

---

## SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO

### **Relazione andamento Servizio SESEI**

La presente relazione intende offrire una visione sintetica dell'andamento del Servizio SESEI realizzato nel triennio 2013-2016 con la collaborazione dell'ATI aggiudicataria dell'appalto composta dalle cooperative Comin, Stripes, Tre Effe, GP2 Servizi e Serena.

Triennio caratterizzato dalla gestione di una complessità derivante sia dal conferimento dei servizi educativi scolastici e domiciliari da parte di nuovi Comuni all'azienda Sercop sia dall'aumento dei bisogni e delle multiproblematicità delle situazioni prese in carico dal servizio.

Attualmente il servizio SESEI ha in carico circa 590 casi per i quali è attivo un intervento educativo finalizzato a favorire il benessere dei minori nei diversi contesti di vita, a sostenerli nelle situazioni di fragilità e a prevenire condizioni di possibile rischio o pregiudizio promuovendo un processo di cambiamento. Tale dato comprende anche i 33 casi in carico per la disabilità sensoriale nonché le 62 situazioni seguite negli Istituti superiori su mandato di Città Metropolitana.

Si ipotizza che anche per il prossimo biennio i numeri del servizio restino analoghi a quelli attuali.

Preme centrare il focus su quelli che sono stati gli aspetti rilevanti su cui il servizio ha dato attenzione prioritaria.

### **Omogeneità nella gestione delle modalità operative in tutto l'Ambito del Rhodense e nell'erogazione del servizio.**

Ciò si è concretizzato nella definizione di prassi e di strumenti operativi e di valutazione analoghi in tutti i Comuni. E' stato presentato alle scuole del territorio un protocollo operativo, frutto del lavoro condiviso tra il servizio SESEI ed i soggetti gestori in cui oltre a spiegare l'organizzazione del SESEI sono state valorizzate le competenze ed il ruolo della figura educativa all'interna dei contesti scolastici. Si è provveduto inoltre alla definizione ed alla successiva approvazione di linee guida per la gestione del servizio nonché accordi specifici per la sottoscrizione di relazioni sui casi in carico al servizio.

Quelli sopra citati sono solo alcuni esempi rappresentativi ma è costante l'impegno nel perseguimento di tale obiettivo in tutte le attività quotidiane connesse alla gestione del servizio stesso.

Da precisare come l'impegno per la costruzione di un metodo di lavoro comune ed omogeneo sia stato portato avanti con determinazione anche all'interno delle cooperative dell'Ati sino al perseguimento dell'obiettivo di uniformare le linee metodologiche di intervento tra le cooperative nei diversi territori. I saperi costruiti nel tempo da ciascuna organizzazione negli specifici territori sono stati infatti valorizzati ed estesi anche nei territori limitrofi. Determinante la creazione di spazi di confronto tra ruoli di coordinamento ma anche di formazione congiunta tra le equipe composte dai circa 120 educatori.

### **Integrazione nel processo di erogazione del servizio sia interna con le cooperative dell'Ati sia esterne con il territorio.**

Il servizio ha promosso ed ha raggiunto un forte grado di integrazione interna con le cooperative dell'Ati aggiudicataria che hanno permesso una maggiore contaminazione e collaborazione pur mantenendo presente gli indirizzi e orientamenti specifici di ciascuna organizzazione. Tale integrazione ha favorito

**Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri**  
**Coordinatore del Servizio: Roberta Monti**



## SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATO

progettualità innovative e/o maggiormente rispondenti ai bisogni educativi emersi dal territorio rispetto al tradizionale utilizzo delle tipologie di intervento.

Rispetto al territorio il Servizio ha raggiunto una buona integrazione con le Scuole, con i Comuni e con le risorse presenti nell'ambito. Possiamo affermare che il servizio ha consolidato il ruolo di connettore della rete ed è riconosciuto dagli stessi stakeholder con il quale il servizio mantiene i rapporti.

La necessità di rafforzare la rete e la capacità di lavorare insieme ha permesso una riduzione della frammentarietà dei servizi ed una risposta unitaria al bisogno.

**Formazione** Il triennio 13/15 si è caratterizzato anche nella volontà aziendale di concentrare dei percorsi formativi ad hoc sul servizio: un primo centrato sulla valutazione del servizio condotto dall'Irs e un secondo con lo studio Pares il cui obiettivo era di ridefinizione delle modalità di collaborazione e coordinamento interno esterno coinvolgendo anche il Servizio Tutela Minori.

Ad entrambi tali percorsi hanno partecipato i coordinatori delle Cooperative dell'Ati aggiudicataria; la condivisione di un orizzonte di senso sul lavoro compiuto in questi anni di attività e la costruzione di un sapere condiviso è infatti la condizione sostanziale per lavorare insieme e costruire un'integrazione degli interventi.

Di seguito si evidenziano alcuni dati significativi:

|                                                        |                                                    |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>N. CASI IN CARICO AL SERVIZIO</b>                   | 590                                                |
| <b>N. INTERVENTI SESEI al 31.12.15</b>                 |                                                    |
| SCOLASTICI                                             | 385                                                |
| EDM                                                    | 105                                                |
| EDM TUTELA                                             | 103                                                |
| PROGETTUALITA' DI GRUPPO                               | 10 gruppi con media di 10/12 partecipanti a gruppo |
| <b>N. SCUOLE COINVOLTE</b>                             | 94                                                 |
| Di cui INFANZIA                                        | 24                                                 |
| PRIMARIA                                               | 35                                                 |
| SECONDARIE DI 1° GRADO                                 | 17                                                 |
| SECONDARIE DI 2° GRADO                                 | 18                                                 |
| <b>SERVIZI PRE-POST ATTIVI</b>                         | 38                                                 |
| <b>N. RICHIESTE EDUCATIVE VALUTATE nell'anno 15/16</b> | 486                                                |

Coordinatrice SESEI  
Roberta Monti

**Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri**  
**Coordinatore del Servizio: Roberta Monti**

**Servizio Educativo Integrato**

**Sede:** Via Meda, 24 - 20017 Rho (MI) - Telefono: 02-93508387 - Fax: 02-93181886



Alla Cortese Attenzione di

dott. Guido Ciceri  
Direttore Sercop

dott. ssa Roberta Monti  
assistente sociale referente SE.S.E.I.

**Oggetto:** Relazione gestionale SESEI triennio luglio 2013 - giugno 2016 (Coop. Comin, Coop. Stripes, Coop. 3F, Coop. GP2, coop. Serena)

La presente relazione intende offrire una visione sintetica dell'andamento del SESEI realizzato nel corso del triennio luglio 2013 - giugno 2016 sui dieci Comuni del distretto.

## 1. Risorse Umane del Servizio

Nel corso del triennio la compagine complessiva degli operatori coinvolti nel SESEI è significativamente aumentata (con un incremento di circa il 15% annuo), fino a raggiungere il numero complessivo di 168 operatori a metà 2016 (140 educatori professionali, 8 educatori "jolly" e 20 assistenti alla comunicazione). Ciò in ragione dei seguenti fattori:

- ingresso di nuovi Comuni all'interno del sistema del SESEI (Lainate e Nerviano);
- aumento significativo di progetti educativi a favore di minori frequentanti le scuole superiori di secondo grado;
- avvio e consolidamento di progettazioni a gruppo.

I processi di selezione delle risorse umane si sono sempre svolti secondo le modalità previste dal progetto approvato in sede di appalto. In specifico, gli educatori sono stati selezionati dai responsabili del personale delle Cooperative dell'ATI e dai coordinatori del servizio secondo i seguenti criteri:

- valutazione della formazione e dell'esperienza professionale (indicatori: età, titolo di studio, percorsi formativi e competenze specialistiche ulteriori, esperienze professionali e di volontariato);
- motivazione, percorso di crescita personale e livello di consapevolezza delle proprie dinamiche interne, delle proprie caratteristiche di personalità, delle proprie risorse e dei propri limiti nel lavoro di sostegno;

- valutazione delle competenze specifiche per interventi domiciliari (capacità relazionali, progettuali, organizzative).

Riguardo all'inquadramento contrattuale degli operatori, le cooperative dell'ATI hanno costantemente garantito condizioni di continuità lavorativa attraverso adeguati contratti di lavoro. In particolare: 1) tutti gli operatori coinvolti nel SESEI sono assunti regolarmente a tempo indeterminato, e inquadrati ai livelli previsti dal CCNL delle coop. sociali; 2) è stato garantito il riconoscimento dei tempi di lavoro per progettazione in équipe e formazione, anche quando non rendicontabili al Committente; 3) è stato assicurato il rimborso di spese sostenute per attività operative (es. trasporti, tel. cellulare, materiali per attività); 4) è stato assicurato un monte ore adeguato ad ogni operatore, sufficiente a tutelare la stabilità del rapporto di lavoro. Le cooperative gestiscono infatti servizi e attività varie, anche oltre il SESEI, che rappresentano ulteriori possibilità di lavoro per gli operatori con esigenza di completare il proprio orario. Tutte le cooperative dell'ATI hanno infine garantito regolarità e puntualità nel versamento degli stipendi e contributi previsti mensilmente.

## 2. Formazione e supervisione degli operatori

La tabella che segue indica i principali e più significativi percorsi di formazione realizzati a favore degli operatori del SESEI nel corso del triennio in oggetto:

| argomento                                                                                                                  | formatore                                              | durata |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------|
| Disturbi del comportamento e disturbi dell'attenzione: quale lavoro educativo è possibile                                  | Dott.ssa Claudia Carera<br>(neuropsichiatra infantile) | 16 ore |
| Responsabilità giuridiche del coordinatore                                                                                 | Dott.ssa Stefania Crema                                | 12 ore |
| L'educatore finanziario a supporto di adulti in difficoltà in progetti di housing                                          | A cura della società<br>"Progetica"                    | 50 ore |
| Il lavoro a sostegno della genitorialità tra teoria e attivazione                                                          | Dott. Ennio Ripamonti<br>Dott.ssa Francesca Palma      | 15 ore |
| Ruolo del coordinatore pedagogico                                                                                          | Dott. Igor Salomone                                    | 20 ore |
| La mediazione del conflitto                                                                                                | Dott. Davide Santoro                                   | 12 ore |
| Aspetti giuridici e legislativi del lavoro educativo                                                                       | Dott.ssa Daniela Tibaldi<br>Dott. Massimo De Carli     | 12 ore |
| L'adolescente a scuola tra reale e ideale: modelli di riferimento e motivazione all'apprendimento                          | Dott.ssa Laura Volontieri                              | 12 ore |
| Corso DSA : Disturbi specifici dell'apprendimento tra normativa e strategie                                                | Dott.ssa Di Bruno                                      | 16 ore |
| Esperienze didattiche: tecniche e metodologie di supporto didattico per ragazzi che presentano disturbi dell'apprendimento | Dott.ssa Clara Bertoli                                 | 16 ore |

Come previsto dal progetto approvato in sede di appalto, ogni educatore è stato supportato nei suoi compiti operativi da un'équipe di lavoro stabile, condotta da un coordinatore pedagogico, i cui incontri hanno avuto frequenza variabile a secondo del numero di casi e della tipologia di intervento (da 1 incontro alla settimana a 1 incontro al mese).

Nel corso del triennio, ciascuna équipe di lavoro ha beneficiato di una supervisione continuativa (1 incontro al mese della durata di 3 ore) condotta da professionisti selezionati e dotati di adeguato CV.

### 3. Attività di coordinamento

La tabella che segue specifica il carico di lavoro che ha caratterizzato i Coordinatori del SESEI, in particolare nell'ultimo anno del periodo in oggetto:

| Coordinatore  | Comuni di riferimento             | anno  | N° progetti di scolastica | N° progetti domiciliare | tutela    | Housing Sociale | Pre/post  | Prog. gruppo | superiori | Disabili sensoriali |
|---------------|-----------------------------------|-------|---------------------------|-------------------------|-----------|-----------------|-----------|--------------|-----------|---------------------|
| Riboldi P.    | Arese, Cornaredo, Rho, Settimo M. | 15/16 | -                         | -                       | 42        | 1               | -         | -            | -         |                     |
| Nanti S.      | Cornaredo, Rho, Settimo M.        | 15/16 | 48                        | 10                      | -         | -               | 4+2       | 0            | 16        | 14                  |
| Dones P.      | Cornaredo, Milano, Settimo M.     | 15/16 | 44                        | 18                      | -         | -               | -         | 5            | 10        | -                   |
| Marchese S.   | Rho, Pogliano, Vanzago            | 15/16 | 55                        | 18                      | 2         | -               | 6+3       | 2            | 17        | 10                  |
| Olgiati A.    | Rho, Pero, Nerviano               | 15/16 | 29                        | 5                       | 16        | -               | 1+1       | 3            | 2         | 6                   |
| Almasio C.    | Lainate                           | 15/16 | 35                        | 6                       | 6         | -               | 2+2       | -            | -         | -                   |
| Rocca C.      | Nerviano                          | 15/16 | 43                        | 2                       | -         | -               | -         | 1            | -         | -                   |
| Orsini E.     | Rho                               | 15/16 | 6                         | 4                       | 1         | -               | 2+1       | -            | 5         | 4                   |
| Zanotto E.    | Lainate                           | 15/16 | 27                        | 8                       | -         | -               | 3+3       | -            | 4         | -                   |
| <b>TOTALE</b> |                                   | 15/16 | <b>287</b>                | <b>71</b>               | <b>67</b> | <b>1</b>        | <b>30</b> | <b>11</b>    | <b>54</b> | <b>34</b>           |

In relazione ai carichi di lavoro che si desumono dai numeri indicati in tabella e del ruolo sempre più centrale che le figure di coordinamento assumono per il buon andamento del SESEI, nel corso del triennio è stata svolta una specifica riflessione in occasione dei momenti di confronto tra la Referente cooperative ATI Barbara Plangeri, il Direttore di Ser.Cop Dott. Ciceri e le Responsabili del servizio SE.SEI. Dott.ssa Bernacchi e Dott.ssa Monti. Da tali confronti e riflessioni, che sono state successivamente condivise con i coordinatori dei vari territori durante i momenti di equipe, è emersa l'esigenza di pensare / progettare un percorso formativo congiunto tra coordinatori ATI e responsabili del Servizio SE.SEI., volto a definire ambiti di responsabilità e autonomia relativi ai differenti ruoli, livelli, appartenenze, dove venga riconosciuto un livello di autonomia coerente con il livello di responsabilità collegato, snellendo la comunicazione e le prassi comunicative per liberare delle energie da spendere nel pedagogico.

Il percorso è formativo è stato effettivamente realizzato negli ultimi due anni del periodo in oggetto. Modalità e risultati raggiunti sono indicati in dettaglio al punto seguente.

### 4. Percorso di approfondimento metodologico SESEI e definizione di linee guida

Il percorso di formazione intrapreso con un consulente della cooperativa Pares di Milano (dott. Graziano Maino) ha preso avvio a seguito di alcune riflessioni del gruppo di lavoro allargato formato dal committente Sercop e dalle cooperative dell'ATI.

Di seguito sono indicati gli obiettivi principali stabiliti in fase di progettazione del percorso:

- riesaminare il mandato organizzativo del servizio, le specificità dei contesti di intervento e la varietà di attese da parte degli interlocutori, le criticità nell'azione e le concrete modalità operative, le modalità di raccordo e di coordinamento per facilitare l'operatività sul campo, tenendo conto della delicatezza delle situazioni per le quali e nelle quali si interviene;
- riesaminare il lavoro di coordinamento che è essenziale per rappresentare e valorizzare la qualità degli interventi, per assicurare ottimali condizioni del lavoro educativo, di volta in volta definite in una cornice di senso unitaria, per evitare sovraccarichi, ridefinizioni e disallineamenti non sostenibili. Nella trasformazione delle modalità di intervento evolvono le funzioni di coordinamento. Per questo è necessaria una messa a punto condivisa, sia da chi lavora nel raccordo operativo sul campo, sia dai vertici dell'organizzazione che indirizza e commissiona il servizio, sia dal pool di organizzazioni che cooperano nella realizzazione del servizio SESEI, affinché si consolidino le funzioni di mediazione e di valorizzazione;
- riconsiderare le coordinate di lavoro del servizio, i mandati di intervento e gli indirizzi educativi, le condizioni di contesto, i problemi concreti, le richieste, e le rappresentazioni dei diversi soggetti coinvolti; le modalità di intervento sul campo, le funzioni di raccordo, di rendicontazione, di coordinamento, di valutazione e di riprogettazione, di sviluppo e di miglioramento del servizio.
- creare una linea guida di coordinamento condivisa.

L'esito positivo del percorso, inizialmente pensato su 6 incontri, è riscontrabile su più fronti. Prima di tutto la decisione di proseguire con la calendarizzazione di ulteriori momenti di scambio con il dott. Maino nel corso dell'anno 2016. In seconda analisi il gruppo dei partecipanti si è costituito come gruppo di lavoro e sono stati istituiti incontri periodici di condivisione e di riprogettazione del servizio e del coordinamento.

È nato così un tavolo tecnico permanente composto da referenti Sercop e coordinatori delle cooperative afferenti all'ATI.

Sono state condivise linee guida di coordinamento snelle e maggiormente efficaci e sono in corso alcune riflessioni relative alla mappatura del bisogno e alla creazione di interventi innovativi nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse.

Parallelamente è stato attivato un percorso simile con il servizio di Tutela minori. A seguito del rilevamento di alcune criticità, sono state ipotizzate nuove prassi ed è in corso la messa a sistema delle procedure e della documentazione associata alle varie fasi di invio delle richieste.

Anche in questo caso il gruppo di lavoro, dopo un'iniziale guida da parte del formatore, si sta muovendo autonomamente e con regolarità. L'esito del processo di scambio è verificabile nella revisione totale della modulistica relativa al servizio.

Le cooperative hanno accolto con favore la proposta portata da Sercop ed hanno investito mettendo a disposizione i propri coordinatori nell'ottica della massima collaborazione e dell'attivazione positiva delle risorse di rete.

## 5. Conclusioni

### 5.1 Punti di forza sviluppati nel corso del triennio

Il servizio SESEI nel corso di questo triennio ha portato avanti il processo – già avviato in precedenza – finalizzato ad uniformare ed omogeneizzare le procedure di presa in carico dei progetti educativi individuali, attraverso una metodologia e una modulistica specifica. Questo lavoro è stato svolto su due distinti versanti:

- un versante esterno (Comuni del territorio, inclusi i nuovi entrati, Lainate e Nerviano) costruendo le Linee Guida del Servizio, che sono state poi presentate e condivise con i Dirigenti Scolastici e i Servizi Sociali territoriali;
- un versante interno, attraverso un lavoro di riallineamento e ri-condivisione tra le cooperative

dell'ATI degli strumenti di registrazione e raccolta dati relativi agli interventi svolti e alla gestione delle attività previste dall'appalto.

L'esperienza acquisita negli anni dalle cooperative dell'ATI, il costante confronto con i Dirigenti Scolastici, gli insegnanti, la NPI e i Servizi Sociali di Base del territorio, ha inoltre portato nel corso del triennio ad un aumento del riconoscimento del ruolo e della professionalità degli operatori, in particolare nel contesto scolastico (attualmente gli operatori entrano a pieno titolo nel processo di costituzione del PEI).

Nel corso del triennio il SESEI ha portato a regime e consolidato una forte capacità programmatica, in particolare relativa agli interventi scolastici, che attualmente consente:

- di avviare ad inizio dell'anno scolastico tutti gli interventi – in particolare per minori con diagnosi di gravità – anche prima che venga individuato l'insegnante di sostegno;
- di garantire ai minori con diagnosi di gravità e/o affetti da disabilità sensoriale la sostituzione dell'operatore assente per malattia a partire dal primo giorno, così da consentire al minore una frequenza scolastica costante e senza interruzioni.

L'incremento e la messa a sistema della capacità programmatica – in particolare da parte delle cooperative dell'ATI – ha inoltre consentito:

- una migliore e più efficace gestione degli operatori coinvolti nel servizio, della strutturazione del loro impegno settimanale, in modo da evitare frammentazioni nell'orario lavorativo, eccessivi tempi morti e/o spostamenti. Ciò ha avuto come effetto la creazione di équipe stabili di operatori per distinti territori, ed ha significativamente limitato i fenomeni di turn-over;
- la possibilità di garantire, anche a costo di notevoli sforzi organizzativi, la continuità relazionale tra educatore e alunno in occasioni dei passaggi scolastici (da scuola materna a primaria, da primaria a secondaria), soprattutto per le situazioni particolarmente critiche, in accordo con il referente SESEI, scuola e famiglia.

Nel corso del triennio le cooperative dell'ATI sono inoltre riuscite a sfruttare in maniera efficace e sinergica – a servizio delle esigenze del SESEI – la varietà e la specificità delle competenze e delle caratteristiche professionali, dovuta all'ampio numero di educatori che ciascuna di esse ha a disposizione. Ciò ha consentito di poter scegliere, in tempi brevi e con veloci processi di selezione, l'operatore maggiormente adatto alle caratteristiche del singolo intervento in avvio.

## **5.2 Elementi di miglioramento per il prossimo futuro**

Nel corso del prossimo futuro ci sembra importante lavorare – in vista di un miglioramento delle capacità organizzative e gestionali e di una maggiore efficacia sul versante progettuale – in particolare sui seguenti aspetti:

- una maggiore condivisione con il Servizio di NPI e Servizio Sociale territoriale riguardo all'avvio degli interventi domiciliari e all'ingaggio con la famiglia, in maniera tale da riuscire a definire in maniera positiva ed esplicita il ruolo specifico dell'educatore in riferimento al singolo intervento;
- proseguire il lavoro di definizione di linee guida condivise tra SESEI e Servizio Tutela Minori, al fine di garantire:
  - una sempre maggiore omogeneità degli interventi sotto il profilo metodologico, del coinvolgimento della famiglia;
  - una risposta sempre più efficiente ai bisogni rilevati, in particolare rispetto all'esigenza di avviare interventi in tempi il più possibile brevi, individuando al contempo personale fortemente specializzato e formato sulla specifica tipologia di intervento;
- avviare progettazioni innovative in risposta a bisogni emergenti e urgenti del territorio, in particolare – ad esempio – minori con forti tratti caratteriali (DOP), oppure significative storie di dispersione scolastica. Riguardo a questo punto, ci sembra che sarebbe soprattutto necessario

definire i “denominatori comuni” delle nuove situazioni problematiche, avviare un confronto in merito con le scuole (Dirigenti e Insegnanti), sviluppare sperimentazioni sul campo (es. progetti a gruppo o laboratori esperienziali) e formazione specifica e mirata agli operatori coinvolti nelle sperimentazioni stesse.

Rho, 1 giugno 2016

Distinti saluti  
la Referente per ATI Laboratorio per il Rhodense

