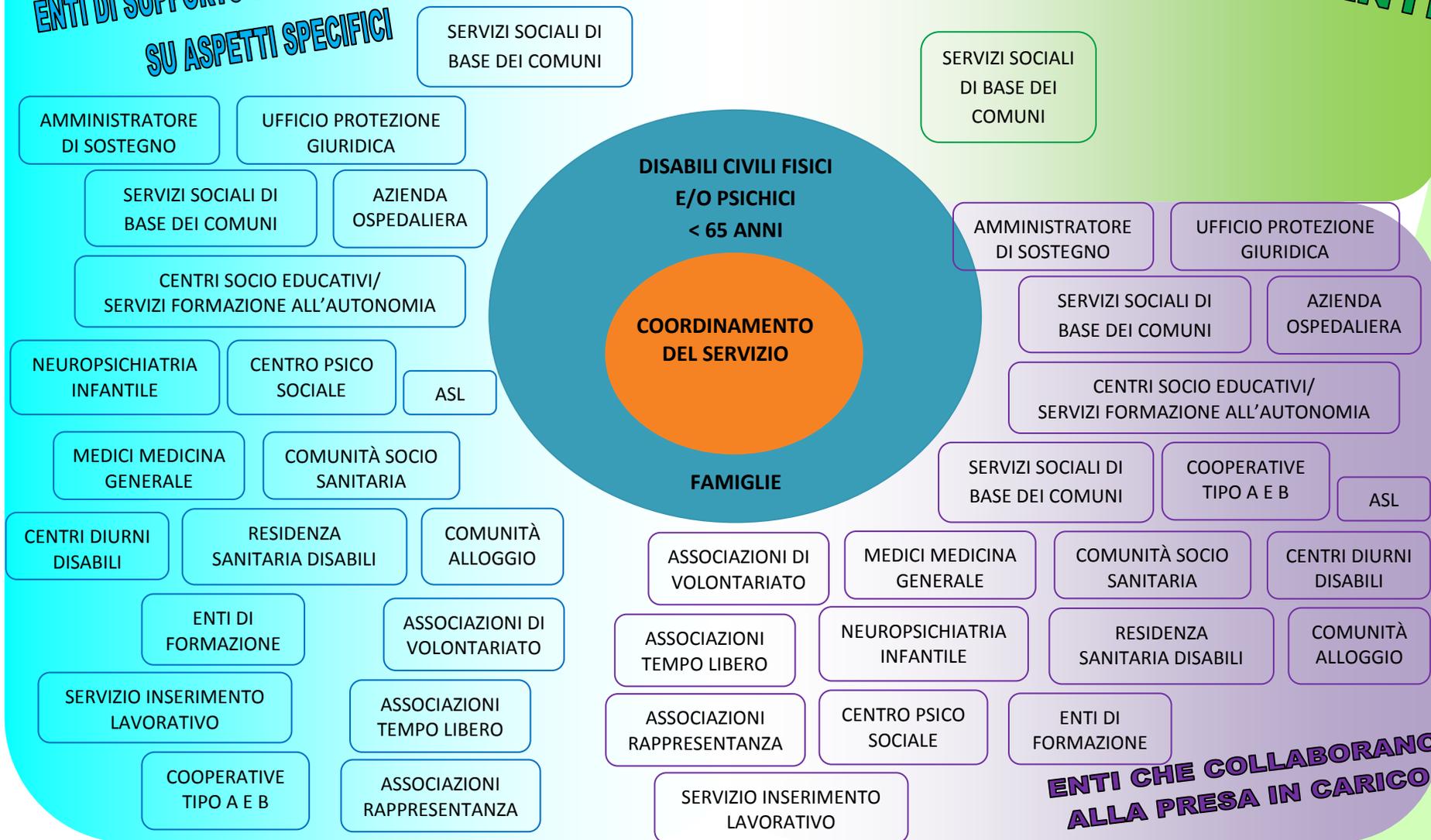
Costi d'esercizio - anno 2012



# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO UNITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO

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

**ENTI INVIANTI**



**ENTI CHE COLLABORANO  
ALLA PRESA IN CARICO**



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

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

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

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

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

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

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

###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

### SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:

La famiglia provvede a segnalare la situazione di disabilità sensoriale del minore ai servizi sociali del Comune di residenza secondo le modalità di richiesta previste dalla Provincia di Milano.

### VALUTAZIONE DEL BISOGNO:

Il bisogno di assistenza del disabile sensoriale viene valutato nella fase di compilazione della richiesta di accesso al servizio fatta insieme all'assistente sociale del Comune di residenza. La domanda prevede:

1) la presentazione di idonee documentazioni attestanti:

- la condizione di disabilità sensoriale;
- la frequenza di un ciclo scolastico;
- la residenza nel territorio della provincia di Milano (e permesso di soggiorno per cittadini extra UE);

2) la valutazione del grado di disabilità tramite l'assegnamento del punteggio emergente dalla modulistica "scheda individuale per definire la quota pro capite da assegnare all'Ambito" predisposta dalla Provincia di Milano da compilare in Comune.

### DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO:

In tale fase l'assistente sociale comunale definisce il progetto individuale e personalizzato che specifica gli obiettivi, la frequenza, le modalità e la durata degli interventi nonché le qualifiche professionali dell'assistente alla comunicazione che seguirà il caso. Al fine di garantire l'avvio dell'intervento si definisce un incontro con la famiglia e con il minore per la condivisione del progetto e la presentazione dell'assistente alla comunicazione.

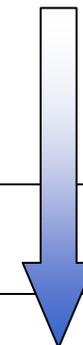
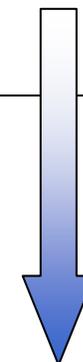
Impegno di Sercop è l'attivazione della più ampia rete possibile rispetto agli enti ed agli operatori potenzialmente coinvolti sul caso (Comuni, Scuole, Neuropsichiatria Infantile) al fine di garantire gli obiettivi da raggiungere e potenziando la specificità di ciascun soggetto coinvolto.

### VERIFICA DELL'INTERVENTO:

Sono previste verifiche periodiche di rete con tutti gli operatori coinvolti nel progetto per valutare l'andamento e l'evoluzione del caso, al fine di una eventuale riprogettazione.

### CONCLUSIONE DEL PROGETTO:

A fine anno scolastico l'assistente alla comunicazione redige una relazione conclusiva sugli obiettivi raggiunti e gli eventuali scostamenti rispetto al progetto iniziale. Tale documento costituisce il punto di partenza per la redazione del progetto individualizzato del successivo anno scolastico.



## LE MODALITÀ DI GESTIONE/ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

- coordinamento organizzativo generale di raccordo tra Comuni, la Provincia di Milano e l'ente affidatario;
- coordinamento tecnico per la fase di progettazione, allocazione ore e per la verifica in itinere degli interventi nel corso dell'anno scolastico.

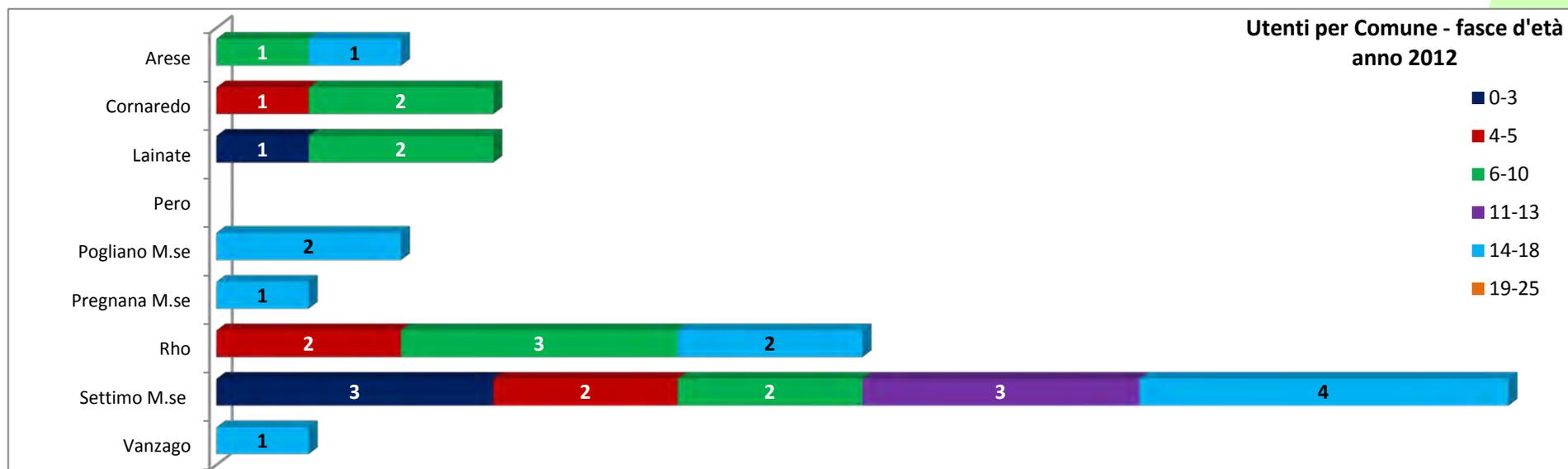
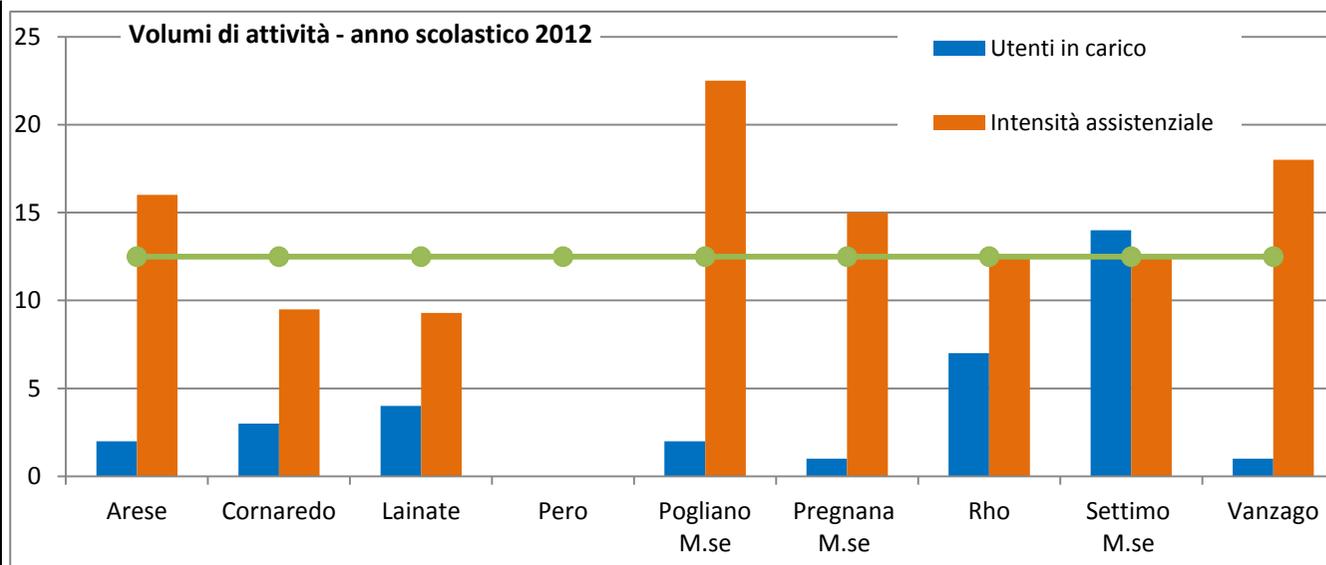
Le richieste di attivazione del servizio vengono compilate dalla famiglia del minore insieme all'assistente sociale comune di riferimento e poi inoltrate da Sercop all'Ufficio Disabili Sensoriali della Provincia di Milano, che valuta l'idoneità della documentazione presentata e la gravità del caso in carico per poi erogare i fondi a Sercop per l'attivazione dei progetti individualizzati accolti.

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

Tutti i dati sono relativi all'anno 2012 che comprende sia l'anno scolastico 2011/2012 che i primi tre mesi dell'anno scolastico 2012/2013.

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

COMUNE	2012	
	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE
Arese	2	16
Cornaredo	3	9,5
Lainate	4	9,3
Pero	0	-
Pogliano M.se	2	22,5
Pregnana M.se	1	15
Rho	7	12,5
Settimo M.se	14	12,5
Vanzago	1	18
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>	
<b>MEDIA SERCOP</b>		<b>12,5</b>



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

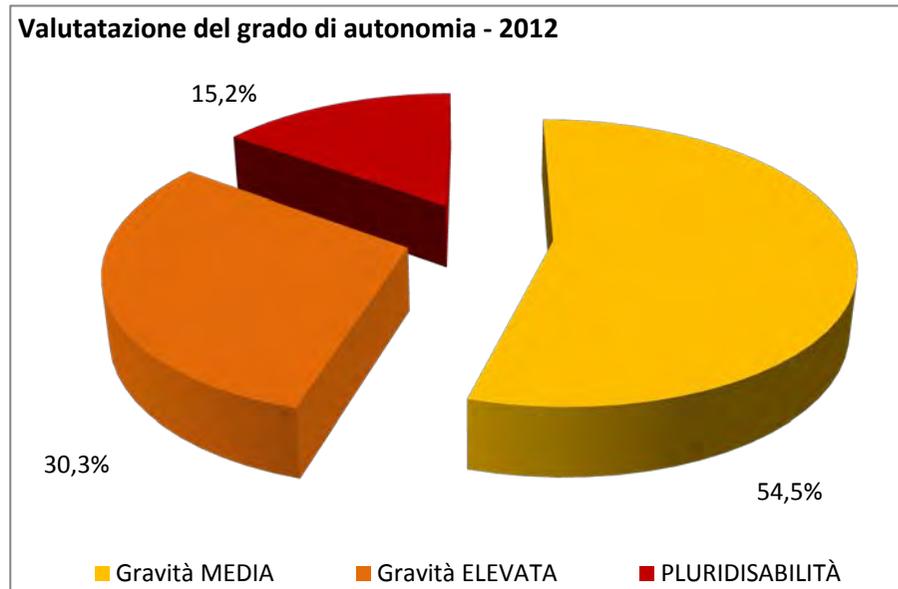
- fase della crescita dell'alunno. crescendo, infatti, potrebbe essere opportuno affiancare all'alunno una figura maschile o femminile;
- tipologia di disabilità: l'assistente alla comunicazione deve essere formato per poter comunicare al meglio con l'allievo, conoscere la strumentazione o il linguaggio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

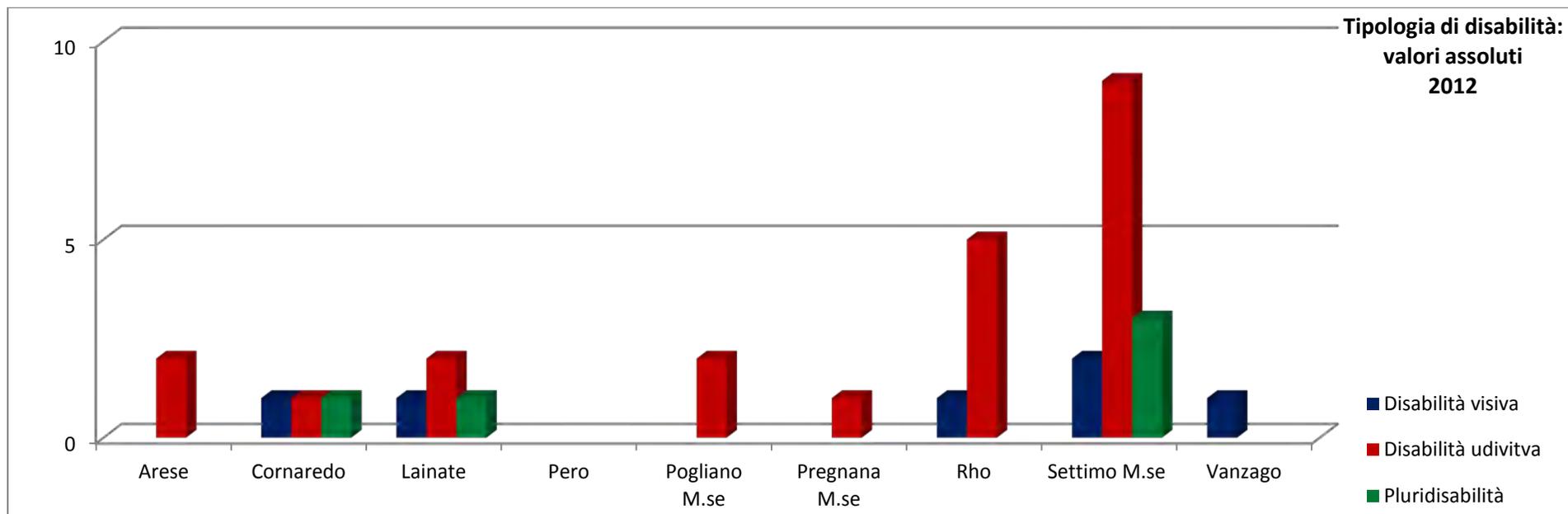
Individuato l'assistente alla comunicazione questo generalmente accompagna l'allievo per tutto il suo percorso scolastico, venendo quindi a diventare una figura di riferimento essenziale non solo perché riesce ad essere

Nelle pagine a seguire i dati relativi al servizio sono riportati in una tabella che mette a confronto, per ogni Comune e tipologia, i valori assoluti dell'anno 2012

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

COMUNE	2012		
	DISABILITÀ SENSORIALE VISIVA	DISABILITÀ SENSORIALE UDITIVA	PLURIDISABILITÀ
Arese		2	
Cornaredo	1	1	1
Lainate	1	2	1
Pero			
Pogliano M.se		2	
Pregnana M.se		1	
Rho	1	5	
Settimo M.se	2	9	3
Vanzago	1		
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>5</b>

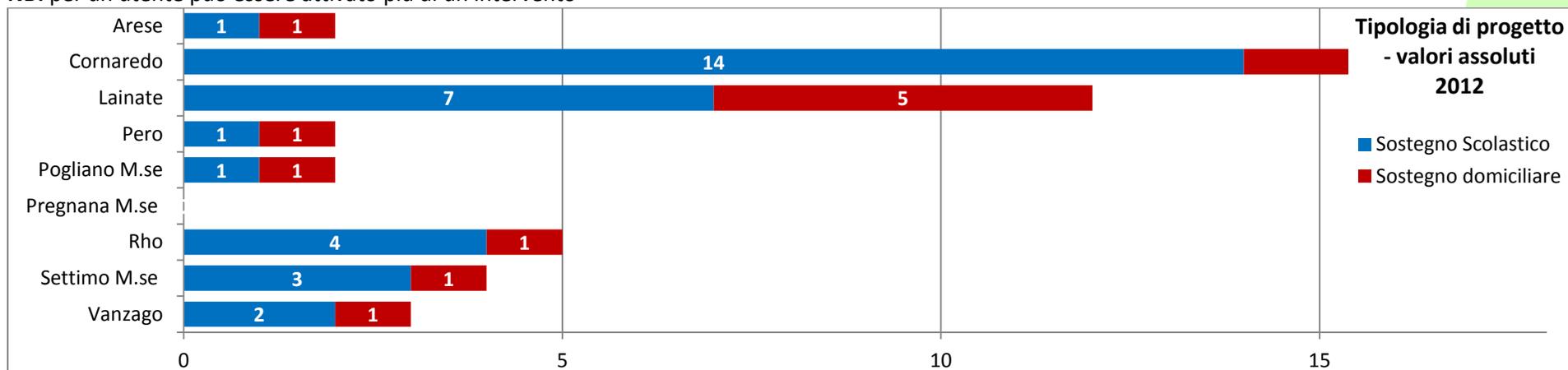




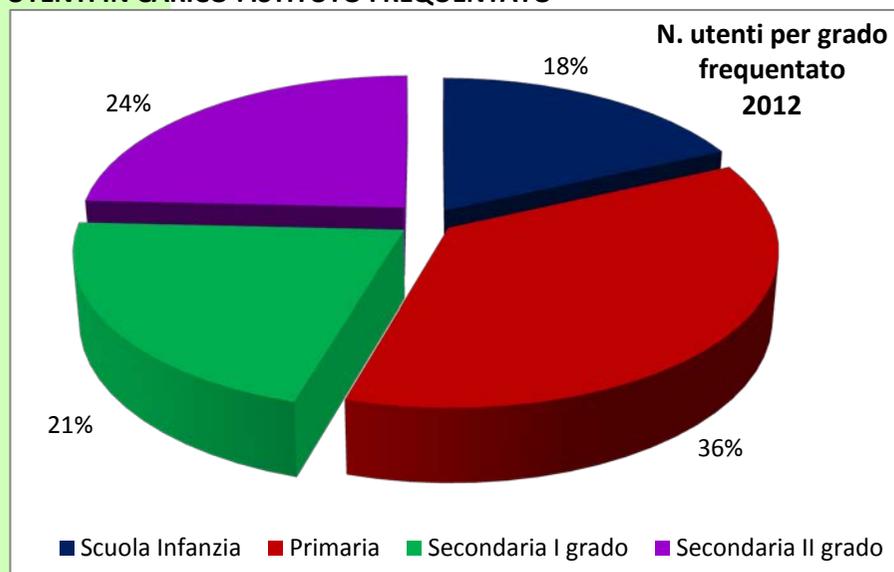
**UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO**

	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	TOTALE
<b>Sostegno scolastico</b>	2	3	4	0	1	1	7	14	1	<b>33</b>
<b>Sostegno domiciliare</b>	1	1	1	0	1	1	5	7	1	<b>18</b>

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



## UTENTI IN CARICO : ISTITUTO FREQUENTATO



## INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA

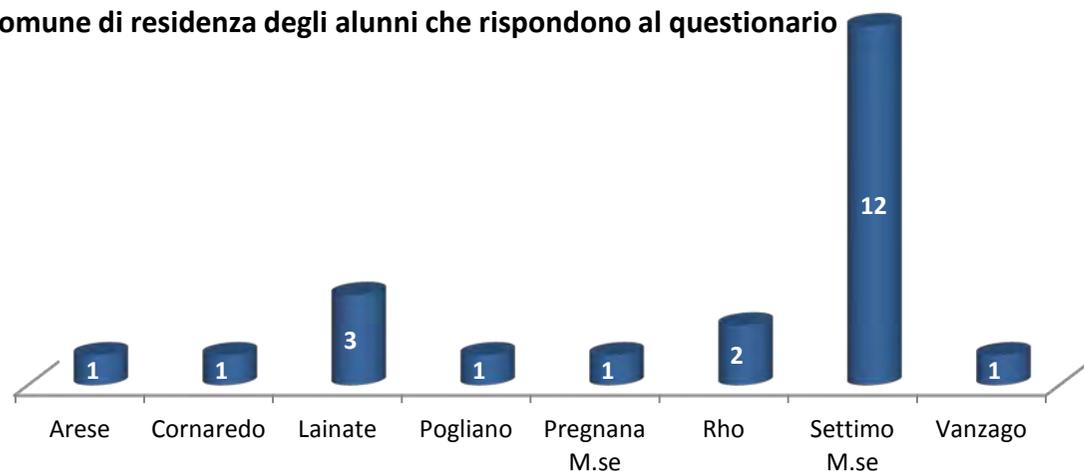
Al termine dell'anno scolastico 2012/2013 sono stati distribuiti n. 33 questionari alle famiglie degli alunni disabili sensoriali dell'Ambito e n. 33 questionari indirizzate alle scuole coinvolte nella rete dell'erogazione del servizio. La scelta di produrre due diversi questionari è dettata dal fatto di analizzare aspetti diversi:

1. con le famiglie si è voluto indagare la qualità di erogazione del servizio monitorando la soddisfazione dal momento di presentazione della domanda presso gli sportelli comunali sino all'organizzazione complessiva del servizio durante il corso di tutto l'anno scolastico;

2. con le scuole si è verificato l'impatto della figura dell'assistente alla comunicazione all'interno del contesto scolastico e in rapporto all'insegnate di sostegno e il corpo docente d'istituto.

Al termine del periodo di rilevazione, sono stati restituiti n. 22 questionari dalle famiglie (partecipazione pari al 66%) e n. 5 questionari da parte delle scuole (partecipazione pari al 15%). Vista la scarsa adesione e dunque relativa bassa significatività dei risultati per l'anno scolastico di riferimento sono stati elaborati esclusivamente i questionari riconsegnati dalle famiglie.

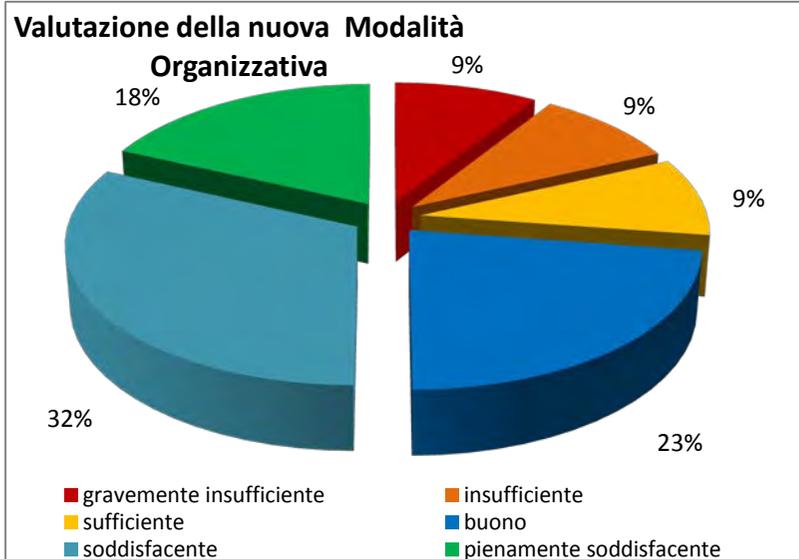
### Comune di residenza degli alunni che rispondono al questionario



Nel 73% dei casi il questionario è stato compilato dai genitori, nel 13,6% insieme all'alunno. Il restante 13,6 non ha dichiarato ma modalità di compilazione.

### Soddisfazione del servizio nella fase di accesso e presentazione della domanda

In questa sezione è stato chiesto alla famiglia di valutare la fase di accesso al servizio che è cambiata da settembre 2011 attraverso la presentazione della domanda di assistenza presso il servizio sociale di base del proprio comune di residenza anziché alla provincia. Emerge che il cambiamento della modalità organizzativa abbia soddisfatto pienamente il 73% degli intervistati; il 27,27% di loro dichiarano di avere già in passato avuto contatti con il servizio sociale di base. Il rapporto con l'assistente sociale comunale è significativo per il genitore in particolar modo nella presentazione della situazione dell'alunno, piuttosto che nella compilazione della domanda di richiesta. (Il 90,9% dei casi effettua il colloquio con l'assistente sociale prima o al momento della presentazione della domanda di assistenza). Il contatto con l'assistente sociale di riferimento comunale, durante il corso dell'anno scolastico, prosegue per il 63,6%, costituendo quindi nei fatti un riferimento stabile per la famiglia.

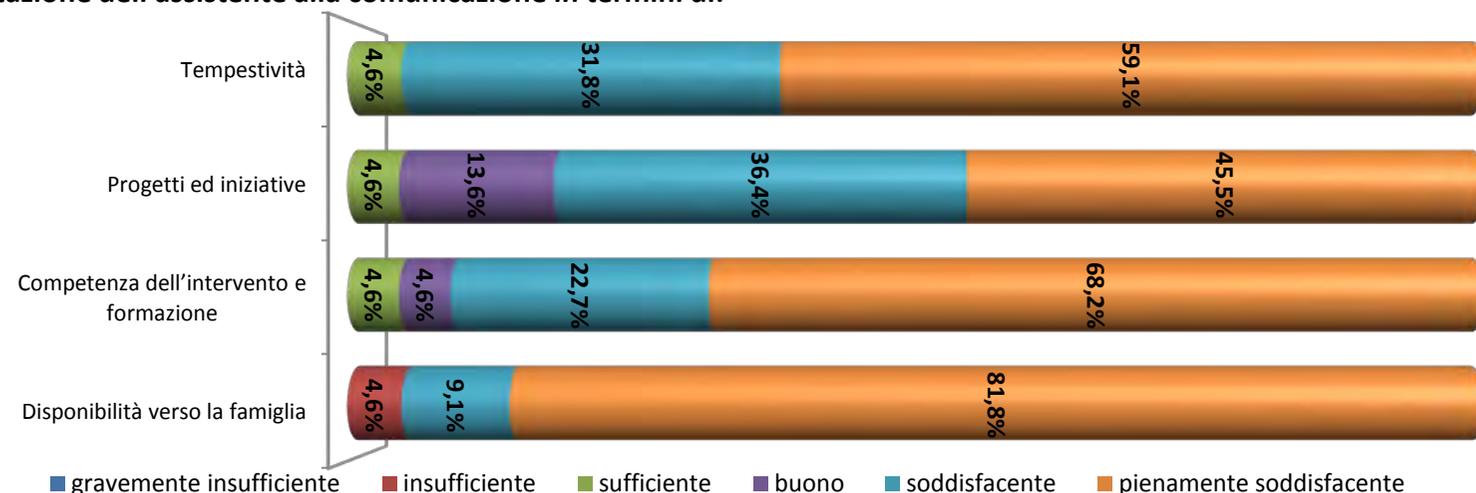


### Soddisfazione del servizio di assistenza alla comunicazione

La valutazione complessiva degli assistenti alla comunicazione è positiva e le famiglie sono soddisfatte dalla figura professionale affiancata al proprio figlio. Nell'81,2% dei casi (gradimento 4 e 5). In particolare modo l'aspetto che maggiormente gli intervistati hanno valorizzato è la disponibilità dell'assistente alla comunicazione verso le esigenze

famigliari. Significativa è stata anche l'indagine per valorizzare l'assistente alla comunicazione non solo come figura di assistenza all'alunno disabile sensoriale ma come supporto alla famiglia a seguito dell'influenza che questa ha fatto, in termini positivi, alla relazione e alla comunicazione

### **Valutazione dell'assistente alla comunicazione in termini di:**



genitore-figlio. La sezione per gli suggerimenti ed osservazioni contiene, oltre ad alcune segnalazioni specifiche che verranno vagliate da Sercop e dalla Cooperative del servizio, la richiesta di non spezzare il legame con l'assistente alla comunicazione e garantire la continuità del progetto di assistenza durante il percorso scolastico. Taluni di questi suggerimenti, come l'individuazione della giusta figura professionale e la stabilità – ove possibile – dell'assistente, vengono già perseguiti. Tuttavia non è possibile sempre garantire ed esaudire i desideri delle famiglie per scarsità delle risorse.

### **I RISULTATI DEL 2012**

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

### **I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO**

<b>RICAVI</b>	<b>2012</b>		<b>2011</b>	
Contributi Fondo Provinciale	214.944,00	100,00%	79.149,65	100,00%
<b>TOTALE</b>	<b>214.944,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>79.149,65</b>	<b>100,00%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>				
Costo affidamento a coop. sociale	214.944,00	100,00%	79.149,65	100,00%
<b>TOTALE</b>	<b>214.944,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>79.149,65</b>	<b>100,00%</b>

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

### **I PRINCIPALI PARTNERS**

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

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

**ENTI DI SUPPORTO**

**ENTI INVIANTI**



**ENTI CHE PARTECIPANO  
SU ASPETTI SPECIFICI**



**ENTI CHE COLLABORANO  
ALLA PRESA IN CARICO**



## **4.3 AREA ANZIANI**



### **4.3.1. ASSISTENZA DOMICILIARE**

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

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale offerte a domicilio ad anziani, adulti, minori e disabili che si trovano in condizioni di fragilità al fine di consentire la permanenza, anche se parzialmente protetta, nel normale ambiente di vita, di prevenire l'isolamento sociale e di ridurre situazioni che causano l'istituzionalizzazione (ricorso a strutture residenziali e/o ospedaliere).

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

- promuovere la qualità di vita delle persone in condizioni di parziale o totale non autosufficienza;
- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita (evitare istituzionalizzazioni e ricoveri ospedalieri non giustificati);
- coinvolgere attivamente e sostenere le famiglie impegnate direttamente nella cura assistenziale;
- favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari e del privato sociale.

#### ***MODALITÀ DI EROGAZIONE***

Il servizio di assistenza domiciliare può essere erogato secondo due modalità:

- mediante invio di un assistente domiciliare incaricato da Sercop;
- mediante l'erogazione di un voucher che consiste nelle medesime prestazioni SAD ma che consente all'utente di scegliere liberamente fra una serie di fornitori accreditati, ovvero che erogano il servizio secondo criteri e competenze verificati e controllati da Sercop. Il voucher consente di erogare il servizio con caratteristiche di maggiore flessibilità e plasticità rispetto alle esigenze dell'utente.

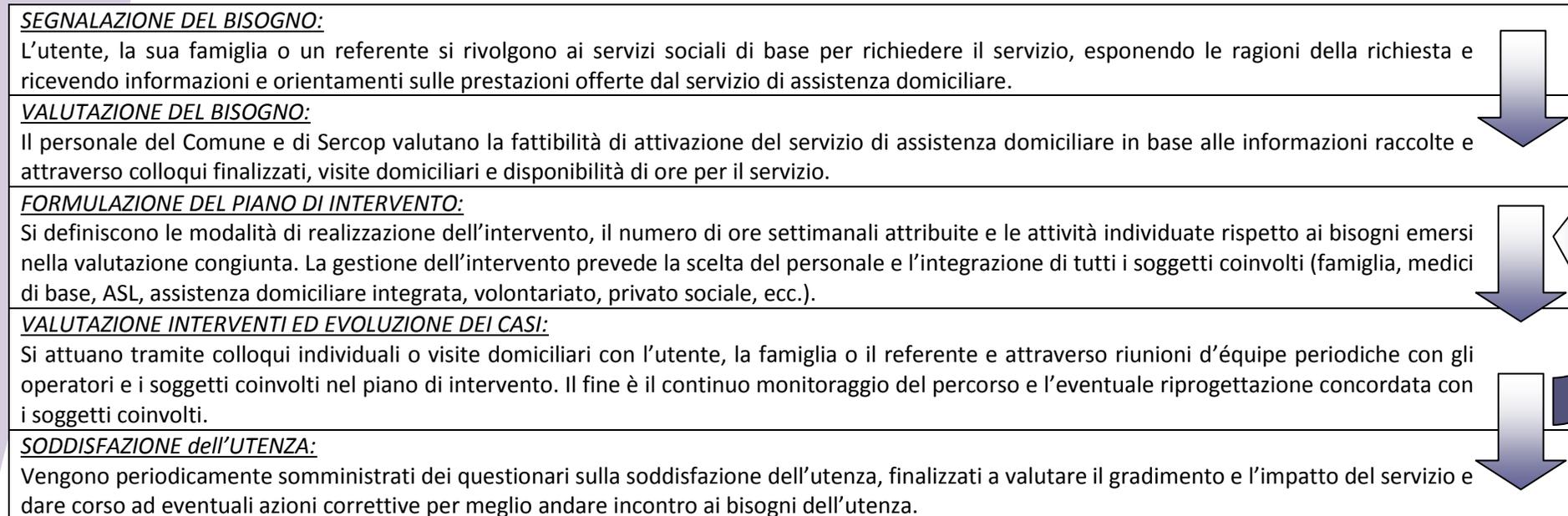
## **IL PROCESSO DI LAVORO**

### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

Si caratterizzano principalmente come interventi al domicilio delle persone e consistono in:

- cura e igiene della persona;
- cura e igiene dell'ambiente domestico;
- sostegno, accompagnamento, disbrigo di pratiche burocratiche, monitoraggio e socializzazione;
- distribuzione e consegna pasti caldi.

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



### **LE MODALITÀ DI GESTIONE**

Il servizio viene gestito tramite l'affidamento al Consorzio PrivatAssistenza che è subentrato ai precedenti gestori, essendosi aggiudicato l'appalto a partire da aprile 2012.

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

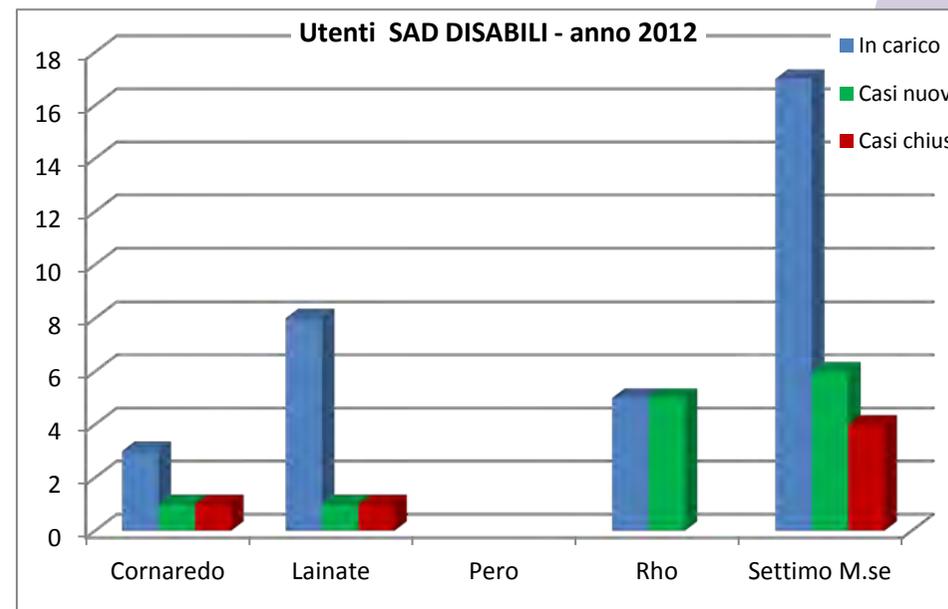
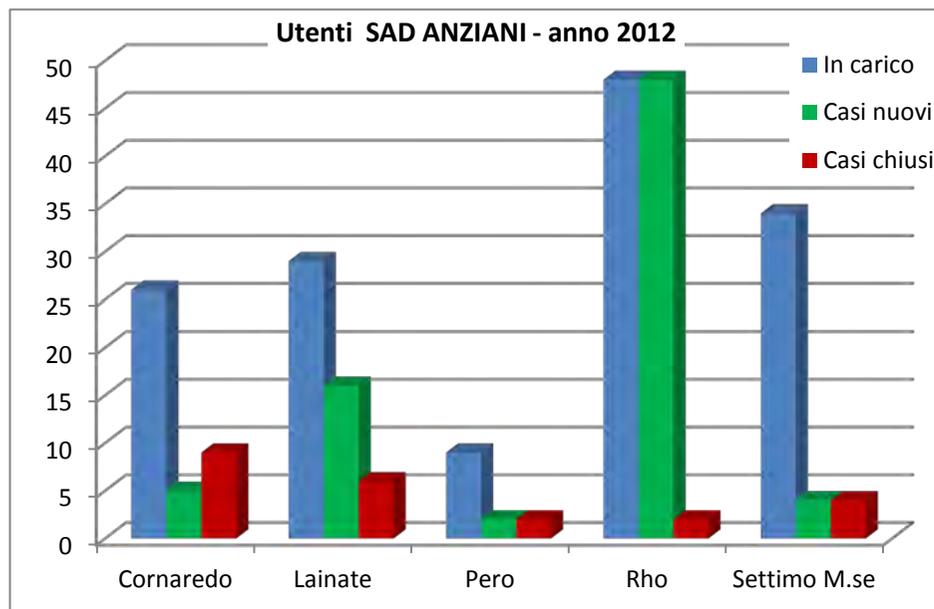
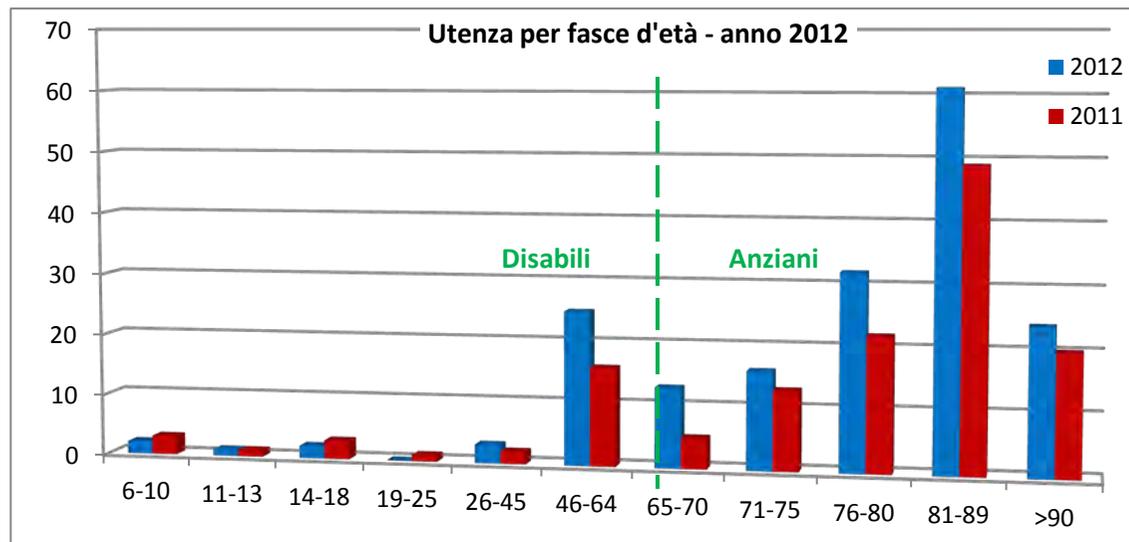
## L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

Dal 2012 anche il Comune di Rho ha delegato il servizio a Sercop, mentre dal 2011 sono stati separati i dati relativi al SAD a favore degli anziani (over 65) da quelli a favore dei disabili.

### L' UTENZA

	Utenti del servizio				
	2012		2011		2010
	Anziani	Disabili	Anziani	Disabili	
In carico	145	33	107	28	140
Nuove attivazioni	75 <sup>(1)</sup>	13	29	4	55
Disattivazioni	23	6	40	4	46

**Nota (1):** il dato è notevolmente superiore agli anni precedenti proprio per il conferimento del servizio da parte del Comune di Rho da ottobre 2012.

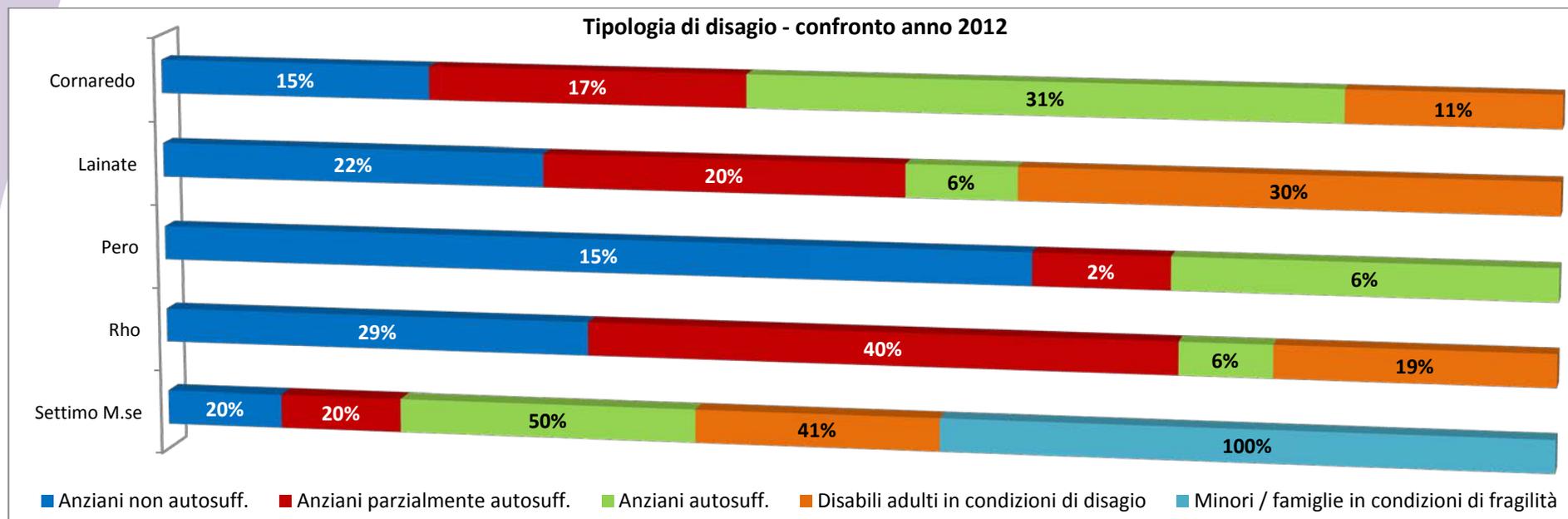


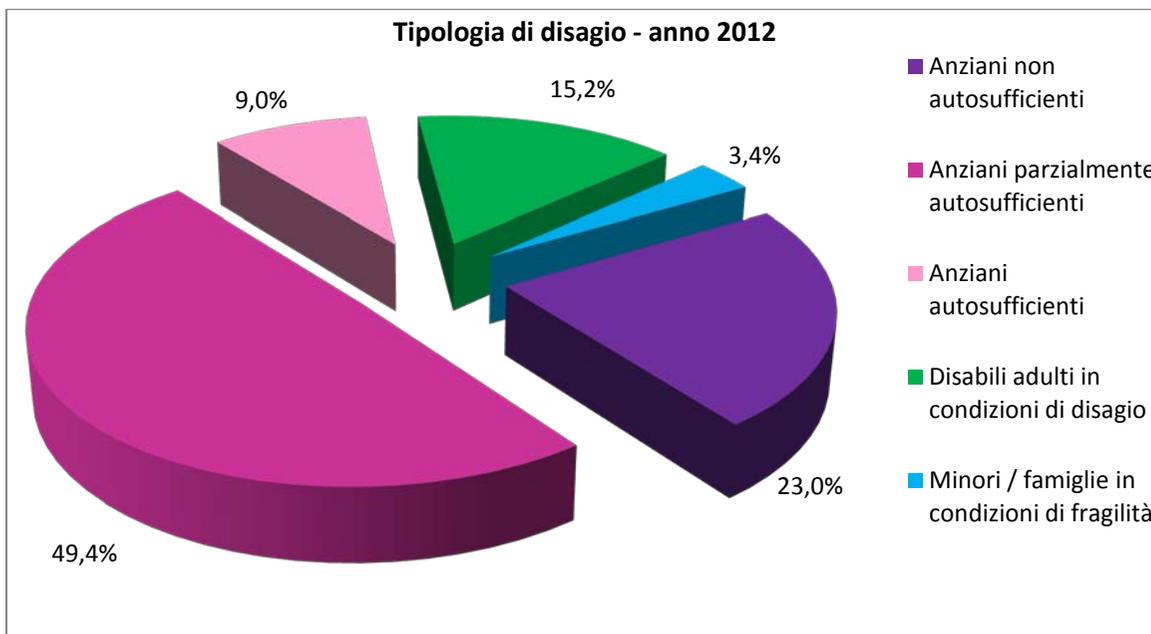
## TIPOLOGIA DI DISAGIO

		Cornaredo			Lainate			Pero			Rho			Settimo M.se			TOT		
		2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Anziani	Anziani non autosufficienti (1)	6	11	7	9	7	13	6	5	7	12	/	/	8	13	23	41	36	50
	Anziani parzialmente autosufficienti	15	18	12	18	14	11	2	2	5	35	/	/	18	17	15	88	51	43
	Anziani autosufficienti (2)	5	7	8	1	4	4	1	2	1	1	/	/	8	9	10	16	22	23
Disabili	Disabili adulti in condizioni di disagio	3	2	2	8	7	9	0	1	1	5	/	/	11	9	6	27	19	18
	Minori / famiglie in condizioni di fragilità	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	/	/	6	6	5	6	7	6
<b>TOTALE</b>		29	38	29	36	33	38	9	10	14	53	/	/	51	54	59	178	135	140

NOTA (1): necessitano di assistenza continua

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



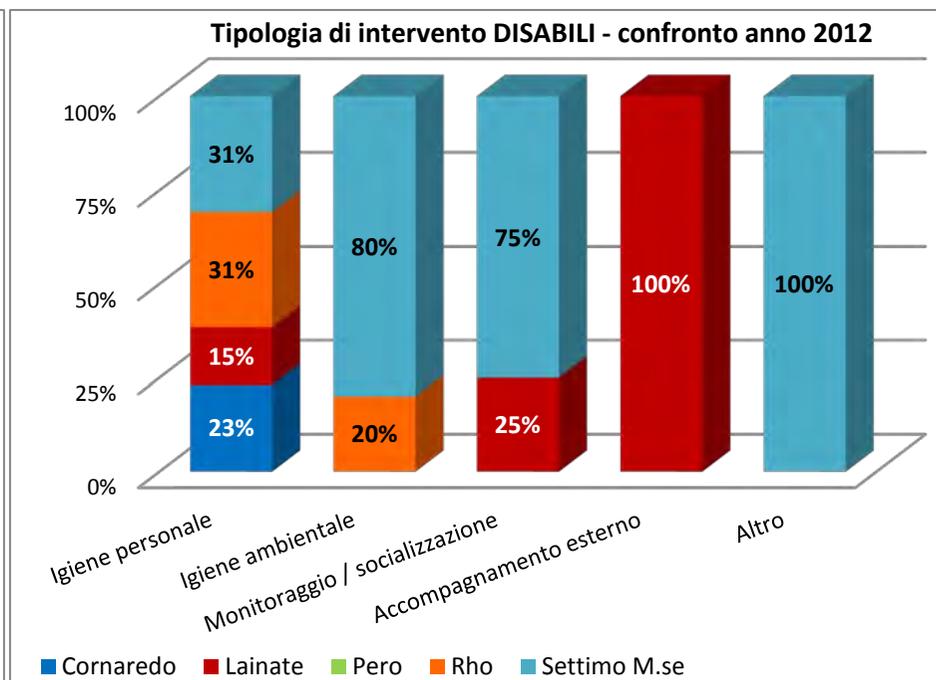
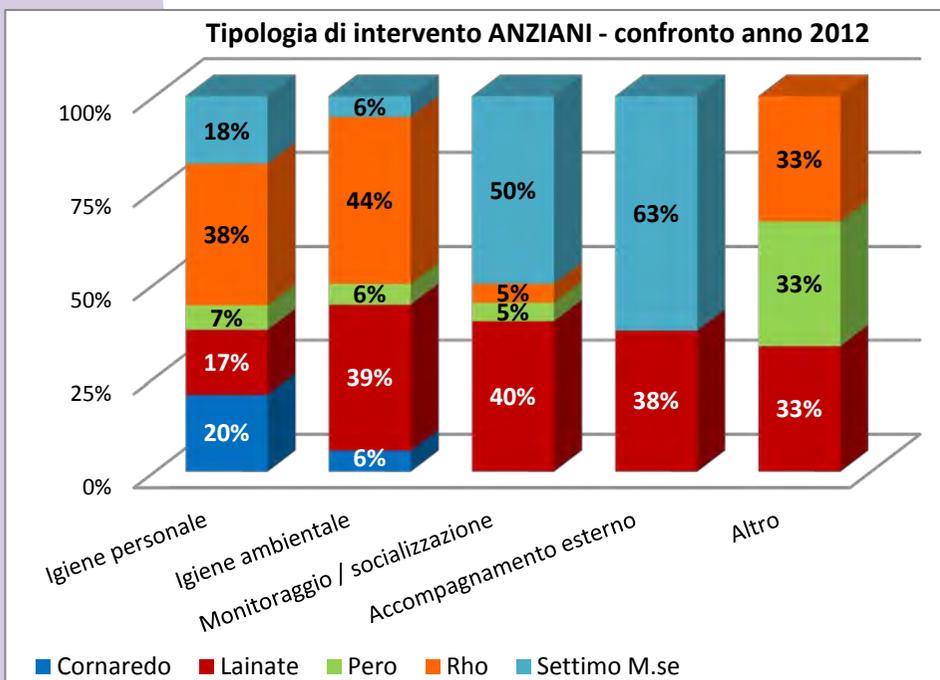


### TIPOLOGIA DI INTERVENTO

	Cornaredo					Lainate					Pero					Rho					Settimo M.se					TOT		
	2012		2011		2010	2012		2011		2010	2012		2011		2010	2012		2011		2010	2012		2011		2010			
	A	D	A	D		A	D	A	D		A	D	A	D		A	D	A	D		A	D	A	D		A	D	
Igiene personale	25	3	36	2	29	21	2	18	4	22	8	0	8	0	12	46	4	/	/	/	22	4	27	5	40	<b>135</b>	100	103
Igiene ambientale	1	0	1	0	0	7	0	8	5	16	1	0	4	1	5	8	1	/	/	/	1	4	2	1	5	<b>23</b>	22	26
Monitoraggio / socializzazione	0	0	0	0	0	8	2	7	4	11	1	0	0	0	1	1	0	/	/	/	10	6	11	5	15	<b>28</b>	27	27
Accompagnamento esterno (1)	0	0	0	0	0	3	4	6	2	7	0	0	0	0	1	0	0	/	/	/	5	0	12	2	17	<b>12</b>	22	25
Altro (2)	0	0	0	0	0	1	0	3	2	2	1	0	0	0	0	1	0	/	/	/	0	3	0	6	5	<b>6</b>	11	7

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

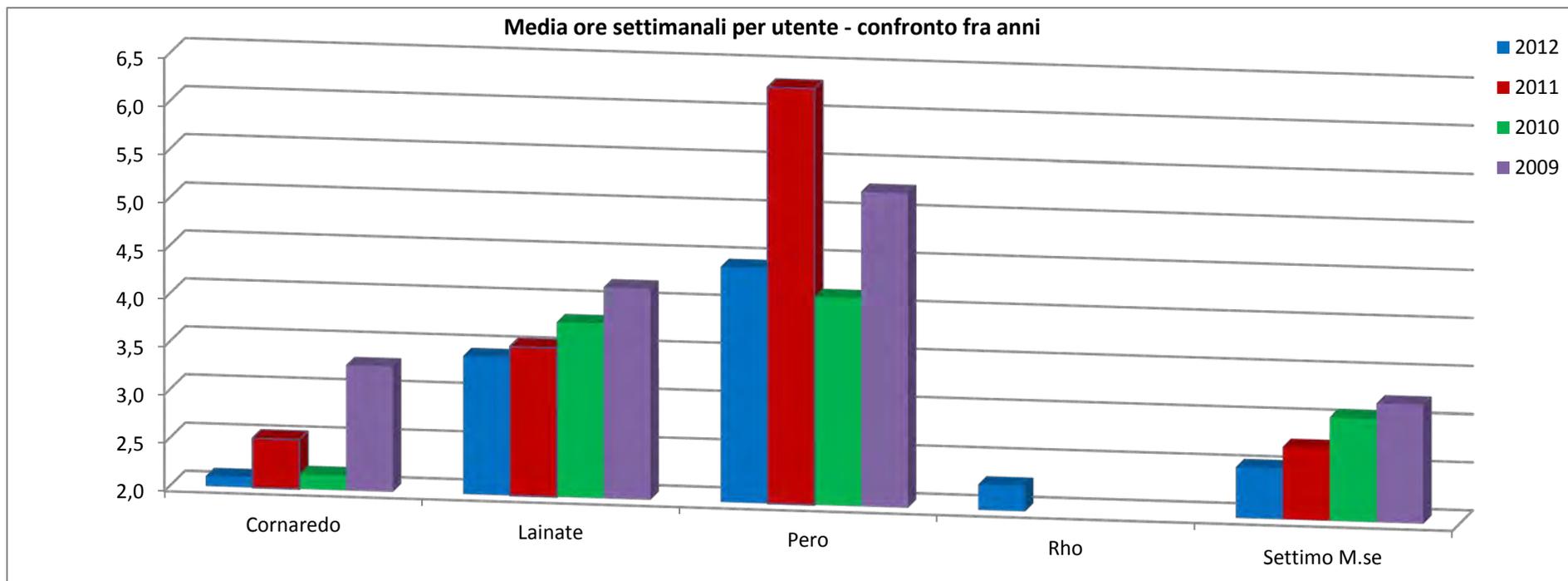
**NOTA (2):** preparazione e assistenza al pasto



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

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

COMUNE	2012				2011				2010	
	n. di accessi settimanali		ore settimanali		n. di accessi settimanali		ore settimanali		n. di accessi settimanali	ore settimanali
	A	D	A	D	A	D	A	D		
Cornaredo	53	9	52	9	85,5	10	85,5	10	62,5	62,5
Lainate	87	30	93,5	33,5	88	33	83	34	140	145
Pero	25	0	40	0	29	2	59,25	4	42	58,25
Rho	72,0	8,0	106	14	/	/	/	/	/	/
Settimo M.se	57,5	38,0	77	52	58,5	40	92,25	56,5	108,5	181,5
<b>TOTALE</b>	<b>294,5</b>	<b>85</b>	<b>368,5</b>	<b>108,5</b>	<b>261</b>	<b>85</b>	<b>320</b>	<b>104,5</b>	<b>353</b>	<b>447,25</b>

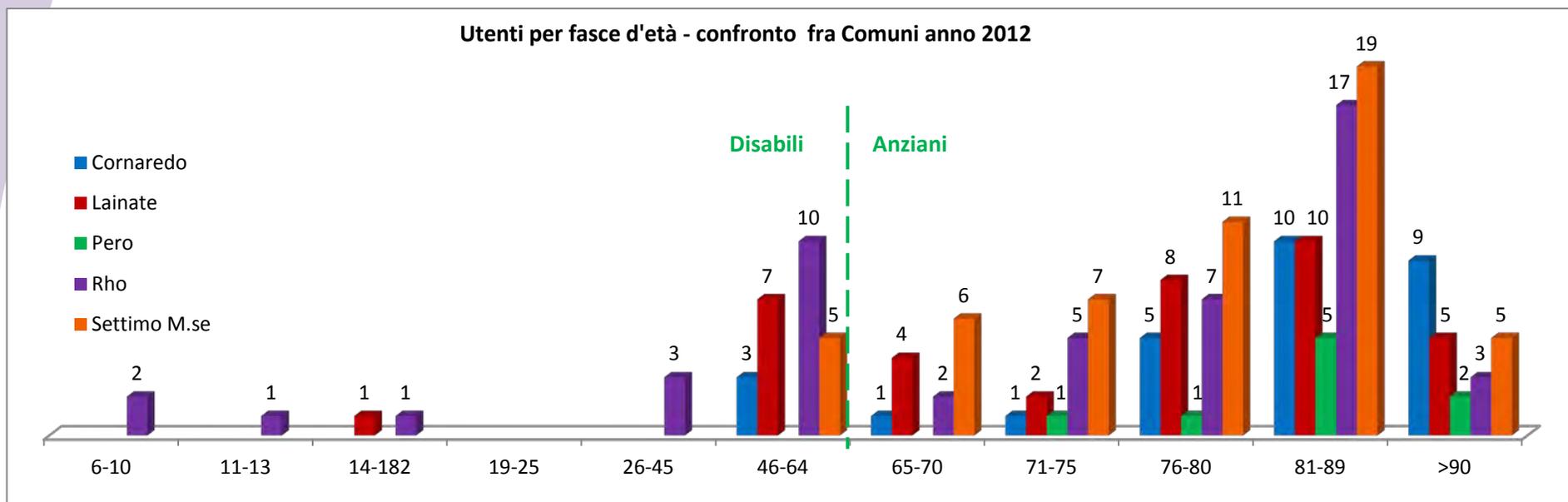
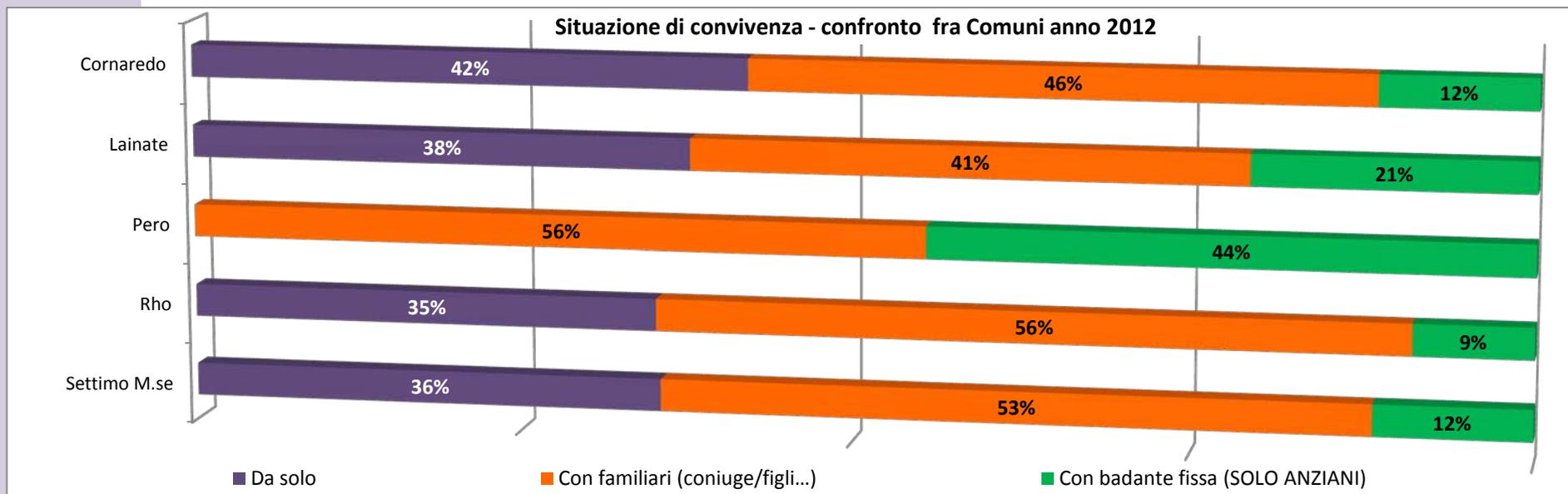


### SERVIZIO DISTRIBUZIONE PASTI

COMUNE	2012				2011		2010		2009	
	ANZIANI		DISABILI		n. di utenti	di cui invalidi	n. di utenti	di cui invalidi	n. di utenti	di cui invalidi
	n. di utenti	di cui invalidi	n. di utenti	di cui invalidi						
Cornaredo	28	18	4	4	43	23	47	28	40	20
Lainate	13	7	1	1	11	5	24	9	23	12
Settimo M.se (1)	27	15	11	9	38	16	38	16	39 (1)	17
<b>TOTALE</b>	<b>68</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>92</b>	<b>44</b>	<b>109</b>	<b>53</b>	<b>102</b>	<b>49</b>

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

## IL CONFRONTO FRA COMUNI



## **INTERVISTA ALLA COORDINATRICE DEL SERVIZIO**

Nel corso del 2012 il Servizio ha vissuto diverse novità:

- da maggio l'erogazione delle prestazioni è stata affidata, con regolare gara d'appalto, al Consorzio Privata Assistenza di Reggio Emilia che si avvale della sua consorziata Cooperativa "SAD ANKISE" di Rho;
- dal 1 ottobre il Comune di Rho ha conferito a Sercop il Servizio di Assistenza Domiciliare per l'utenza anziani e disabili;
- dal 1 ottobre è subentrata una nuova coordinatrice interna a Sercop con esperienza in servizi e interventi rivolti ad anziani e disabili dal 2003.

A questi cambiamenti, ed in particolare al notevole incremento (pari al 41%) dell'utenza in carico, è seguita una rivisitazione generale della modalità organizzativa del servizio che ha portato all'adozione delle seguenti prassi:

- 1) Programmazione di incontri bisettimanali per la supervisione dei processi:
  - con il personale ASA/OSS del Consorzio Privata Assistenza, finalizzata al monitoraggio costante dell'utenza in carico dei singoli Comuni e al confronto su modalità operative da condividere;
  - con i Servizi Sociali di Base per aggiornamento/scambio informazioni dei casi in carico;
- 2) Ridefinizione dei Piani di Intervento di casi in carico che necessitano di riduzione/aumento ore.
- 3) Valutazione degli interventi per i nuovi casi da attivare con l'analisi del bisogno dell'utenza fatta insieme ai Servizi Sociali di Base in modo ancor più puntuale, per ottimizzare risorse disponibili;
- 4) Maggior presenza su l territorio attraverso l'intensificazione delle visite domiciliari per la conoscenza dell'utenza e dei suoi bisogni (in continua e costante evoluzione).

Inoltre il servizio ha ritenuto fondamentale incrementare il coinvolgimento attivo delle famiglie impegnate direttamente nella cura assistenziale, attraverso un'analisi della rete socio-familiare dell'utente e delle risorse interne presenti ed eventualmente attivabili. Per far ciò molti interventi si sono concentrati sul trasferire al care giver di riferimento (familiare e/o badante,) strumenti e modalità operative utili per una continuità assistenziale efficiente.

Altro punto nodale sul quale il servizio si è concentrato è l'integrazione/collegamento tra i servizi socio-sanitari e del privato sociale, attraverso un'intensificazione del lavoro "di rete" con i servizi del territorio coinvolti nel Progetto Assistenziale Individuale dell'utente in carico. Il Servizio di Assistenza Domiciliare è infatti un servizio "di supporto" all'utenza non autosufficiente e alle famiglie in difficoltà e la complessità dei casi da gestire richiede una stretta collaborazione con i servizi presenti sul territorio (Servizi Sociali di Base, Azienda Ospedaliera, Centro Psico-sociale, Servizio Tossico Dipendenze, Nucleo Operativo Alcolisti, medici di base, "Servizio Fragilità" e "Assistenza Domiciliare Integrata" dell'ASL), affinché la presa in carico sia celere e offra risposte mirate al bisogno della persona che sempre più spesso è non solo assistenziale ma socio-sanitario.

Il servizio nel corso degli anni ha registrato un generale incremento dell'utenza in carico, pur mantenendo nella media la stessa tipologia (anziani-disabili e assistenza presso le scuole ai minori disabili), ed un aumento delle richieste di accompagnamento degli utenti presso i servizi socio/sanitari e di monitoraggio e disbrigo di pratiche amministrative da parte degli anziani che vivono soli. Per quel che concerne la modalità di presa in carico, sostanzialmente invariata, negli anni è emersa la necessità di compiere più valutazioni congiunte tra coordinamento del Servizio, Servizi Sociali dei Comuni invianti e altri servizi coinvolti nel progetto d'intervento, affinché le azioni siano sempre più mirate al bisogno reale e commisurate alle risorse umane ed economiche a disposizione.

## LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Ruolo	Nome e cognome	Titolo	Rapporto di lavoro	Età	Esperienza nel servizio
gen-sett: Coordinatrice	Simona Anelli	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	40 anni	Lavora nell'ambito degli interventi rivolti ad anziani e disabili dal 2005
ott-nov: Coordinatrice	Marcella Maselli	Assistente Sociale	Dipendente full-time a tempo indeterminato	36 anni	Lavora nell'ambito degli interventi rivolti ad anziani e disabili dal 2003
Operatrice	Mariella Forgione	Ausiliare socio-assistenziale (ASA)	Dipendente full-time a tempo indeterminato	51 anni	Esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane
Operatrice	Giovanna De Giglio	Ausiliare socio-assistenziale (ASA)	Dipendente full-time a tempo indeterminato	51 anni	Esperienza pluriennale nell'assistenza alle persone anziane

## I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO

RICAVI	2012		2011		2010	
	Contributi Fondo Sociale Regionale	11.850,00	2,1%	19.010,00	3,3%	102.941,37
Altre entrate	140.000,00	24,6%	/	/	/	/
Contributi Fondo Non Autosufficienza	/	/	261.459,88	45,7%	241.279,20	37,6%
Contributi dai Comuni	417.777,00	73,3%	291.532,52	51%	296.963,77	46,3%
<b>TOTALE</b>	<b>569.627,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>572.002,40</b>	<b>100,0%</b>	<b>641.184,34</b>	<b>100,0%</b>

COSTI ESERCIZIO	2012		2011		2010	
	Coordinamento	25.836,00	4,5%	24.868,63	4,4%	33.086,73
Personale SAD	344.214,00	60,4%	330.858,09	57,8%	353.322,6	55,1%
Voucher	198.000,00	34,8%	216.275,68	37,8%	254.279,20	39,65%
Logistica e costi esercizio	1.577,00	0,3%	/	/	495,82	0,08%
<b>TOTALE</b>	<b>569.627,00</b>	<b>100,0%</b>	<b>572.002,40</b>	<b>100,0%</b>	<b>641.184,34</b>	<b>100,0%</b>

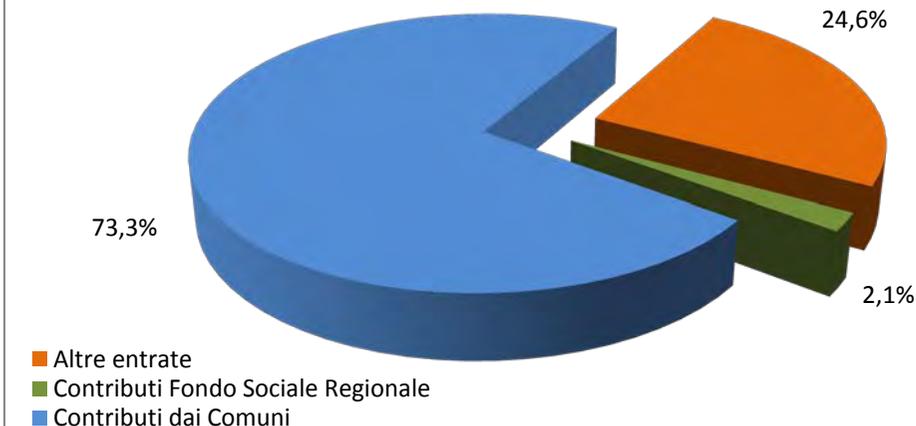
### COSTI PER COMUNE

	2012	
Cornaredo	49.587,79	15,5%
Lainate	83.033,59	26,0%
Pero	33.181,75	10,4%
Rho – da ottobre	25.594,83	8,0%
Settimo M.se	128.379,04	40,1%
<b>TOTALE</b>	<b>319.777,00</b>	<b>100,0%</b>

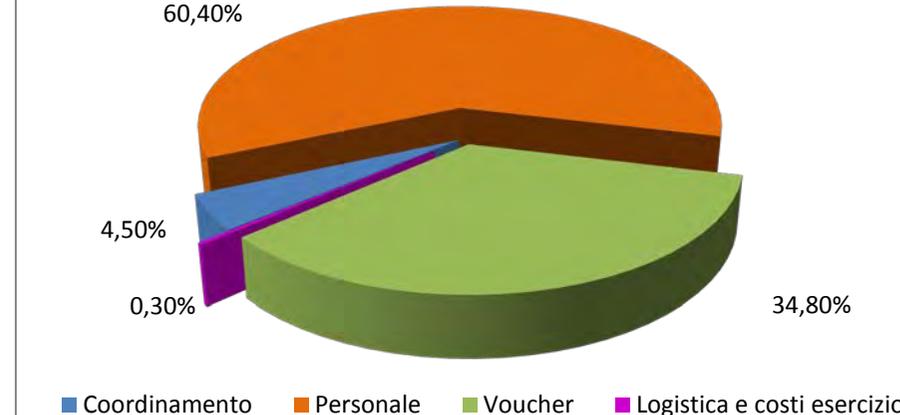
2011	
	57.791,34
	22,1%
	66.841,38
	25,5%
	28.393,72
	10,8%
	108.690,28
	41,5%
<b>TOTALE</b>	<b>261.716,72</b>
	<b>100,0%</b>

2010	
	40.458,69
	14,2%
	81.163,24
	28,6%
	30.901,04
	10,9%
	131.440,81
	46,3%
<b>TOTALE</b>	<b>283.963,77</b>
	<b>100,0%</b>

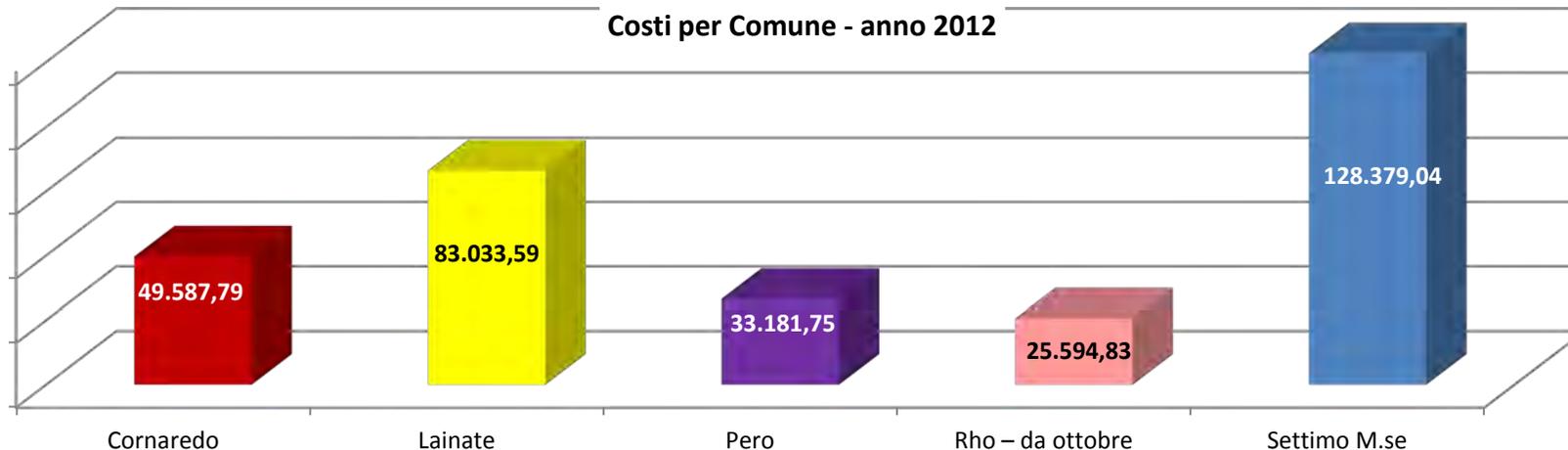
Canali di finanziamento - anno 2012



Costi d'esercizio - anno 2012



Costi per Comune - anno 2012



# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

## ENTI DI SUPPORTO

## ENTI INVIANTI

PARROCCHIE

CARITAS

ASSOCIAZIONI DEL PRIVATO  
SOCIALE E VOLONTARIATO  
(CENTRI CULTURALI)

ASSISTENTI  
FAMILIARI

ENTI DI  
FORMAZIONE

SERVIZI SOCIALI DI BASE  
DEI COMUNI

UTENTI

ENTI AFFIDATARI

COORDINAMENTO

FAMIGLIE DEGLI  
UTENTI

CENTRO PSICO-SOCIALE

ASL  
(ASSISTENZA  
DOMICILIARE  
INTEGRATA)

NEUROPSICHIATRIA  
INFANTILE

SPORTELLO ASSISTENTI  
FAMILIARI (BADANTI)

SERVIZIO PASTI CALDI

SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO  
INTEGRATO

MEDICI DI MEDICINA  
GENERALE

SERVIZI SOCIALI DI  
BASE DEI COMUNI

## ENTI CHE PARTECIPANO SU APSETTI SPECIFICI

## ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO

### 4.3.2 UFFICIO DI PROTEZIONE GIURIDICA (U.P.G.)

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

Garantire la qualità di vita delle persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni di vita quotidiana attraverso interventi di sostegno temporaneo o permanente come previsto dalla legge n. 6/2004.

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

- Sostenere le persone in condizioni di fragilità, affiancandole o sostituendole, nelle mansioni che sono loro impedito,
- riconoscere e rispettare le aspirazioni e la legittimazione a rappresentare bisogni,
- proteggere gli amministrati da situazioni di pregiudizio,
- tutelare e promuovere i diritti soggettivi dell'amministrato, con la minore limitazione possibile della capacità di agire della persona stessa.

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

##### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

- Predisporre progetto individuale in affiancamento al referente comunale e/o alle figure volontarie disponibili, alla cui elaborazione collabora tenendo conto delle risorse economiche
- organizza e gestisce incombenze relative all'abitazione del tutelato, rapporti fornitori di servizi
- tiene i rapporti con le Cancellerie e i Giudici Tutelari, con il consulente legale, altri soggetti istituzionali
- redige rendiconto annuale
- predisporre eventuali procedure/modulistica al raccordo con i Comuni e altri enti
- si raccorda con il Servizio Tutela dell'ASL
- aggiorna su eventuali modifiche legislative
- aggiorna i dati sugli amministrati dell'ambito territoriale
- fornisce consulenza ai cittadini del territorio per la stesura del ricorso e per la gestione dell'amministrazione attraverso sostegno e orientamento

**LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:** Tali attività devono essere svolte d'intesa con i Servizi Sociali Comunali.

##### **ISTRUTTORIA:**

Si realizza in stretta collaborazione con i Servizi Sociali territoriali e socio-sanitari ed è relativa alla raccolta di informazioni e notizie circa le condizioni dell'amministrato, con particolare attenzione ai motivi che giustificano la nomina dell'Amministratore di Sostegno. Particolare cura dovrà essere posta alla stesura di un "progetto individualizzato di vita" (art. 14 L. 328/2000) ed alla predisposizione del ricorso da presentare al Giudice Tutelare che deve essere il più articolato e completo possibile.

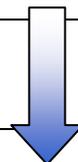
*segue*

**DI GESTIONE:**

Si esplica attraverso l'esecuzione dei compiti descritti nel Decreto di nomina e nell'adempimento di tutti gli aspetti finalizzati a garantire la qualità di vita del beneficiario.

**MONITORAGGIO/VERIFICA:**

Consiste nel monitoraggio e periodica verifica delle condizioni del beneficiario ed alla sua qualità di vita. Queste informazioni, unite alla rendicontazione economica, costituiscono la relazione periodica da trasmettere al Giudice Tutelare per la verifica dell'intervento in atto.

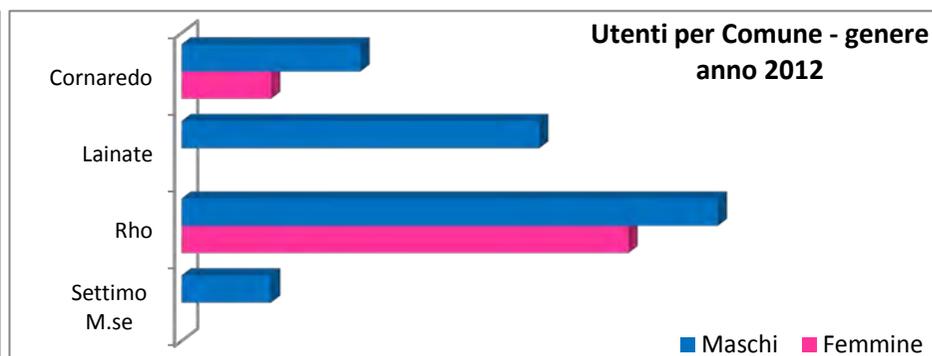
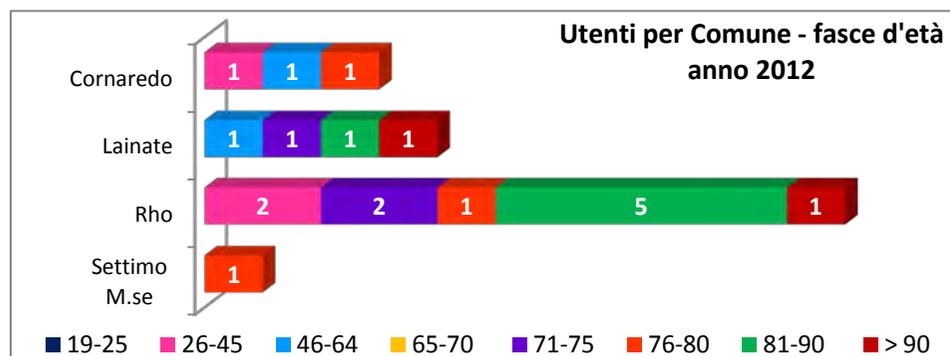
**L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è gestito direttamente da Sercop con un coordinatore part-time (assistente sociale/Amministratore di Sostegno), una figura amministrativa (10 ore alla settimana). Sede amministrativa: via Beatrice d'Este 28 a Rho - Sede operativa: via Cividale 2 a Rho.

**L'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO: ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI****UTENTI IN CARICO NEL 2012: FASCE D'ETÀ e GENERE**

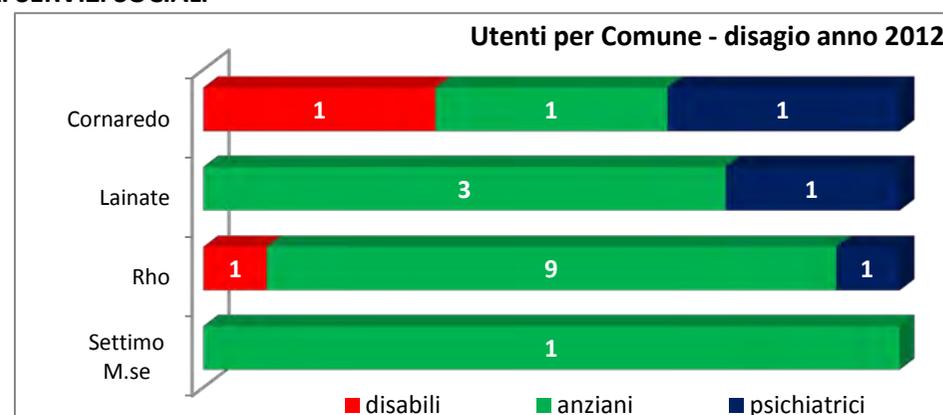
FASCE D'ETÀ COMUNE	2012							
	19-25 anni	26-45 anni	46-64 anni	65-70 anni	71-75 anni	76-80 anni	81-90 anni	> 90 anni
Cornaredo		1	1			1		
Lainate			1		1		1	1
Rho		2			2	1	5	1
Settimo M.se						1		
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

GENERE COMUNE	2012		TOTALE 2012
	Maschi	Femmine	
Cornaredo	2	1	3
Lainate	4		4
Rho	6	5	11
Settimo M.se	1		1
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>19</b>



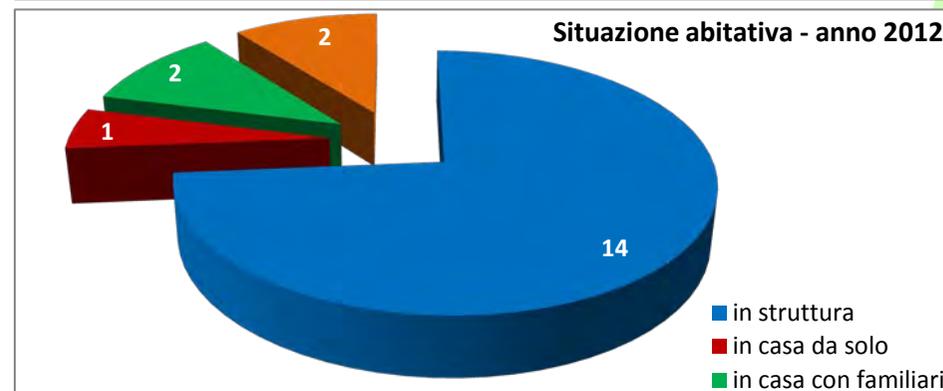
### UTENTI IN CARICO NEL 2012: TIPOLOGIA di DISAGIO; INVALIDITÀ; IN CARICO AI SERVIZI SOCIALI

COMUNE	Disagio			Invalidità	In carico ai Servizi
	disabili	anziani	psichiatrici		
Cornaredo	1	1	1	3	3
Lainate		3	1	3	2
Rho	1	9	1	11	7
Settimo M.se		1		1	1
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>13</b>



### UTENTI IN CARICO NEL 2012: TIPOLOGIA di RESIDENZA

COMUNE	Struttura (RSA, Comunità, Mini-alloggi, ecc.)	Abitazione		
		da solo	con famiglia	con badante
Cornaredo	1	1	1	
Lainate	2			2
Rho	10		1	
Settimo M.se	1			
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>



### LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Gli amministrati sono coloro per i quali il Sindaco di un Comune dell'Ambito sia stato nominato, con decreto del Giudice Tutelare, Amministratore di Sostegno e lo stesso abbia formalmente delegato le funzioni gestionali all'Ufficio di Protezione Giuridica di Sercop. Si identificano quali persone fragili beneficiari del servizio, prevalentemente, anziani con patologie degenerative, adulti con disabilità psico-fisiche, persone che, a causa delle loro condizioni di fragilità, isolamento e/o patologia, non siano in grado di curare i propri interessi.

Per le consulenze a familiari o "volontari" che debbano avviare una pratica l'accesso è diretto tramite appuntamento.

## INTERVISTA ALLA COORDINATRICE DEL SERVIZIO

L'Ufficio di Protezione Giuridica di Sercop ha iniziato la sua attività il 1° maggio 2012 e per fine anno ha registrato in carico 19 amministrati su delega dei comuni d'ambito: la tipologia di fragilità rappresentata maggiormente (circa il 74%) è quella di anziani non autosufficienti che necessitano di un supporto continuo nello svolgere le pratiche amministrative e di un sostegno dal punto di vista socio-assistenziale. Quattordici beneficiari sono inseriti in strutture residenziali dell'ambito (Residenze Sanitaria Assistenziale, Mini-alloggi e Centri Riabilitativi Alta protezione), gli altri 5 risiedono presso il loro domicilio da soli, con parenti o con un'assistente familiare. Tredici beneficiari sono seguiti dai servizi sociali di base del comune di residenza con forme di aiuto differente: contributi economici, integrazione di rette, servizi domiciliari, servizi diurni, ecc. In considerazione anche di questa presa in carico, il servizio, fin dall'avvio, ha ritenuto fondamentale creare una stretta rete di collaborazione con gli operatori comunali al fine di attuare un intervento congiunto per il benessere degli amministrati. Più in generale il servizio ha iniziato, nel corso di questi primi mesi di assestamento e definizione di procedure operative, a costruire una rete di contatti necessari (professionisti, specialisti, terzo settore e altri enti pubblici) per espletare al meglio il lavoro dell'Ufficio. Mentre gli operatori dei comuni hanno, da subito, cercato nell'Ufficio un punto di riferimento per le pratiche in sospeso e si sono resi disponibili a una stretta e continua collaborazione nel seguire i casi segnalati, la difficoltà emersa ad oggi, è il riconoscimento dell'Ufficio di Protezione Giuridica presso gli enti pubblici e privati situati fuori dall'ambito sociale (istituti di credito, INPS, agenzia delle entrate, ecc.). A parte ciò, le criticità del servizio sono soprattutto relative alla gestione di situazioni nuove per le quali bisogna attrezzarsi nel trovare risposte individualizzate e adeguate al caso.

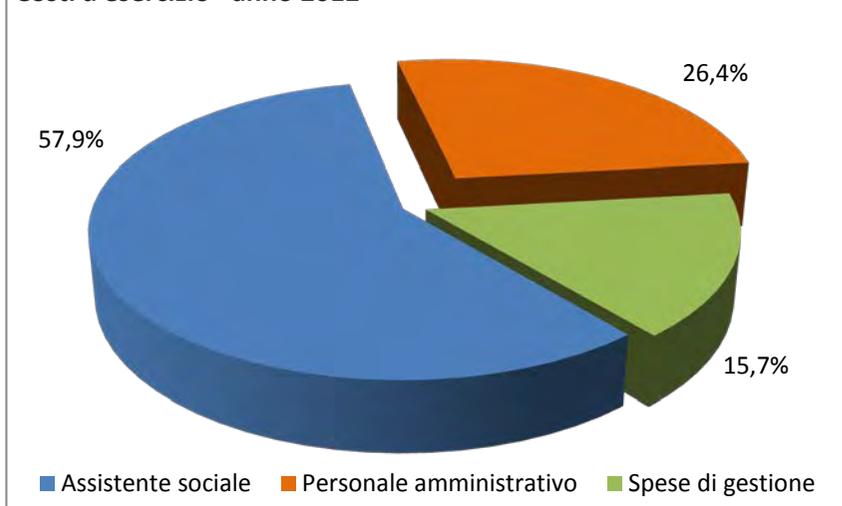
In parallelo alle attività di gestione dei casi, l'Ufficio sta fornendo al territorio consulenza (spesso su invio dei servizi sociali del comune) a familiari o "volontari" che vogliono un sostegno per avviare la pratica attraverso un supporto soprattutto nelle fasi iniziali (preparazione istanza, consigli sulla rendicontazione annuale). In questi primi mesi si è fornito tale apporto per 5 situazioni.

## I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO

RICAVI	2012 (mag-dic)	
Contributi dai Comuni	24.274,60	100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>24.274,60</b>	<b>100,0%</b>

COSTI ESERCIZIO	2012 (mag-dic)	
Assistente sociale	14.060,00	57,9%
Personale amministrativo	6.410,60	26,4%
Spese di gestione	3.804,00	15,7%
<b>TOTALE</b>	<b>24.274,60</b>	<b>100,0%</b>

Costi d'esercizio - anno 2012



## PORTATORI DI INTERESSE DELL'UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA

### ENTI DI SUPPORTO TECNICO



### ENTI CONFERENTI IL MANDATO



DISABILI FISICI E/O  
PSICHICI E  
ANZIANI > 65 ANNI

COORDINAMENTO  
DEL SERVIZIO



CONSULENZA  
LEGALE SERCOP

ALTRI UFFICI DI  
PROTEZIONE  
GIURIDICA

### ENTI CHE PARTECIPANO SU ASPETTI SPECIFICI

### ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO



## 4.4 AREA INCLUSIONE SOCIALE



### 4.4.1 SPORTELLO STRANIERI

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

Lo Sportello Stranieri ha come finalità quella di essere un punto di riferimento a disposizione dei cittadini, dei Comuni e della rete del privato sociale, offrendo consulenza specifica, opportunità formative, momenti di approfondimento in occasione di rilevanti novità legislative rispetto al tema degli stranieri che vivono sul nostro territorio.

#### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

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

#### **LE ATTIVITÀ**

- informazioni e consulenza sulla normativa in materia di immigrazione, documenti e pratiche di soggiorno in Italia (ricongiungimento familiare, cittadinanza, asilo politico);
- trasmissione on-line delle pratiche di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno;
- orientamento ai servizi del territorio che si occupano di lavoro, accoglienza, assistenza sanitaria, scuola;
- consulenza legale;
- formazione agli Enti pubblici e del privato sociale/iniziativa pubbliche;
- da settembre 2010 offre anche un servizio di consulenza legale di secondo livello.

## **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

La gestione del servizio avviene tramite affidamento esterno alla Cooperativa Intrecci.

Lo Sportello, per poter svolgere le proprie attività conta sulle seguenti risorse umane:

- un coordinatore: ha il compito di promuovere e sviluppare il progetto nelle sedi istituzionali appropriate, in accordo e stretta connessione con Sercop e il Tavolo Tecnico e quello Politico del Piano Sociale di Zona Rhodense, curando e coltivando una rete operativa permanente con i servizi del territorio, esplorando nuovi contatti e rafforzando quelli già avviati;
- due operatori: il cui compito è garantire tutte le attività previste dallo Sportello offrendo consulenza, informazioni e orientamento a cittadini stranieri, con particolare riferimento al soggiorno e all'utilizzo dei servizi del territorio e fornendo consulenza agli enti collaboranti, agli organismi del privato sociale, ai privati cittadini e ogni soggetto richiedente informazioni e supporto sulle questioni connesse all'immigrazione;
- mediatori linguistici culturali: intervengono su richiesta e in collaborazione con gli operatori nei casi più delicati, secondo modalità definite di volta in volta, al fine di favorire la comunicazione con le singole persone e con i gruppi organizzati, l'approccio con le persone, la comprensione e la risoluzione dei problemi posti. Intervengono sui casi intercettati all'interno dello sportello, ma anche su quelli provenienti dai servizi comunali (in particolare servizi sociali, demografici, URP) del Distretto;
- consulente legale: interviene, su richiesta, nelle questioni giuridiche più complesse fornendo una consulenza di secondo livello agli operatori. È previsto l'avvio di una collaborazione con l'Associazione "Avvocati per Niente" nel 2011.

## **IL PROCESSO DI LAVORO**

Lo Sportello Stranieri offre 15 ore settimanali di apertura libera al pubblico, 3 ore settimanali di consulenza telefonica oltre alla normale attività di back office. È possibile accedere anche allo Sportello fissando preventivamente un appuntamento con gli operatori.

La maggior parte dei casi viene seguita dallo Sportello in orario di accesso libero del pubblico: l'operatore raccoglie il bisogno dell'utente e fornisce nell'immediato una risposta.

Nei casi più complessi l'operatore raccoglie la domanda dell'utente, la elabora e interviene durante le ore di back office, contattando enti/istituzioni preposte, mediando con loro e trovando possibili soluzioni al problema.

Relativamente alle domande e alla trasmissione on-line delle pratiche di rilascio/rinnovo, lo Sportello lavora su appuntamento con gli utenti, durante gli orari dedicati e in quelli di accesso libero (grazie alla presenza di due operatori che consentono di lavorare sia sul fronte "accesso libero" che su quello per gli utenti con appuntamento).

## **I DESTINATARI**

- cittadini stranieri residenti o comunque presenti nel territorio del Distretto Rhodense;
- cittadini italiani che necessitano di informazioni e consulenza in quanto datori di lavoro di cittadini stranieri;
- operatori del settore pubblico e privato e agenzie del territorio attive nel settore di intervento;
- comunità locali.

## **MODALITÀ DI GESTIONE**

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

Sercop detiene il coordinamento amministrativo del servizio.

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

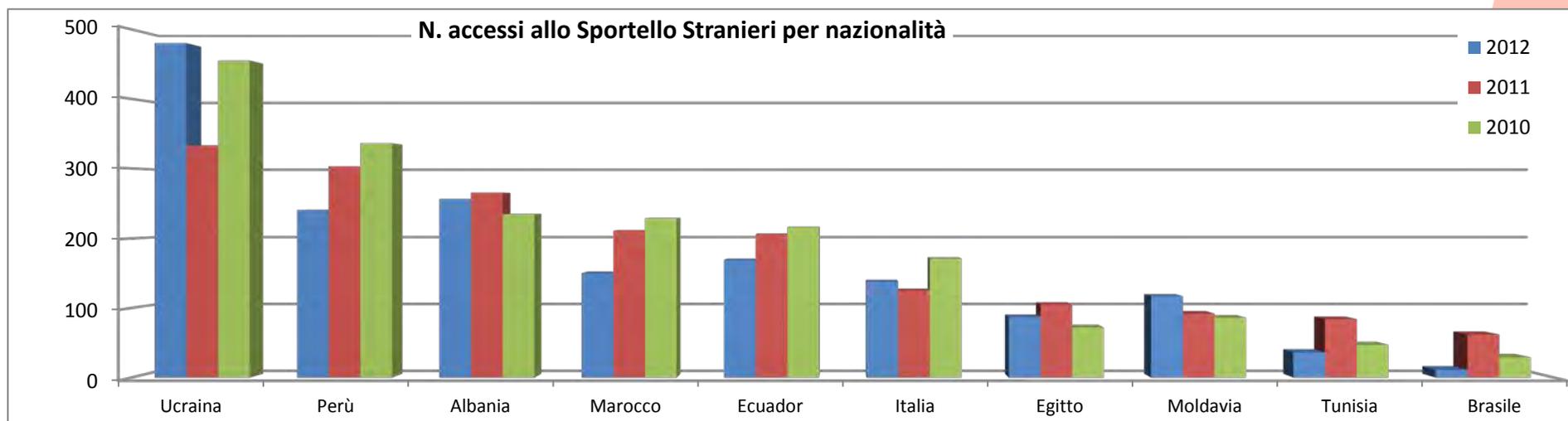
### Dati sull'utenza – numero di contatti – paesi di origine

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

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

Paese	N. di accessi				
	2012	2011	2010	2009	2008
Ucraina	480	333	455	479	357
Perù	241	303	336	234	199
Albania	256	265	235	152	192
Marocco	150	211	229	169	174
Ecuador	169	206	216	192	198
Italia	138	125	171	374	220
Egitto	87	105	72	45	35
Moldavia	117	92	86	76	90
Tunisia	36	84	47	94	77
Brasile	11	62	29	41	35
Altri	454	84	469	436	1.042
<b>Totale contatti</b>	<b>2.139</b>	<b>1.869</b>	<b>2.343</b>	<b>2.292</b>	<b>2.619</b>

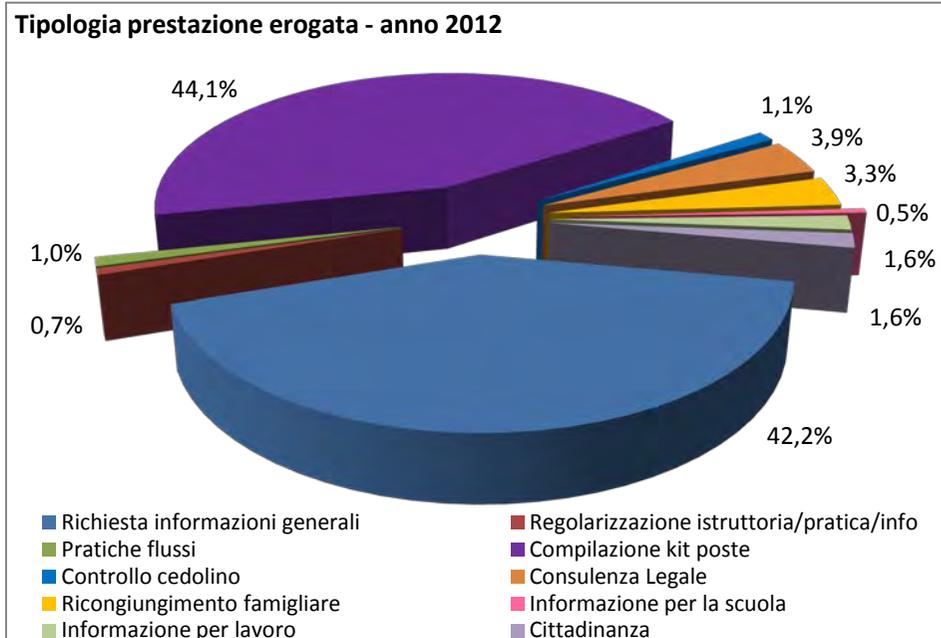
Età	N. di utenti				
	2012	2011	2010	2009	2008
<18	51	56	47	39	44
18-25	599	232	203	120	179
26-35	548	606	545	372	434
36-50	663	688	700	468	572
oltre 50	278	288	227	267	231
non precisato	-	-	621	1.026	763



### Dati sulla tipologia di prestazioni

Come si evince dalla tabella sottostante nel 2012 il maggior numero di contatti è per lo più relativo a richieste di informazione di carattere generale e per la consulenza ai fini della compilazione del kit da consegnare alle poste. Da segnalare il decremento dei ricongiungimenti familiari rispetto all'anno precedente e soprattutto la drastica diminuzione degli accessi per informazioni, istruttoria e pratiche di regolarizzazione. Servizio in auge invece la consulenza legale che ha raddoppiato gli accessi rispetto all'anno precedente.

Tipologia prestazione erogata	N. di accessi				
	2012	2011	2010	2009	2008
Richiesta informazioni generali	837	628	896	766	1.029
Compilazione kit poste	874	906	890	775	846
Regolarizzazione istruttoria/pratica/info	14	17	136	315	/
Pratiche flussi	20	75	26	69	/
Controllo cedolino	22	17	120	161	204
Consulenza Legale	77	32	33	74	76
Ricongiungimento familiare	65	116	224	96	50
Informazione per la scuola	10	7	8	15	12
Informazione per lavoro	32	17	10	18	6
Informazione per cittadinanza	32	54			



### LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio può essere:

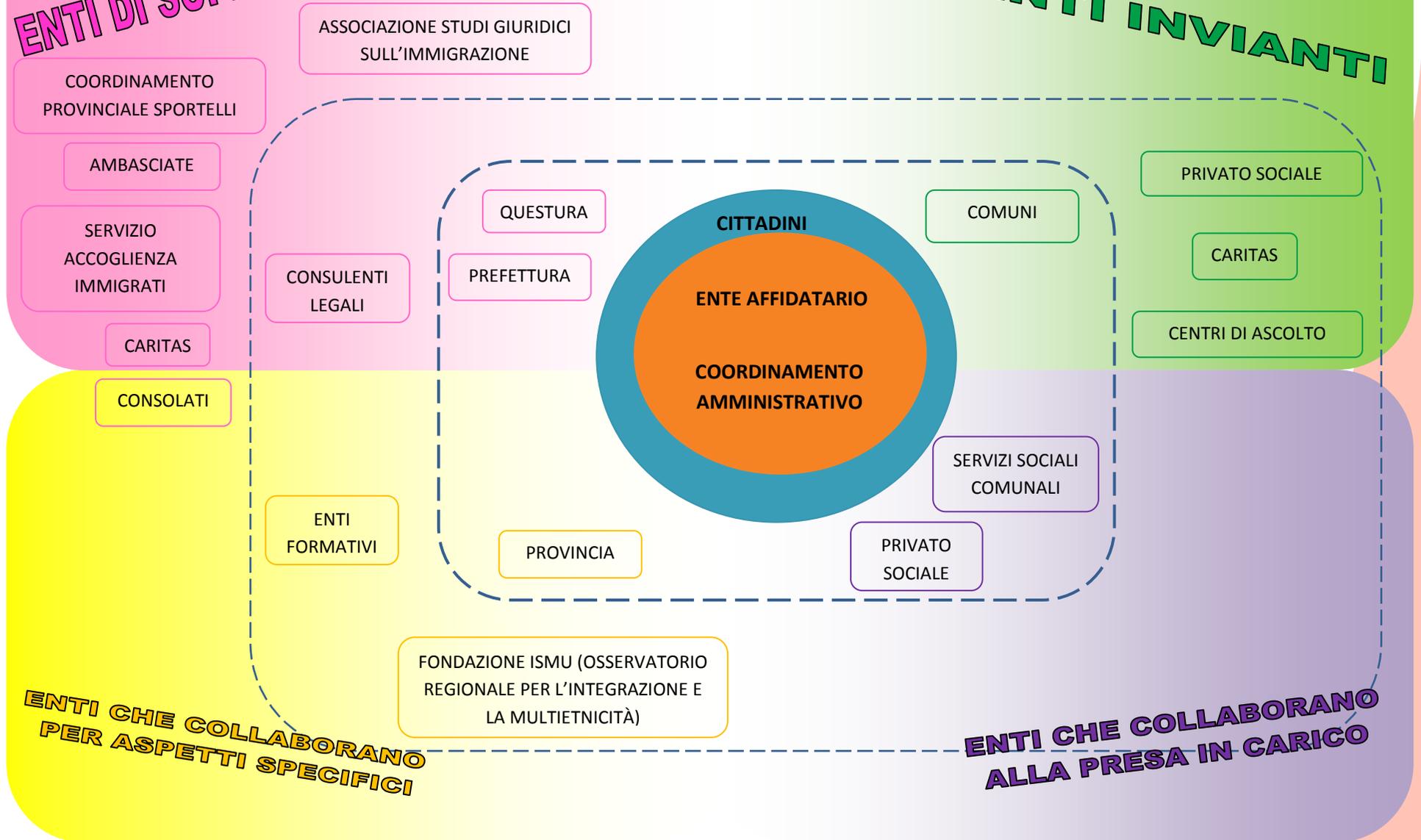
- diretto: l'utente accede direttamente allo Sportello durante l'orario di accesso libero al pubblico;
- su appuntamento: l'utente accede allo Sportello nel giorno e orario indicato dall'operatore di Sportello per lo svolgimento della pratica di rinnovo/rilascio del proprio Permesso di soggiorno.

Talvolta per casi specifici, l'accesso avviene su invio da parte degli operatori dei Servizi comunali o del privato sociale.

# PORTATORI DI INTERESSE DELLO SPORTELLO STRANIERI

## ENTI DI SUPPORTO

## ENTI INVIANTI





## 4.5 AREA GIOVANI

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

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

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

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

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

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

SEZIONI TEMATICHE	N. PROGETTI PRESENTATI	N. PROGETTI ATTIVATI
laboratori urbani	11	2
ascoltare a scuola	8	3
laboratori per la crescita a scuola	9	2
patto educativo di comunità	1	0
<b>TOTALE</b>	29	6

Al 31 dicembre 2012 i progetti attivi sul territorio interessano principalmente il Comune di Rho e di Cornaredo secondo la seguente ripartizione:

Attivazione Comune	Progetto	Ente Attuatore	Periodo
Pregnana M.se	Interventi Prevenzioni Giovani	Coop. Soc. A77	A.S. 2011/2012
Rho	Albatros	Coop. Soc. Intrecci	A.S. 2012/2013 - A.S. 2011/2012
Rho	Incontriamoci	Coop. Soc. Intrecci	A.S. 2012/2013 - A.S. 2011/2012
Rho	Tutoring	Coop. Soc. A77	A.S. 2012/2013 - A.S. 2011/2012
Rho	Dsa: Disturbi Specifici Dell'apprendimento	Coop. Soc. Stripes	A.S. 2012/2013
Cornaredo	Dsa: Disturbi Specifici Dell'apprendimento	Coop. Soc. Stripes	A.S. 2012/2013
Rho	La Prevenzione è In Rete	Coop. Soc. Lotta Contro L'emarginazione	A.S. 2012/2013
Rho	Giovani In Movimento	Coop. Soc. A77	A.S. 2012/2013

### **“ALBATROS”**

Il progetto, appartenente alla sezione “laboratori urbani” è rivolto a studenti “in difficoltà” della scuola secondaria di 1° grado. È un progetto di doposcuola, aiuto e sostegno scolastico, rivolto a preadolescenti con difficoltà scolastiche, accompagnate spesso da disagio relazionale. Il progetto intende prevenire la dispersione scolastica e si rivolge in particolar modo a quei minori che spesso trascorrono soli gran parte del tempo extrascolastico, con grandi difficoltà di gestione del proprio tempo libero, a scapito della scuola. Si avvale della collaborazione di figure educative volontarie affiancate da figure professionali, si propone perciò di offrire:

- ai minori un contesto relazionale ed educativo in cui possano sentirsi accolti, ascoltati e considerati, attraverso l’attivazione di percorsi il più possibile personalizzati;
- alle loro famiglie un ambiente accogliente in cui confrontarsi e condividere le fatiche dell’essere genitori.

L’esperienza è stata consolidata in questi anni sul territorio di Rho, in collaborazione con le Parrocchie e il Comune.

### **“INCONTRIAMOCI”**

Appartiene alla sezione “ascoltare a scuola”, è stato avviato tramite la modalità di sportello di ascolto per Scuole secondarie di 1° grado (alunni, insegnanti, genitori). Le funzioni che lo sportello assolve sono diverse. Infatti esso può fungere da:

- “filtro” di raccolta e percezione del benessere/malessere;
- nodo centrale di incontro/ascolto per insegnanti, genitori e alunni, fornendo nuovi spunti di riflessione e letture rispetto ai problemi;
- supporto per l’individuazione delle strategie più opportune per la risoluzione dei problemi;
- raccordo e sinergia con servizi sociali di base e di tutela;
- centro di raccolta dei bisogni formativi della scuola rispetto alle problematiche più frequenti.

Il setting dello sportello consente al ragazzo di sentirsi legittimato a “raccontarsi”: l’operatore non fornisce risposte preconfezionate, ma sollecita i ragazzi a individuare le possibili soluzioni ed elaborare i vissuti, attraverso la comunicazione partecipata e l’ascolto empatico. L’accesso è sempre spontaneo e libero. Lo sportello dispone di una modulistica adeguata alla restituzione del lavoro svolto e prevede una formazione periodica degli operatori. L’esperienza è stata sperimentata e consolidata nelle scuole secondarie di primo grado di Rho.

### ***“DSA: DISTURBI SPECIFICI DELL’APPRENDIMENTO”***

DSA afferisce all’area progettuale dei “Laboratori per la crescita a scuola” e i destinatari del progetto sono alunni con disturbi specifici dell’apprendimento (scuole primarie e secondarie di 1° grado). Il progetto ha promosso esperienze educative e di stimolo delle competenze strumentali per minori in difficoltà d’apprendimento, in particolare per soggetti con diagnosi di DSA (Disturbi Specifici dell’Apprendimento) e DDAI (Disturbo dell’Attenzione e dell’Iperattività). I laboratori specifici su DSA e DDAI sono rivolti a minori con certificazione rilasciata dalla Neuropsichiatria, attestante la presenza di un disturbo specifico. Prevedono l’utilizzo di strumenti compensativi e l’introduzione di tecniche metacognitive e adeguati metodi di studio. Ogni laboratorio attivato ha previsto l’inserimento di massimo 4 minori per gruppo. Le linee di intervento sono state individuate in collaborazione con gli insegnanti, la famiglia e il servizio specialistico UONPIA. Le attività si sono finalizzate all’approfondimento dei contenuti appresi in aula, utilizzando strumenti informatici che facilitino la lettura e la scrittura, e acquisendo nuove strategie di apprendimento. L’uso del computer ha permesso ai ragazzi una nuova e concreta possibilità di diventare autonomi, senza rinunciare alla fruizione dei testi scolastici.

### ***“LA PREVENZIONE È IN RETE”***

La finalità del progetto è la prevenzione selettiva utilizzo sostanze stupefacenti e nuove dipendenze (internet). Il progetto è strutturato in percorsi per ogni singola classe. Ogni percorso prevede 3/4 interventi in classe della durata di 2 ore e gli incontri si sono prefissi l’obiettivo di fornire e rinforzare negli studenti competenze di vita per resistere alla pressione dei pari e del contesto rispetto allo sviluppo di forme di dipendenza e/o consumo problematico di sostanze e/o comportamenti compulsivi legati ad internet o alle nuove tecnologie. Il progetto si è costituito di due tipologie specifiche di intervento: una imperniata sulla problematica dell’utilizzo corretto di internet da parte delle nuove generazioni, l’altra legata alla prevenzione universale.

### ***“GIOVANI IN MOVIMENTO - Percorsi di protagonismo giovanile”***

Il progetto si pone su due livelli d’intervento:

- la cura della relazione, quale strumento principe dell’essere umano;
- l’importanza di un sostegno educativo;
- lo sviluppo delle competenze, con particolare attenzione alle “skills” generali (capacità di “problem solving”, capacità di fare fatica, sviluppo competenze sociali, sviluppo competenze di team) quali bussole per affrontare una realtà sempre più composita e complessa e come nuovo approccio ad un mondo del lavoro sempre più frammentario ed individualista.

Le attività sono rivolte alla fascia adolescenziale e giovanile della popolazione (con particolare attenzione all’età delle scuole secondarie di secondo grado).

### ***“TUTORING”***

Il progetto nasce sulla scia del percorso svolto negli ultimi tre anni che ha visto protagonisti le scuole di Rho, il privato sociale, che a vario titolo collabora in queste scuole, e l’Amministrazione Comunale, che ha garantito il ruolo di programmazione e di sostegno economico alle attività.

Gli obiettivi del progetto sono:

potenziare la rete intorno ai ragazzi e a sostegno degli insegnanti;

- armonizzare le richieste delle scuole con le possibili risorse messe a disposizione dal privato sociale;
- condividere un’analisi del bisogno.

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

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

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

Le attività di UOP sono state sospese a giugno 2012 per contrazione delle risorse collegate alla fonte di finanziamento storica dell’intervento.

<b>Progetto</b>	<b>Media ore attività svolte al 31/12/2012</b>
Intervento Prevenzione Giovani	568,5
Albatros	1786
Incontriamoci	3063
Tutoring	644
UOP	1.840
Dsa – comune di Rho (1)	/
Dsa – comune di Cornaredo (1)	/
La Prevenzione è in Rete (1)	/
Giovani in Movimento (1)	/
<b>TOTALE</b>	<b>7.901,5</b>

Nota (1): avvio attività dopo 31/12/2012

Le attività svolte generalmente prevedono la figura professionale dell’educatore che svolge per l’90% le attività direttamente a contatto con gli alunni. Il 10% delle ore sono dedicate alla funzione di coordinamento e/o supervisione per incontri di rete o d’equipe per la programmazione degli interventi a scuola o sul territorio.

**I DATI ECONOMICI 2012 DEL SERVIZIO**

<b>RICAVI</b>	<b>2012</b>	
Contributi dai Comuni	150.843,00	100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>150.843,00</b>	<b>100,0%</b>

**COSTI ESERCIZIO**

Costi attività per progetti Comuni	150.843,00	100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>150.843,00</b>	<b>100,0%</b>

**COSTI PER COMUNE**

	<b>2012</b>	
Cornaredo	5.325,00	3,5%
Pregnana M.se	13.927,00	9,2%
Rho – da ottobre	131.591,00	87,2%
<b>TOTALE</b>	<b>150.843,00</b>	<b>100,0%</b>

Progetto Grafico: Laura Alessandri – Annamaria Di Bartolo

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