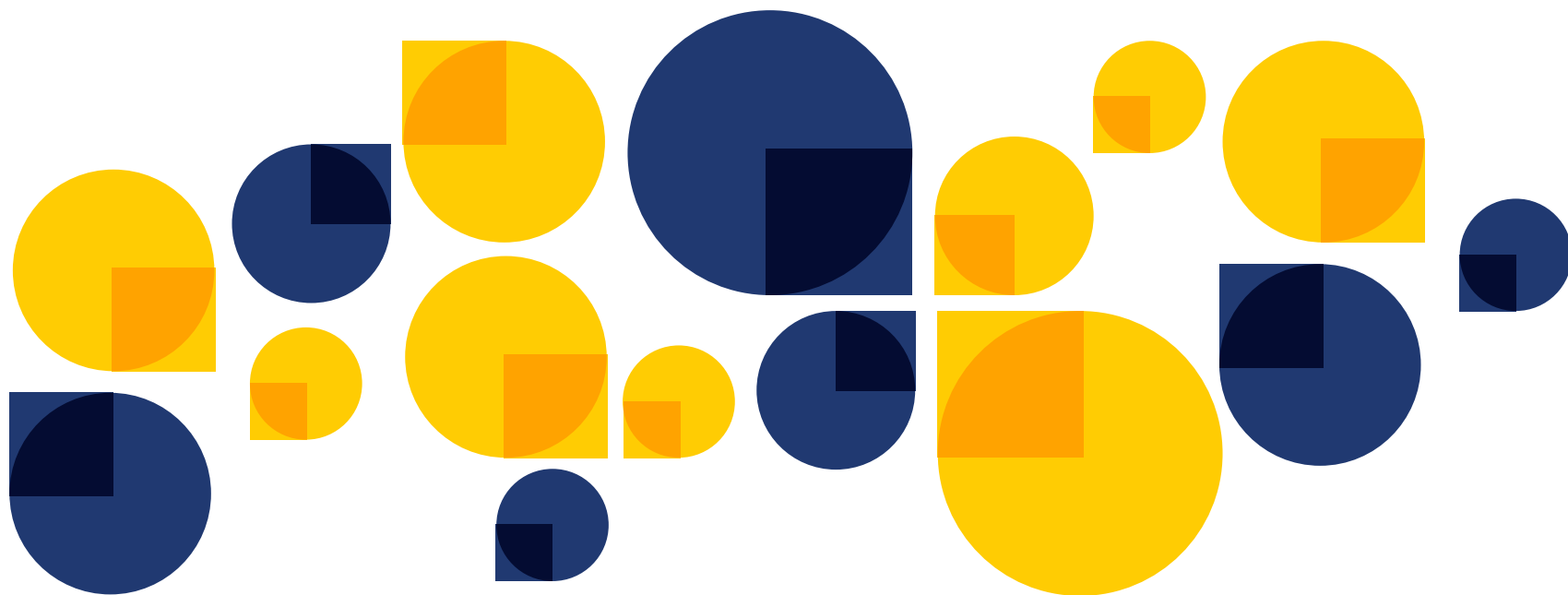




AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE
PER I SERVIZI ALLA PERSONA

BILANCIO SOCIALE 2020 - 2021



CITTADINI • COMUNITÀ • PERSONE • SERVIZI • WELFARE



"Il futuro è molto aperto, e dipende da noi, da noi tutti. Dipende da ciò che voi e io e molti altri uomini fanno e faranno, oggi, domani e dopodomani.

E quello che noi facciamo e faremo dipende a sua volta dal nostro pensiero e dai nostri desideri, dalle nostre speranze e dai nostri timori.

Dipende da come vediamo il mondo e da come valutiamo le possibilità del futuro che sono aperte."

Karl Popper

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

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

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

Il Presidente

Primo Mauri

il Direttore

Guido Ciceri

COORDINAMENTO DI REDAZIONE:

Guido Ciceri

Annamaria Di Bartolo

Anna Imperiali

Elena Andrieri

REDAZIONE:

Roberta Afker, Giovanna Ambrosone, Simona Anelli, Anna Biasibetti, Alessandro Cafieri, Giuseppe Cangialosi, Laura Casiraghi, Daniela Cattaneo, Daniele Cattaneo, Katia Costa, Elena Ferè, Pamela Finotti, Serena Furrer, Alice Gallinaro, Milly Giannelli, Luhana Lay, Maria Elena Malavenda, Chiara Mantegazza, Miriam Martello, Marcella Maselli, Vanessa Minissale, Roberta Monti, Francesca Musicco, Laura Notarangelo, Sara Pampaloni, Monica Petricelli, Laura Raimondi, Silvia Rimoldi, Federica Rivolta, Francesca Sansone, Manuela Scalera, Daniele Valerio, Cristina Visentin.

HANNO COLLABORATO:

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

RINGRAZIAMO:

I Sindaci, che rappresentano i comuni soci di Sercop, per la loro continua fiducia: Michela Palestra (Arese), Yuri Santagostino (Cornaredo), Andrea Tagliaferro (Lainate), Daniela Colombo (Nerviano), Maria Rosa Belotti (Pero), Carmine Lavanga (Pogliano Milanese), Angelo Bosani (Pregnana Milanese), Andrea Orlandi (Rho), Sara Santagostino (Settimo Milanese), Guido Sangiovanni (Vanzago).

Progetto grafico: Giulia Bertuzzo

Stampa: Tipografia Pesatori - *tipografiapesatori.it*

Rho (Milano), novembre 2022

INDICE BILANCIO SOCIALE 2020-2021

Introduzione	5
1. PROFILO DEL TERRITORIO	7
2. IDENTITÀ AZIENDALE	23
3. UN BIENNIO IN SINTESI	39
4. MINORI E PRIMA INFANZIA	75
4.1 Servizio tutela minori e famiglie	76
4.2 Spazio neutro	90
4.3 Servizio affidi	95
4.4 Programma P.I.P.P.I.	102
4.5 Servizio di sostegno educativo integrato (Sesei)	103
4.6 Servizi alla prima infanzia	115
5. DISABILITÀ	133
5.1 Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA)	134
5.2 Persone con disabilità in strutture residenziali diurne	144
5.3 Trasporto e accompagnamento di persone con disabilità	158
5.4 Party Senza Barriere (PSB)	166

6. ANZIANI IN CONDIZIONE DI FRAGILITÀ	169
6.1 Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	170
6.2 Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	185
6.3 Misure a sostegno della domiciliarità – Reddito di Autonomia	196
6.4 Misure a sostegno della domiciliarità – Misura B2	200
6.5 Misure a sostegno della domiciliarità – Home Care Premium	205
6.6 Job Family – lo Sportello di Assistenza alle Famiglie	208
6.7 Ufficio di Protezione Giuridica (UPG)	217
7. INCLUSIONE SOCIALE	229
7.1 Sistema dell'Abitare Rhodense	230
7.2 Reddito di Cittadinanza (RdC)	251
7.3 Misura Pacchetto Famiglia	258
7.4 Voucher Sostegno Famiglie	259
7.5 Nucleo inserimenti lavorativi (NIL)	260
7.6 Sistema di accoglienza e integrazione (SAI)	269
7.7 Sportello Stranieri	277
7.8 Facilitazione linguistica nelle scuole	282
8. WELFARE DI COMUNITÀ	289
8.1 #Oltreiperimetri	290

Introduzione

L'ottava edizione del bilancio sociale di Sercop dà conto dell'attività aziendale degli anni 2020-2021, un biennio di forte discontinuità a causa alla pandemia Covid-19, che ha comportato consistenti effetti sulla gestione dei servizi e sulle modalità di erogazione degli interventi. L'azienda è stata impegnata a fronteggiare le derive pandemiche perseguendo l'obiettivo di coniugare la tutela dei diritti delle persone assistite con la sicurezza delle persone stesse e degli operatori. Il Covid-19 ha rappresentato un limite molto importante alle relazioni "in presenza", che sono il carattere dominante di tutti i servizi alla persona; la fragilità e la specificità dell'utenza dei servizi hanno imposto, fin da marzo 2020, la messa in sicurezza dei processi di lavoro e, di conseguenza, l'introduzione di nuovi protocolli e procedure specifiche per ogni servizio.

Sercop fin dall'inizio dell'emergenza pandemica ha reagito con dinamicità e con impegno da parte sia dei servizi diretti agli utenti sia dei servizi di supporto, ridisegnando *ex novo* il profilo organizzativo e operativo di buona parte degli interventi e mantenendo un costante coordinamento tra: assemblea dei sindaci, consiglio di amministrazione e direzione per coniugare, per quanto possibile, il massimo sostegno e sollievo degli utenti dei servizi sospesi, con la sicurezza degli utenti stessi e degli operatori; tutto ciò in un contesto, in continua evoluzione e movimento, dove ogni nuova soluzione organizzativa intrapresa poteva avere un orizzonte temporale di pochi giorni.

Dal punto di vista della gestione dei servizi si è, inoltre, trattato di un biennio di importante complessità a causa delle misure di distanziamento che hanno pesantemente condizionato la gestione di alcuni servizi, in particolar modo del trasporto disabili, dei centri diurni disabili, della RSA di Lainate, degli asili nido e molti altri; vero è che le misure di riorganizzazione e ridisegno dei servizi poste in essere fin dai primi mesi del 2020 si sono rivelate efficaci nella gestione anche nel corso del 2021 consentendo di mantenere, anche nei momenti più critici, gli obiettivi che Sercop si era proposta fin dall'inizio della pandemia:

- **conservare** e mantenere le relazioni con gli utenti
- **ridisegnare** il profilo e le modalità dei servizi per poter essere erogati in sicurezza
- **imparare** ad erogare servizi in una modalità di "convivenza" con il virus

Alla luce di quanto sopra richiamato, il presente bilancio sociale si propone di raccontare e documentare i principali eventi che hanno caratterizzato il biennio 2020-2021, di evidenziare gli elementi di valore per la comunità locale rhodense e, contemporaneamente, di costituire uno strumento di informazione, conoscenza e rendicontazione rispetto alle caratteristiche dell'azienda e alle sue attività.

Si concretizza così l'impegno di consentire ai cittadini, ai comuni soci, ai soggetti interessati di verificare e valutare i modi con cui Sercop persegue i propri obiettivi e consegue i risultati. Questo documento è, quindi, uno strumento di conoscenza e trasparenza rivolto alle amministrazioni, agli utenti dei servizi, al Terzo Settore, alle associazioni di tutela, agli operatori, ai fornitori e, in generale, ai cittadini interessati a conoscere gli andamenti della "cosa pubblica", finalizzato a permettere di esprimere una valutazione informata rispetto al modo in cui Sercop interviene e impiega le risorse assegnate.

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

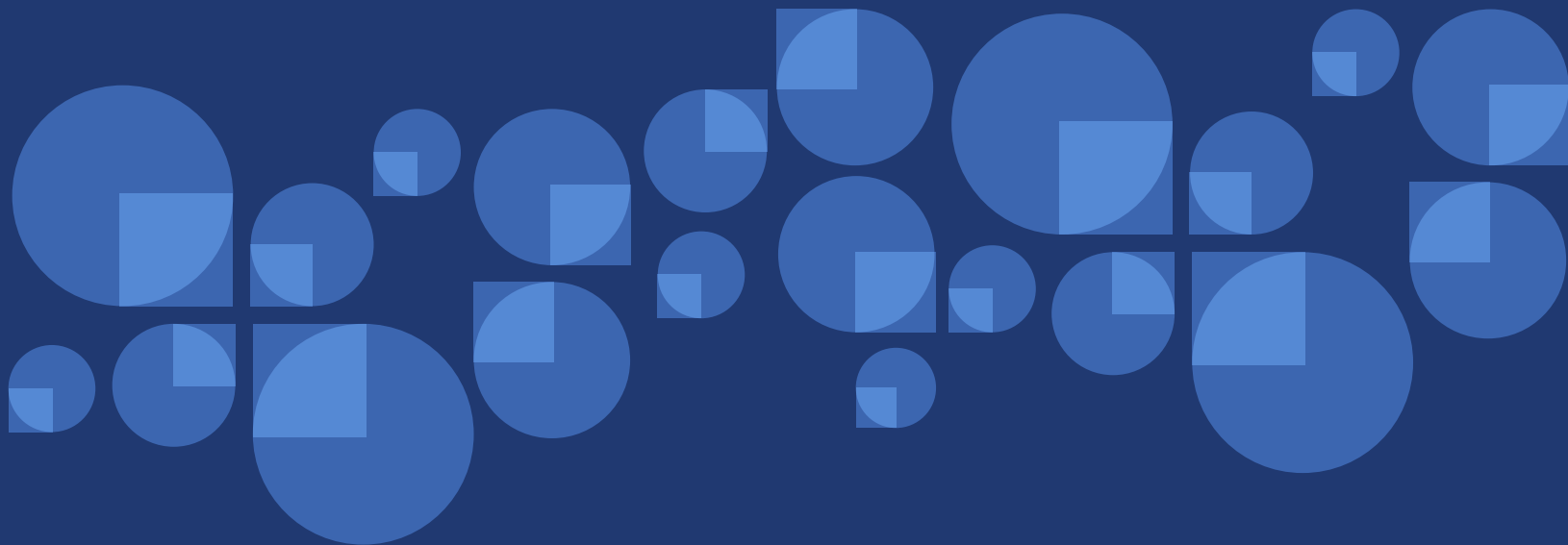
Sercop si è assunta l'impegno di **far crescere il valore sociale** con riferimento a tre dimensioni fortemente connesse tra di loro:

- costante attenzione al **miglioramento della qualità dei servizi**, coniugato con una tensione rispetto alla **sostenibilità economica e all'efficienza della spesa**, dimostrando che è possibile rispondere ad una domanda di benessere sociale mediante servizi di qualità mantenendo una forte centratura sul controllo di gestione, sull'efficienza e la sostenibilità economica

- **rafforzamento delle connessioni con una società in continuo e frenetico cambiamento**, che in una fase di trasformazione come quella della pandemia, interroga e sollecita i servizi facendo emergere nuovi bisogni spesso difficilmente riconoscibili, interpretabili ed avvicinabili. Crediamo che affrontare i nuovi problemi sociali e pensarsi in un costante flusso di innovazione rappresenti una grande opportunità di creazione di valore, anche se difficilmente misurabile
- **costruzione di alleanze** a partire da quella stabilita tra i soci di Sercop, fino a quelle con le realtà territoriali, i dipendenti, e i collaboratori, nella direzione di un sistema di welfare collaborativo con tutti i soggetti che contribuiscono al benessere della comunità rhodense

Ci auguriamo che la mole di dati ed evidenze raccolte e presentate costituiscano 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 è da un lato 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, attiva un percorso di miglioramento degli stili di lavoro e delle procedure operative. Per questa ragione il documento è rigorosamente autoprodotta attraverso il coinvolgimento attivo del personale aziendale.

1. | Profilo del territorio



1. Profilo del territorio¹

I COMUNI SERCOP E IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Sercop è l'azienda speciale consortile costituita da nove comuni dell'ambito rhodense (Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese e Vanzago), cui si è aggiunto, a partire dal 2015, il comune di Nerviano che, pur rientrando a pieno titolo nei soci Sercop, fa riferimento all'ambito sociale legnanese. I territori dei comuni soci presentano caratteristiche geografiche e profili demografici differenti che è opportuno analizzare per meglio comprendere l'evoluzione e le caratteristiche dei servizi aziendali.

Il territorio Sercop, che comprende un'area di quasi 100 kmq a nord-ovest di Milano tra le due arterie autostradali A4 (Milano-Torino) e A8/9 (Autolaghi), presenta un'elevata urbanizzazione e una densità media della popolazione di 1.950 ab./kmq, che deriva da dati differenti dei diversi comuni che variano dai 1.280 ab./kmq del comune di Nerviano ai 2.965 ab./kmq del comune di Arese.

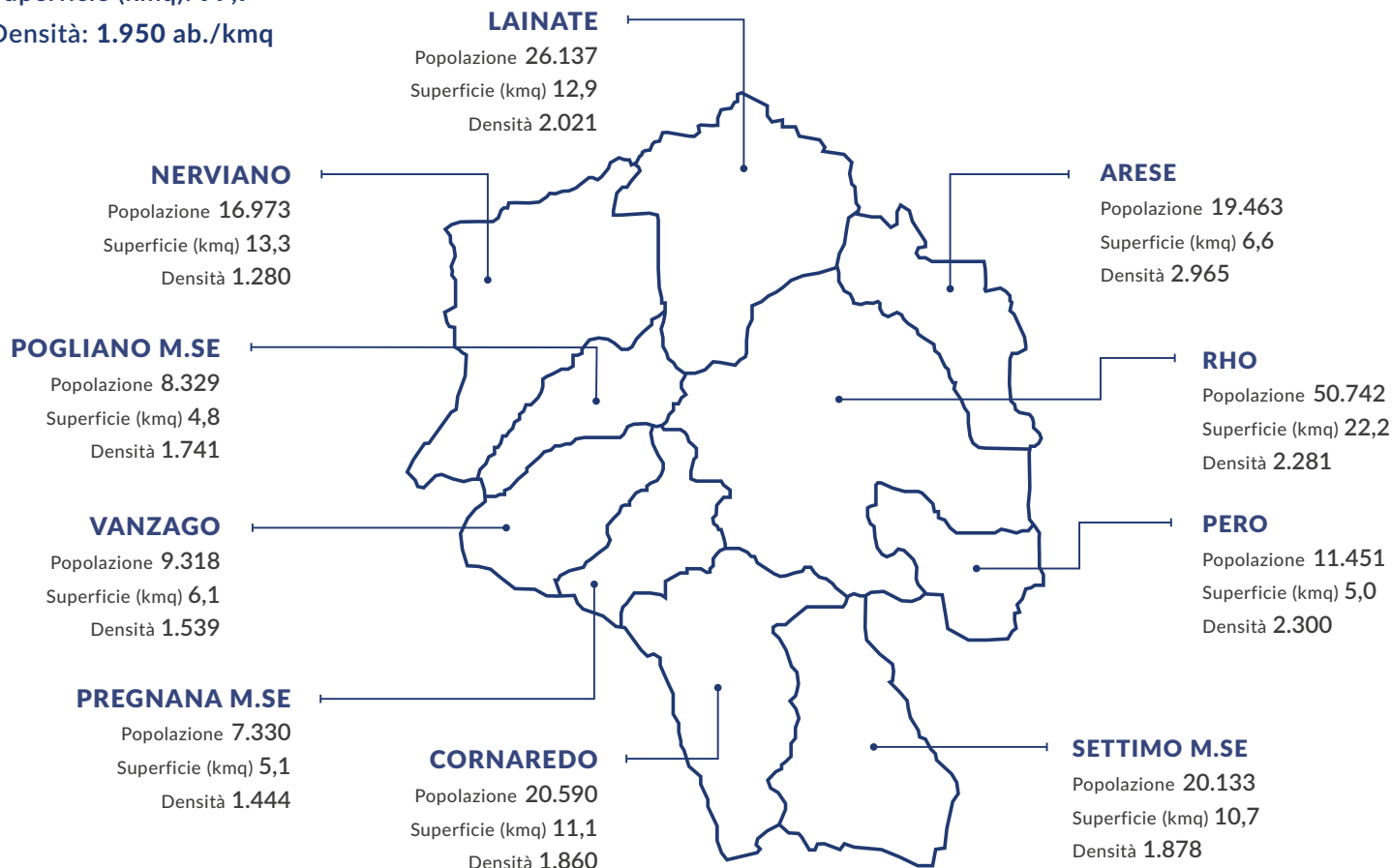
¹ I dati statistici di questo capitolo sono estrapolati da banche dati ISTAT, che mette a disposizione i dati ufficiali più recenti sulla popolazione residente nei comuni italiani. A seguito del censimento permanente riferito al 31 dicembre 2018, l'Istat ha effettuato la ricostruzione delle serie di popolazione intercensuarie e dei dati del bilancio demografico comunale della popolazione residente degli anni 2002-2018. Si troveranno in questo capitolo, quindi, dati che non sono i medesimi dell'edizione passata del Bilancio Sociale di Sercop, in quanto sono stati oggetto di adeguamento.

Figura 1.1. Comuni di Sercop e la loro popolazione al 31 dicembre 2021 (fonte ISTAT)

Popolazione residente: 190.466 abitanti

Superficie (kmq): 97,7

Densità: 1.950 ab./kmq



EVOLUZIONE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE

Tabella 1.2. Andamento popolazione (2012-2021, fonte ISTAT)

Comuni	2012	2018	2019	2020	2021	Differenza % anni 2021-2012	% pop. comune 2021 su territorio aziendale	% pop. Comune 2021 su ambito rhodense
Arese	19.134	18.939	19.190	19.295	19.463	1,70%	10,20%	11,20%
Cornaredo	20.257	20.072	20.036	20.038	20.590	1,60%	10,80%	11,90%
Lainate	25.239	25.312	25.499	25.713	26.137	3,60%	13,70%	15,10%
Pero	10.437	11.038	11.119	11.227	11.451	9,70%	6,00%	6,60%
Pogliano M.se	8.227	8.376	8.372	8.375	8.329	1,20%	4,40%	4,80%
Pregnana M.se	6.931	7.310	7.334	7.336	7.330	5,80%	3,80%	4,20%
Rho	50.366	50.468	50.047	50.053	50.742	0,70%	26,60%	29,20%
Settimo M.se	19.373	19.723	19.746	19.814	20.133	3,90%	10,60%	11,60%
Vanzago	8.869	9.270	9.296	9.287	9.318	5,10%	4,90%	5,40%
Popolazione ambito rhodense	168.833	170.508	170.639	171.138	173.493	1,70%	91,10%	100%
Nerviano	17.243	17.012	16.975	16.970	16.973	-1,60%	8,90%	
Ambito + Nerviano	186.076	187.520	187.614	188.108	190.466	2,40%	100%	
Lombardia	9.811.011	9.986.962	10.010.833	10.027.602	9.966.992	1,60%		
Italia	60.105.185	59.937.769	59.816.673	59.641.488	59.257.566	-1,40%		

La popolazione residente nei comuni soci Sercop, nell'ultimo decennio, ha fatto registrare un aumento 2,4% passando dai 186.076 abitanti del 2012 ai 190.466 abitanti del 2021. Tale dato è, da un lato, in linea con il trend regionale (+1,6%), anche se con un incremento più marcato, mentre è in controtendenza rispetto all'evoluzione nazionale della popolazione, che vede una diminuzione dell'1,4%. Concorrono in maniera sensibile alla crescita della popolazione i comuni di Pero, Pregnana Milanese e Vanzago, che fanno registrare un incremento rispettivamente del 9,7%, del 5,8% e del 5,1%. Nerviano, invece, è l'unico comune della compagine sociale che mostra nel periodo considerato un decremento della popolazione (-1,6%), in linea con il trend nazionale.

POPOLAZIONE PER FASCE D'ETÀ

Il territorio si caratterizza non solo per la presenza di centri differenziati per dimensione e caratteristiche, ma anche per un'eterogenea distribuzione della popolazione per fasce d'età. Dall'analisi dei dati della successiva tabella emerge come il 17,1% della popolazione residente nei comuni Sercop abbia età inferiore a 18 anni e come il 23,5% abbia un'età superiore ai 65 anni. Dall'analisi dei dati dei singoli comuni emergono anche valori che si distanziano da quelli medi, tra cui il comune di Arese, dove gli over 65 raggiungono il 27,9% della popolazione oppure il comune di Vanzago, che rappresenta il comune con una maggiore incidenza dei minorenni sulla popolazione residente (20,5%).

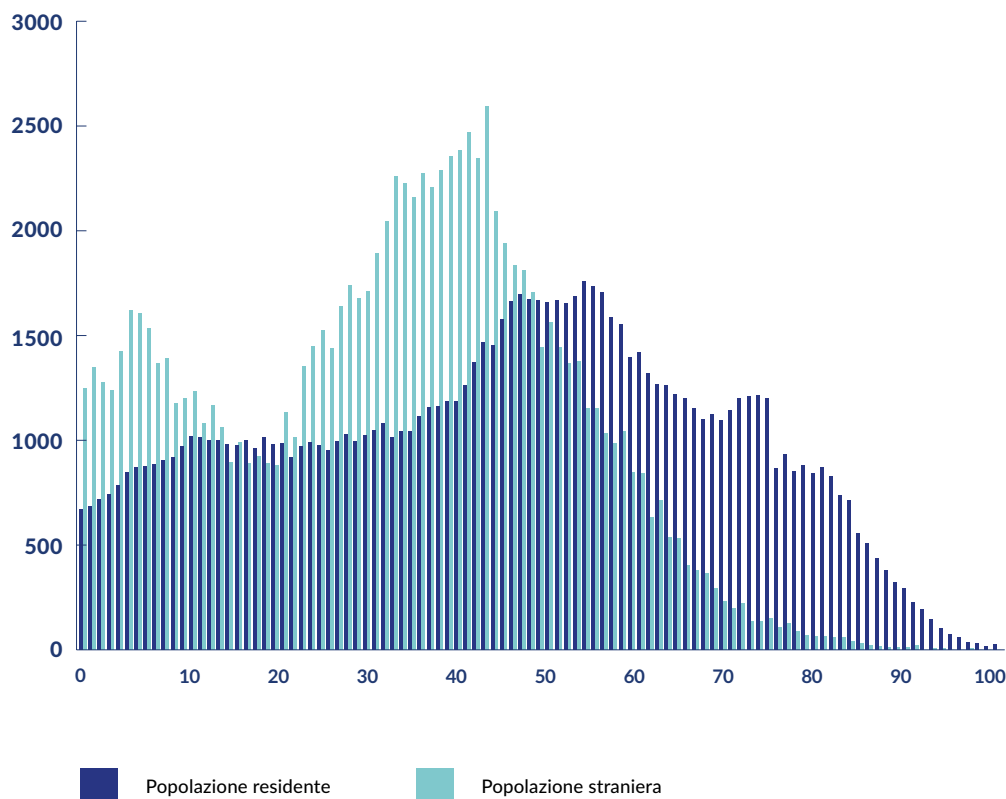
Tabella 1.3. Distribuzione percentuale della popolazione per fasce d'età (2021, fonte ISTAT)

Fasce d'età	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	Totale
Minori (0-18 anni)	17,7%	17,0%	17,6%	16,1%	16,8%	16,0%	18,0%	16,2%	17,8%	20,5%	17,1%
Adulti (19-64 anni)	54,4%	59,9%	59,7%	58,9%	62,1%	61,4%	61,0%	59,4%	60,9%	59,6%	59,4%
Anziani (oltre 65 anni)	27,9%	23,1%	22,7%	25,0%	21,1%	22,6%	21,0%	24,4%	21,3%	19,9%	23,5%

La distribuzione della popolazione complessiva (linee blu) mostra come il picco massimo di frequenza (calcolato su un rapporto di 100.000 abitanti) si trovi tra i 55 e i 60 anni di età, a indicatore di un'età media elevata nel territorio di riferimento Sercop.

A diverse conclusioni si perviene analizzando la distribuzione delle frequenze della popolazione straniera (linee azzurre) che mostra un'età media decisamente minore con picchi di massima frequenza intorno ai 40 anni. Il grafico mette in luce come la distribuzione della popolazione straniera sia maggiormente distribuita nelle fasce giovani della popolazione, mentre il totale della popolazione residente fa registrare una distribuzione più omogenea tra le fasce, con una tendenza a elevate frequenze in corrispondenza di fasce di età più anziana.

Figura 1.2. Distribuzione relativa della popolazione residente e straniera per età (2021, frequenza per 100.000 abitanti, fonte ISTAT)



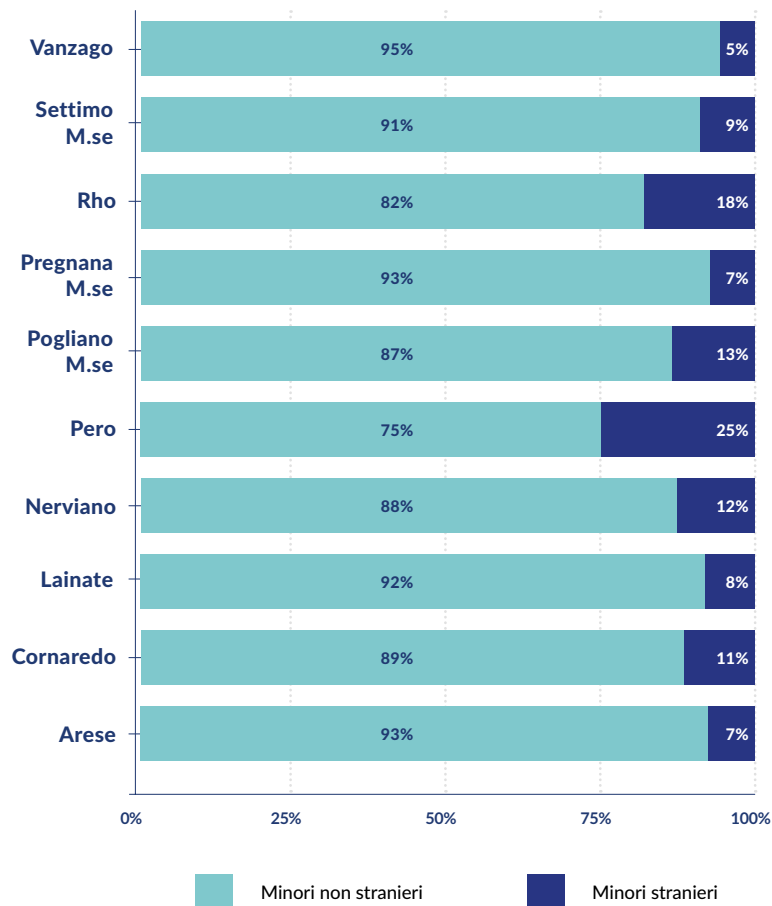
I MINORI NEL TERRITORIO

I minori sul territorio Sercop, al 31/12/2021, sono 32.571 e rappresentano il 17,1% della popolazione totale.

Tabella 1.4. Distribuzione della popolazione per fasce d'età dei minori (2021, fonte ISTAT)

Fasce d'età	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	Totale
0 - 3 anni	497	659	766	449	376	237	215	1.547	541	282	5.569
4 - 5 anni	334	320	424	280	202	126	169	886	343	171	3.255
6 - 10 anni	895	883	1.230	675	527	334	399	2.194	984	536	8.657
11 - 13 anni	675	624	857	472	331	241	234	1.385	628	342	5.789
14 - 18 anni	1.045	1.006	1.330	861	490	395	303	2.206	1.082	583	9.301
Totale minorenni	3.446	3.492	4.607	2.737	1.926	1.333	1.320	8.218	3.578	1.914	32.571

Figura 1.3. Distribuzione percentuale della popolazione minore nei comuni del territorio (2021, fonte ISTAT)



Anche dall'analisi relativa alla percentuale dei minori stranieri sul totale della popolazione minorenni emerge la diversità demografica dei comuni aderenti a Sercop con dati che spaziano dal 5,4% di Vanzago al 24,9% di Pero, con punte all'interno delle singole fasce d'età che sfiorano il 30%, come nel caso dei minori tra i 6 e i 10 anni a Pero.

La tabella 1.5 presenta l'andamento dei nuovi nati dal 2012 al 2021. Nei comuni Sercop, rispetto al 2012, si rileva un calo delle nascite del 21%, particolarmente significativo in quasi tutti i comuni, con esclusione di Rho che registra un decremento del 5%. Fanno eccezione al trend territoriale i comuni di Pero e Pogliano Milanese che, al contrario, registrano una crescita delle nascite di, rispettivamente, 13 e 2 punti percentuali. L'indice di natalità si attesta a livello territoriale a 6,69 punti con punta massima a Pero e valore minimo a Pregnana Milanese. Connesso al dato sulla natalità è il dato relativo al carico di figli per donna; tale indice, a livello territoriale, è pari a 0,18 figli in età prescolare per ciascuna donna, con poca variabilità sui singoli territori comunali.

Tabella 1.5. Natalità per comune confronto (2012-2021, fonte ISTAT)

Comuni	2012	2013	2015	2017	2018	2019	2020	2021	Differenza 2021 su 2012 (%)	Indice di natalità (x 1000 ab.)	Carico di figli per donna (2021)
Arese	147	140	134	136	105	113	114	111	-24%	5,70	0,17
Cornaredo	202	145	150	156	143	154	163	156	-23%	7,58	0,19
Lainate	234	233	179	183	208	173	165	164	-30%	6,27	0,18
Nerviano	133	132	142	135	104	111	126	90	-32%	5,30	0,17
Pero	91	76	100	97	87	88	90	103	13%	8,99	0,19
Pogliano M.se	54	73	73	56	67	56	57	55	2%	6,60	0,19
Pregnana M.se	70	74	82	87	75	63	56	37	-47%	5,05	0,19
Rho	404	432	425	418	413	371	338	383	-5%	7,55	0,19
Settimo M.se	161	182	182	152	137	146	134	108	-33%	5,36	0,16
Vanzago	110	108	113	78	80	65	59	67	-39%	7,19	0,17
Totale	1.606	1.595	1.580	1.498	1.419	1.340	1.302	1.274	-21%	6,69	0,18

GLI ADULTI E LE FAMIGLIE NEL TERRITORIO

La fascia demografica più significativa è rappresentata dagli adulti di età compresa tra i 26 e i 65 anni (esclusi) che complessivamente rappresentano il 59,4% della popolazione dei comuni Sercop. La ripartizione di tale fascia presenta una preponderanza della fascia tra i 46 e i 64 anni (che si aggira sempre intorno al 60%), con l'eccezione del comune di Pero dove si registra una quasi parità tra la fascia più giovane della popolazione adulta (48%) e la fascia 46-64 anni (52%).

Tabella 1.6. Distribuzione della popolazione adulta per fasce d'età (2021, fonte ISTAT)

Fasce d'età	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	Totale
19 - 25 anni	1.242	1.411	1.802	1.160	806	633	458	3.346	1.425	540	12.823
26 - 45 anni	3.866	4.671	5.773	3.743	3.043	1.930	1.865	12.249	4.477	2.190	43.807
46 - 64 anni	5.481	6.252	8.018	5.095	3.260	2.550	2.146	14.556	6.365	2.819	56.542
Totale adulti	10.589	12.334	15.593	9.998	7.109	5.113	4.469	30.151	12.267	5.549	113.172

Nel biennio 2019-2020 cresce il numero di famiglie unipersonali, al netto dei dati non disponibili. Si evidenzia un nuovo dato richiesto ai comuni per gli anni 2019 e 2020, ossia quello delle “famiglie residenti con persone con età uguale e/o superiore ai 65 anni”, che nel biennio vede un aumento significativo di 2.062 unità. I fenomeni sono monitorati dai servizi, che sono interessati a conoscerli e valutarli. La crescita delle famiglie unipersonali e quella delle famiglie con over sessantacinquenni comporta infatti un rischio di fragilità nelle relazioni sociali e suggerisce la necessità di avviare azioni preventive volte a contrastare il disagio sociale. Il dato deve essere letto anche in ragione degli ultimi dati ISTAT (2020) che evidenziano come in Lombardia il 16% delle famiglie si trovi in difficoltà economica.

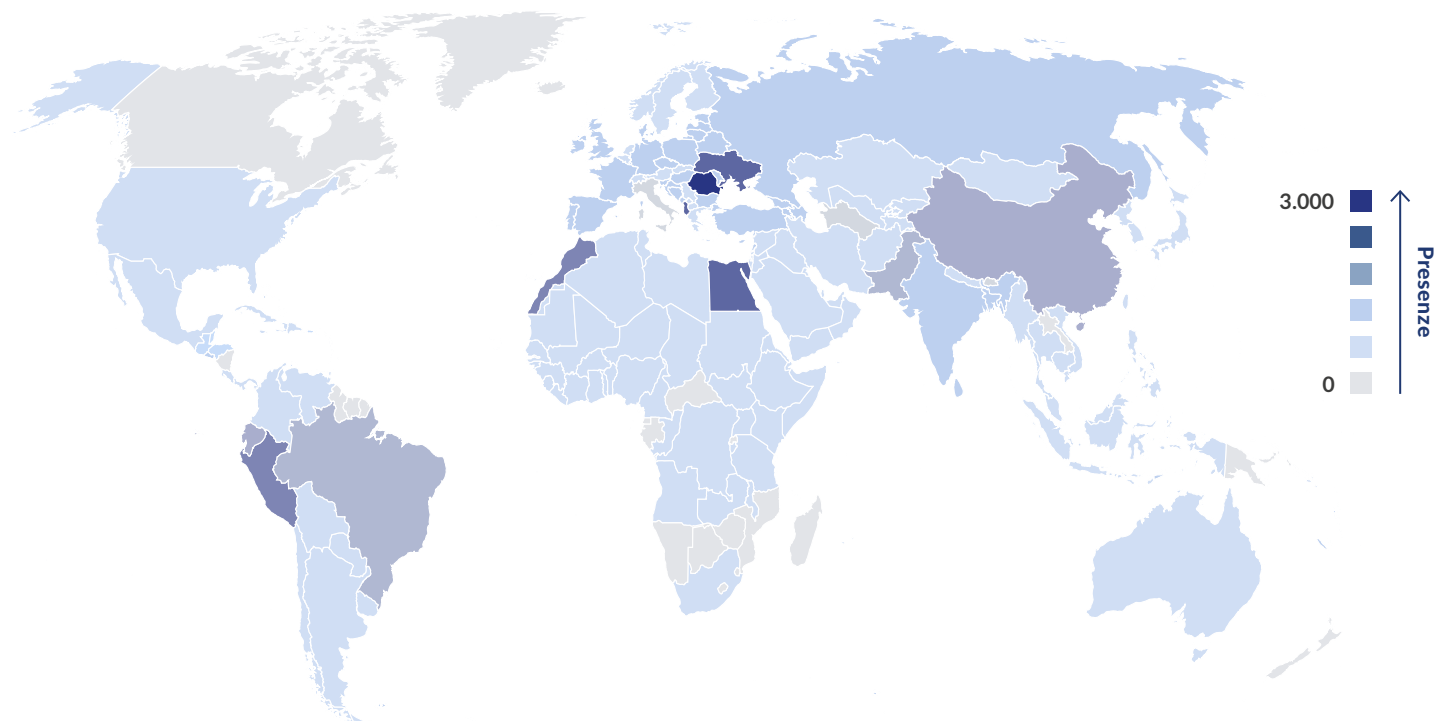
**Tabella 1.7. Nuclei familiari nel territorio dei comuni di Sercop
(2019-2020, fonte Uffici anagrafe dei comuni)**

Comuni	2019				2020				
	Famiglie residenti	Famiglie unipersonali residenti	Famiglie residenti con minori	Famiglie residenti con persone anziane	Famiglie residenti	Famiglie unipersonali residenti	Famiglie residenti con minori	Famiglie residenti con persone anziane	Componenti medi per famiglia (2020)
Arese	8.521	2.601	1.984	3.662	8.569	2.684	2.053	3.695	2,27
Cornaredo	9.064	2.904	1.808	4.747	9.179	2.977	1.875	4.786	2,24
Lainate	11.063	3.407	2.765	4.023	11.091	3.330	2.850	4.157	2,36
Nerviano	7.406	2.381	1.715	3.007	7.431	2.416	1.693	3.046	2,28
Pero	5.142	1.796	1.127	3.128	5.192	1.843	1.169	3.239	2,21
Pogliano M.se	3.507	nd	nd	nd	3.504	nd	875	1.437	2,38
Pregnana M.se	3.225	1.058	853	1.100	3.231	1.078	773	1.119	2,27
Rho	23.708	8.826	5.138	8.911	23.643	8.902	5.066	8.967	2,15
Settimo M.se	8.667	2.702	2.169	2.834	8.690	2.727	2.164	3.020	2,32
Vanzago	3.982	1.238	1.179	1.321	3.981	1.227	1.176	1.329	2,34
Totale	84.285	26.913	18.738	32.733	84.511	27.184	19.694	34.795	2,25

Un approfondimento doveroso, oltre a quanto espresso precedentemente, riguarda la popolazione straniera presente sul territorio dei comuni Sercop che rappresenta, con le sue 16.333 presenze, circa l'8,5% della popolazione complessiva. L'analisi di tale popolazione in ragione della cittadinanza mostra una forte presenza di cittadini ru-

meni (3.116), ucraini (1.518, destinati a crescere in ragione dell'emergenza bellica scoppiata il 24 febbraio 2022), egiziani (1.401), peruviani (1.173) e albanesi (1.012). Tali nazionalità, che rappresentano le prime 5 per frequenza di un elenco di 141 diversi Paesi cumulano insieme il 50,3% delle presenze straniere nel territorio.

Figura 1.4. Distribuzione della popolazione straniera per origine (2021, fonte ISTAT)



Nel complesso la popolazione straniera nel territorio dei comuni di Sercop ha conosciuto un periodo di intensa crescita dal 2005 al 2021. Nel periodo considerato, infatti, l'incidenza sul totale della popolazione è quasi triplicata, passando dal 3,5% all'8,6%. Si evidenzia una percentuale sul totale della popolazione del comune del 16,4% a Pero, che è il comune con più presenza di stranieri, mentre con il 5,1%, valore più basso dei comuni Sercop si rileva il comune di Vanzago. L'analisi dei dati Sercop, specie con riferimento al dato 2021, risulta essere in linea con il dato nazionale degli stranieri sulla popolazione residente (8,7%).

Tabella 1.8. Popolazione straniera nel territorio dei comuni di Sercop (2005-2021, fonte ISTAT)

Comuni	2005		2018		2019		2020		2021	
	Popolazione straniera	% su pop.	Popolazione straniera	% su pop.	Popolazione straniera	% su pop.	Popolazione straniera	% su pop.	Popolazione straniera	% su pop.
Arese	1.023	5,3%	1.198	6,0%	1.223	6,4%	1.277	6,6%	1.326	6,8%
Cornaredo	663	3,2%	1.474	5,8%	1.423	7,1%	1.372	6,8%	1.462	7,1%
Lainate	645	2,7%	1.412	12,8%	1.411	5,5%	1.454	5,7%	1.599	6,1%
Nerviano	553	3,2%	1.185	0,6%	1.202	7,1%	1.200	7,1%	1.238	7,3%
Pero	550	5,4%	1.718	20,5%	1.655	14,9%	1.709	15,2%	1.878	16,4%
Pogliano M.se	232	2,8%	632	8,6%	665	7,9%	684	8,2%	719	8,6%
Pregnana M.se	173	2,9%	439	0,9%	445	6,1%	470	6,4%	465	6,3%
Rho	1.998	4,0%	5.203	26,4%	5.373	10,7%	5.512	11,0%	5.868	11,6%
Settimo M.se	443	2,4%	1.083	11,7%	1.142	5,8%	1.181	6,0%	1.299	6,5%
Vanzago	175	2,2%	463	0,3%	477	5,1%	481	5,2%	479	5,1%
Totale	6.455	3,5%	14.395	7,7%	15.016	8,0%	15.340	8,2%	16.333	8,6%

Un ultimo dato di interesse è quello relativo al reddito imponibile IRPEF, quale indicatore della capacità economica del territorio, con particolare riferimento sia all'evoluzione 2016-2020 che fa registrare un incremento medio del 2,7%, sia con riferimento al dettaglio della differenza tra l'anno fiscale 2019 e l'anno 2020, che maggiormente ha risentito della crisi emergenziale da Covid-19. I redditi imponibili 2020 hanno fatto registrare un decremento dell'1,4%. Sia nella serie storica che nel confronto 2019-2020 emergono differenze tra i comuni del rhodense, con Arese che rappresenta il comune con una crescita maggiore 2016-2020, oltre che a quello con maggiore reddito imponibile pro-capite (34.412 € contro i 25.367 € medi dei comuni), ma anche il comune che più ha risentito economicamente dell'emergenza Covid-19. All'opposto i comuni di Settimo Milanese e Pregnana hanno fatto registrare la crescita più contenuta nel quinquennio (+1,6%). A livello assoluto, oltre al citato comune di Arese, si segnala il comune di Pero dove si registra il reddito imponibile medio inferiore (22.297 €). Si tratta in ogni caso di dati superiori alla media nazionale e regionale.

Tabella 1.9. Reddito imponibile medio IRPEF (2016-2019, fonte Dipartimento del Tesoro)

Comuni	Anni fiscali					diff. 2016- 2020	diff. 2019- 2020
	2016	2017	2018	2019	2020		
Arese	32.985	33.350	34.879	35.435	34.412	4,3%	-2,9%
Cornaredo	23.631	24.042	24.504	24.576	24.335	3,0%	-1,0%
Lainate	24.997	25.090	25.390	26.145	25.690	2,8%	-1,7%
Nerviano	23.292	23.388	23.797	24.129	23.830	2,3%	-1,2%
Pero	21.892	22.130	22.436	22.732	22.297	1,8%	-1,9%
Pogliano M.se	23.400	23.583	24.032	24.111	24.008	2,6%	-0,4%
Pregnana M.se	23.306	23.109	23.685	24.090	23.683	1,6%	-1,7%
Rho	23.506	23.618	24.100	24.468	24.184	2,9%	-1,2%
Settimo M.se	25.033	25.356	25.793	25.811	25.435	1,6%	-1,5%
Vanzago	24.919	25.050	25.829	25.899	25.798	3,5%	-0,4%
Reddito medio comuni	24.696	24.872	25.444	25.740	25.367	2,7%	-1,4%
Reddito medio Lombardia	20.608	20.724	21.228	21.385	21.135	2,6%	-1,2%
Reddito medio Italia	17.638	17.751	18.169	18.377	18.300	3,8%	-0,4%

GLI ANZIANI NEL TERRITORIO

La popolazione anziana del territorio dei comuni di Sercop mostra un importante incremento dal 2009 al 2021 passando dalle 34.654 unità del 2009 alle 44.723 del 2021. Si tratta di un incremento che in termini percentuali corrisponde a un incremento del 29,1%. La serie storica permette di mettere in evidenza il dato dei comuni di Arese e Settimo M.se, che ha mostrato una crescita, rispettivamente del 39,8% e del 41,8%.

Tabella 1.10. Popolazione anziana residente nei comuni di Sercop (2009-2021, fonte ISTAT)

Comuni	2009	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2020	2021	diff. 2009-2021
Arese	3.882	4.045	4.156	4.643	4.997	5.235	5.283	5.323	5.428	39,8%
Cornaredo	3.503	3.651	3.750	4.006	4.278	4.469	4.562	4.618	4.764	36,0%
Lainate	4.333	4.439	4.543	4.948	5.269	5.485	5.703	5.780	5.937	37,0%
Nerviano	3.487	3.512	3.539	3.715	3.913	4.032	4.095	4.173	4.238	21,5%
Pero	1.966	2.009	2.037	2.161	2.306	2.352	2.390	2.402	2.416	22,9%
Pogliano M.se	1.432	1.469	1.480	1.548	1.664	1.765	1.822	1.880	1.883	31,5%
Pregnana M.se	1.166	1.193	1.220	1.305	1.349	1.399	1.476	1.521	1.541	32,2%
Rho	10.493	10.677	10.788	11.338	11.688	11.852	11.968	12.115	12.373	17,9%
Settimo M.se	3.024	3.129	3.203	3.493	3.759	3.969	4.082	4.145	4.288	41,8%
Vanzago	1.359	1.431	1.456	1.538	1.632	1.741	1.826	1.849	1.855	36,5%
Totale over 65	34.645	35.555	36.172	38.695	40.855	42.299	43.207	43.806	44.723	29,1%

Con riferimento all'analisi della popolazione anziana è opportuno mettere in luce taluni indicatori che possono meglio rappresentare, anche rispetto alla serie storica di cui alla tabella precedente, l'impatto che la popolazione anziana ha e avrà sul sistema territoriale dei servizi. In particolare si fa riferimento ai seguenti indici:

- **Indice di vecchiaia**, che rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. Ad esempio, nel 2021 l'indice di vecchiaia per l'Italia dice che ci sono 182,6 anziani ogni 100 giovani
- **Indice di dipendenza strutturale**, rappresentativo del carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni). Ad esempio, teorica-

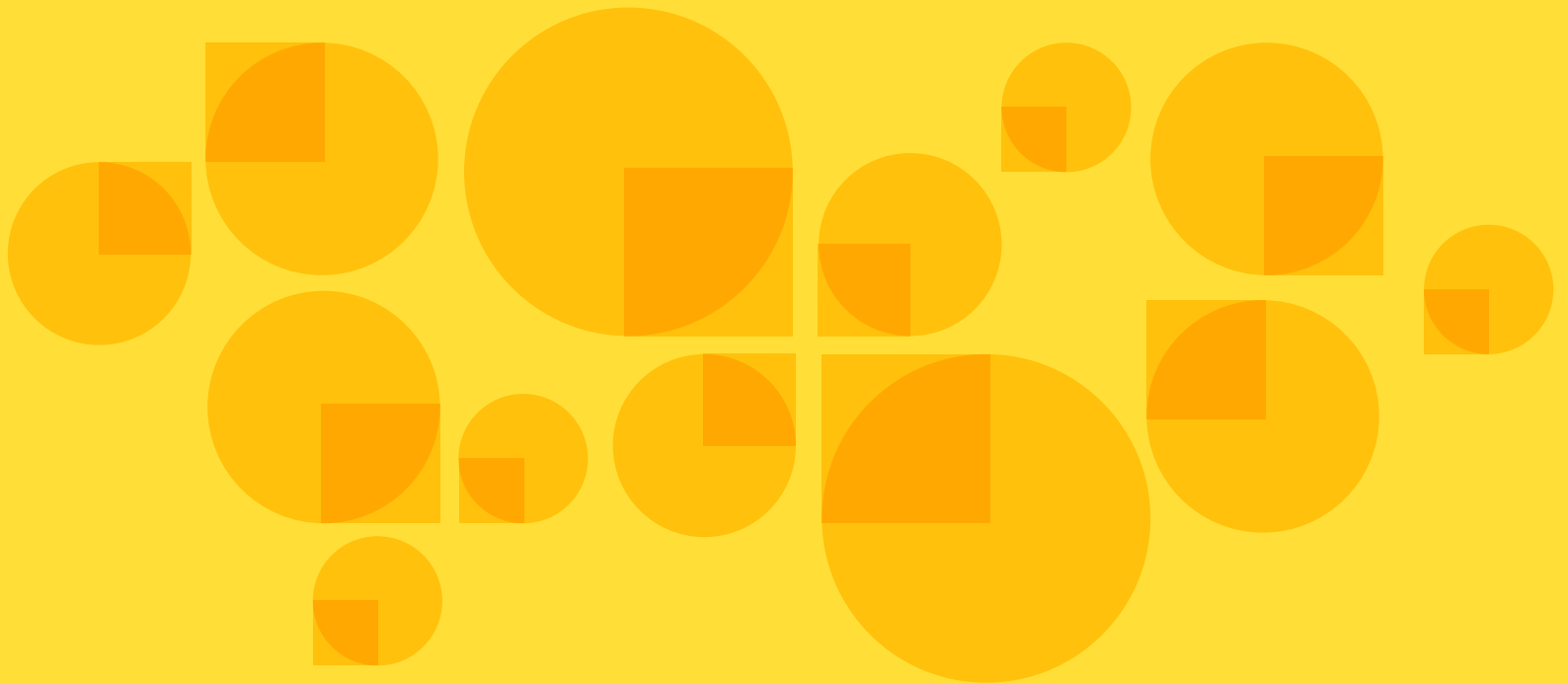
mente, in Italia nel 2021 ci sono 57,3 individui a carico, ogni 100 che lavorano

- **Indice di ricambio della popolazione attiva**, che esprime il rapporto percentuale tra la fascia di popolazione che sta per andare in pensione (60-64 anni) e quella che sta per entrare nel mondo del lavoro (15-19 anni). La popolazione attiva è tanto più giovane quanto più l'indicatore è minore di 100. Ad esempio, in Italia nel 2021 l'indice di ricambio è 138,1 e significa che la popolazione in età lavorativa è molto anziana
- **Indice di struttura della popolazione attiva**, che definisce il grado di invecchiamento della popolazione in età lavorativa. È il rapporto percentuale tra la parte di popolazione in età lavorativa più anziana (40-64 anni) e quella più giovane (15-39 anni)

Tabella 1.11. Indici demografici relativi alla popolazione anziana (2021)

Comuni	Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago
Indice di vecchiaia	218,7	185,8	175,3	213,8	160,7	187,6	147,0	194,2	166,5	137,9
Indice di dipendenza strutturale	70,0	56,9	56,8	59,1	52,5	53,7	56,1	59,4	53,2	54,1
Indice di ricambio della popolazione attiva	111,6	137,7	131,1	143,4	138,5	149,7	168,4	151,6	129,1	94,3
Indice di struttura della popolazione attiva	157,3	150,9	154,1	147,9	134,3	143,4	155,3	142,7	154,1	161,5

2. | Identità aziendale



2. Identità aziendale

MISSION

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

I principi che ispirano le attività di Sercop, come **luogo di produzione dei servizi e strumento di gestione dei comuni**, sono la centralità e l'unicità della persona. In questo senso, la strategia di Sercop si focalizza su tre dimensioni: investire sulle persone e sullo sviluppo di competenze per promuovere la qualità dei servizi; riconoscere i bisogni del territorio in stretta collaborazione con gli altri attori del welfare; utilizzare le risorse disponibili in modo efficiente ed appropriato. Sercop si prende cura delle persone attraverso un approccio che mira ad identificare risposte appropriate alle esigenze dei cittadini e punta allo sviluppo di servizi di qualità mediante interventi di prevenzione, promozione del benessere e riparazione.

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

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

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

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

VISION E GOVERNANCE

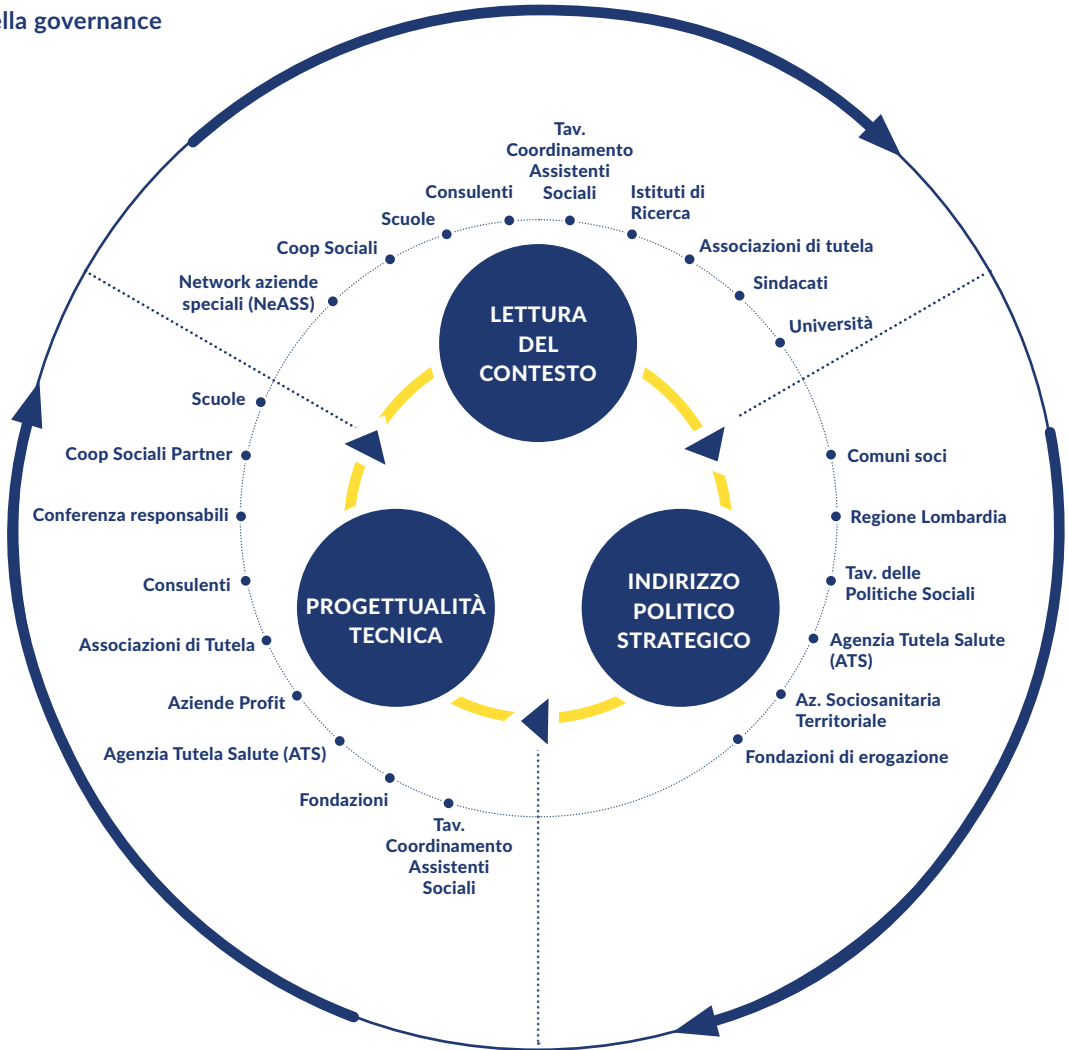
Rileggendo l'esperienza di questi anni emergono le caratteristiche della governance configurata come ecosistema di interazioni tra soggetti legittimati e ingaggiati che a diversi livelli e con diverse modalità facilita e accompagna l'assunzione di decisioni e la loro realizzazione. Il sistema di governance aziendale si concretizza attraverso quattro passaggi:

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

Nel corso degli anni, è stata creata una rete allargata, composta da una pluralità di attori, capace di adattarsi dinamicamente alle condizioni di crescita dell'azienda. Il collante che assicura la tenuta del sistema è senza dubbio la fiducia tra i partecipanti che ha consentito di sviluppare un livello di collaborazione il quale, partendo dalla consultazione, si apre al coinvolgimento nella costruzione delle politiche e alla corresponsabilizzazione nella gestione. Questa visione si è concretizzata nel modello di governo allargato e partecipativo di #Oltreiperimetri, il progetto di Welfare di Comunità del territorio del rhodense che, partito da un sistema di coprogettazione, si è evoluto verso la sperimentazione di un modello di co-governo reso possibile soprattutto grazie al ruolo principale del Terzo Settore radicato sul territorio. Un altro elemento che ha contribuito in modo significativo allo sviluppo e allargamento del modello di governance è la scelta strategica dei soci di avere attribuito a Sercop l'attività di programmazione zonale e la gestione dell'Ufficio di Piano, consentendo lo sviluppo di una serie di connessioni che vanno ben oltre la funzione di produzione dei servizi.

Operativamente questa visione si traduce nell'attivazione dello strumento della coprogettazione che Sercop ritiene strategico per sviluppare un modello di welfare territoriale collaborativo che supera una visione di mera committenza. Questo per rispondere in maniera più efficace ed appropriata ai bisogni dei cittadini/utenti, mettendo a sistema le visioni dei diversi attori che intervengono e valorizzando le capacità progettuali e gestionali di ognuno di essi.

Figura 2.1. Attori della governance



FOCUS COVID-19

La costruzione della rete di alleanze strategiche, nata per ricomporre l'offerta dei servizi verso un sistema integrato in grado di rispondere al meglio ai bisogni unitari delle persone (evitando la frammentazione delle prestazioni) ha permesso di fronteggiare i nuovi problemi sociali – con riferimento all'impoverimento delle famiglie, alla solitudine ed isolamento delle persone anziane, alle problematiche educative delle famiglie, al ritiro sociale dei giovani – che si sono acuiti durante l'emergenza Covid-19.

Negli anni dell'emergenza sono stati affrontati i problemi sociali emergenti, secondo l'indirizzo del tavolo delle politiche sociali, attraverso:

- riorganizzazione dei servizi per garantire la continuità assistenziale durante la pandemia con la collaborazione del terzo settore garantendone i livelli quali-quantitativi
- attivazione di uno sportello di ascolto per gli anziani soli (progetto "Soli Mai")

- attivazione di uno spazio di orientamento per le famiglie che mantengono anziani al domicilio in condizioni di non autosufficienza
- attivazione di uno spazio servizio specifico dedicato ai giovani in isolamento sociale volontario
- un servizio educativo per minori ospedalizzati
- attivazione di un hub tamponi in collaborazione con la Protezione Civile di Lainate rivolto alle persone con disabilità inseriti nei centri diurni del territorio e agli operatori dei servizi

Il consiglio direttivo di NeASS Lombardia, associazione di 36 aziende sociali presenti in Lombardia, a seguito dell'attuale situazione sociale determinatasi con la pandemia derivata dall'infezione di Covid-19, ha condiviso e approvato il documento *Nessuno si salva da solo* #neasslombardia.

GOVERNO STRATEGICO

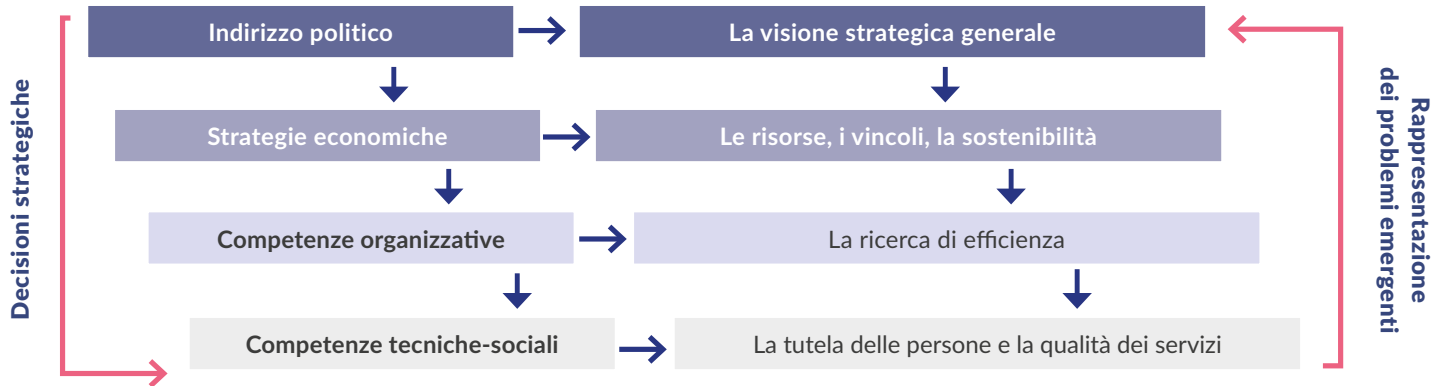
Le decisioni aziendali maturano quindi in un contesto ampio e partecipato, attraverso una serie di alleanze e si sviluppano all'interno del modello di governance in precedenza descritto. Parallelamente, in termini di decisioni aziendali, il governo strategico si sviluppa intorno a quattro dimensioni (figura 2.2.):

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

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

In questi contesti, Sercop è impegnata nel garantire un dialogo propositivo tra le quattro dimensioni puntando su una continua opera di connessione, confronto e conoscenza delle rispettive dinamiche. In questo modo, le decisioni strategiche e le scelte operative si sviluppano secondo una logica comune, condivisa e sostenibile.

Figura 2.2. Dinamica delle relazioni tra le dimensioni decisionali aziendali



ASSETTO ISTITUZIONALE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA AZIENDALE

Sercop negli ultimi anni ha subito ripetute evoluzioni, necessarie per accompagnare “nella giusta dimensione” la crescita aziendale, ovvero senza costruire una struttura ipertrofica e sovradimensionata rispetto alle necessità operative, ma allo stesso tempo rappresentando una base solida (in termini organizzativi, gestionali e normativi) su cui innestare la gestione operativa dei servizi.

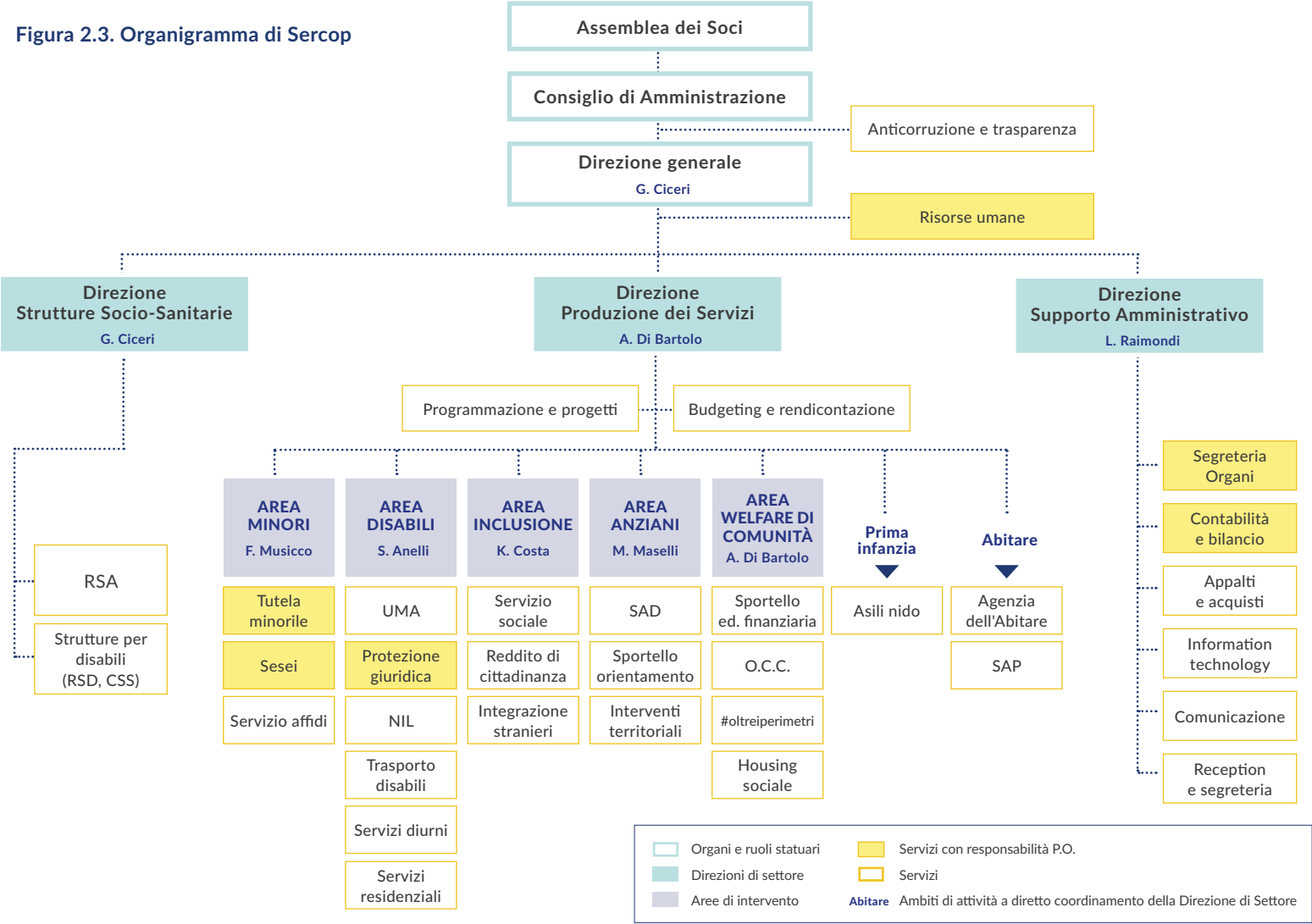
La struttura organizzativa di Sercop si articola in:

- **Direzione generale**
- **Direzioni di settore**, suddivise in attività di produzione dei servizi, attività amministrative strumentali e di supporto e attività connesse alla gestione delle strutture socio-sanitarie
- **Aree di intervento** (Unità organizzative complesse) omogenee per utenza. Le aree di intervento sono a loro volta articolate in Servizi; responsabilità del presente livello organizzativo è di presidiare le connessioni e le integrazioni tra i diversi servizi
- **Servizi** (Unità organizzative semplici): strutture organizzative che realizzano attività tecnico-operative omogenee caratterizzate da un output che può essere diretto all'utenza o di supporto

La connessione dell'organizzazione tra direzioni, aree e servizi è garantita da 3 diverse strutture di governance interne:

- **la direzione strategica:** composta dal direttore generale e dai direttori di settore e si occupa dell'organizzazione generale dell'azienda, della supervisione complessiva della gestione dell'azienda, dell'attuazione di indirizzi e obiettivi determinati dall'assemblea dei soci e dal CdA, della predisposizione del budget e dei documenti di programmazione gestionale ed economica, della definizione dei sistemi di controllo di gestione e realizzazione degli obiettivi, della definizione e predisposizione del piano degli obiettivi annuale, nonché di ogni altra attribuzione stabilita dal direttore generale
- **il board aziendale:** composto dal direttore generale dai direttori di settore e dai responsabili di area: cura e sovrintende le connessioni tra la gestione e l'organizzazione delle aree con prevalenti finalità di miglioramento della pianificazione del lavoro e della circolarità dell'informazione, nonché di confronto su tematiche intersettoriali di valenza strategica
- **la conferenza dei coordinatori dei servizi:** composta dal direttore generale, dai direttori di settore, dai responsabili di area e da tutti i coordinatori dei servizi previsti nel modello organizzativo: è convocato dal direttore in relazione alla definizione del piano programma aziendale con particolare riferimento alla definizione degli obiettivi annuali e della definizione collegiale delle strategie operative dell'azienda. Può essere convocato in relazione a particolari contingenze che investono in modo generale l'organizzazione dei servizi

Figura 2.3. Organigramma di Sercop



COORDINAMENTO TECNICO DEI SERVIZI

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

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

- **Obiettivi.** Traduce nella pratica gli orientamenti del CdA e delle direzioni; partecipa alla definizione degli obiettivi operativi del servizio ed è garante del loro raggiungimento; fornisce strumenti e indica metodologie per rendere operative le politiche di sviluppo aziendale
- **Gestione tecnica.** È responsabile della realizzazione dei servizi, del processo di progettazione, del controllo e della valutazione; promuove processi di qualità interna ai servizi in relazione alle disposizioni del proprio coordinatore di area; segnala eventuali problemi di gestione dei servizi e ne propone misure correttive; cura i rapporti con gli utenti nel caso di problemi o di situazioni di particolare delicatezza
- **Gruppo di lavoro.** Indica le priorità operative nell'organizzazione del lavoro; coordina e indirizza le attività delle équipe di lavoro; supporta gli operatori nelle fasi critiche e li sostiene nelle scelte di servizio particolarmente complesse; individua i bisogni formativi del servizio, partecipa alle selezioni del personale dell'unità coordinata
- **Risorse.** Condivide con il coordinatore dell'Arese la responsabilità del budget assegnato al servizio, motivandone gli eventuali scostamenti rispetto alle previsioni; supporta il direttore generale nella funzione di controllo di gestione; raccoglie e organizza i dati relativi al servizio utili alla definizione e all'aggiustamento delle strategie dell'azienda
- **Rete.** Attiva e cura, con un approccio multidimensionale, reti di agenzie e servizi che a vario titolo collaborano o sono coinvolte nella presa in carico delle persone
- **Innovazione.** Promuove e partecipa alla definizione di nuovi progetti o interventi che riguardano il servizio; interviene e propone innovazioni relative ai processi di lavoro, nella logica della continua ricerca di qualità. È attore principale delle dinamiche di evoluzione del servizio (rispetto alle modificazioni organizzative e legislative) e facilita la comprensione del cambiamento da parte degli operatori

CONTRIBUTO ALLA PROGRAMMAZIONE ZONALE

Sercop rappresenta l'organo amministrativo e tecnico della programmazione zonale, che trova la sua sede decisionale nella assemblea distrettuale dei sindaci. La gestione delle attività amministrative del Piano di Zona in seno all'azienda favorisce e facilita lo sviluppo delle politiche di coesione tra i comuni aderenti, che hanno riconosciuto nell'azienda un unico luogo di programmazione e di gestione dei servizi. Il processo di progressiva associazione dei servizi si è mosso di pari passo con la ricerca di regole omogenee che consentissero di offrire ai cittadini dell'ambito uguali diritti di accesso ai servizi e medesime regole di gestione.

Le attività di programmazione si sono quindi sviluppate con incisività nel perimetro dei servizi gestiti dall'azienda, non limitandosi ad una mera attività di allocazione di risorse bensì accogliendo gli orientamenti generali e le scelte strategiche di medio periodo in termini di welfare dei comuni dell'ambito.

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

Questa circolarità virtuosa ha contribuito significativamente all'attuale identità di Sercop. Sarebbe infatti limitante considerare la programmazione zonale solo in relazione al suo prodotto concreto, cioè il Piano di Zona, oppure esclusivamente come luogo delle decisioni programmatiche assunte dall'assemblea dei sindaci.

In senso più dinamico rispetto al contributo di Sercop, esso rappresenta piuttosto:

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

Ciò significa prendere atto del ruolo di connettore di rete che il Piano di Zona ha di fatto assunto in questi anni di lavoro: l'azione programmatica costituisce nei fatti un percorso incrementale che contiene evidenze e dati su cui basare le scelte, ma anche un patrimonio di conoscenze, relazioni e alleanze che va continuamente rinnovato e alimentato.

In sostanza, si tratta di uno strumento dinamico che evolve in itinere in relazione allo sviluppo del contesto di riferimento.

Sercop è incaricata esclusivamente dell'attività tecnica di gestione amministrativa dell'Ufficio di Piano che si avvale nella fase programmatica delle competenze tecniche del tavolo di coordinamento degli assistenti sociali; il governo della programmazione è in capo all'assemblea distrettuale dei sindaci (che non coincide con l'assemblea dei soci di Sercop) che si avvale del tavolo delle politiche sociali (composto dagli assessori alle politiche sociali di tutti i comuni) per l'analisi e l'elaborazione delle decisioni.

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

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

Un'attività peculiare dell'Ufficio di Piano è la ricerca di fonti di finanziamento esterno (fundraising progettuale) complementari ai tradizionali fondi relativi al comparto dei servizi sociali tradizionali (FNPS, FSR, ecc.). Le risorse raccolte costituiscono un'opportunità concreta di investire in termini di innovazione e sviluppo di nuovi servizi. Negli anni trascorsi tutte le innovazioni di servizio e le sperimentazioni attuate da Sercop sono state sostenute senza gravare su risorse proprie dei comuni ma esclusivamente attraverso fundraising. La ricerca dei finanziamenti è orientata dagli indirizzi espressi dal tavolo delle politiche sociali rhoense.

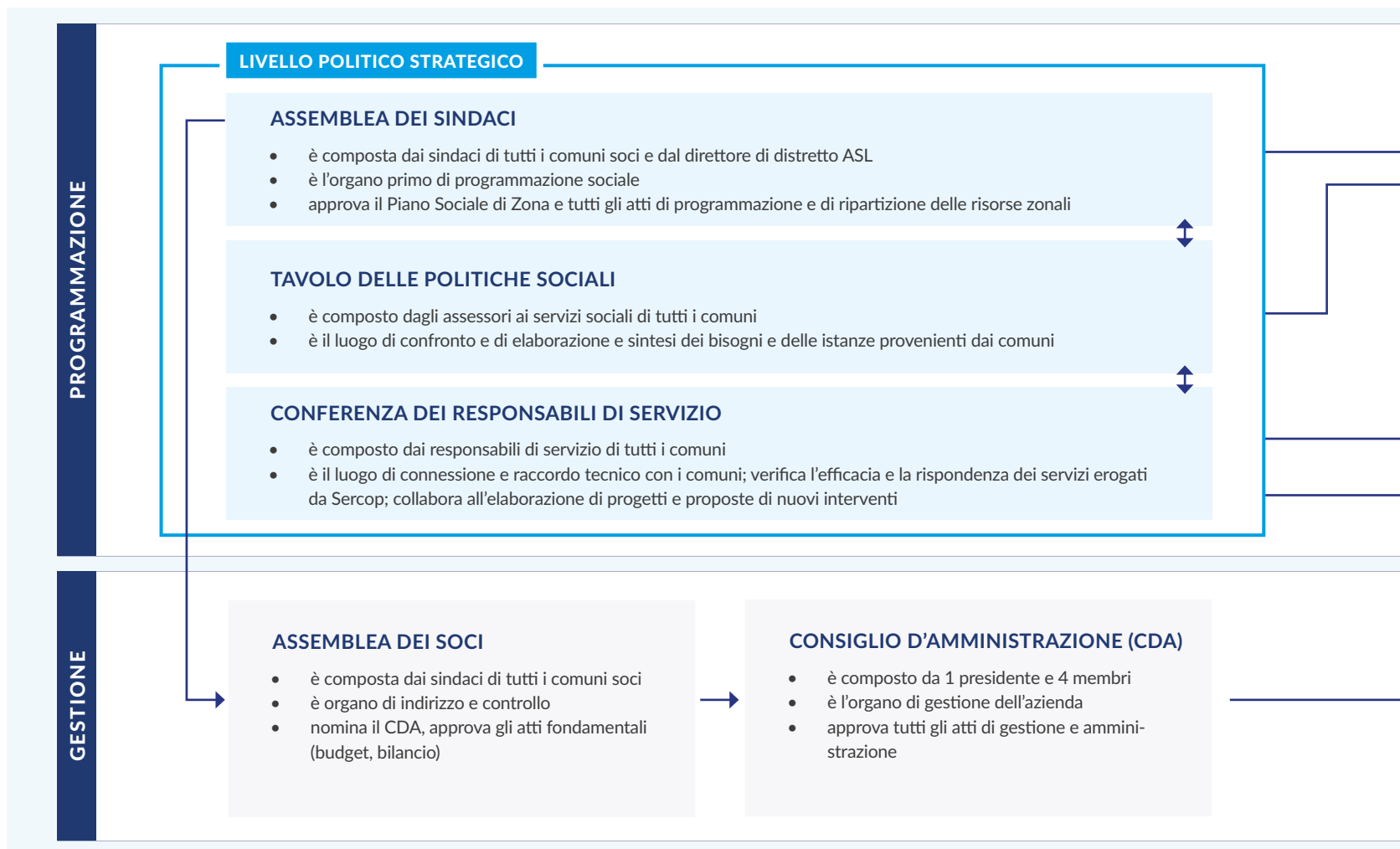
SERVIZI OFFERTI

Sercop gestisce servizi in forma diretta o acquisendoli all'esterno.

La scelta tra gestione diretta (make) ed esternalizzata (buy) è guidata di volta in volta dalla presenza di culture di servizio e competenze professionali che consentano la massima qualità degli interventi. Le modalità di gestione sono:

- **diretta:** con personale proprio e gestione dell'intera filiera operativa del servizio
- **in partnership:** attraverso coprogettazione (ai sensi dell'art. 55 del Codice del Terzo Settore)
- **esternalizzata in appalto o mediante forniture:** il mandato organizzativo e operativo è affidato ad una ditta esterna; si noti che tutti i principali servizi di Sercop gestiti mediante affidamento mantengono comunque una figura interna di coordinamento
- **in accreditamento:** da enti inseriti in un elenco, tenuto da Sercop, di organizzazioni accreditate; gli utenti scelgono liberamente l'ente erogatore tra quelli presenti in elenco
- **mediante retta o contributo:** servizi prevalentemente residenziali (comunità minori, comunità disabili) per i quali Sercop interviene mediante il pagamento di una retta o mediante l'erogazione di contributi diretti sulla base di bandi e regolamenti

Figura 2.4. Programmazione e gestione



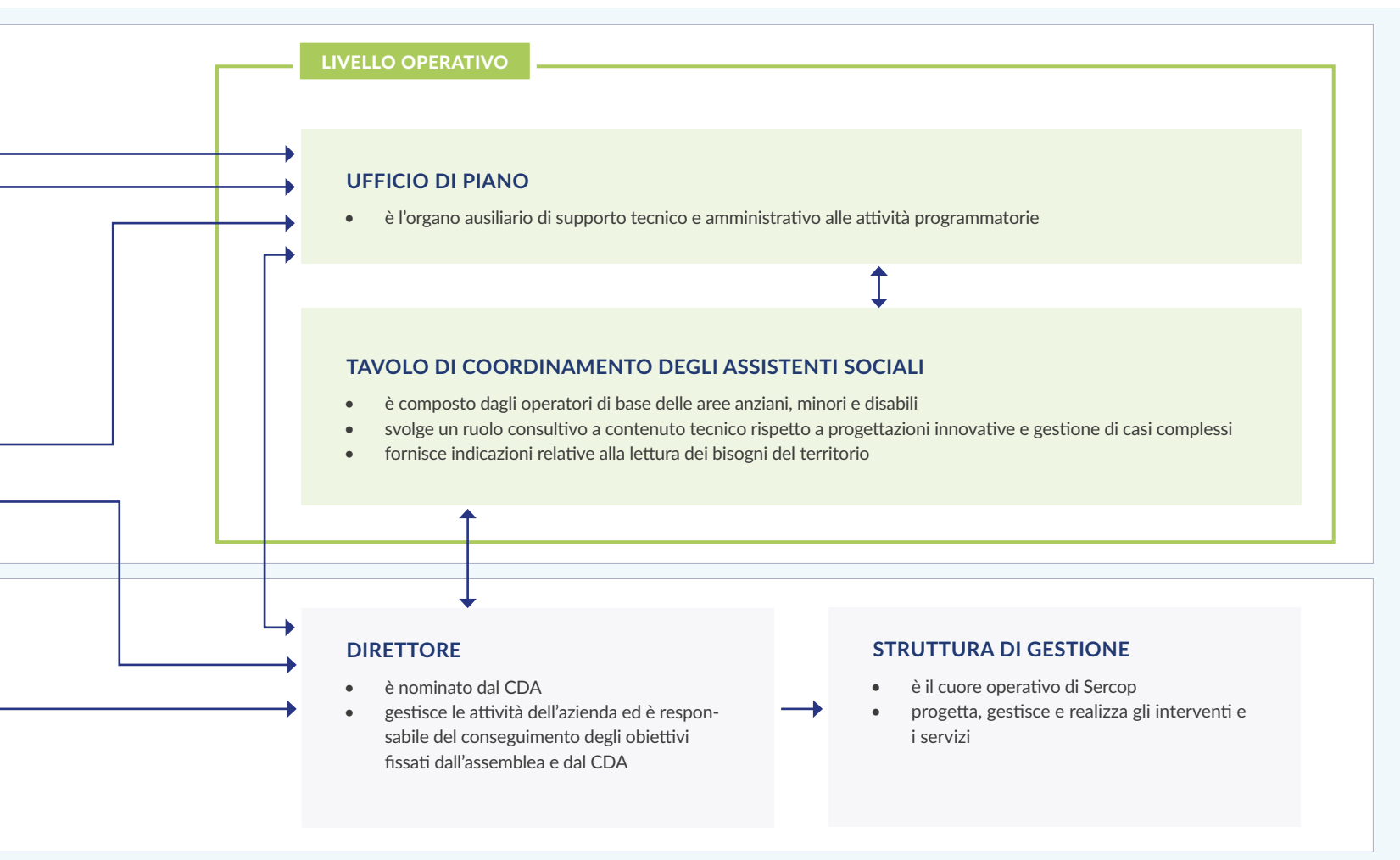


Tabella 2.2. Servizi di Sercop per modalità di gestione

Servizi e interventi Sercop		SERVIZI MAKE	SERVIZI IN PARTNERSHIP	SERVIZI BUY		
		Gestiti direttamente	Coprogettazioni	Esternalizzati	Accreditati	Offerti mediante rette
MINORI	Tutela Minori	●				
	Comunità Minori				●	
	Comunità diurna			●		
	Servizio affidi	●		●		●
	Spazio neutro	●		●		
	Sostegno educativo integrato (Sesei)	●		●		
	Asili nido	●		●		
	Integrazione stranieri scuole			●		
	Interventi di sostegno genitorialità famiglie				●	
	Prevenzione DSA			●		
	Progetto P.I.P.P.I.	●		●		
	Progetto Ohana	●		●		
	Progetto IN-LAV (inclusione lavorativa giovani NEET)		●			
	Interventi rivolti ai minori in isolamento sociale (Tamias)		●			
	Assistenza educativa ai minori ospedalizzati			●		
DISABILI	Servizio di orientamento e progettazione (UMA)	●				
	Trasporto disabili			●		
	Party Senza Barriere		●			
	Progetto vita indipendente / Palestra del lavoro		●			
	Nucleo inserimento lavorativi (NIL)			●		
	Sostegno educativo integrato (Sesei)	●		●		
	Assistenza disabili scuole superiori			●		
	Assegno di cura (misura B2)					●
	Voucher disabili (ex reddito di autonomia)				●	
	Ufficio di protezione giuridica	●				
	Interventi Dopo di Noi (Lg. 112/2016)			●	●	
	Centri Diurni Socio Assistenziali (CSE SFA)				●	

	CSE sperimentale minori		●			
	Centri Diurni Disabili (CDD)					●
	Centri residenziali disabili (CSS RSD)					●
	Gestione CSS "La Cometa" Arese			●		
	Gestione RSD Lainate	●		●		
	Progetto "Gerla 2.0"			●		
	Interventi Home Care Premium (HCP)				●	
	Progetto nuove rotte	●		●		
ANZIANI	Assistenza domiciliare anziani (SAD)			●		
	Assistenza alla famiglia			●		
	Alzheimer Café					●
	Assegno di cura (misura B2)					●
	Voucher anziani (ex reddito di autonomia)				●	
	Sportello orientamento anziani (Bussola)	●				
	Progetto "Soli mai" per il contrasto all'isolamento della persona anziana		●			
	RSA Lainate	●		●		
	RSA Aperta	●		●		
	Servizio sorveglianza notturna (Minialloggi Cornaredo)			●		
	Trasporto sociale anziani Pero			●		
	Interventi Home Care Premium (HCP)				●	
INCLUSIONE	Sportello stranieri			●		
	Interventi di housing sociale		●			
	Segretariato sociale/Servizio sociale professionale	●				
	Inserimenti lavorativi (NIL)			●		
	Reddito di cittadinanza	●		●		
	Accoglienza ai richiedenti asilo	●		●		
	#Oltreiperimetri - Welfare di comunità		●			
	Sportello supporto presentazione domande bandi SAP					●
	Agenzia dell'Abitare Rhodense (ADAR)		●			
	Sportello di educazione finanziaria/ Sportello O.C.C.	●				

Nel 2021 Sercop ha erogato servizi a **7.230 cittadini**, attraverso l'impiego di **147 dipendenti e collaboratori** e **670 operatori sociali** provenienti dal Terzo Settore e dal mondo associativo del territorio.

La tabella sottostante fornisce un affondo rispetto al ruolo professionale degli operatori sociali del territorio.

Tabella 2.3. Operatori sociali coinvolti nell'erogazione dei servizi ed interventi di Sercop (2021, fonte SIOSS)

Operatori sociali	n.
Assistente Sociale	2
Educatore	365
Mediatore culturale operatore interculturale	13
Psicologo	38
Pedagogista	12
Sociologo	3
Operatore socio-sanitario (OSS)	42
Infermiere	1
Ausiliario socio-assistenziale (ASA)	19
Custode sociale	6
Operatore comunità	14
Operatore sportello	9
Operatore trasporto	75
Tutor abitativo	3
Altro	68
Totale	670

CRUSCOTTO DIREZIONALE

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

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

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

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

3. | Un biennio in sintesi



3. Biennio 2020-2021

EVOLUZIONE DEI SERVIZI AZIENDALI

Tabella 3.1. Serie storica dei servizi conferiti con indicazione delle aree di intervento: M - minori, D - disabili, A - anziani, I - inclusione (2008-2021)

Periodo	Servizio / Progetto	Origine	Area			
			M	D	A	I
2008						
Luglio	Servizio tutela minori	Delega da comuni				
Luglio	Servizio affidi	Delega da comuni				
Luglio	Spazio neutro	Accordo di programma tra comuni per Piano di Zona				
Luglio	Voucher per assistenza domiciliare persone anziane e persone con disabilità	Accordo di programma tra comuni per Piano di Zona				
Luglio	Assegno di cura persone anziane e persone con disabilità	Accordo di programma tra comuni per Piano di Zona				
Luglio	Sportello stranieri	Accordo di programma tra comuni per Piano di Zona				
Luglio	Mediazione familiare	Accordo di programma tra comuni per Piano di Zona				
Luglio	Gestione progetti leggi di settore	Accordo di programma tra comuni per Piano di Zona				
Luglio	Funzioni di supporto amministrativo programmazione zonale (Piano di Zona)	Accordo di programma tra comuni per Piano di Zona				
Luglio	Servizio sociale di base (solo per alcuni comuni)	Accordo di programma tra comuni per Piano di Zona				
Luglio	Attività connesse alla programmazione zonale (Piano di Zona, riparto fondo sociale regionale)	Accordo di programma tra comuni per Piano di Zona				

Settembre	Servizio di assistenza domiciliare educativa	Delega da comuni		
Settembre	Servizio trasporto disabili	Delega da comuni		
Settembre	Servizio di inserimento lavorativo disabili	Delega da comuni		
Settembre	Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili	Delega da comuni		 
Ottobre	Assistenza alla famiglia - Sportello Badanti	Nuovo servizio		
2009				
Settembre	Progetto Dialoghiamo disturbi specifici apprendimento	Nuovo servizio		
2010				
Gennaio	Sportello badanti (dal 2014 Job Family)	Nuovo servizio		
Giugno	Piano prima infanzia	Delega da comuni		
Luglio	Convenzionamento con asili nido privati	Delega da comuni		
Ottobre	Accreditamento delle unità di offerta CSE/SFA e gestione dei relativi rapporti contrattuali	Delega da comuni		
2011				
Gennaio	Progetti rivolti ai giovani di Rho e Pregnana Milanese	Delega da comuni		
Maggio	Accreditamento degli asili nido del territorio	Delega da comuni		
Giugno	Costituzione dell'organismo di valutazione finalizzato alla vigilanza sui servizi accreditati	Nuovo servizio		
	Gestione degli interventi relativi ai disabili sensoriali	Delega da provincia		
Luglio	Gestione degli interventi di accoglienza dei profughi del nord Africa	Nuovo servizio		
Ottobre	Unità multidimensionale d'ambito (UMA) per l'accompagnamento del progetto di vita delle persone disabili	Nuovo servizio		

2012				
Aprile	Ufficio di protezione giuridica d'ambito (UPG)	Nuovo servizio		●
Settembre	Gestione di servizi educativi integrativi ed ausiliari presso gli asili nido comunali di Lainate e Pero	Delega da comuni	●	
Novembre	Housing sociale	Nuovo servizio		●
Dicembre	Party Senza Barriere - Attività per il tempo libero delle persone disabili	Nuovo servizio	●	
2013				
Ottobre	Progetto ORAFO, orientamento, accompagnamento e formazione per il reinserimento lavorativo di persone disoccupate di breve periodo	Nuovo progetto		●
2014				
Gennaio	Gestione amministrativa delle unità di offerta socio sanitarie diurne a residenziali a favore di persone disabili	Delega dai comuni	●	
Febbraio	Servizio di teleassistenza	Delega dai comuni		●
Marzo	Tavolo di coordinamento degli assistenti sociali del servizio sociale di base	Dispositivo di governance territoriale per rafforzare le connessioni con i comuni	● ● ●	●
Luglio	+ Tempo x Te - progetto conciliazione famiglia- lavoro	Nuovo progetto		●
Settembre	Interventi di sostegno alle famiglie in condizioni di fragilità tramite "voucher famiglia"	Nuovo servizio		●
Settembre	Centro diurno a favore di bambini disabili di età compresa tra 4 e 15 anni	Nuovo servizio	●	
Dicembre	Ingresso del comune di Nerviano nella compagine societaria		● ● ●	●
2015				
Gennaio	Sportello di consulenza alle famiglie in tema di amministrazione di sostegno	Nuovo servizio		●
Febbraio	Conferimento della titolarità dell'asilo nido comunale di Lainate	Delega da comune	●	
Marzo	Piano territoriale giovani 2015-2016	Nuovo progetto	●	
Maggio	Progetto "#Oltreiperimetri: generare capitale sociale nel rhodense" finanziato dal bando Welfare di Comunità e Innovazione Sociale	Nuovo servizio		●

43

Gennaio	Conferimento del segretariato sociale e del servizio sociale professionale del Comune di Pero	Nuovo servizio				
Aprile	Avvio gestione RSA e RSD comune di Lainate	Delega da comune				
Luglio	Gestione interventi Home Care Premium	Nuovo servizio				
Novembre	Progetto IN-LAV (inclusione lavorativa giovani NEET)	Nuovo progetto				
2020						
Gennaio	Progetto P.I.P.P.I.	Nuovo progetto				
Marzo	Servizio sperimentale CSE minori - Panduigi	Nuovo servizio				
Marzo	Gestione misura RSA Aperta	Nuovo servizio				
Marzo	Progetto "Soli mai" per il contrasto all'isolamento della persona anziana	Nuovo progetto				
Marzo	Gestione misure per la cittadinanza - Emergenza Covid-19	Nuovo servizio				
Settembre	Ricerca povertà educativa	Nuovo progetto				
Novembre	Sportello OCC	Nuovo servizio				
2021						
Gennaio	Servizio sorveglianza notturna (Minialloggi Cornaredo)	Delega da comune				
Gennaio	Progetto nuove rotte	Nuovo progetto				
Settembre	Conferimento del segretariato sociale e del servizio sociale professionale del Comune di Rho	Nuovo servizio				
Settembre	Sportello orientamento anziani (Bussola)	Nuovo servizio				
2022						
Marzo	Interventi rivolti ai minori in isolamento sociale (Tamias)	Nuovo servizio				
Marzo	Accoglienza Profughi Ucraina	Nuovo progetto				

La tabella 3.1 mostra la cronologia dell'evoluzione dei servizi conferiti e attivati nel tempo dall'azienda. I servizi delegati a Sercop inizialmente rispondevano alla volontà dei comuni di trasferire interventi che potevano essere meglio gestiti da un soggetto specializzato di dimensione sovracomunale (es. tutela minori, trasporto disabili, assistenza educativa e domiciliare disabili, ecc.).

L'esame della tabella permette di leggere diverse fasi di sviluppo aziendale:

- **la fase delle deleghe comunali** (2008-2013)
- **la fase dei nuovi servizi e dei progetti innovativi** (2013-2015) con una crescente estensione del perimetro di gestione dai servizi tradizionali ad un welfare di comunità
- **la fase delle gestioni complesse** che inizia con il conferimento del primo asilo nido nell'anno 2015 ma che si intensifica dal 2018 con l'ingresso di Sercop nella gestione dei servizi a carattere socio-sanitario e la titolarità della gestione della RSA/RSD di Lainate

FOCUS COVID-19

Durante l'emergenza Covid-19 buona parte dei servizi gestiti da Sercop sono stati oggetto di riprogettazione sia sotto il profilo organizzativo che operativo, mantenendo un costante coordinamento tra Assemblea dei Sindaci, CdA e direzione per coniugare, per quanto possibile, il massimo sostegno e sollievo degli utenti dei servizi.

È stata assunta pertanto una modalità di osservazione e riprogettazione permanente dei servizi che prosegue anche nel momento della stesura del presente Bilancio Sociale.

Nel corso del 2021, tutti i servizi sono stati regolarmente erogati in presenza con pieno rispetto delle norme e dei protocolli di prevenzione sanitaria e con una suddivisione in gruppi di utenti ristretti per limitare il contagio (le cosiddette "bolle"). Si è così attivato un nuovo modo di gestione delle attività che potremmo definire di "convivenza" con il virus, che consente una buona copertura dei bisogni degli utenti, pur con i vincoli descritti.

Nelle pagine a seguire, in corrispondenza dei paragrafi dei singoli servizi si renderà conto delle modalità di gestione in pandemia intraprese e le modalità di monitoraggio e interazione con l'utenza.

PUNTI DI ACCESSO SUL TERRITORIO

La presenza sul territorio di Sercop è assicurata da un reticolo di punti di accesso presso ciascuno dei quali viene garantito il presidio e l'erogazione di uno o più servizi e interventi.

Figura 3.1. Servizi di Sercop sul territorio

1 NERVIANO

Via Vittorio Veneto, 12

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

2 POGLIANO M.SE

Piazza Avis/Aido, 6

- Servizi Sociali di Base
- Asilo Nido Comunale

Via Monsignor Paleari, angolo piazza Tarantelli

- #OP Cafè - Casa Delle Stagioni

3 VANZAGO

Via Garibaldi, 6

- Servizi Sociali di Base
- #OP Cafè - Palazzo Calderara

4 PREGNANA M.SE

Piazza della Libertà , 1

- Servizi Sociali di Base

via Trieste, 1

- #OP Cafè

5 CORNAREDO

Via Cascina Croce, 226

- Centro Affidi Ambito Rhodense

Via Brera, 31

- Servizi Sociali di Base
- Minialloggi anziani - Centro Melograno

6 LAINATE

Via Marche, 72

- Residenza Sanitaria Assistenziale
- RSA Aperta
- Servizio Assistenza Domiciliare
- Sportello Bussola (sportello orientamento anziani)
- Residenza Sanitaria Disabili

Via Diaz, 18

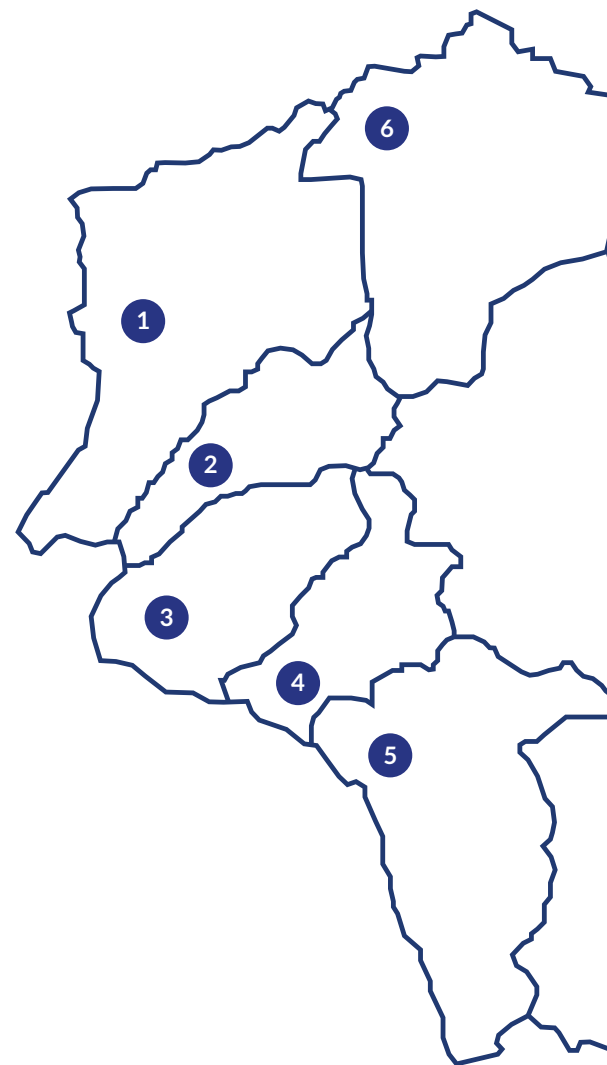
- Asilo Nido Comunale: Il Piccolo Principe

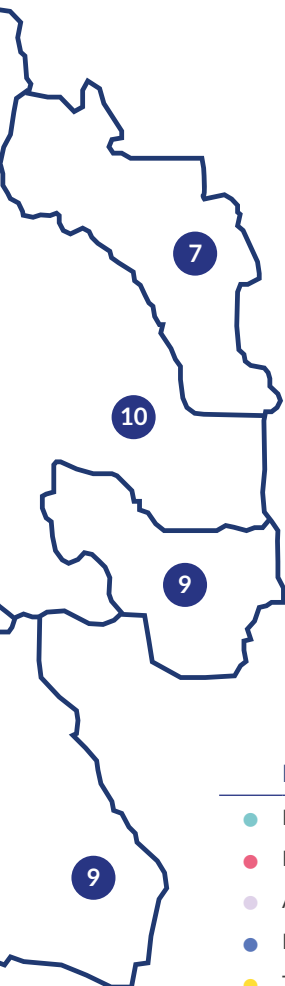
Via Lamarmora, 7

- Sportello Job Family (Assistenza alla Famiglia)
- Servizi Inserimenti Lavorativi (piccola sede decentrata)
- #OP Cafè

Via Rimembranze, 13

- Servizi sociali di base





LEGENDA

- Minori/Prima Infanzia
- Disabilità
- Anziani
- Inclusione
- Tutte le aree

7 ARESE

Via Matteotti, 33

- Asilo Nido Comunale: Il Girotondo
- Asilo Nido Comunale: L'Aquilone

Via Col di Lana, 10

- Servizi Sociali di Base

Via M.T. di Calcutta

- CSS La Cometa

Via Monviso, 7

- Sportello Job Family (Assistenza alla Famiglia)

Via dei Caduti, 53

- #OP Café
- Agenzia dell'Abitare Rhodense - ADAR - sede itinerante

8 PERO

Piazza Marconi, 2

- Servizi sociali di base

Piazza Marconi, 6

- Asilo Nido Comunale: Aldo Moro

9 SETTIMO M.SE

Via della Libertà, 33

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

L.go Papa Giovanni XXIII, 1

- #OP Café - Palazzo Granaio
- Agenzia dell'Abitare Rhodense - ADAR - sede itinerante

10 RHO

Via De Amicis, 10

- Servizi Sociali di Base

Via Meda, 20

- Sportello Stranieri
- Sportello Educazione Finanziaria - OCC
- #OP Café
- Agenzia dell'Abitare Rhodense - sede itinerante
- Sportello Job Family (Assistenza alla Famiglia)

Via Meda, 24

- Tutela Minori: Equipe Psicosociale Centrale
- Tutela Minori: Polo Territoriale di Pregnana M.se, Rho e Vanzago
- Unità Operativa Penale Minorile

Via Meda, 30

- Agenzia dell'Abitare Rhodense - ADAR - sede principale

Via dei Cornaggia, 33

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

Via Madonna, 67 - Casa Magnaghi

- Spazio Neutro

Via Pomè, 34 - Parco de Vecchi

- #OP Café - Chiosco Pomè

Via Buon Gesù, 21

- Sportello d'Ambito Servizi Abitati Pubblici (SAP)

LO SVILUPPO AZIENDALE

Le analisi dei dati economico-finanziari e relativi al personale Sercop, con cui nei fatti si apre la sezione più quantitativa del Bilancio sociale hanno una duplice finalità:

- da un lato permettono al lettore di avere contezza della dimensione Sercop in termini di bilancio e di macchina amministrativa messa in campo dall'azienda per il presidio di servizi e di interventi a livello sovracomunale
- dall'altro lato permettono, anche agli stessi operatori aziendali e ai redattori del documento, di porsi in un'ottica critica rispetto ai dati che sono uno strumento fondamentale per osservare l'azienda che cambia e che si va via via trasformando da una realtà piccola, quasi artigiana, di produzione di servizi, a una media impresa che, al momento in cui si scrive occupa quasi 140 dipendenti e supera i 30 milioni di fatturato

Il quadro che emerge dai dati Sercop è quello di una realtà che negli anni si è consolidata a livello locale. Basti pensare che sia per dimensioni di valore della produzione (il classico "fatturato" dell'impresa) e in termini di personale dipendente (stante ai bilanci consuntivi 2021) **Sercop è tra le prime 100 realtà economiche del proprio territorio (considerando una base di confronto di 18.814 società di capitali, tra cui aziende di grandi dimensioni**, es. Citterio e Perfetti, e grandissime dimensioni, Wind e Whirpool per fare alcuni esempi), occupando la 90esima posizione per valore della produzione e la 73esima per numero di dipendenti.

Se si allargasse il campo a livello nazionale e restringendolo contemporaneamente alle sole aziende speciali (ampia categoria in cui Sercop rientra e che comprende aziende operanti nei diversi comparti dei servizi pubblici) il dato è ancora più evidente: su un campione di 474 aziende speciali mappate dalla banca dati Orbis, Sercop occupa il 1° posto per valore della produzione e il 10° posto per numero di dipendenti.

Per avere un termine di paragone con le amministrazioni pubbliche si pensi che la dimensione di Sercop è equiparabile alla spesa corrente 2021 per servizi sociali e asili nido (Missione di bilancio nr. 12 – Diritti sociali, politiche sociali e famiglia) dei comuni di Monza (28,9 milioni di Euro) e di Rimini (30,1 milioni di Euro), rispettivamente di 122.000 e 150.000 abitanti.

Al contempo la spesa per il personale allocato nella medesima Missione 12 è equiparabile a quella registrata nei consuntivi 2021 dai comuni di Pavia (3,9 milioni di Euro) e di Sesto San Giovanni (4,1 milioni) che contano, nell'ordine, 71.000 e 79.000 abitanti. Da tali dati emerge un primo segnale di come Sercop eroghi servizi a una dimensione demografica di oltre 193.000 abitanti, sostenendo spese correnti pari a quelle di un comune tra i 120.000 e 150.000, con spese di personale di un comune nella fascia 70-79.000 abitanti.

Le dimensioni raggiunte si sono rese possibili grazie alla fiducia e alla condivisione di intenti tra Sercop e i comuni soci; attuato e portato avanti dalle persone che costituiscono la pietra su cui Sercop poggia le sue fondamenta.

Prima di procedere alla rendicontazione di dettaglio degli accadimenti aziendali di natura economico-finanziaria e che hanno interessato le risorse umane Sercop è opportuno fornire uno sguardo generale sullo sviluppo aziendale attraverso un esame di alcuni indicatori di attività macro che verranno approfonditi nei successivi paragrafi. La scelta degli anni di riferimento nelle analisi del presente capitolo avviene in coerenza con i tre periodi di sviluppo aziendale sopracitati.

In particolare verranno considerati indici e indicatori riferiti ai seguenti anni:

- **2008**, anno di avvio (08/06/2008) dell'attività di Sercop come consorzio tra i comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Rho, Settimo M.se e Vanzago, ai sensi dell'art. 31 del Testo Unico degli Enti Locali (D.Lgs. 267/2000). La scelta di tale anno, dall'alto valore simbolico per chiunque abbia prestato la propria attività (politica, tecnica, amministrativa e sociale) in Sercop, richiede una doverosa premessa derivante dal fatto che taluni confronti potrebbero risultare metodologicamente non ineccepibili. La rilevanza di tale anno, tuttavia, ha portato

a tale scelta, unitamente alle dovute precisazioni che verranno di volta in volta esplicitate in caso di necessità di lettura dei dati considerando i sei mesi di attività in tale anno

- **2013**, che rappresenta l'anno finale della fase delle deleghe comunali e, allo stesso tempo, dell'avvio di una nuova fase che ha visto la graduale trasformazione del *modus operandi* di Sercop da ente di gestore dei servizi e degli interventi alla persona a promotore di una logica di welfare di comunità
- **2018**, anno in cui Sercop vede l'avvio vero e proprio della cd. "fase delle gestioni complesse" in cui, dopo le prime esperienze di gestione dei nidi comunali, si avvia uno dei servizi più impattanti: la RSA/RSD di Lainate che sancisce di fatto l'ingresso dell'azienda nei servizi socio-sanitari, accanto ai servizi sociali che rimangono comunque fulcro dell'attività aziendale

Accanto a tali anni, di cui era doverosa tale premessa introduttiva è stato analizzato l'ultimo triennio (2019-2021) con particolare attenzione agli eventi pre, infra e post pandemici.

Tabella 3.2. Indicatori di performance sintetica di Sercop (2008-2021)

Indicatori	2008	2013	2018	2019	2020	2021
Valore della produzione	2.895.048 €	9.783.690 €	20.873.173 €	25.629.995 €	25.810.591 €	28.961.886 €
<i>Variazione % rispetto a periodo precedente</i>		238%	113%	23%	1%	12%
Personale dipendente	21	32	72	87	103	114
<i>Variazione % rispetto a periodo precedente</i>		52,4%	125,0%	20,8%	18,4%	10,7%
Nr. delibere	83	88	94	84	86	70
Nr. fatture emesse	nd	-	1.501	3.325	3.517	4.642
Nr. fatture liquidate	nd	1.748	3.610	3.641	3.483	4.045
Totale fatture	1.153	1.748	5.111	6.966	7.000	8.687
<i>Variazione % rispetto a periodo precedente</i>		51,6%	192,4%	36,3%	0,5%	24,1%

Dai dati emerge una crescita importante dei volumi di produzione nel corso di tutto il periodo considerato, con particolare riferimento al periodo 2008-2013, dove si è registrato un incremento del valore della produzione del 238%, ma anche tra il 2013 e il 2018 quando, a fronte di una crescita del valore della produzione più contenuto (113%), si evidenzia una crescita importante dell'attività connessa alla gestione del personale (cresciuto del 125% nel quinquennio) e delle fatture gestite (+125%). A partire dal 2019, a fronte anche della gestione della RSA/RSD di Lainate, si è registrata un'ulteriore crescita del valore della produzione.

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE

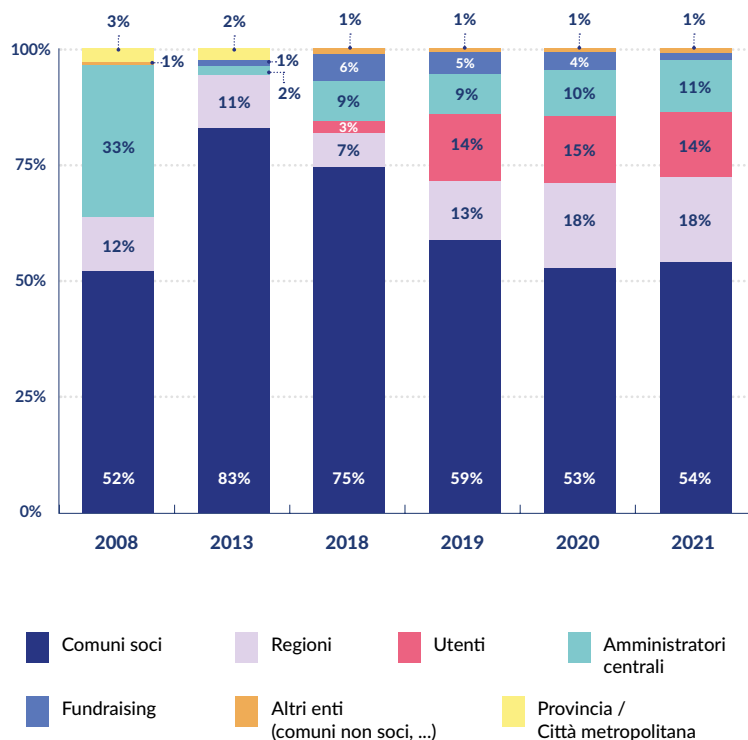
Le risorse economiche gestite da Sercop sono il frutto di entrate di diversa natura e mostrano una crescita complessiva, parallela alla crescita degli impieghi, nel corso della storia aziendale. Nella tabella 3.3., per ciascuna fonte viene rappresentato il trend in valore assoluto.

Tabella 3.3. Analisi delle fonti Sercop (2008-2021)

Fonti	2008	2013	2018	2019	2020	2021
Fondo nazionale politiche sociali	943.165 €	130.032 €	452.680 €	543.628 €	885.143 €	841.681 €
Fondo non autosufficienze	- €	- €	410.649 €	416.870 €	426.881 €	356.437 €
Fondo sociale regionale	340.022 €	907.173 €	698.557 €	740.269 €	795.607 €	723.581 €
Misure regione Lombardia	- €	- €	- €	733.159 €	1.618.735 €	1.900.771 €
Fondo provinciale	82.500 €	236.511 €	- €	- €	- €	- €
Risorse dei comuni	1.511.153	8.093.738 €	15.559.852 €	15.070.074 €	13.648.507 €	15.654.742 €
Utenza	- €	- €	523.037 €	3.656.505 €	3.912.244 €	4.074.162 €
Fundraising	- €	133.359 €	1.123.919 €	1.119.759 €	1.003.784 €	562.562 €
Altre entrate	18.209 €	282.877 €	2.104.479 €	3.349.732 €	3.519.691 €	4.847.951 €
TOTALE	2.895.048 €	9.783.690 €	20.873.173 €	25.629.995 €	25.810.591 €	28.961.886 €

Dall'analisi della precedente tabella emerge come le entrate, che si ricorda hanno un movimento parallelo ed equivalente alle spese, sono decuplicate nel corso della storia aziendale passando da poco meno di 2,9 milioni di Euro nel 2008 a quasi 29 milioni di Euro nel 2021. È interessante analizzare le informazioni di cui alla tabella precedente, che presenta valori assoluti, con le risultanze di cui al grafico successivo che presenta un'aggregazione per fonte istituzionale (stato, regione, provincia/città metropolitana, comuni, ecc.) delle medesime in termini percentuali. Dal combinato disposto delle due informative emerge un quadro completo della distribuzione delle risorse "per provenienza".

Grafico 3.1. Composizione percentuale delle fonti per provenienza (2008-2021)



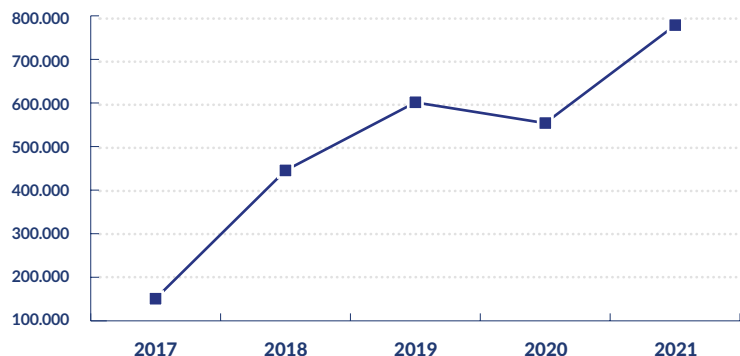
La fonte di finanziamento principale di Sercop è rappresentata dalle risorse provenienti dai comuni soci che, nel 2021, rappresentavano il 54% delle risorse complessive.

Negli anni tale fonte di finanziamento è stata oggetto di una riduzione (passando dall'83% del 2013 all'attuale 54%). Occorre precisare, tuttavia, come tale riduzione del peso delle risorse derivi essenzialmente dalla crescita di altre fonti di finanziamento e non da una riduzione del valore assoluto delle risorse comunali che, come emerge dalla tabella 3.3, nell'ultimo quadriennio hanno mantenuto un valore medio intorno ai 15 milioni di Euro annui.

Le risorse derivanti dalle amministrazioni centrali, che nel 2008 rappresentavano il 33% delle fonti, hanno subito una brusca riduzione fino al 2013, quando rappresentavano il 2% delle risorse complessive. A partire da tale anno le risorse statali sono state connotate da una ripresa e da una maggiore costanza del peso relativo sul totale delle fonti. Tale trend deriva anche dalle politiche nazionali in tema di servizi sociali che, proprio a partire dal 2018, hanno visto la conferma di taluni fondi strutturali che hanno maggiormente supportato la logica programmatica (si ricordano in *primis* il Fondo Nazionale Politiche Sociali, il Fondo Povertà, il Fondo per le Non-Autosufficienze, il Fondo caregiver, le risorse dedicate al "Dopo di noi", ecc.). La maggiore certezza e stabilità delle risorse ha avuto, quale contraltare importante, una crescita dei vincoli di destinazione delle medesime relativamente agli interventi finanziabili.

La quota regionale sin dal 2008 presenta un trend costante in rialzo rafforzato, a partire dal 2019, dalle risorse stanziate da regione Lombardia a compensazione del venir meno delle fonti provinciali che fino al 2018 coprivano l'assistenza scolastica agli alunni disabili delle scuole superiori.

Grafico 3.2. Risorse per l'assistenza scolastica in favore di alunni disabili (2017-2021)



A ulteriore incremento delle risorse regionali, sempre dal 2019, si ricorda l'avvio della gestione della RSA/RSD di Lainate a partire dal 1° aprile 2019 che ha "inserito" Sercop nel sistema di cofinanziamento regionale spettante alle UdO socio-sanitarie.

Da registrare come nel corso dell'evoluzione aziendale abbiano assunto una dimensione finanziaria sempre maggiore anche le compartecipazioni degli utenti al costo dei servizi derivanti, in prima battuta, dalle rette degli asili nido gestiti da Sercop a partire dal 2013 e dal 2019 in conseguenza dell'introito diretto delle rette degli ospiti della RSA/RSD di Lainate.

In conclusione è opportuno sottolineare un'ulteriore fonte di entrata che è rappresentata da tutte quelle risorse destinate a specifici progetti (cd. fundraising) che hanno permesso a Sercop di avviare importanti sperimentazioni di nuovi servizi e progetti a beneficio di tutti i comuni soci.

FOCUS COVID-19

Tra le risorse analizzate nei paragrafi di questo capitolo sono contabilizzante anche risorse stanziate da diversi livelli di governo per fronteggiare l'emergenza pandemica, il riferimento particolare va ai diversi fondi per sostenere l'emergenza:

- Pacchetto famiglia
- Emergenza abitativa
- Fondo Sociale Regionale (quota Covid-19 per asili nido)
- Fondo Covid RSA

Accanto a tali risorse meritano menzione le risorse previste dalla Legge di Bilancio 2021 (art. 1, co. 797, Lg.) che prevede l'assegnazione in via continuativa e strutturale agli ambiti sociali di risorse destinate al raggiungimento dei livelli essenziali delle prestazioni dell'assistenza sociale. Stante i dati del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 il rapporto a livello nazionale tra abitanti/assistenti sociali è stato, nel 2020, di 1/7.250, che scende a livello regionale a 1/6.031.

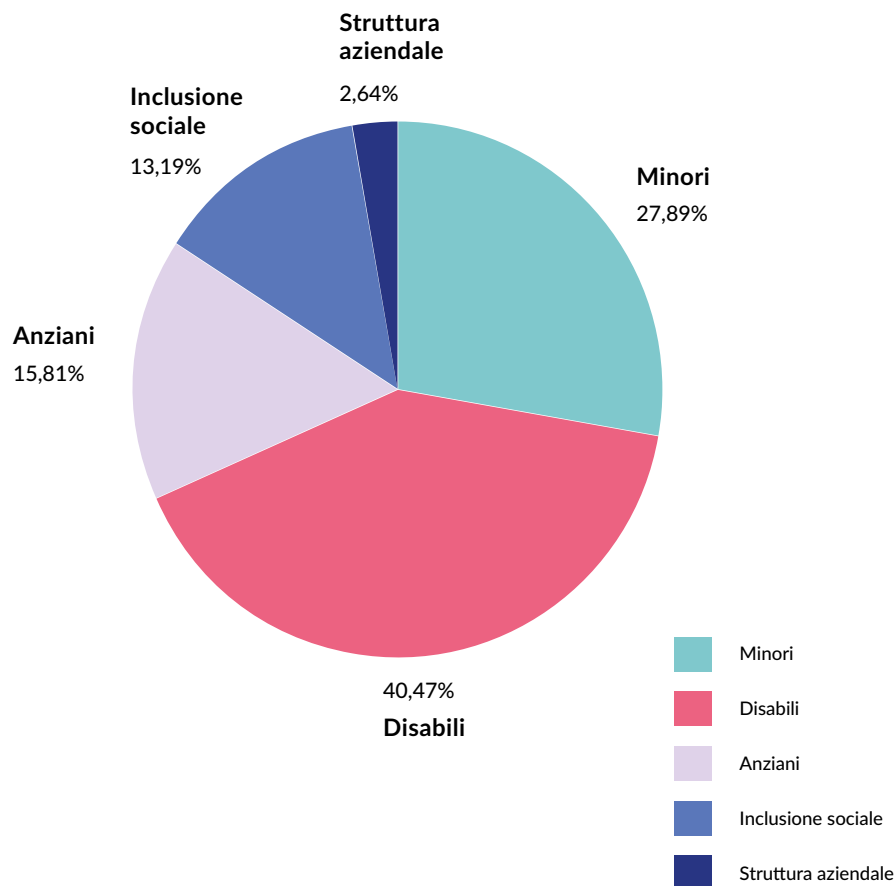
Il dato Sercop, nel medesimo periodo, mostra un livello nettamente migliore (1 assistente sociale ogni 3.935 abitanti) rispetto a quanto previsto dai livelli essenziali delle prestazioni definiti a livello centrale.

L'impatto previsto dal co. 797 della Legge di Bilancio 2021 per gli anni 2022 e successivi si stima in oltre 485.000 €/annui.

IMPIEGHI DELLE RISORSE ECONOMICHE

Il grafico mostra in modo analitico l'articolazione dell'impiego delle risorse economiche per i diversi servizi offerti dall'azienda e con un raggruppamento per area di intervento. Si osserva una vasta gamma di interventi gestiti, anche di piccole dimensioni, che conferiscono una notevole complessità alla gestione aziendale. Le analisi sugli impieghi si concentreranno principalmente sui valori relativi in quanto, in ottemperanza al principio di pareggio di bilancio cui si ispira Sercop, il valore assoluto degli impieghi corrisponde, per ciascun anno considerato alle fonti, il cui valore è stato analizzato in precedenza. Si tratta di un principio ispiratore di massima rilevanza in quanto l'azione dell'azienda, volta a massimizzare sia l'efficacia che l'efficienza dei servizi, è finanziata dai comuni in modo proporzionale ai servizi ed agli interventi erogati (che trovano negli impieghi la rappresentazione contabile più immediata e diretta).

Grafico 3.3. Distribuzione della spesa per aree di intervento e per singoli servizi (2021)



	Servizio - intervento	%
MINORI	Affidi	1,2
	Asili nido	22,7
	Assegno di cura (Misura B2)	0,4
	Assistenza domiciliare minori	8,1
	Contributi pacchetto famiglia	6,9
	Progetti speciali	0,7
	Programma P.I.P.P.I.	0,5
	Interventi giovani	0,1
	Spazio neutro	1,6
	Tutela minori	57,2
	Voucher sostegno famiglia	0,5

DISABILI	Assegno di cura (Misura B2)	0,4
	Assistenza domiciliare minori disabili	0,2
	Assistenza scolastica disabili	23,9
	Centro diurno minori disabili	8,6
	Comunità residenziali (CSS, RSD)	18,7
	CSS "La Cometa"	1,1
	Centri diurni socio-assistenziali (CSE, SFA)	16,7
	Unità multidimensionale ambito (UMA)	1,7
	Inserimenti lavorativi (NIL)	1,3
	RSD Lainate	9,8
	Servizio assistenza domiciliare (SAD)	1,6
	Trasporto disabili	15,3
	Ufficio protezione giuridica (UPG)	0,5
	Progetti speciali	0,1

ANZIANI	Alzheimer café	0,3
	Assegno di cura (Misura B2)	2,9
	Progetti speciali	2,8
	Voucher reddito di autonomia	0,2
	RSA Lainate	79,8
	Servizio assistenza domiciliare (SAD)	11,8
	Sportello Job Family	0,6
	Teleassistenza	0,0
	Ufficio protezione giuridica (UPG)	1,4

INCLUSIONE	#Oltreiperimetri	11,7
	Housing sociale	25,5
	Inserimenti lavorativi (NIL)	3,9
	Reddito di cittadinanza (RdC)	15,6
	Progetti speciali	5,0
	Servizio sociale professionale	15,6
	Centro antiviolenza (CAV)	0,7
	Interventi e accoglienza stranieri	20,6
	Ufficio protezione giuridica (UPG)	1,4

La tabella 3.4 mette in luce, per l'anno 2021, come il 40% circa dei servizi erogati (e finanziati dall'azienda) sia dedicato ad interventi per disabili, cui seguono gli interventi per i minori (28%), anziani (15,7%) e inclusione (13,2%). Il rimanente 2,7% fa riferimento ai costi di struttura che verranno analizzati nei paragrafi successivi.

Si tratta di dati che includono anche i costi connessi alle strutture socio-sanitarie, in particolare:

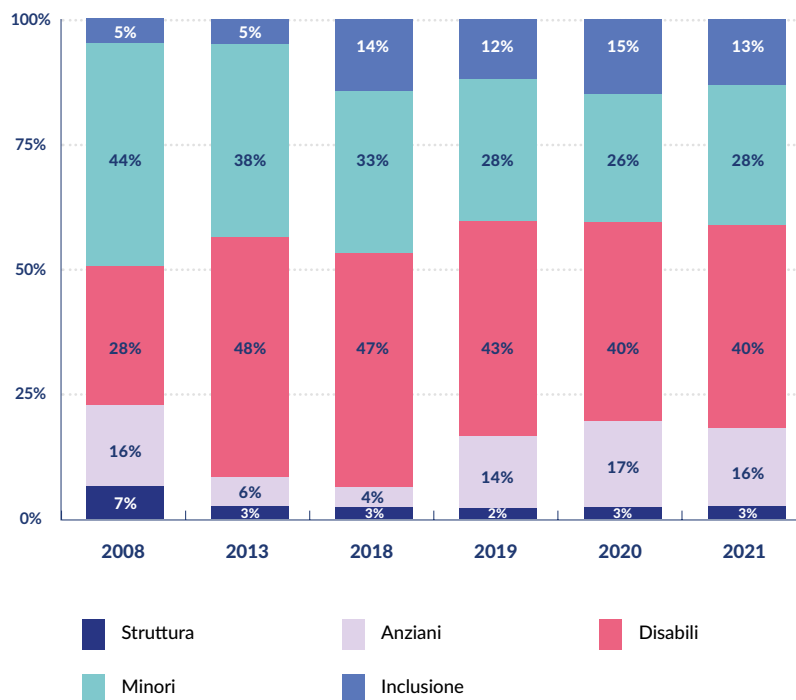
- il dato dell'area disabili include anche valori riferiti a: RSD Lainate, CSS-RSD, CSS, CDD (per un peso complessivo del 16% sul totale complessivo delle spese)
- il dato relativo all'area anziani comprende anche la contabilizzazione della RSA di Lainate (13% sul totale)
- il dato dell'area minori include anche l'importo inerente la gestione degli asili nido di Arese, Lainate e Pero (6,7% sul totale delle spese)

In ottica evolutiva è interessante apprezzare, oltre che il dato relativo alla distribuzione delle spese nelle singole aree, anche lo sviluppo seguito dalle medesime nel corso delle fasi evolutive Sercop sia in termini assoluti (tabella 3.4) che in termini relativi (grafico 3.4).

Tabella 3.4. Evoluzione delle spese per aree di intervento (2008-2021)

Aree di intervento	2008	2013	2018	2019	2020	2021
Struttura aziendale	198.921 €	285.530 €	542.783 €	586.828 €	653.308 €	763.929 €
Anziani	462.907 €	542.676 €	838.743 €	3.689.733 €	4.444.526 €	4.577.829 €
Disabili	804.951 €	4.701.288 €	9.718.555 €	10.978.359 €	10.217.743 €	11.722.118 €
Minori	1.282.941 €	3.751.413 €	6.789.181 €	7.222.285 €	6.629.610 €	8.077.727 €
Inclusione	145.328 €	502.784 €	2.983.911 €	3.152.790 €	3.865.405 €	3.820.284 €
Totale	2.895.048 €	9.783.690 €	20.873.173 €	25.629.995 €	25.810.591 €	28.961.886 €

Grafico 3.4. Evoluzione della spesa Sercop per aree di intervento (2008-2021)



Con riferimento all'evoluzione delle spese nel tempo si segnala:

- l'incremento progressivo degli impieghi nell'area inclusione, che passa dal 5,02% del 2008 al 13,19% del 2021, è riconducibile principalmente alle politiche nazionali di contrasto alla povertà, introdotte con il Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA), prima, con il Reddito di Inclusione (REI), dal 2018, e infine con il Reddito di Cittadinanza (RdC)
- l'incremento dell'area anziani, invece, denota chiaramente l'impatto dell'avvio della gestione della RSA di Lainate a partire dal 1/4/2019. La differenza tra il 2018 e il 2019 è infatti di tutto rilievo in quanto si passa dai 0,8 milioni di Euro del 2018 (pari al 4,02% della spesa complessiva) ai 3,69 milioni di Euro del 2019 (14,40%), per poi salire ulteriormente a 4,4 milioni (17,22%) nel 2020, primo anno di gestione completa della RSA di Lainate (benché interessato dall'emergenza da Covid-19)

Parallelamente all'analisi degli impieghi è interessante analizzare e approfondire la distribuzione delle medesime, con riferimento al biennio 2020-2021, con riferimento alla modalità di gestione dei servizi (diretta, externalizzata tramite affidamento, rette, contributi, ecc.) in questa analisi, è stata introdotta una ulteriore dimensione di analisi accanto alle modalità di gestione prima citate: la coprogettazione ai sensi dell'art. 55 del Codice del Terzo Settore.

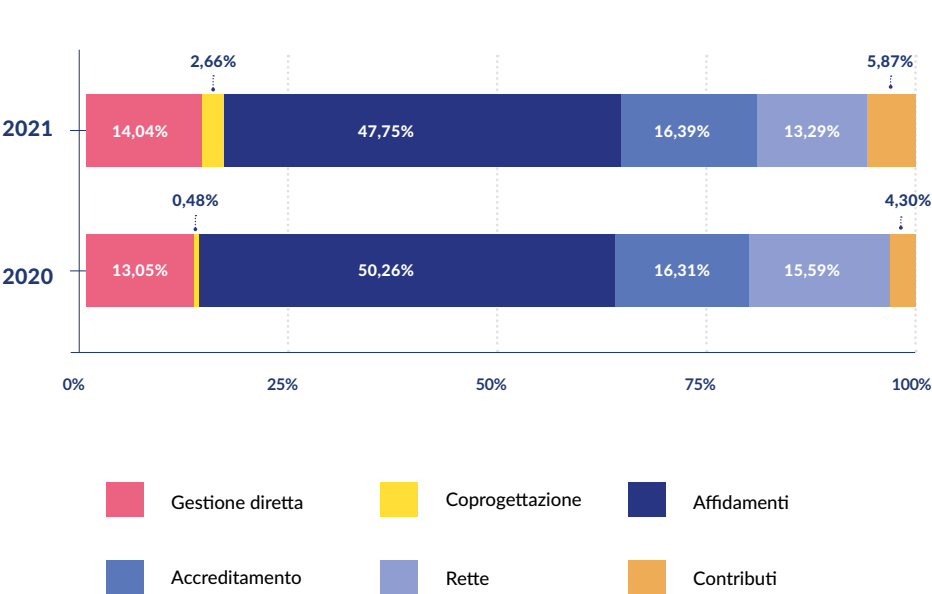
Il grafico 3.5. presenta le modalità di gestione scelte per l'erogazione dei servizi.

La forma di gestione diretta (●) mostra una crescita in linea con l'incremento del personale dipendente Sercop nel corso degli anni 2020 e 2021.

Le principali evidenze nel biennio considerato sono riconducibili all'introduzione della coprogettazione (●) quale strumento per la co-gestione, insieme al Terzo Settore, dei servizi e degli interventi, modalità che si sostituisce al tradizionale appalto. Il trend in crescita della coprogettazione è destinato a consolidarsi anche negli anni successivi.

La modalità di gestione buy (● ● ●), mostra una riduzione dal tradizionale appalto dal 50,26% al 47,75%. La quota delle rette, nel 2021, decresce dal 15,5% al 13,2%, mentre cresce la quota gestita tramite contributi diretti all'utenza che sale dal 4,3% al 5,8% motivata dall'erogazione di contributi straordinari erogati in seguito agli aiuti messi a disposizione dallo Stato per l'emergenza pandemica da Covid-19.

Grafico 3.5. Declinazione della spesa per modalità di gestione (2020-2021)

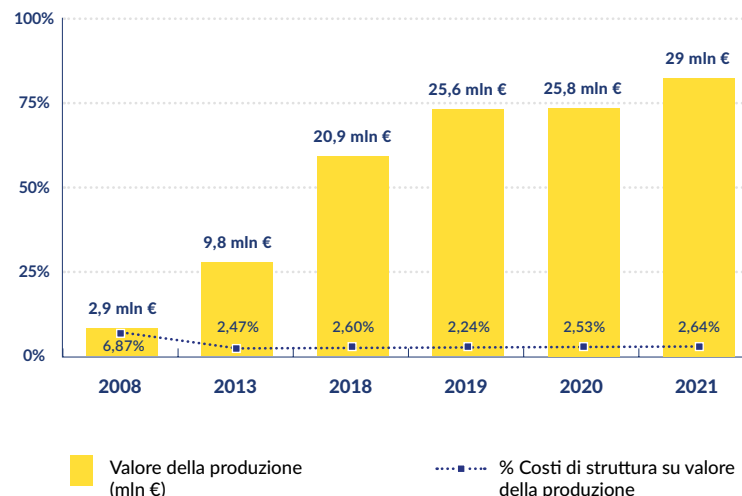


COSTI DI STRUTTURA

Il grafico 3.6 mette in evidenza come l'evoluzione dei costi di struttura: nel corso degli anni mantenga un valore contenuto rispetto al valore della produzione. Rientrano nel conteggio dei costi di struttura quegli impieghi che non possono essere direttamente allocati a un'area o a un servizio e rappresentano i costi per il funzionamento della macchina organizzativa. Ne sono un esempio il costo della direzione e del personale amministrativo, il gettone di presenza dei consiglieri di amministrazione (30 € lordi a presenza), il compenso del revisore dei conti e il compenso dell'organismo di vigilanza nominato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, oltre che le spese "indivisibili" connesse a utenze, software, assicurazioni, consulenze legali, ecc.

Il grafico mette in luce come nell'evoluzione Sercop i costi generali si siano sempre mantenuti in un intorno del 2,5% del valore della produzione (che è decuplicato dal 2008 al 2021) e, in ogni caso, sempre su valori inferiori al 3%. Unica eccezione (fisiologica) nei 13 anni Sercop è il 2008, anno di costituzione, quando i costi generali hanno raggiunto il 6,87% del valore della produzione. La scelta aziendale di mantenere costante la tensione al contenimento della spesa è da ascrivere alla vision strategica di concentrarsi sulla qualità e sull'efficienza delle risorse umane impiegate, che consentono il funzionamento di una macchina amministrativa snella, pur mantenendo una rilevante capacità di fornire supporto informativo e di monitoraggio continuo dei servizi gestiti.

Grafico 3.6. Evoluzione dei costi di struttura in rapporto al valore della produzione (2008-2021)



ATTIVITÀ DEGLI ORGANI DECISIONALI

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

- l'assemblea dei soci, per gli indirizzi strategici
- il consiglio di amministrazione, per gli atti esecutivi
- il direttore, per l'operatività quotidiana

Nella tabella di seguito è rappresentato lo sviluppo dell'attività degli organi dal 2013 al 2021.

Tabella 3.5 Indicatori di attività degli organi decisionale Sercop (2013-2021)

Organi decisionali	Indicatori	2013	2018	2019	2020	2021
Assemblea soci	n. sedute	5	6	6	5	6
	n. deliberazioni	16	19	14	12	16
Consiglio di Amministrazione	n. sedute	14	26	21	26	25
	n. deliberazioni	88	100	84	86	70
Direttore	n. determinazioni	87	415	538	551	664

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

RISORSE PROFESSIONALI

UNA COMUNITÀ DI LAVORO

Sercop è un'azienda che produce servizi, beni immateriali che si consumano nel momento stesso della loro produzione: ciò significa la qualità del servizio è strettamente correlata alla capacità e competenza delle persone che lo erogano. Le risorse umane costituiscono il capitale basilare e la risorsa principale sulla quale Sercop vuole e deve investire, in una logica di ricerca di costante miglioramento nella produzione, nella valutazione e nel controllo dei servizi erogati. Un investimento sulle persone che operano nell'organizzazione è quindi determinante, così come il processo di selezione per le nuove figure professionali. Un'attenzione forte, pur con tutte le difficoltà del quotidiano e dell'attuale mercato del lavoro, è quella centrata sulla costruzione di una comunità professionale composta da persone che investono nella propria attività lavorativa energie e motivazioni forti, in una parola "persone che ci credono".

La capacità e predisposizione delle persone a lavorare insieme sia all'interno dell'organizzazione sia con i soggetti esterni viene alimentata e favorita quale presupposto essenziale per produrre servizi integrati e qualità.

PERSONALE IMPEGNATO IN SERCOP

La crescita del personale, dal 2008 ad oggi, avviene parallelamente alla crescita del valore della produzione che, a sua volta, è connesso indissolubilmente alla crescita dei servizi erogati dall'azienda. A fronte, infatti, dei 21 dipendenti del 2008, i dipendenti 2021 sono stati 114 con una crescita del 443%.

I momenti salienti di crescita del personale sono stati:

- tra il 2013 e il 2018, in concomitanza delle diverse deleghe di gestione relative agli asili nido comunali di Arese, Lainate e Pero
- successivamente al 2018, in stretta connessione con la gestione della RSA/RSD di Lainate, che hanno visto l'inserimento di nuove figure professionali (i.e. infermieri) e con un potenziamento generale dei servizi

Tabella 3.6. Evoluzione del personale Sercop (2008-2021)

Indicatori	2008	2013	2018	2019	2020	2021
Valore della produzione	2.895.048 €	9.783.690 €	20.873.173 €	25.629.995 €	25.810.591 €	28.961.886 €
Costo del personale	427.332 €	1.072.256 €	2.502.051 €	2.986.645 €	3.463.090 €	4.010.684 €
Personale dipendente	21	32	72	87	103	114
di cui						
Tempo determinato	-	8	16	16	26	13
Tempo indeterminato	21	24	56	71	77	101
Nuove assunzioni anno	21	2	10	22	14	27

Il trend di crescita del personale sembra destinato a crescere anche nei prossimi anni, stante che nel corso del 2022, nei primi 9 mesi dell'anno, sono state registrate ben 44 nuove assunzioni sia di figure professionali già nell'organico Sercop (assistenti sociali, amministrativi, ecc.), sia di figure di nuovo inserimento (fisioterapisti, educatori professionali socio-sanitari, terapisti occupazionali, ecc.). Tale dato in parte deriva dall'attivazione di nuovi servizi, in parte deriva dal crescente turnover del personale che ha interessato Sercop nel corso degli anni 2020, 2021 e che prosegue anche nel 2022.

Se, infatti, il turnover fino al 2020 era un fenomeno relativamente marginale e limitato, percentualmente, a pochi casi, dal 2020 in poi il tema si è posto anche in Sercop, anche in concomitanza del fenomeno diffuso a livello nazionale e mondiale definito “great resignation” con cui si definisce una crescita importante delle dimissioni volontarie dei dipendenti, sempre più alla ricerca di nuove sfide, nuove prospettive e maggiore compatibilità tra vita privata e vita lavorativa. Anche in Sercop, specialmente nel periodo pandemico (2020) e post-pandemico sono emersi dati che hanno imposto una seria riflessione (tabella 3.7).

Tabella 3.7. Andamento delle dimissioni di personale dipendente Sercop (2008-2021)

	2008	2013	2018	2019	2020	2021
Dimissioni	-	3	3	4	5	15
% su personale	0%	9,4%	4,2%	4,6%	4,9%	13,2%

Di particolare interesse, nella precedente tabella, è il dato 2021 dove le dimissioni volontarie hanno raggiunto le 15 unità, soprattutto tra infermieri e assistenti sociali, con un peso sul totale dei dipendenti del 13,2%. I dati dei primi mesi del 2022 mostrano un quadro anche peggiore con il medesimo numero di dimissioni del 2021 alla data del 30/09/2022.

I successivi grafici (3.7 e 3.8) mettono in luce le caratteristiche del personale dipendente per età, sesso ed esperienza in Sercop. Il “dipendente medio” nel 2021 ha 41 anni ed ha un'esperienza in Sercop di poco più di 5 anni in azienda.

Grafico 3.7. Composizione percentuale del personale dipendente per fascia d'età ed età media (2008-2021)

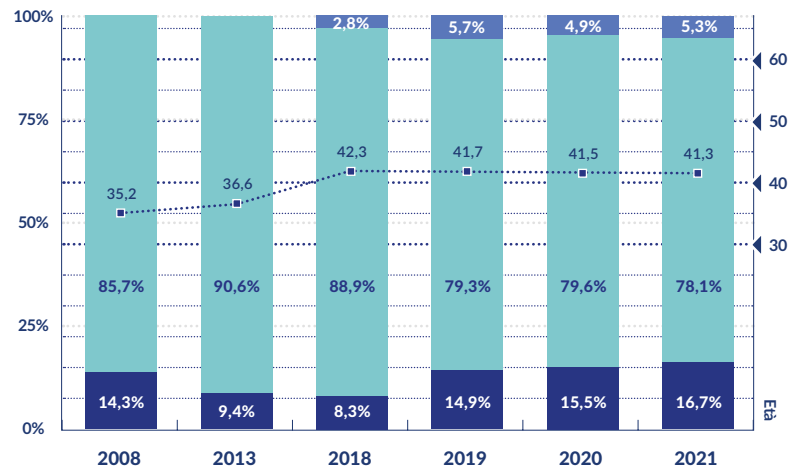
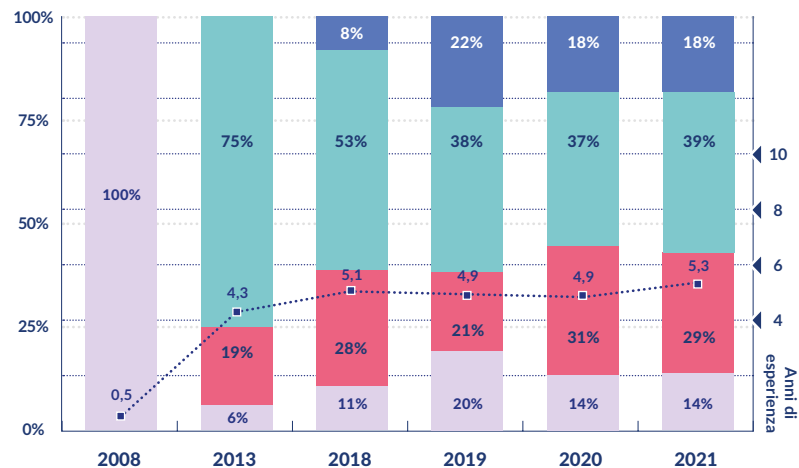
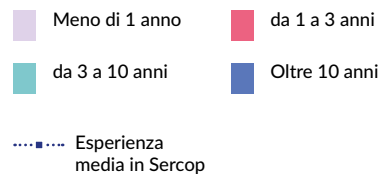


Grafico 3.8. Composizione percentuale del personale dipendente per esperienza in Sercop (2008-2021)



FOCUS COVID-19

Great resignation e Agenda 2030

Da analisi interne poste in essere su mandato del board aziendale sono emersi, nel 2021, dati che mettono in evidenza un preoccupante avvio di circoli viziosi, difficilmente presidiable e contrastabili dalle organizzazioni interessate in assenza di un'attività di supervisione del personale strutturata e attivata in un'ottica sistemica territoriale.

In particolare, le determinanti di detti circoli viziosi sono esplicitabili come segue:

- crescita della complessità del contesto interno ed esterno, con riferimento nella fattispecie all'aumento dei casi mediamente in carico a ciascun operatore, alla maggiore frequenza delle utenze multiproblematiche/multidiagnosi, all'emergere di nuove casistiche di problematicità legate alle nuove povertà (educativa, alimentare, energetica, abitativa, ecc.)
- incremento del carico di lavoro in capo agli operatori e dello stress correlato, aggravato dall'emergenza pandemica
- preoccupante aumento del tasso di turn-over degli operatori sociali

La risoluzione del problema, per Sercop, ha carattere strategico per la garanzia della continuità di un sistema di erogazione dei servizi efficace ed efficiente.

Al fine di invertire la tendenza in atto, sin dall'autunno 2021, è stato avviato un percorso partecipato tra la direzione e le aree organizzative di analisi sulle misure più adatte di intervento che si è concretizzato in una *roadmap* progettuale contenente strategie e misure da implementare denominata "Agenda 2030".

In tale direzione nel Piano Programma 2022 è stato definito un obiettivo che risponde all'esigenza, di carattere strategico, di ripensamento complessivo delle politiche di gestione delle risorse umane in ragione del mutato contesto, della significativa crescita della dimensione aziendale, delle prospettive di sviluppo e delle opportunità esogene emergenti (PNRR, finanziamenti UE, ecc.); ciò comporterà la definizione di un piano che prevede i seguenti passaggi:

- ridefinizione partecipata della mission e dell'identità aziendale
- sviluppo e coesione quali driver per lo sviluppo delle persone e dei servizi
- fidelizzazione dei dipendenti in servizio al fine di contrastare proattivamente il turnover

Il percorso di Agenda 2030, avviato nel 2021, proseguirà negli anni successivi e punterà a trasformare i circoli viziosi in leve per il miglioramento dell'organizzazione aziendale.

FOCUS COVID-19

Lo scoppio della pandemia ha posto notevoli interrogativi anche in materia di gestione delle risorse umane. In ottemperanza alle indicazioni nazionali e regionali, a decorrere dal 2 marzo 2020 ha aperto alla possibilità che i dipendenti svolgessero a richiesta, in tutto o in parte, la propria attività in modalità di lavoro agile (cd. smart working). Possibilità che è diventata obbligo dal 12/3/2020, data da cui Sercop ha risposto ai dettati normativi prevedendo che tutti i dipendenti che avessero potuto svolgere la propria attività al domicilio dovessero svolgere la propria attività lavorativa in modalità smart.

Sugli 87 dipendenti in servizio al 23/02/2020, 75 hanno fatto ricorso al lavoro agile mentre per i rimanenti 12, per cui non era possibile attivare lo smart working sono stati attivati gli ammortizzatori sociali previsti dalla normativa, con particolare riferimento alla Cassa Integrazione in Deroga da marzo a giugno 2020 (riattivata poi in occasione del lockdown 2021 nei mesi di aprile, maggio e giugno). Per tali dipendenti sono state attivate procedure di compensazione al 100% dello stipendio, garantendo la copertura aziendale per la quota stipendiale non coperta da INPS tramite la Cassa integrazione.

Nel complesso le ore di Cassa Integrazione in deroga sono state 3.800 nel 2020 (a fronte di un monte ore complessivo di oltre 150.000 ore/annue complessive di tutti i dipendenti) e 2.756 nel 2021 a fronte di 170.000 ore/annue complessive. A favore invece, dei 75 dipendenti in smart working obbligato, è stato attivato un fondo solidale con giorni di ferie e ore residue di festività sopresse. L'idea nasce dai dati che sin dalle prime settimane di lockdown hanno messo in luce come non sempre i dipendenti fossero in grado di garantire il monte ore complessivo contrattuale (36 ore settimanali in caso di tempo pieno). A tali

dipendenti è stato richiesto di coprire con ferie e permessi e, in caso di incapienza dei medesimi, ha messo a disposizione i giorni e le ore cumulate in detto fondo.

L'alimentazione di detto fondo, avvenuta su base volontaristica con donazioni da parte di tutti i dipendenti di parte delle proprie ferie e permessi, ha permesso di coprire diverse situazioni di difficoltà, specialmente riferite a dipendenti neo-assunti che non avevano maturato permessi sufficienti a colmare il gap tra ore lavorate in smart working e monte ore contrattuale.

La solidarietà dei colleghi ha permesso di accumulare 130,5 giornate di ferie e 383 ore di festività sopresse.

Se da un lato l'emergenza pandemica ha messo in luce una serie di criticità inerenti il carico di lavoro e lo stress lavoro correlato, dall'altro ha messo in luce la capacità "tenuta" delle risorse umane e la forte solidarietà tra i dipendenti. L'attivazione dello smart working per quasi tutti i dipendenti, reso possibile anche grazie al grande impegno del servizio IT, ha permesso la rimodulazione dei servizi anche durante i momenti più difficili della pandemia.

Il buon esito dell'attivazione del lavoro agile in fase pandemica ha permesso di avviare dei ragionamenti sulle modalità di rendere strutturale lo smart working anche in fase post-pandemica. Sin dal luglio 2020, infatti, ha preso il via un'indagine interna, che ha coinvolto tutti i responsabili, avente ad oggetto la fattibilità di rendere il lavoro agile una modalità ordinaria di lavoro, complementare all'attività in presenza.

Da questa attività, sono nate le Linee guida Sercop per la sperimentazione del lavoro agile e volte a definire le regole generali di accesso al lavoro agile da parte dei dipendenti Sercop tutt'ora vigente.

Tabella 3.8 Composizione delle risorse umane (2008-2021)

Tipologia contrattuale	2008	2013	2018	2019	2020	2021
Dipendenti	21	32	72	87	103	114
Liberi professionisti	9	20	34	25	26	31
Collaboratori continuativi	2	2	2	4	3	2
Risorse umane	32	54	108	116	132	147

Accanto al lavoro dipendente Sercop si è avvalsa di figure libero-professionali e di collaborazioni continuative per l'erogazione e il presidio di servizi e interventi che fa arrivare Sercop a un livello complessivo di risorse umane di 147 unità nel 2021, a fronte di 32 unità nel 2008 (tab. 3.8), con un incremento di quasi 360 punti percentuali.

Si tratta di una forza lavoro variegata che nel tempo si è arricchita di nuove figure professionali. La componente prevalente delle risorse umane è laureata (77,5%) con una prevalenza di laureati in scienze del servizio sociale o altre lauree abilitanti all'esercizio della professione di Assistente Sociale, che rappresentano il 54,4% dei laureati.

Come si desume dalla successiva tabella, accanto alle figure "standard" nel comparto dei servizi alla persona (tra cui i citati assistenti sociali) si denota un incremento nel tempo di laureati in scienze dell'educazione, parallelamente alla gestione dei nidi comunali, e della componente laureata in medicina o altre lauree sanitarie (specialmente a partire dal 2018 con la gestione della RSA/RSD di Lainate).

Tabella 3.9. Risorse umane per titolo di studio (2008-2021)

Titolo di studio	2008	2013	2018	2019	2020	2021
Sc. Obbligo/ Corso prof.le	2	2	7	9	10	11
Diploma	2	2	14	21	23	22
Laurea area economico-giuridica	5	7	17	16	16	16
Laurea servizio sociale	13	25	38	45	56	62
Laurea scienze dell'educazione	1	5	7	5	5	7
Laurea psicologia	9	11	14	12	10	13
Laurea area medico-sanitaria	-	1	1	3	4	11
Laurea aree scientifiche	-	1	1	1	3	2
Laurea altre aree	-	-	9	4	5	3
Totale	32	54	108	116	132	147

Da sottolineare, in ragione della successiva tabella 3.10, una costante in tutta la storia Sercop, la netta preponderanza di personale assegnato direttamente ai servizi, rispetto a altri profili professionali. Questo in ossequio alla vision di Sercop di costruire e mantenere una struttura (anche a fronte degli aumenti del volume di produzione) fortemente orientata ai servizi (nel 2021 le risorse dedicate ai servizi all'utenza rappresentavano il 62% del totale) e una razionalizzazione dell'area amministrativa (che si ferma al 22,4% del totale delle risorse).

Tabella 3.10. Risorse umane Sercop per profilo professionale (2008-2021)

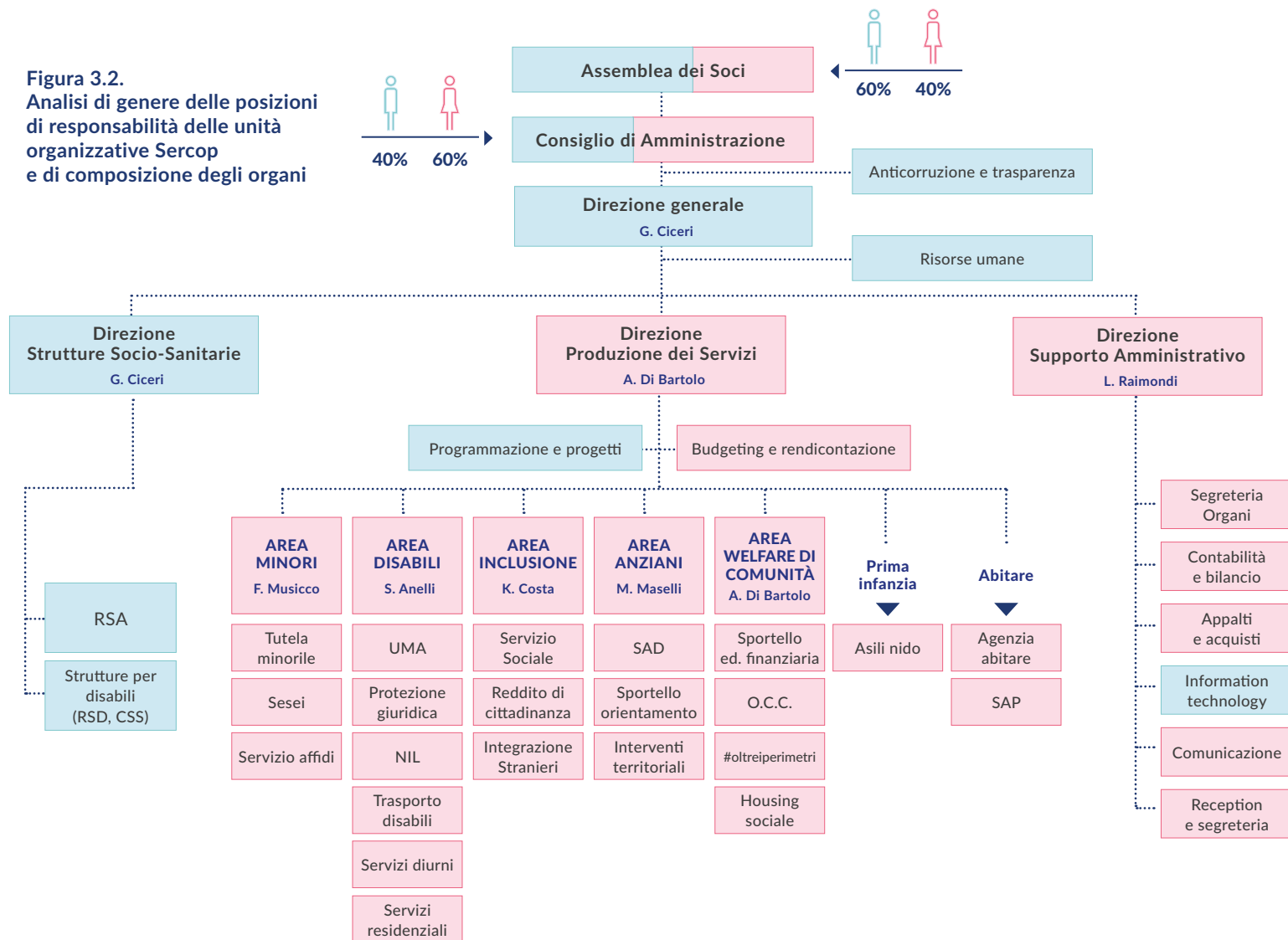
Profilo professionale	2008	2013	2018	2019	2020	2021
Dirigenti	1	1	1	1	3	3
Coordinatori di area/servizio	5	6	12	22	18	20
Operatori amministrativi	5	11	19	28	32	33
Operatori sui servizi	21	36	76	65	79	91
Totale	32	54	108	116	132	147

Con riferimento invece ai ruoli di coordinamento, occorre ricordare come a partire dal 2018 la revisione della struttura organizzativa complessiva di Sercop abbia portato a una ridefinizione dei ruoli di coordinamento, con la previsione di due direzioni di settore (produzione e supporto) che fanno riferimento al direttore generale. Questo spiega l'incremento dei ruoli dirigenziali a partire dal 2020 da 1 a 3.

Il dato relativo alle posizioni di responsabilità in Sercop può essere letto in raccordo con composizione delle risorse umane Sercop per sesso.

Da sempre l'azienda si connota per una forte presenza femminile (nel 2021 il 78% era rappresentato da donne, solo il 23% da uomini), questo comporta una forte presenza femminile anche nei ruoli di responsabilità e di coordinamento.

Figura 3.2.
Analisi di genere delle posizioni
di responsabilità delle unità
organizzative Sercop
e di composizione degli organi



SELEZIONE DELLE RISORSE UMANE

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

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

Nella successiva tabella si dà contezza dei bandi di selezione avviati ciascun anno che risultano in proporzione diretta con l'incremento delle assunzioni di cui si è dato contezza precedentemente.

Tabella 3.11. Avvisi di selezione banditi (2008-2021)

	2008	2013	2018	2019	2020	2021
Avvisi di selezione (n.)	6	2	12	14	4	17
<i>di cui</i>						
Dirigenti	-	-	-	1	-	-
Responsabili/ coordinatori	-	-	3	2	1	1
Assistenti sociali	3	-	2	2	1	4
Psicologi	-	1	1	2	-	2
Figure educative/ pedagogiche	-	-	-	-	-	-
Medici e figure sanitarie	-	-	1	1	-	3
Progettisti	-	-	1	-	-	1
Amministrativi	3	1	1	4	1	3
Esperti legali/finanziari	-	-	2	1	-	2
Informatici	-	-	-	1	-	1
Esperti comunicazione	-	-	1	-	1	-

FORMAZIONE CONTINUA DEGLI OPERATORI

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

Le iniziative formative cui partecipano i dipendenti Sercop sono numerose, in questo paragrafo si vuole dare evidenza della centralità del concetto di formazione continua degli operatori, con particolare riferimento alla figura dell'assistente sociale.

In considerazione dell'obbligo formativo derivante dall'iscrizione all'ordine degli assistenti sociali, Sercop si è accreditato quale ente formativo riconosciuto dal CNOAS (Comitato Nazionale degli Ordini degli Assistenti Sociali) abilitato ad erogare percorsi di formazione con la connessa attribuzione di crediti formativi.

Tali momenti formativi sono promossi dal tavolo di coordinamento degli assistenti sociali dell'ambito, sono definiti attraverso un confronto partecipato di tutti i suoi componenti e sono destinati a tutti gli assistenti sociali dell'ambito dipendenti Sercop e delle amministrazioni comunali socie.

La formazione si configura tanto quale momento di apprendimento territoriale, quanto quale momento di creazione di relazioni e condivisione di know how tra assistenti sociali, tanto che potrebbe parlarsi, nei fatti, di una comunità di pratica permanente coinvolta nella riflessione sul proprio ruolo professionale, nell'elaborazione di idee progettuali condivise e nella valutazione di proposte innovative.

Un altro momento formativo nel calendario degli operatori di Sercop è quello concernente il percorso di educazione finanziaria per operatori

sociali che viene riproposto periodicamente a tutti i dipendenti, in particolare agli operatori di front office con l'utenza. Il corso è condotto da un educatore finanziario referente dell'Organismo di Composizione della Crisi del rhodense. Sercop in questi anni ha avviato uno Sportello di Composizione delle Crisi (iscritto ad apposito registro presso il Ministero della Giustizia n. 309 sezione A) e precedentemente si è focalizzata sull'introduzione della figura dell'educatore finanziario come figura di ausilio all'assistente sociale per la presa in carico di situazioni con problematiche economiche. Il corso cerca di approfondire gli strumenti territoriali a disposizione del servizio sociale di base per il superamento di eventuali difficoltà economiche dell'utente, ma anche offre momenti laboratoriali per un rafforzamento delle competenze giuridico-economiche degli operatori sociali.

Nel corso del biennio 2020-2021 l'area disabili dell'azienda, in particolare l'équipe dell'UMA (che si occupa della definizione dei progetti di vita delle persone con disabilità e dei loro familiari) si è posta quale obiettivo formativo quello di avviare un percorso per la futura applicazione del cd. budget di cura.

Il percorso prevede un cambiamento, sia culturale che nell'approccio e nel sistema dei servizi, che richiederà diversi anni. Il percorso, avviato nel 2020, ha incontrato dei limiti per via delle contingenze emergenziali, ma riprenderà nel corso del 2022 anche con il coinvolgimento di associazioni di familiari e delle famiglie con persone di disabilità.

Il percorso di confronto intrapreso prevede – nel lungo termine – la condivisione, sperimentazione e utilizzo dello strumento “budget di progetto”; la modellizzazione del progetto di vita; la riorganizzazione dei servizi in funzione della realizzazione del progetto di vita individuale.

RICERCHE E PUBBLICAZIONI

Se da un lato il core business di Sercop è l'erogazione di servizi e interventi alle diverse tipologie di utenza, dall'altro lato risulta fondamentale che l'approccio aziendale sia costantemente orientato all'innovazione al fine di creare servizi sempre più efficaci, efficienti e in grado di creare valore pubblico. Tale tensione viene alimentata sia dalla formazione, di cui si è data contezza nel paragrafo precedente, sia dalla partecipazione a ricerche, a think tank e a pubblicazione da parte dipendenti e gruppi di lavoro Sercop. Una visione su "ciò che accade fuori" e sulle tendenze dei servizi, infatti, permettono di apportare ai nostri servizi quel miglioramento continuo che i comuni soci ci chiedono. Tra le attività che hanno coinvolto Sercop si ricordano:

Welfare dei servizi e welfare di comunità

Ciceri G., Cau M., Maino G.
(a cura di) Maggioli Editore, 2019

Volume che ripercorre la decennale esperienza di Sercop. In esso si documentano esperienze, si ripercorrono approcci, si riconsiderano risultati, e si discutono apprendimenti, immaginando le prospettive per il futuro. Il tutto anche attraverso un dialogo con amministratori, dirigenti, tecnici e operatori di servizi pubblici e privati, di interlocutori attivi nei processi di sviluppo locale.



Reagenti

Povertà educativa e contrasto nell'esperienza scolastica

A cura di Codici Ricerca e
Intervento Coop Soc. Onlus, 2020

Sercop, nell'ambito della programmazione del Piano Sociale di Zona rhodense, ha commissionato un progetto di ricerca, che ha coinvolto un campione di tre istituti del territorio, con l'obiettivo di descrivere il fenomeno della povertà educativa che si pone in stretta correlazione con i rischi di forte incremento delle vulnerabilità di grandi fasce della popolazione.

L'inclusione sociale delle persone con disabilità ai tempi del Covid

Morelli R., Del Carro
(a cura di) Maggioli Editore, 2021

Il libro, cui ha contribuito la coordinatrice dell'area disabili Sercop, racconta l'esperienza dei servizi diurni per la disabilità durante la pandemia che ha reso ancora più evidente la necessità di tutelare il diritto all'inclusione sociale delle persone con disabilità, puntando un faro sulla sofferenza loro e delle loro famiglie.



COMUNICAZIONE ED EVENTI

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

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

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

Tra gli eventi che hanno interessato Sercop nel biennio 2020-2021 si ricordano:

Dalle Comunità al Welfare del Futuro

14/10/2021

Evento nato dalla volontà di diffondere gli esiti del percorso di ricerca partecipato che ha coinvolto operatori e operatrici degli ambiti del Piano di Zona del rhodense, del visconteo e del pavese e che ha permesso di costruire un protocollo di ricerca per indagare la forma e il ruolo, la governance e gli strumenti che caratterizzano i luoghi di comunità.



Presentazione del Piano sociale di Zona 2021-2023

22/06/2021

Evento di avvio dei lavori per la programmazione sociale del rhodense 2021-2023, lo strumento di pianificazione e sviluppo di servizi e interventi sociali relativi ai comuni dell'ambito. Questo incontro ha rappresentato un momento fondamentale per la definizione delle scelte strategiche, di integrazione delle politiche sociali e di ricomposizione dell'offerta di servizi.



**Evento re-play,
una piazza che cresce
Festival dell'economia di Trento**

03/06/2021

Al Festival dell'economia di Trento si è parlato di coprogettazione nel corso del seminario "La coprogettazione, costruire e gestire rapporti tra pubblica amministrazione ed enti del Terzo Settore". Sono intervenuti sul tema Luca Antonini, giudice della Corte costituzionale, Silvia Pellizzari, Università degli studi di Trento; Guido Ciceri, direttore generale di Sercop, moderati da Alba Civilleri, ricercatrice Fondazione Franco Demarchi.



**Il 25 novembre di Sercop
Giornata contro
la violenza sulle donne**

25/11/2020

Sercop ha voluto ricordare la Giornata contro la violenza sulle donne con un'attività che coinvolgesse i volontari di alcune associazioni, attive sul territorio, a supporto delle donne: la ristrutturazione e la pittura in rosso di due panchine, esposte nei corridoi per diffondere tra il pubblico di riferimento e i dipendenti consapevolezza su questo fenomeno in preoccupante ascesa.



**Storie di valore
Presentazione del
Bilancio Sociale 2018**

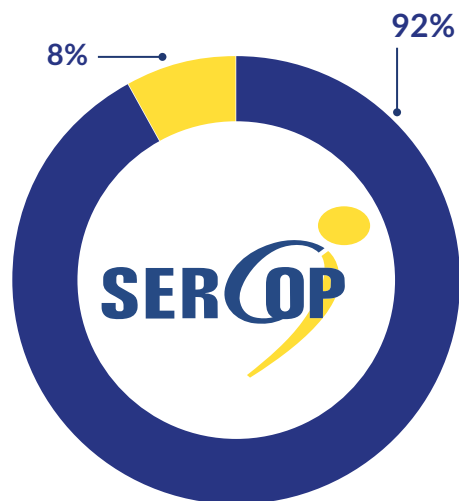
18/12/2019

Presentazione del Bilancio sociale Sercop 2018 attraverso il racconto del valore prodotto dai servizi aziendali sul territorio rhodense.



190.466

POPOLAZIONE TOTALE



- Popolazione residente
- Cittadini stranieri residenti

7.230¹

CITTADINI
RAGGIUNTI

€ 28.961.886

VALORE DELLA
PRODUZIONE

147

DIPENDENTI
E COLLABORATORI

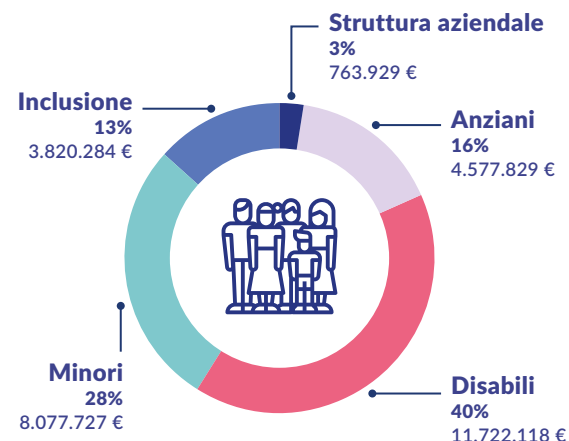
670²

OPERATORI SOCIALI

¹ Dato non aggregato

² Dipendenti o collaboratori di realtà del terzo settore o del mondo associativo del territorio (educatori, psicologi, ASA, ecc.)

SPESA SOCIALE PER AREE DI INTERVENTO



FOCUS
COVID



**RESISTERE
CONSERVARE
RIDISEGNARE
GENERARE**

4. | Minori e prima infanzia



4. Servizi per i minori e la prima infanzia

4.1. SERVIZIO TUTELA MINORI E FAMIGLIE

MISSION

Il servizio tutela minori e famiglie opera per promuovere il benessere del minore il cui nucleo familiare di origine sia sottoposto a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria in sede civile o penale, o del minore direttamente coinvolto in procedimenti penali. Il servizio agisce attraverso interventi diretti e mediante l'integrazione con altri servizi del territorio che si occupano di sostenere i minori e le loro famiglie.

OBIETTIVI

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

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

ATTIVITÀ

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

- colloqui di valutazione sociale e psicologica dei minori e del loro nucleo familiare su richiesta dell'autorità giudiziaria
- valutazioni psico-diagnostiche e predisposizione di progetti educativi da inviare all'Autorità Giudiziaria
- interventi di protezione del minore in situazioni di grave pregiudizio (inserimento in comunità, affidamento familiare o adozione)
- sostegno psicologico e richieste di attivazione alla ATS per psicoterapia rivolta ai minori
- sostegno educativo domiciliare ai minori e alle famiglie
- colloqui di sostegno e di monitoraggio con i genitori
- invio ad altri servizi di Sercop o del territorio per l'attuazione dei progetti definiti
- interventi di consulenza alla segnalazione ai comuni, alle scuole e alle agenzie del territorio
- aggiornamento costante di un database condiviso con i servizi sociali dei comuni di residenza dei minori

COLLABORAZIONE CON L'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

Segnalazione

La segnalazione è l'azione mediante la quale un servizio o un cittadino informa l'Autorità Giudiziaria circa la presenza di segnali di pregiudizio inerenti un minore.

Indagine

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

Decreto dell'Autorità Giudiziaria

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

L'Autorità Giudiziaria può anche stabilire che non vi siano i presupposti per procedere e archiviare il provvedimento.

Provvedimento e presa in carico

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

GRUPPO DI LAVORO

Il servizio è gestito direttamente da Sercop con uno staff composto da assistenti sociali e psicologi, nonché da un consulente legale.

Il coordinamento assicura il raccordo delle cinque équipe e la referenza con i comuni e con le agenzie esterne, garantendo fluidità e continuità dalle fasi di valutazione alle prese in carico.

Tabella 4.1.1. Gruppo di lavoro del servizio tutela minori (2020-2021)

Composizione del gruppo di lavoro	Dipendenti di Sercop		Consulenti	
	2020	2021	2020	2021
Assistenti sociali	14	13	-	-
Psicologi	-	-	7	7
Consulenti legali	-	-	1	1
Totale	14	13	8	8

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il servizio è organizzato in una équipe centrale che svolge l'indagine di valutazione, in tre poli territoriali (a Nerviano, Rho e Settimo Milanese), che garantiscono le prese in carico e una équipe specialistica sul penale minorile. Questa impostazione organizzativa garantisce uniformità e prossimità, grazie al coordinamento tecnico centrale del servizio, alla modulazione delle fasi di intervento, alla capacità progettuale e di presa in carico, alla specializzazione degli operatori e consente ai comuni soci di assicurare ai propri cittadini prestazioni specialistiche diffuse.

Figura 4.1.1. Organigramma del servizio tutela minori

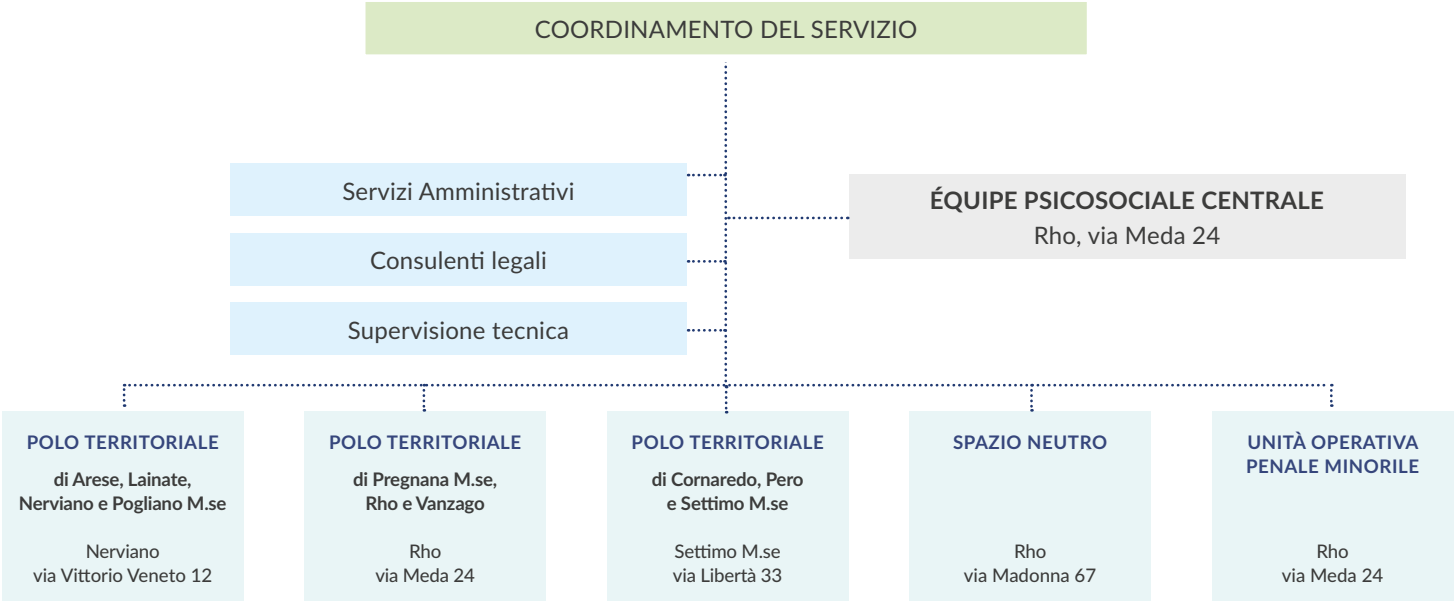
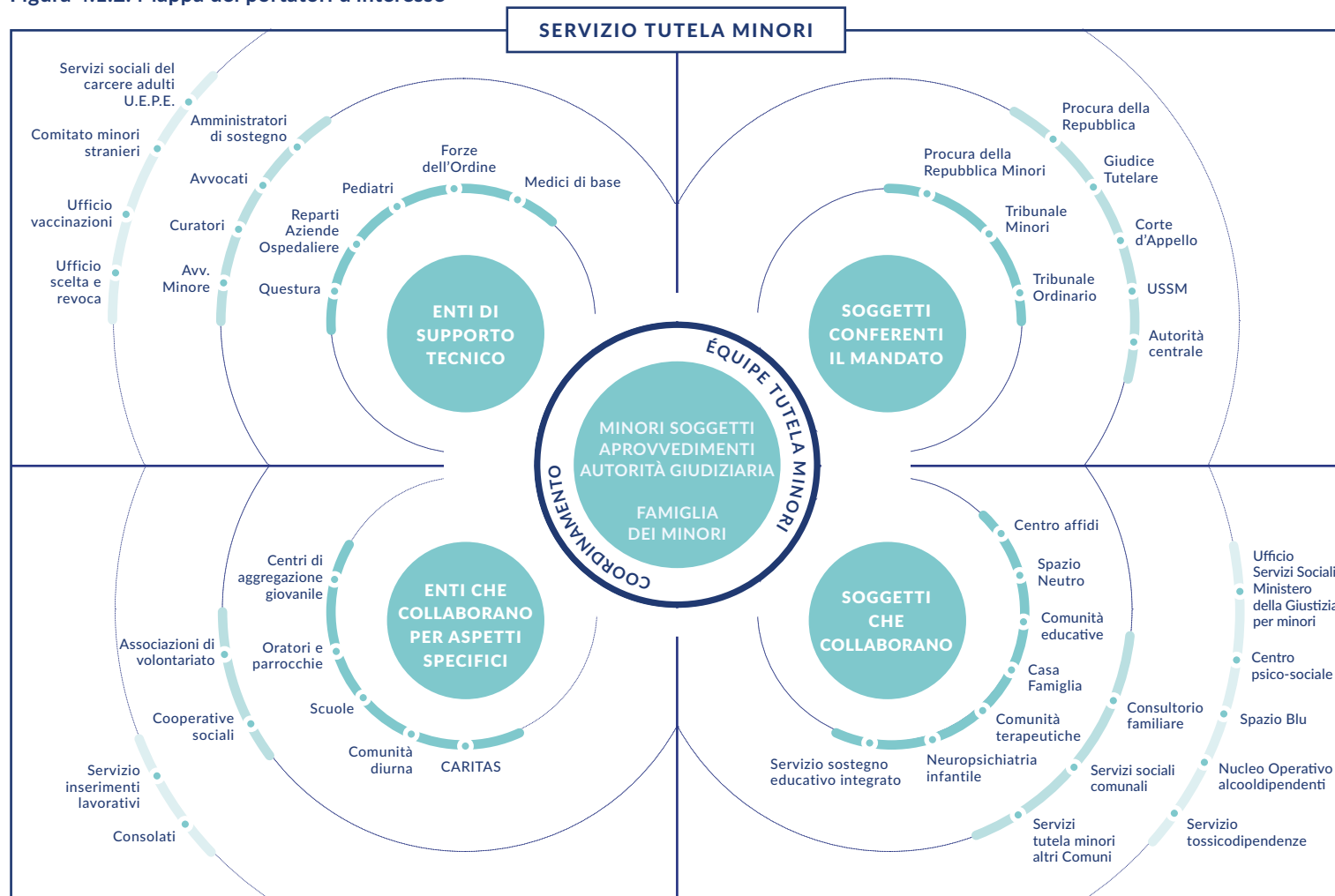


Figura 4.1.2. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI IN CARICO

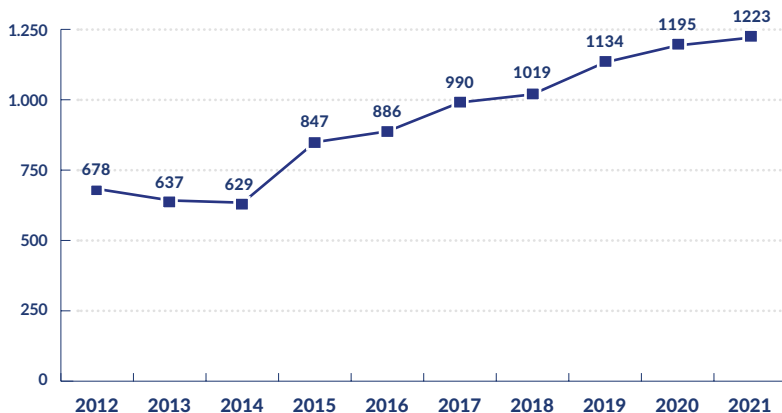
Di seguito si propone una fotografia degli utenti in carico al servizio, accompagnando i dati relativi al biennio 2020-2021 a serie storiche in grado di analizzare trend temporali di più ampio respiro.

Tabella 4.1.2. Utenti del servizio tutela (2020-2021)

Comune	2020	2021
Arese	93	104
Cornaredo	120	120
Lainate	172	162
Nerviano	105	116
Pero	71	72
Pogliano M.se	42	41
Pregnana M.se	41	35
Rho	401	425
Settimo M.se	110	104
Vanzago	40	44
Totale	1.195	1.223

Emerge che il trend di crescita del numero di utenti in carico al servizio, che si verifica sin dal 2013, va confermandosi anche nel biennio 2020-2021, risultando maggiormente rapido e raggiungendo, nel 2021, 1.223 unità.

Grafico 4.1.1. Trend utenti in carico al servizio tutela minori (2012-2021)



La tabella 4.1.3 evidenzia che:

- il numero maggiore di utenti del servizio è presente nella fascia d'età 14 - 18 anni (41% nel 2020 e 39% nel 2021), che continua ad essere la più rappresentativa nel servizio
- si registra un leggero incremento nella fascia 14-18, dal 20% al 22% nel biennio 20-21, ascrivibile agli esordi psicopatologici in preadolescenza ed adolescenza (si tenga conto che la fase preadolescenziale sembra essersi spostata in epoca più precoce)
- in percentuale risulta maggiore la fascia 0-3 (da 66 utenti nel 2020 a 81 nel 2021), da ascrivere ai numerosi casi di violenza di genere agita nei confronti di giovani madri con figli. Una casistica che, come si dirà oltre, ha registrato un significativo aumento in concomitanza con il primo lockdown
- da notare il consistente numero di prese in carico di soggetti ultra maggiorenni (circa l'8% nel biennio 20-21), che attesta la difficoltà di uscita dal circuito della tutela, come effetto della sempre maggiore complessità del disagio espresso dai minori e dai nuclei familiari

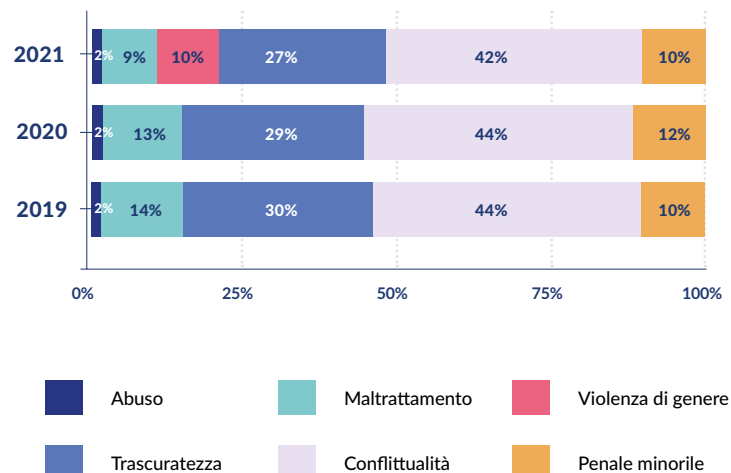
Tabella 4.1.3. Utenti del servizio tutela per fasce di età (2020-2021)

Comuni	2020							2021						
	0 - 3 anni	4 - 5 anni	6 - 10 anni	11 - 13 anni	14 - 18 anni	Oltre 18 anni	Totale comune	0 - 3 anni	4 - 5 anni	6 - 10 anni	11 - 13 anni	14 - 18 anni	Oltre 18 anni	Totale Comune
Arese	9	6	14	18	37	9	93	8	10	13	21	44	8	104
Cornaredo	2	7	24	22	56	9	120	4	14	28	19	48	7	120
Lainate	13	9	31	23	81	15	172	5	9	33	26	76	13	162
Nerviano	5	6	27	14	42	11	105	9	6	27	21	47	6	116
Pero	2	7	14	16	25	7	71	7	5	18	11	26	5	72
Pogliano M.se	2	3	11	7	16	3	42	4	4	9	4	20	-	41
Pregnana M.se	2	3	6	7	19	4	41	3	-	10	8	11	3	35
Rho	25	31	94	72	143	36	401	36	24	109	68	145	43	425
Settimo M.se	5	6	19	24	45	11	110	4	9	16	23	41	11	104
Vanzago	1	3	4	5	23	4	40	1	-	6	9	23	5	44
Totale per età	66	81	244	208	487	109	1.195	81	81	269	210	481	101	1.223

Il grafico 4.1.2 indica il numero di utenti che sono seguiti dal servizio per ciascuna categoria di disagio. Dai dati si rileva:

- che le condizioni di disagio maggiori sono riferibili alla conflittualità in famiglia (in media il 45% dei casi in carico) e alla trascuratezza nella cura dei minori (in media il 30% dei casi in carico)
- un decremento dei casi di maltrattamento giustificabile dall'introduzione della nuova tipologia di disagio "violenza di genere" mappata distintamente dal 2021 per una maggiore comprensione del fenomeno a livello territoriale (ad eccezione della casistica riconducibile alla violenza assistita ai danni della madre). Tale scelta è maturata a seguito dell'osservazione del drammatico incremento dei casi di violenza registrati tra il 2020 e 2021. Tale dato, come anche riportato da fonti a livello nazionale, si sospetta riconducibile agli effetti delle misure di distanziamento sociale conseguenti alla pandemia. Nel 2021 infatti i casi di violenza di genere (in totale 150) hanno superato quelli di maltrattamento
- l'abuso rimane fortunatamente una tipologia residuale per il biennio, rappresentando mediamente l'1% dei casi in carico
- un incremento della categoria della trascuratezza benché tale aumento sia ascrivibile al significato più ampio che va dato alla definizione. per trascuratezza non si intende solo incuria ma in essa incidono anche variabili relazionali e connesse all'attenzione posta dalle figure vicarianti ai bisogni evolutivi ed affettivi dei minori

Grafico 4.1.2. Tipologie di disagio del servizio tutela (2019-2021)



Come segnala la tabella 4.1.4, si conferma l'aumento dei collocamenti in comunità, riconducibili anche alla casistica della violenza di genere; è sempre più assiduo il confronto e la collaborazione con il CAV per la messa in protezione di donne con figli che, a seguito della segnalazione, vengono presi in carico dal servizio tutela minori. Sempre numerosi i minori presi in carico dal servizio a seguito di provvedimenti che dispongono già un allontanamento, sui quali l'indagine e le valutazioni si avviano successivamente al collocamento in protezione.

Si registra quindi, soprattutto nel 2021, un aumento degli interventi di protezione (collocamento in comunità da 114 nel 2020 a 124 nel 2021; e affido al servizio da 44 nel 2020 a 469 nel 2021) ed una corrispondente diminuzione dei casi di semplice monitoraggio e sostegno (da 603 nel 2020 a 544 nel 2021). Coerentemente continua ad aumentare il numero di indagini richieste al servizio, che riguardano principalmente minori/nuclei già in protezione.

Tabella 4.1.4. Tipologie di intervento del servizio tutela (2020-2021)

	Comunità	Affido	Spazio neutro	Affido al servizio	Penale minorile	Monitoraggio e sostegno	Sesi Servizio educativo	Indagine e valutazione	Centro diurno	Audizione Protetta
2021	124	47	129	469	154	544	165	528	44	1
2020	114	49	116	444	166	603	166	514	37	-

ELENCO DI UNITÀ DI OFFERTA RESIDENZIALI

A fine 2018 è stato approvato dal CdA e pubblicato sul sito aziendale il primo elenco sperimentale di unità d'offerta residenziali per minori o madri con bambini. Dal gennaio 2019 è quindi entrato a regime questo strumento per la scelta delle comunità, nei casi in cui il servizio debba provvedere celermente e agevolmente all'allontanamento di un minore/nucleo mamma-bambino. Le unità d'offerta inserite in elenco nel 2021 sono 121. I risultati conseguiti dalla sperimentazione svolta sono i seguenti:

- schematizzazione delle procedure di individuazione del contraente
- riduzione dei costi derivanti dalle rette di comunità, stante il fatto che l'inserzione in elenco comporta l'accettazione da parte del gestore di tetti massimi alla quantificazione delle diarie

Inoltre, Sercop collabora con NeAss (Network Aziende Speciali Sociali della Lombardia) alla progettazione di una piattaforma per la selezione delle comunità, da utilizzare nei casi di allontanamento.

UNITÀ OPERATIVA PENALE MINORILE

Il servizio tutela, nel 2021, ha in carico 153 giovani autori di reato, 5 tra gli 11 e i 13 anni, 87 tra i 14 e i 18 anni e 61 oltre i 18 anni. Si segnala, a tal proposito, che la distribuzione territoriale del numero dei giovani rimane quasi del tutto invariata ed in linea con il dato della popolazione di ogni singolo comune, ad eccezione del territorio di Settimo M.se che ha visto quasi triplicare il numero di casi negli ultimi tre anni (25 minori nel 2021 a fronte di 10 minori nel 2019). Al pari di quanto già accaduto in passato, nel triennio di riferimento, relativamente alla tipologia dei reati commessi, la suddivisione reati contro la persona, contro il patrimonio e in materia di sostanze stupefacenti vede una prevalenza di reati contro la persona (per lo più lesioni, risse, minacce e reati sessuali) ed il patrimonio (danneggiamento, furto, ricettazione). Le restanti denunce riguardano invece reati legati alla disciplina delle sostanze stupefacenti (detenzione, traffico e produzione) che hanno mantenuto valori stabili per questo triennio.

Tabella 4.1.5. Tipologia di reati commessi (2021)

N. Proc.	Reati contro la persona	Reati contro patrimonio	Reati attinenti alle sostanze
214	92	85	37

Un ulteriore dato meritevole di attenzione che si è osservato nel triennio di riferimento, è l'incremento del numero di udienze programmate dall'Autorità Giudiziaria che soprattutto nel corso del 2021, ha registrato una particolare crescita. Altrettanto vale per il numero di progetti di messa alla prova che hanno visto coinvolti dei giovani per i quali l'Autorità Giudiziaria ha deciso di sospendere temporaneamente il procedimento penale allo scopo di valutarne il cambiamento con particolare riguardo all'acquisizione di consapevolezza circa l'illegalità della condotta ed alla presa di distanza da comportamenti illeciti. Tale disposizione prevede che nell'arco di tempo definito, i giovani siano coinvolti in percorsi di rielaborazione della condotta deviante, con il monitoraggio costante degli operatori di riferimento del servizio, cui gli stessi vengono affidati per il periodo di messa alla prova.

Alcuni minori infra-quattordicenni, sebbene non penalmente imputabili sono rimasti in carico al servizio, a seguito del progetto "Bruciare i tempi". Tale progetto, siglato da alcuni servizi e dalla Forze dell'Ordine del territorio della Corte d'Appello di Milano con la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Milano, è nato con l'idea di ridurre le tempistiche di invio ai servizi delle segnalazioni relative ai reati e del conseguente iter.

DATI ECONOMICI

La tabella 4.1.6 esplicita il confronto fra i dati economici del triennio considerato. L'azione del servizio cresce in modo consistente, in seguito all'aumento del numero di minori incarico e al ricorso alle comunità.

Tabella 4.1.6. Risorse e impieghi del servizio tutela minori (2019-2021)

Fonti	2019	2020	2021
Contributi comuni associati	3.894.697,97 €	3.332.803,73 €	3.409.996,25 €
Contributo potenziamento servizi sociali art. 1 c.797	- €	- €	485.463,00 €
Contributo Nerviano allontanamenti	51.007,38 €	53.941,27 €	75.464,75 €
Compartecipazione comuni non soci	22.929,00 €	16.614,00 €	22.721,00 €
Contributi Decreto giunta regionale 3250/856	100.000 €	- €	150.000,00 €
Contributo Fondo sociale regionale	327.250,56 €	441.983,00 €	318.440,00 €
Contributo FNPS	- €	92.212,00 €	91.791,00 €
FNPS per minori in ritiro sociale	- €	- €	11.794,00 €
Contributo progetto P.I.P.P.I.	- €	- €	3.272,00 €
Totale fonti	4.395.884,91 €	3.937.554,00 €	4.568.942,00 €

Impieghi	2019	2020	2021
Coordinamento	104.784,00 €	112.022,00 €	115.857,00 €
Psicologi	193.711,00 €	159.262,00 €	204.474,00 €
Assistenti sociali	519.440,00 €	548.815,00 €	584.793,00 €
Resp amministrativo	28.355,40 €	27.760,00 €	28.839,00 €
Operatore amministrativo	5.577,00 €	5.579,00 €	5.687,00 €
Operatore reception	- €	- €	10.211,00 €
Operatori progetto P.I.P.P.I.	- €	5.785,00 €	3.272,00 €
Formazione	350,00 €	5.168,00 €	332,00 €
Assistenza legale	26.066,00 €	- €	9.921,00 €
Tutela legale minori in carico	- €	- €	2.394,00 €
Consulenza legale	8.584,00 €	17.968,00 €	10.515,00 €
Mediazioni famigliari	415,00 €	- €	- €
Recupero crediti	- €	- €	2.189,00 €
Totale	887.282,40 €	882.359,00 €	978.484,00 €
Costi sede	40.441,51 €	43.017,00 €	52.796,00 €
Dispositivi di protezione Covid-19	- €	2.455 €	700,00 €
Totale	40.441,51 €	45.472,00 €	53.496,00 €
Collocamenti in comunità	3.468.161 €	2.968.941 €	3.108.826 €
Inserimenti per autonomia	- €	- €	351.101,00 €
Progetto sperimentale ritiro sociale	- €	- €	11.794,00 €
Altri interventi minori	- €	40.782 €	65.241,00 €
Totale	3.468.161,00 €	3.009.723,00 €	3.536.962,00 €
Totale impieghi	4.395.884,91 €	3.937.554,00 €	4.568.942,00 €

INDICATORI DI SERVIZIO

Tabella 4.1.7. Indicatori di servizio (2021)

Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficacia impatto	indice di allontanamento	giornate minori comunità / casi in carico medi annui normalizzati giornate	36.399 gg comunità / 1.082 casi x 365	9,24%
Efficienza produttiva	casi in carico medi per operatore	casi medi annui in carico / numero operatori tempo pieno equivalente	1.082 casi / 15,9 n. operatori Tpe	68,05
Economicità	copertura dei costi del servizio / redditività	contributi ricavi su allontanamenti minori / costi comunità	635.695,75 € / 3.250.920 €	19,55%
Efficienza produttiva	ore di coordinamento per utente	ore di coordinamento / utenti medi servizio	1.612 ore / 1.082 utenti	1,49
Efficienza gestionale	costo medio annuo presa in carico per utente	costo totale del servizio tutela-equipe / numero utenti medio annuo	1.031.980 € / 1.082 utenti	953,77
Efficienza gestionale	costo medio annuo per giornata di comunità residenziale	costo totale del servizio / numero giornate comunità	3.250.920 € / 36.399 gg comunità	89,31
Efficienza gestionale	costo medio annuo per giornata di comunità diurna	costo totale del servizio / numero giornate comunità diurna	209.007 € / 3.730 giorni	56,03

FOCUS COVID-19

Riprogettazione attività del centro diurno 'Non Solo Compiti' di Rho

A partire dal 1° marzo 2021, durante il periodo di emergenza sanitaria Covid-19, al fine di proseguire ad erogare i servizi offerti dal Centro Diurno Educativo Minori (CDEM) 'Non Solo Compiti' di Rho ai ragazzi inseriti e alle loro famiglie, ha preso avvio una progettazione innovativa, volta a:

- mantenere la relazione educativa con i minori in carico al CDEM e in tutoring, particolarmente importante in un momento di emergenza pandemica, per sostenerli anche dal punto di vista emotivo
- supportare le famiglie dei ragazzi, spesso fragili e precarie sotto tutti i punti di vista, nel compito educativo e nella gestione di un momento particolarmente delicato
- monitorare, seppur a distanza, i comportamenti dei minori e le relazioni intra familiari
- garantire ai minori il diritto allo studio ed alla formazione
- proporre stili di vita responsabili e strumenti per una corretta e sana gestione del tempo a disposizione

Le attività sono state gestite a distanza, utilizzando gli smartphone e la tecnologia disponibile e gestibile gratuitamente da tutti. In particolare si sono sviluppate tre tipologie di attività:

- accompagnamento e sostegno all'impegno scolastico (supporto didattico individuale per l'organizzazione e l'elaborazione dei compiti assegnati; supporto allo studio in piccoli gruppi omogenei; colloqui e contatti con gli insegnanti delle scuole di riferimento dei ragazzi, per gli opportuni aggiornamenti e per le necessarie personalizzazioni)
- approfondimenti tematici (visione condivisa di video, film, materiale cartaceo o altro tipo di supporto utile a stimolare una riflessione comune su tematiche connesse al mondo adolescenziale e su quanto sta succedendo in Italia e nel mondo)
- creatività e tempo libero (laboratori espressivi e creativi di gruppo, giochi e corsi a cadenza settimanale con proposte diversificate per gestire il tempo libero in modo attivo e costruttivo)

Le attività si sono articolate secondo il programma abituale, ovvero dai 2 ai 5 contatti settimanali a seconda di quanto previsto dal progetto individuale concordato con il servizio di tutela di Sercop. Si è previsto, così come nella normale gestione dei Progetti Educativi Individualizzati, un costante contatto con i servizi di tutela per gli aggiornamenti e la valutazione di eventuali ulteriori interventi.

Studio di fattibilità per un servizio di interventi educativi a supporto dei ricoveri ospedalieri di minori in carico alla tutela di Sercop

Lo studio di fattibilità si riferisce ad un progetto educativo a favore di minori in carico alla tutela di Sercop e affidati a varie comunità educative o a famiglie affidatarie, che necessitano di assistenza ospedaliera in occasione di ricoveri urgenti o programmati. Il presente studio si rende opportuno in considerazione del fatto che le comunità ed il loro personale riesce a garantire solo una parziale presenza in ospedale. Infatti, nel momento in cui i minori vengono trasferiti in reparto per il ricovero, le comunità, spesso non sono in grado di assicurare una presenza h24 per cui si ricorre ad altro personale, per lo più volontario, per “coprire” l’assistenza al minore, senza che sia possibile effettuare una valutazione che tenga conto in maniera sufficientemente approfondita della situazione specifica del minore, dei suoi bisogni e delle modalità necessarie con le quali rispondere alle esigenze di cura del minore stesso. Si tenga conto che i minori in alcuni casi sono interessati da provvedimenti che escludono che l’assistenza possano essere garantita dai genitori; in altri casi sono i genitori stessi a non rendersi disponibili. Gli obiettivi principali del progetto sono così individuabili:

- assicurare una presenza qualificata e costante in ospedale durante i periodi di ricovero
- favorire il benessere del minore durante il periodo di ricovero, supportando il minore stesso in accordo con le regole del contesto
- facilitare la comunicazione sull’andamento del ricovero tra i referenti della rete

Buone Prassi Smart Working

Il servizio ha affrontato la prova dell'emergenza sanitaria da Covid-19 sperimentando nuove modalità operative, che hanno consentito di garantire continuità nelle prese in carico. Tutte le attività sono state tradotte in modalità da remoto, salvo per le situazioni e le attività caratterizzate da gravità o dalla necessità di agire protezione. Superati i momenti convulsi determinati dalle prime importanti restrizioni a partire dal marzo 2020, dopo oltre un anno di “pratica” della nuova modalità di gestione del servizio da remoto, gli operatori si sono interrogati sulle potenzialità e sui limiti dell'uso della tecnologia e sullo smart working, riflettendo su cosa fosse auspicabile mantenere di questa modalità nello svolgimento della propria attività. Tale lavoro di analisi e ricerca ha dato esito ad un elaborato sulle buone prassi, che contiene osservazioni raggruppate in aree tematiche relative al rapporto con l'utenza, all'area organizzativa, all'area clinica ed infine al benessere dell'operatore. Il documento evidenzia come l'emergenza sanitaria, nella sua drammatica essenza, ha permesso di scoprire risorse e potenzialità, di cui è doveroso fare tesoro per il futuro; le restrizioni imposte hanno costituito un potente propulsore rispetto all'ingresso delle nuove tecnologie nell'operatività dei servizi. In sostanza emerge come la pandemia abbia impresso un'accelerazione impensata ad un processo di evoluzione del servizio che probabilmente avrebbe richiesto tempi superiori di realizzazione.

4.2. SPAZIO NEUTRO

MISSION

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

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

OBIETTIVI

Sono obiettivi di Spazio neutro:

- dare esecuzione al mandato dell'Autorità Giudiziaria, previo confronto con il servizio inviante attraverso un puntuale lavoro di **rete**
- programmare gli incontri minori-genitori attraverso la stesura di un calendario di incontri protetti e/o osservati rispondenti alle esigenze del minore, preceduti da colloqui di conoscenza con gli adulti coinvolti e da colloqui di ambientamento con il minore
- accompagnare e favorire la **relazione** tra genitori e figli, osservandola nei suoi passaggi e nelle sue evoluzioni
- rinforzare abilità e **competenze** genitoriali per riparare ad avvenute rotture violente dell'assetto familiare, o per evitare di giungervi, preservando la tutela del minore, al fine di permettere ai genitori di recuperare e ricostruire un dialogo con i propri figli
- definire un preciso **progetto** di intervento, concordato con il servizio inviante
- garantire una costante **qualificazione** del lavoro di équipe, mediante il mantenimento di momenti interni di confronto tecnico, organizzativo e metodologico e la partecipazione a percorsi di supervisione, seminariali e formativi
- implementare il lavoro di **collaborazione** e di rete con gli operatori coinvolti mediante la programmazione di incontri costanti ed il mantenimento di contatti periodici con i servizi titolari dei progetti e con altri servizi coinvolti nella presa in carico
- dare **continuità** al lavoro di potenziamento della collaborazione con il servizio tutela minori avviato negli anni passati, mediante il puntuale rispetto delle procedure di lavoro congiunto ed attraverso l'utilizzo degli strumenti appositamente preposti
- **partecipare** al confronto tecnico con altri servizi per il diritto di visita e relazione - che, in precedenza, afferivano al coordinamento della città metropolitana di Milano dei servizi di Spazio neutro - e collaborare attivamente alle eventuali iniziative promosse

FASI DI INTERVENTO

Invio della scheda di segnalazione

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

Colloqui preliminari Spazio neutro e famiglia

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

Incontri preliminari di ambientamento

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

Stesura del progetto

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

Avvio delle visite protette

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

posta ordinaria o consegnata a mano; in quest'ultimo caso, deve essere firmata per ricevuta. Qualora il servizio tutela minori ritenga opportuno o necessario seguire una modalità differente (compreso l'invio a eventuali legali domiciliatari), sarà cura dello stesso fornire le opportune indicazioni in merito.

Chiusura della presa in carico

La formalizzazione della chiusura/sospensione dell'intervento avviene mediante comunicazione scritta da parte del servizio inviante. In caso di "sospensione", trascorsi 4 mesi dall'ultima visita e/o contatto, il servizio Spazio neutro formalizza la chiusura amministrativa del caso, che verrà eventualmente riaperto qualora l'intervento dovesse ripartire. Il servizio Spazio neutro provvede a stendere una relazione conclusiva del percorso. È auspicabile che al termine dell'intervento si programmi un incontro di rete con il servizio inviante, oltre ad eventuali altri servizi coinvolti, finalizzato a effettuare una valutazione del lavoro svolto.

UTENTI IN CARICO

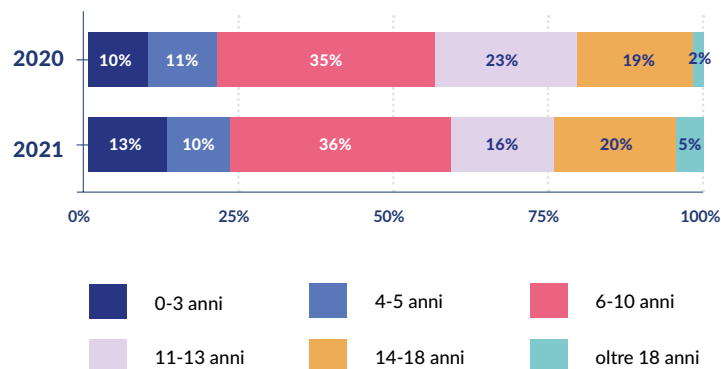
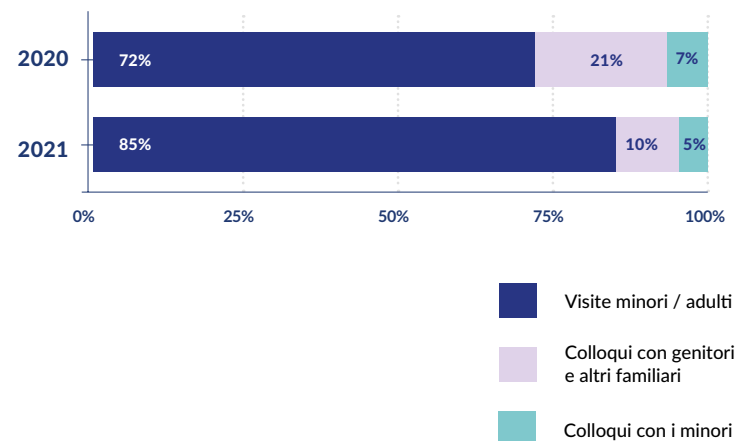
La tabella 4.2.1 mostra le forme di disagio che motivano l'accesso al servizio Spazio neutro. Nel biennio 2020-2021 si può notare un leggero incremento rispetto a tutte le forme di disagio, che porta il numero dei minori in carico al servizio da 91 nel 2020 a 126 nel 2021.

In particolare, il maggior tasso di crescita si può notare nei minori che vivono in condizioni di conflittualità familiare (+8 unità) e nei casi di penale minorile (+6 unità). Il comune di Nerviano non ha al momento delegato il servizio di Spazio neutro.

Tabella 4.2.1. Forme di disagio per comune (2020-2021)

Comuni	Abuso		Maltrattamento		Trascuratezza		Conflittualità		Genitori con dipendenze		Penale minorile		Totale casi in carico	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Arese	1	1	3	2	1	1	4	3	1	1	1	1	11	9
Cornaredo	-	-	-	3	-	-	-	2	4	4	1	2	5	11
Lainate	-	3	5	4	1	1	4	3	3	3	1	1	14	15
Nerviano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pero	-	-	-	-	2	2	-	-	-	1	1	1	3	4
Pogliano M.se	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	1
Pregnana M.se	-	-	-	-	1	1	-	2	-	2	-	-	1	5
Rho	-	-	18	23	6	10	14	15	8	9	-	3	46	60
Settimo M.se	-	-	-	-	1	1	2	4	-	2	3	3	6	10
Vanzago	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2
Altri comuni	-	-	-	-	3	3	1	3	-	1	-	2	4	9
Totale	1	4	26	32	15	19	25	33	17	25	7	13	91	126

Il grafico 4.2.1 segnala le classi d'età dei minori seguiti dal servizio negli anni 2020 e 2021. Il numero maggiore di minori seguiti si attesta nella fascia 6-10 anni per entrambe le annualità; al secondo posto, invece, nel 2021 si attesta la fascia 14-18, con una conseguente riduzione della fascia 11-13. Nel 2021, inoltre, si segnala un leggero aumento dei minori in carico appartenenti alla fascia 0-3 anni.

Grafico 4.2.1. Minori seguiti dal servizio Spazio neutro per fasce d'età (2020-2021)**Grafico 4.2.2. Attività svolte dal servizio Spazio neutro (2020-2021)**

Il grafico 4.2.2 indica le attività svolte dal servizio durante il biennio 2020-2021. In particolar modo, possiamo notare, nell'annualità 2021, un netto incremento delle visite minori/adulti. Si segnala però che rispetto al totale (pari a 872), 102 di queste sono state effettuate a distanza, tramite videochiamata.

Rispetto al minor numero di visite effettuate nell'anno 2020, indica che il volume di attività complessivo, a fronte della riorganizzazione dovuta alla pandemia, ha visto una differente distribuzione degli interventi. Nello specifico, si è reso necessario ridurre il numero di visite (a fronte dell'ampliamento dell'intervallo fra un incontro e l'altro), aumentare il numero di colloqui con i genitori o gli adulti in genere (al fine di illustrare puntualmente i cambiamenti in essere e sostenere la collaborazione in condizioni di lavoro non usuali oltre che di monitorare costantemente le diverse situazioni in carico) e contenere i momenti di colloquio con i minori (al fine di lasciare più spazio agli incontri con i propri familiari).

FOCUS COVID-19

Fin dall'inizio dell'insorgere della situazione di emergenza sanitaria il servizio ha dovuto conciliare la sua funzione principale - garantire il diritto di relazione e di visita tra minori e genitori non conviventi - e le norme previste da decreti ed ordinanze e i loro numerosi aggiornamenti in termini di restrizioni sociali e di limitazioni agli spostamenti.

L'introduzione di modalità alternative a quelle usualmente previste si è resa necessaria e definitiva a seguito della chiusura al pubblico degli uffici, verso 13 marzo 2020, su indicazione del DPCM dello scorso 11 marzo con cui viene introdotto il concetto di " motivate esigenze indifferibili, urgenti e da rendere in presenza in sostituzione " alle " comprovate esigenze lavorative o stato di necessità ", in quanto fino ad allora gli incontri protetti sono stati considerati al pari di comprovati stati di necessità.

In particolar modo, tale riprogrammazione delle attività del servizio è avvenuta attraverso l'introduzione di pratiche di lavoro "a distanza", online.

In particolar modo:

- gli incontri protetti fra genitori e figli sono stati sostituiti da videochiamate svolte con la mediazione dell'operatore presente al servizio insieme al genitore incontrante e attraverso piattaforme quali skype, zoom, whatsapp, ecc.
- i colloqui con adulti e minori sono stati svolti dagli operatori al telefono o in videochiamata

Sono, dunque, stati effettuati 102 incontri in videochiamata, su un totale di 770 visite. La videochiamata, strumento sostitutivo dell'incontro, è stata gestita dagli operatori presso la sede del servizio alla presenza dell'utenza, permettendo la realizzazione di una modalità di contatto osservata, guidata e protetta. Gli interventi si sono quindi svolti con regolarità nel rispetto delle norme che regolavano l'accesso al servizio, adempiendo agli obblighi prescrittivi delle aa.gg. Si segnala che il servizio non ha mai attivato una lista di attesa né ha contemplato periodi di chiusura, attivando, solo ad eccezione del mese di maggio 2020, interventi sempre in presenza.

4.3. SERVIZIO AFFIDI

MISSION

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

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

OBIETTIVI

Sono obiettivi del servizio affidi:

- la conoscenza e valutazione della disponibilità delle persone interessate all'affido mediante specifici percorsi
- il supporto alle famiglie affidatarie attraverso incontri di gruppo e colloqui di sostegno
- lo sviluppo del lavoro di collaborazione e di rete con gli operatori coinvolti
- la partecipazione al confronto tecnico con altri servizi affidi che in precedenza afferivano al coordinamento della Città Metropolitana di Milano e la collaborazione attiva alle eventuali iniziative promosse
- la promozione nella cittadinanza della cultura dell'accoglienza

COS'È L'AFFIDO

Bambini e ragazzi hanno il diritto di vivere in una famiglia che si prenda cura di loro e li aiuti a crescere in modo sereno ed armonioso. La famiglia d'origine può attraversare situazioni di difficoltà temporanea e non essere in grado di occuparsi - per un determinato periodo - dei bisogni materiali, educativi e affettivi dei propri figli. In questi casi, può essere necessario (su intervento della Magistratura) o opportuno (se ci si muove in un contesto preventivo/consensuale) attivare percorsi di aiuto al bambino o al ragazzo e alla sua famiglia attraverso l'istituto dell'affido.

L'affidamento familiare è regolamentato dalla legge 184 del 1983 "Diritto del minore ad una famiglia". L'art. 1 stabilisce il diritto del minore a crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia. L'art. 2 prevede che il bambino o il ragazzo, temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo, sia affidato a un'altra famiglia, preferibilmente con figli minori, o ad una persona singola che gli assicuri il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui ha bisogno; qualora non fosse possibile l'affidamento è consentito l'inserimento del minore in una comunità di tipo familiare. Vanno inoltre considerate anche le leggi 149 del 2001 e 173 del 2015.

TIPOLOGIE DI AFFIDO

Figura 4.3.1. Tipologie di Affidato

Affido eterofamiliare		Affido intrafamiliare	Affido leggero
L'affido eterofamiliare è l'accoglienza di un minore in stato di bisogno da parte di una famiglia diversa da quella di origine. Può essere a tempo pieno o parziale.		L'affido intrafamiliare consiste nell'accoglienza di un minore in stato di bisogno all'interno della rete familiare d'origine (zii, nonni, altri parenti).	L'affido leggero è un intervento di supporto al minore e alla sua famiglia, un aiuto nella quotidianità per quelle famiglie con uno o più bambini, che stanno affrontando una situazione di temporanea fragilità o difficoltà organizzativa. Può essere attuato anche per poche ore al giorno o alla settimana.
A tempo pieno	A tempo parziale		
Il minore si trasferisce a vivere stabilmente con la famiglia affidataria.	Il minore viene accolto dalla famiglia affidataria per periodi delimitati: weekend, periodi di vacanza o pomeriggi, a seconda delle esigenze del minore e nel rispetto della disponibilità della famiglia.		

Possono candidarsi famiglie con figli o senza, oppure persone singole. La famiglia affidataria si impegna ad assicurare al minore il mantenimento, l'educazione e le relazioni affettive di cui necessita.

ATTIVITÀ

Il servizio affidi sviluppa le seguenti attività:

- organizzazione di eventi di promozione dell'affido familiare
- reclutamento e valutazione di famiglie e singoli interessati
- collaborazione con il servizio tutela minori di Sercop e con i servizi sociali dei comuni per la definizione del progetto di affido e durante la fase dell'abbinamento
- monitoraggio del progetto di affido mediante colloqui individuali e incontri di gruppo
- reperimento di fondi attraverso la partecipazione a bandi per progetti innovativi
- formazione rivolta alle famiglie con affidi in corso o in selezione
- lavoro di rete, di scambio professionale e di progettazione di interventi innovativi tra i servizi

FASI DI INTERVENTO

Attività di informazione e di sensibilizzazione

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

Orientamento e valutazione delle famiglie

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

Richiesta di intervento rivolta al servizio affidi

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

Abbinamento tra minore a famiglia affidataria

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

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

Accompagnamento durante il progetto e nella fase di conclusione dell'affido

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

GRUPPO DI LAVORO

Il servizio è gestito direttamente mediante un gruppo di lavoro composto da: 1 psicologo coordinatore, 1 psicologo, 2 assistenti sociali. L'équipe psico-sociale è affiancata da 1 referente amministrativo, supportata dal settore fundraising aziendale per la partecipazione a bandi di finanziamento di settore e dall'ufficio comunicazione per quanto attiene in particolare alle attività di sensibilizzazione all'accoglienza rivolte al territorio. Dal 2011, il servizio affidi ha avviato una collaborazione con i professionisti dell'Associazione Comunità Nuova Onlus, allo scopo di arricchire la composizione tecnica dell'équipe attraverso la competenza pedagogico-educativa e dell'operatore di rete. Nel corso del 2021 il servizio ha accolto anche un'assistente sociale tirocinante di un master universitario sull'affido familiare che è stata quindi coinvolta attivamente in alcune attività del servizio, cui ha portato uno sguardo orientato dal percorso accademico in essere.

UTENTI IN CARICO

La tabella 4.3.1 presenta gli utenti del servizio affidi suddivisi per forme di affido. Rispetto al biennio 2020-2021, si sono potuti osservare dati pressoché allineati alle annualità precedenti, sia in termini assoluti, sia rispetto alla suddivisione per tipologia di progetto in essere (affido eterofamiliare, affido intrafamiliare, accompagnamento affidabile). Tuttavia la precarietà della situazione sanitaria, dovuta alla pandemia Covid-19 e il clima di insicurezza e vulnerabilità percepita dalle famiglie, ha visto contrapporre, da un lato approcci prudenti ad aprirsi a nuove progettualità e la constatazione di un sensibile ritiro di candidature da parte di alcune famiglie disponibili all'affido, dall'altro un aumento delle richieste di avvio di progetti di solidarietà familiare a favore di nuclei più fragili. In particolare, la constatazione del ritiro di disponibilità da parte di alcune famiglie ha imposto una riflessione all'équipe del servizio per riprendere in modo più costante le attività di sensibilizzazione ipotizzando, forte della positiva sperimentazione degli interventi da remoto, di utilizzare tale canale anche per promuovere la cultura dell'accoglienza e della solidarietà familiare.

Come mostra la tabella 4.3.2, i minori in affido si concentrano in particolare nelle fasce d'età 11-13 (mediamente, nel biennio 20-21, pari al 30%).

Tabella 4.3.1. Minori per forma di affido (2020-2021)

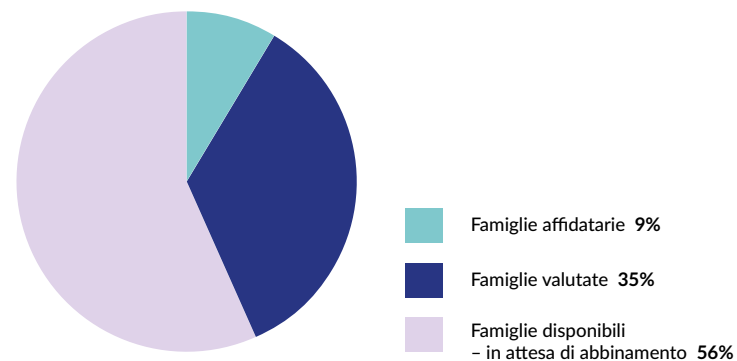
Forme di affido	A tempo pieno		A tempo parziale		Totale complessivo		Di cui attivati nell'anno	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Eterofamiliare	10	9	2	2	12	12	1	1
Leggero	-	-	1	2	1	2	-	1
Parentale	9	9	-	-	9	10	-	1
Totale	19	18	3	4	22	24	1	3

Tabella 4.3.2. Minori in affido per fasce d'età (2020-2021)

	0-3 anni		4-5 anni		6-10 anni		11-13 anni		14-18 anni		oltre 18 anni		Totale	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Eterofamiliare	-	-	-	-	3	3	5	5	2	2	2	2	12	12
Leggero	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2
Parentale	1	-	1	2	2	2	2	2	3	4	-	-	9	10
Totale	1	-	2	3	5	6	7	7	5	6	2	2	22	24

Il grafico 4.3.1 presenta il quadro delle famiglie affidatarie o disponibili a diventarlo. Si segnala che le famiglie affidatarie sono 21, nel 2020, e 22, nel 2021 (il 9% sul totale delle famiglie che hanno dato disponibilità all'affido). Di queste mediamente il 49% è coinvolta in progetti di affido eterofamiliare, l'11% in progetti di affido leggero e il restante 40% in progetti di affido parentale.

Grafico 4.3.1. Distribuzione famiglie del servizio affidi (2021)



La tabella 4.3.3 presenta le diverse richieste fatte al servizio affidi nel corso del biennio di riferimento. Nel periodo 2020-2021 sono complessivamente diminuiti gli accessi al servizio, soprattutto per quanto attiene alla richiesta presa in carico per affido parentale (da 16 nel 2020 a 0 nel 2021). Si registrano sempre meno richieste sia da parte di servizi fuori territorio sia da altri servizi d'ambito.

Tabella 4.3.3. Richieste al servizio affidi (2020-2021)

Tipologia richiesta	Tutela Minori Sercop		Altri servizi PdZ		Fuori territorio		Totale	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Consulenza sull'affido	-	-	-	-	-	2	-	2
Esplorazione risorse	1	3	-	-	2	-	3	3
Ricerca di una famiglia - affido eterofamiliare	3	6	-	-	3	-	6	6
Ricerca di una famiglia - affido leggero	2	6	-	-	-	-	2	6
Richiesta di valutazione famiglia - affido parentale	5	-	-	-	-	-	5	1
Richiesta presa in carico - affido eterofamiliare	-	-	-	-	-	1	-	1
Richiesta presa in carico - affido parentale	11	1	-	-	5	-	16	-
Totale	22	16	-	-	10	3	32	19

La tabella 4.3.4 presenta il ventaglio delle attività del servizio affidi nel corso del 2020 e del 2021. Dalla varietà di attività si evince come, per realizzare interventi di affido accurati, sia essenziale dedicare energie ad attività promozionali, preparatorie, complementari, valutative, di orientamento e rendicontative, che comportano attività di back-office e relazionali da non trascurare. In particolar modo, durante l'anno 2021, benchè si sia osservato un lieve incremento del numero di nuove famiglie o singoli che hanno mostrato interesse nei confronti dell'affido, il ritiro di disponibilità da parte di alcune famiglie ha imposto una riflessione all'équipe del servizio con l'obiettivo di individuare percorsi efficaci di sensibilizzazione del territorio alla cultura dell'accoglienza ed alla promozione dell'attività del servizio, nello stesso tempo la sistematica ripresa dei contatti con le realtà invianti, così da rendere più fluido il processo collaborativo ed incentivare le richieste di reperimento di risorse familiari. È, pertanto, il suddetto il motivo per cui possiamo notare, nella tabella sottostante la crescita delle attività di promozione/sensibilizzazione rispetto all'anno 2021.

Tabella 4.3.4. Attività del servizio affidi (2020-2021)

	2020	2021
Attività di promozione/ sensibilizzazione	1	3
Colloqui informativi	5	10
Colloqui di valutazione	22	42
Colloqui di sostegno e monitoraggio	29	38
Conduzione gruppi	16	13

FOCUS COVID-19

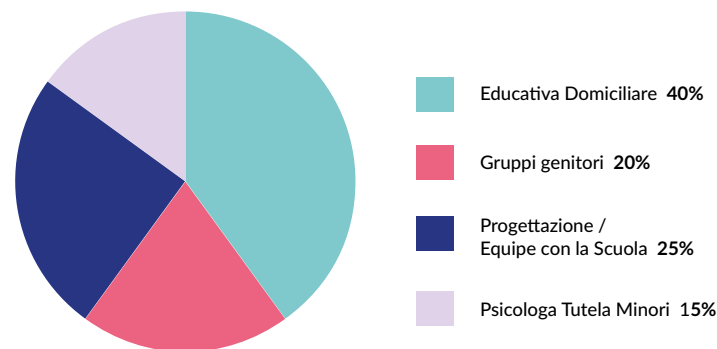
Durante la pandemia il servizio affidi si è trovato in prima linea nel gestire la complessità di trovare equilibrio fra istanze ugualmente rilevanti, la salvaguardia della salute pubblica e la tutela dei diritti dei minori e delle loro famiglie di essere raggiunti e sostenuti. La perdita degli usuali punti di riferimento solitamente, messi a disposizione delle famiglie in carico, al servizio affidi ha imposto all'équipe di attivarsi per individuare soluzioni alternative capaci di contenere il rischio di vissuti abbandonici, in particolare da parte delle famiglie con progetti di affido attivi. Anche nel servizio dunque sono entrate prepotentemente nuove tecnologie e terminologie: colloqui da remoto, smart working, "call" su molteplici piattaforme, che hanno assicurato, mediante videochiamate e riunioni a distanza sia tra operatori che con le famiglie, la possibilità di proseguire nel proprio operato e il mantenimento di buona parte delle attività, dei contatti e lo scambio frequente. Con il passare dei mesi e il perdurare delle restrizioni, queste nuove modalità hanno modificato l'operatività del servizio, da sempre abituato ad attività in presenza, facendone emergere sia le potenzialità, ad esempio la facilitazione nell'organizzazione e pianificazione di incontri di rete con molti soggetti coinvolti, che i limiti legati all'insostituibile valore dell'incontro fra persone, al clima che si crea, al potente ruolo della comunicazione non verbale. Il 2021 è stato un anno ancora fortemente contrassegnato dalla situazione di emergenza sanitaria. In considerazione della riorganizzazione avvenuta nel corso del 2020, il servizio affidi ha necessariamente dovuto rivedere alcune prassi operative, al fine di erogare le proprie prestazioni. Dunque, anche nel 2021, si è proseguito nell'adozione di modalità miste di presa in carico (attività in presenza e da remoto) che hanno di fatto permesso di mantenere il livello di interventi precedentemente effettuati. Dopo un breve periodo di limitazione dell'attività di conoscenza e valutazione delle famiglie giunte al servizio in epoca "pandemica", sono ripresi i percorsi valutativi con modalità alternata in presenza e da remoto, in funzione delle possibilità di spostamento consentite, con un aumento del numero di famiglie disponibili e in contatto con il servizio.

4.4. PROGRAMMA DI INTERVENTO PER LA PREVENZIONE DELL'ISTITUZIONALIZZAZIONE (P.I.P.P.I.)

Il Programma P.I.P.P.I. è stato avviato nel contesto della attuale legislazione europea, che riconosce il sostegno alla genitorialità come strategia essenziale per rompere il circolo dello svantaggio sociale e assicurare ai bambini “a good start” nella vita. Il programma non solo presuppone il coinvolgimento di una vasta rete di supporto al minore (tra cui i genitori, i parenti e le persone vicine alla famiglia, gli assistenti sociali, gli psicologi, gli educatori e gli insegnanti che quotidianamente accompagnano i genitori e i loro bambini), ma si sostanzia in molteplici azioni ed attività, tra queste: l'educativa domiciliare, gruppi di confronto per genitori e bambini, attività di raccordo tra scuola e servizi ed individuazione di famiglie di appoggio. La durata del programma per ogni famiglia partecipante è di 18 mesi.

Nel 2021 si è conclusa la sperimentazione del Programma P.I.P.P.I. 9, che ha portato alla costruzione, da parte dell'equipe multidisciplinare dedicata, di un rapporto finale delle attività realizzate. Dal suddetto rapporto si evince che, nel 2021, sono state prese in carico 9 famiglie, all'interno delle quali 15 minori sono stati inseriti nel programma ministeriale. Il grafico di seguito segnala i dispositivi attivati per famiglia.

Grafico 4.4.1 Dispositivi attivati dal Programma P.I.P.P.I. (2021)



Nel 2021, inoltre, è stata avviata una ricerca sui bisogni tecnologici e sull'utilizzo dei social da parte dei bambini. Dalla lettura di alcune difficoltà emerse nei periodi di lockdown, si è scelto di lavorare a stretto contatto con le scuole primarie del territorio, in primis per individuare le difficoltà per carenza di strumenti informatici e trovare delle soluzioni. È stato inoltre somministrato a 41 alunni, 8 genitori e 9 insegnanti un questionario finalizzato a sondare non solo il tempo che passano sui social network ma soprattutto ciò che questo utilizzo provoca in termini emotivi/relazionali e le eventuali ripercussioni sulle relazioni tra pari. Al fine di rendere tale ricerca maggiormente significativa il sondaggio è stato esteso anche alle famiglie estranee al Programma P.I.P.P.I..

4.5. SERVIZIO DI SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO (SESEI)

MISSION

Sesei è un **servizio di sostegno educativo ai minori e alle famiglie**, costituito da un complesso di interventi - scolastici e domiciliari - volti a sostenere il minore nelle situazioni di fragilità o di temporanea difficoltà, al fine di prevenire condizioni di possibile rischio o pregiudizio e di promuovere un processo di cambiamento.

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

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

ATTIVITÀ

Il servizio Sesei sviluppa le seguenti attività:

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

FASI DEL PROCESSO DI LAVORO DI SESEI

Segnalazione del bisogno

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

Valutazione del bisogno

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

Definizione del progetto di sostegno educativo

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

Verifica e monitoraggio dell'intervento

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

Conclusione del progetto

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

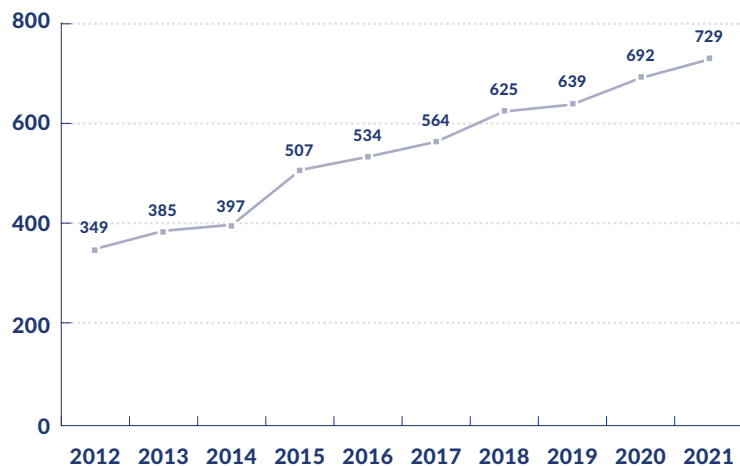
MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è affidato tramite appalto ad una ATI composta dalle cinque cooperative che operano nel territorio con capofila la cooperativa sociale Comin Coop. Soc.. La gestione interna è affidata a personale, assunto in organico, composto da 1 assistente sociale full-time responsabile del servizio e da 2 figure part-time 30 ore di coordinamento tecnico con formazioni e professionalità differenti (assistente sociale e pedagogo) e da un'assistente sociale a 18 ore settimanali. All'interno del servizio è presente inoltre una figura amministrativa per 12 ore settimanali e un'educatrice professionale full time che opera a Cornaredo e Pogliano Milanese, presso un istituto superiore del territorio.

UTENTI IN CARICO

Il grafico 4.5.1 mostra un trend di crescita esponenziale del numero di utenti in carico al servizio. Rispetto agli anni 2020-2021 è ravvisabile una crescita pari 5%, mentre rispetto agli anni 2019-2020 pari al 14%.

Grafico 4.5.1. Utenza in carico al Sesei (2012-2021)



* Si segnala che i totali indicati non sono comprensivi degli alunni con disabilità sensoriali e degli adolescenti disabili che frequentano le scuole superiori. Tali minori rientrano infatti nella gestione demandata al servizio Sesei da parte di Città metropolitana di Milano/regione Lombardia.

La tabella 4.5.1 fornisce una panoramica sugli interventi attivati e gli interventi conclusi durante gli anni 2020 e 2021. Oltre a dare rimando al netto incremento degli interventi attivati, derivante dal numero maggiore di utenti durante l'anno 2021, si segnala che nel medesimo anno il totale di interventi conclusi supera del 17% quelli del precedente anno.

Tabella 4.5.1. Interventi attivati e interventi conclusi (2020-2021)

Comune	2020		2021	
	Interventi attivati	Interventi conclusi	Interventi attivati	Interventi conclusi
Arese	7	5	5	11
Cornaredo	9	10	11	14
Lainate	22	17	24	24
Nerviano	7	12	18	14
Pero	11	4	11	7
Pogliano M.se	5	3	6	6
Pregnana M.se	2	-	1	-
Rho	30	35	35	39
Settimo M.se	19	7	20	11
Vanzago	6	2	6	7
Totale	118	95	137	133

Il servizio prevede interventi scolastici, preventivi e di tutela, come evidenziato dalla seguente tabella. Si precisa che uno stesso utente può beneficiare di interventi plurimi.

TIPOLOGIE DI INTERVENTI EROGATI

Gli interventi di sostegno educativo scolastico sono volti alla promozione delle autonomie personali, delle relazioni sociali, dell'integrazione scolastica e del supporto nella gestione dei comportamenti problematici che possono rendere difficoltosa la permanenza del minore nell'ambiente scolastico.

Gli interventi domiciliari individuali - sia che abbiano una finalità preventiva, sia che vengano disposti dall'Autorità Giudiziaria ed attivati dal servizio tutela minori - sono principalmente volti al supporto del minore e delle famiglie sostenendo e promuovendo le competenze genitoriali.

Nella tabella 4.5.2. si evidenzia un aumento significativo degli interventi scolastici strettamente connesso all'incremento delle certificazioni di disabilità dei minori, nonché alla maggiore complessità della casistica che rende necessario l'affiancamento di una figura educativa durante l'orario delle lezioni (n. 504 nel 2021 rispetto ai 476 del 2020 con un aumento pari al 5,8%). Allo stesso modo, si segnala un leggero aumento degli interventi di tutela che, di conseguenza, ha un impatto rinvenibile nella riduzione degli interventi di preventiva.

Tabella 4.5.2. Caratteristiche degli interventi del servizio Sesei (2020-2021)

Comune	2020						2021					
	Scolastica	Ore settimanali	Preventiva	Ore settimanali	Tutela	Ore settimanali	Scolastica	Ore settimanali	Preventiva	Ore settimanali	Tutela	Ore settimanali
Arese	-	-	5	18	23	67,5	-	-	1	4	26	73
Cornaredo	47	236	10	26	14	28	47	224	10	27	15	39
Lainate	77	328	20	46	28	84	76	338	14	38	37	88
Nerviano	75	403	14	57	10	35	83	449	6	26	12	40
Pero	28	124	10	20	8	20	35	134	9	26	5	11,5
Pogliano M.se	24	98,5	6	18	4	8	26	108,5	6	18	6	10
Pregnana M.se	-	-	-	-	2	8	-	-	-	-	3	5
Rho	158	765	42	102	60	170,5	157	772	46	104	64	161
Settimo M.se	43	196	11	34	12	21	53	231	15	46	16	31
Vanzago	24	98,5	6	18	5	12	27	121	7	16	2	9,5
Totale	476	2.249	124	339	166	454	504	2.377,5	114	305	186	468

Nel corso degli anni il servizio ha arricchito la propria offerta attraverso l'erogazione anche di servizi di pre-post scuola, svolti presso le scuole dell'infanzia e primaria del comune di Lainate e Rho. In tali servizi sono garantiti interventi che prevedono attività educative articolate nelle modalità del gioco e dell'animazione per i minori che debbano permanere a scuola nelle fasce orarie precedenti e successive al normale orario scolastico.

Tabella 4.5.3. Servizi di pre e post scuola (2021)

Comuni	Sezioni pre attivate	Sezioni post attivate	Plessi coinvolti	Utenti totali	Ore settimanali
Lainate	6	5	4	175	67,5
Rho	19	14	13	520	200

Un'altra tipologia di offerta, che nel corso del tempo è sempre maggiormente richiesta al servizio Sesei, è quella del supporto educativo individualizzato per bambini con disabilità dei centri estivi. Di seguito un focus relativo al totale di bambini che hanno partecipato, nell'anno 2021, alla suddetta esperienza, nonché le ore totali erogate per comune.

Tabella 4.5.4. Interventi individualizzati centri estivi (2021)

Comuni	Minori	Ore
Cornaredo	11	272
Lainate	10	719
Nerviano	27	3.179,25
Settimo M.se	13	1.429
Totale	61	5.599,25

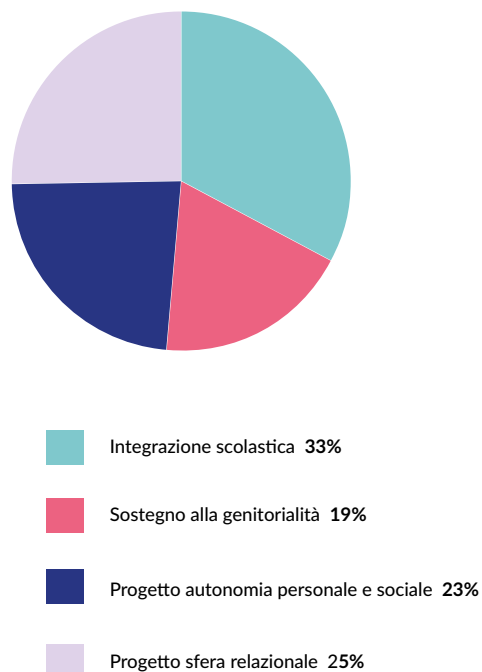
La tabella 4.5.5 descrive le diverse condizioni di disagio dei minori in carico al servizio. Si segnala il trend di incremento, costante in questi ultimi anni, degli alunni disabili delle scuole superiori beneficiari del servizio. A tale proposito, la complessità ad esso connessa richiederà un approfondimento rispetto alla sostenibilità nella gestione interna ed alle ricadute dal punto di vista organizzativo per l'ATI. Per tale motivo è stata avviata anche una sperimentazione a partire dal settembre 2021 per esternalizzare alcuni interventi educativi in scuole molto dislocate dall'ambito coinvolgendo risorse e collaborazioni già presenti nel territorio. Si segnala, inoltre, l'incremento di alunni con disturbi psichiatrici. Tale casistica, caratterizzata dalla sua complessità, rende necessaria una presa in carico integrata con le scuole, le famiglie ed i servizi del territorio ed in particolare con la Neuropsichiatria Infantile dell'ASST Rhodense.

Tabella 4.5.5. Utenti del servizio Sesei per condizione di disagio (2020-2021)

Comune	2020			2021		
	Certificazione alunno con disabilità	Disagio sociale	Difficoltà temporanea	Certificazione alunno con disabilità	Disagio sociale	Difficoltà temporanea
Arese	-	28	-	-	27	-
Cornaredo	50	21	-	49	19	-
Lainate	77	41	-	77	47	1
Nerviano	79	14	-	86	12	1
Pero	31	14	-	39	11	-
Pogliano M.se	24	9	-	26	9	-
Pregnana M.se	-	2	-	-	3	-
Rho	164	85	10	170	95	14
Settimo M.se	46	24	-	55	30	-
Vanzago	26	9	-	28	10	-
Totale	497	247	10	530	263	16

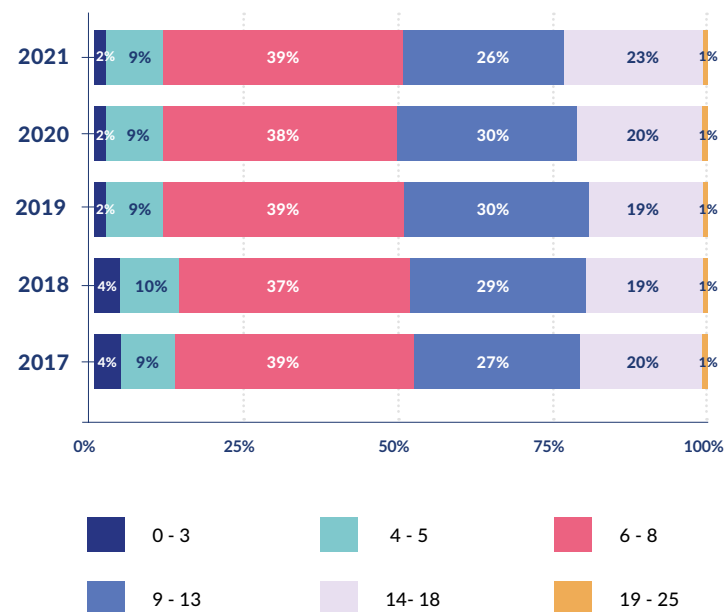
Il grafico 4.5.2 presenta i diversi progetti di intervento previsti dal servizio: si segnala, nel corso degli anni, un costante e proporzionale aumento di tutte le progettualità erogate.

Grafico 4.5.2. Progetti di intervento del servizio Sesei (2021)



Il grafico 4.5.3 suddivide gli utenti del servizio per fasce d'età ed evidenzia quelle tra i 6-8 anni e i 9-13 anni. In leggero aumento, la fascia d'età 6-8 anni (dal 2017 al 2021 si segnala un incremento di 60 minori) e la fascia d'età 4-5 anni (dal 2017 al 2021 si segnala un incremento di 17 minori). In leggero rialzo anche la fascia 14-18 anni, con un incremento di 51 minori.

Grafico 4.5.3. Fasce d'età del servizio Sesei (2017-2021)



INTERVENTI EDUCATIVI NELLE SCUOLE SUPERIORI PER ADOLESCENTI CON DISABILITÀ

La mission, gli obiettivi, le attività e le fasi del processo di lavoro degli interventi educativi nelle scuole superiori ricalcano l'impostazione generale del servizio Sesei, seppur parzialmente condizionate dalla normativa regionale. Il grafico seguente indica la distribuzione in serie storica degli interventi educativi svolti nelle scuole superiori. Si segnala che mediamente, nel periodo 2017-2021, le ore mensili erogate a utente sono pari a 7,5, con un importante incremento nel 2021, dove il tempo dedicato mensilmente ad utente raggiunge le 9 ore.

Dal grafico 4.5.4 sono, inoltre, individuabili: in primis, un lieve e costante incremento del numero degli alunni con disabilità; secondariamente, un più importante incremento delle ore erogate settimanalmente.

È presumibile che il rilevante incremento delle ore erogate a settimana per utente sia dovuto dalla presenza di utenti in carico al servizio che convivono con condizioni di maggior gravità.

Grafico 4.5.4. Interventi educativi per alunni con disabilità nelle scuole superiori (2017-2021)

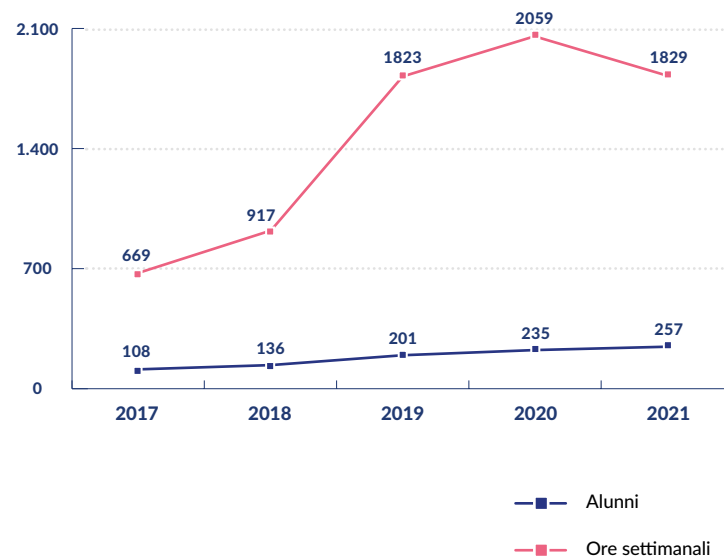
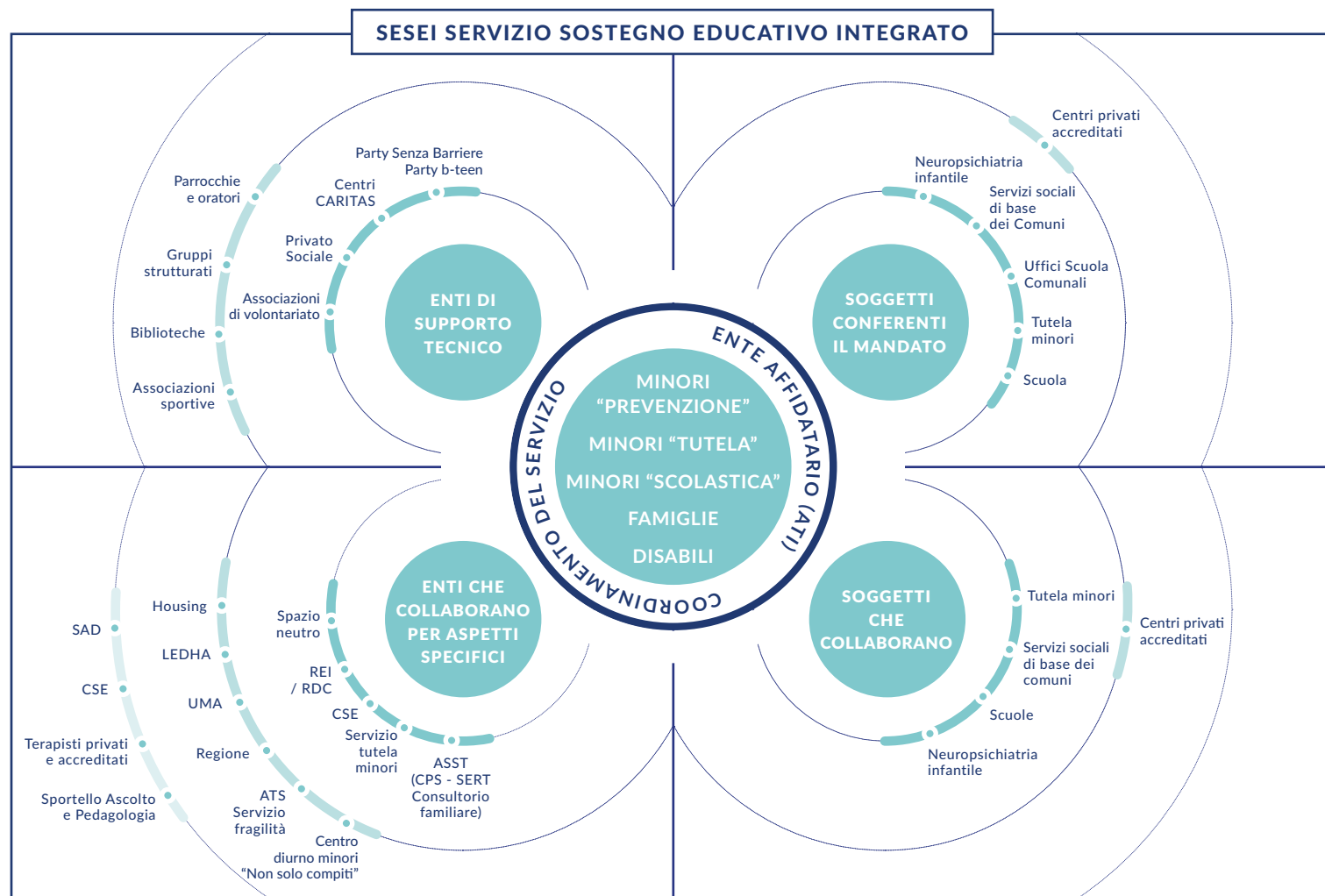


Figura 4.5.1. Mappa dei portatori d'interesse



DATI ECONOMICI

Tabella 4.5.6. Risorse e impieghi del servizio Sesei (2019-2021)

Dati economici	2019	2020	2021
Contributi FSR	218.100,24 €	200.000,00 €	170.000,00 €
Contributo FNPS	- €	69.380,00 €	- €
Contributi comuni associati	2.075.256,50 €	1.714.531,27 €	2.337.671,81 €
Contributo del comune di Nerviano	36.600,76 €	61.794,98 €	48.652,19 €
Compartecipazione da comuni non associati	43.988,00 €	43.381,00 €	67.283,00 €
Contributo regione per persone con disabilità nelle scuole superiori	601.442,00 €	553.812,00 €	778.349,00 €
Contributo progetto Hub In	12.621,00 €	- €	- €
Contributo FNA voucher minori	31.877,00 €	42.673,00 €	21.427,00 €
Contributo FNA voucher B2	16.336,00 €	1.702,00 €	28.695,00 €
Contributo Programma P.I.P.P.I.	- €	- €	37.044,00 €
Totale fonti	3.036.221,50 €	2.687.274,25 €	3.489.122,00 €
Costi coordinamento	54.644,00 €	45.552,00 €	46.437,00 €
Costi interventi educativi (appalto)	2.249.609,00 €	1.952.243,25 €	2.444.028,00 €
Costo educatori dipendenti da Sercop	36.765,00 €	34.382,00 €	36.677,00 €
Costi coordinamento psicopedagogico	6.120,00 €	5.250,00 €	2.880,00 €
Costi interventi alunni con disabilità scuole superiori	601.442,00 €	553.812,00 €	778.349,00 €
Costi di esercizio/dispositivi di protezione	1.571,00 €	15.322,00 €	13.951,00 €
Costi responsabili unità locali	58.580,50 €	68.182,00 €	89.876,00 €
Costo operatore amministrativo	11.154,00 €	10.829,00 €	11.185,00 €
Voucher minori B2	16.336,00 €	1.702,00 €	28.695,00 €
Programma P.I.P.P.I.	- €	- €	37.044,00 €
Totale impieghi	3.036.221,50 €	2.687.274,25 €	3.489.122,00 €

INDICATORI DI SERVIZIO

Tabella 4.5.7. Indicatori di servizio Sesei (2021)

Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	Calcolo indicatore	Calore indicatore
Efficienza produttiva	produttività del coordinamento	ore di coordinamento / ore totali diservizio diretto all'utenza	4.791 ore / 109.241 ore	4,39%
Efficienza gestionale	costo orario medio annuo	costo totale del servizio / n. ore di servizio erogate	€ 2.645.034 / 109.241 ore	24,21

FOCUS COVID-19

Con l'insorgere della situazione di emergenza sanitaria e alla luce dell'attuale contesto normativo emergenziale, il servizio ha dovuto ridefinirsi in modo significativo. In una prima fase dal 24 febbraio 2020, i servizi educativi scolastici e di pre/post scuola, nonché le attività di gruppo sono stati sospesi, mentre, gli interventi domiciliari individuali sono stati mantenuti salvo che per le situazioni per le quali le famiglie hanno chiesto l'interruzione del servizio o nei casi in cui la presenza degli operatori avrebbe generato situazioni di potenziale rischio per la salute. A partire dal mese di marzo 2020, tuttavia, le progressive restrizioni hanno portato ad una valutazione di estrema criticità e impossibilità fattuale nel proseguire gli interventi domiciliari; ciò a causa delle difficoltà connesse alla gestione delle distanze con i minori, ai rischi di contagio tra famiglie e operatori e ad una prima fase di difficoltà per il reperimento dei dispositivi di protezione individuali, indispensabili per tutelare la salute nella gestione dei contatti ravvicinati.

La necessità di assicurare per tutti i minori in carico la continuità sia del servizio educativo domiciliare sia del servizio educativo scolastico ha reso necessaria una rapida riorganizzazione del servizio e delle consuete prassi operative. Il servizio Sesei ha, dunque, riadattato le proprie attività "a distanza", definendo modalità operative e tecnologiche con le quali poter intervenire per sostenere la competenza in merito alla gestione della didattica a distanza e per sviluppare interventi educativi specifici rivolti ai minori ed ai genitori.

Conseguenze della pandemia sui giovani utenti

Dall'osservazione attiva condotta dagli educatori verso gli alunni di alcuni istituti secondari di secondo grado del rhodense, si sono evidenziate alcune tendenze di criticità, esito del periodo pandemico: in generale un'intensa sensazione di isolamento, il bisogno di dialogo con l'adulto, lo scarso coinvolgimento dei minori verso le attività scolastiche. Da queste riflessioni, sono nate delle progettualità, che troveranno realizzazione nel 2022, finalizzate alla promozione dell'inclusione scolastica e dello sviluppo di linee di intervento utili a prevenire l'isolamento e la dispersione scolastica.

Centri estivi

Durante l'estate 2020, all'indomani dell'emergenza sanitaria e all'esperienza di un lockdown mai sperimentato prima, nei comuni di Lainate e Settimo M.se, si è pensato di riprogettare l'esperienza estiva dei centri estivi, accompagnando genitori e bambini a momenti di socialità. La riprogettazione dei centri estivi ha coinvolto in modo partecipato le amministrazioni comunali, gli enti del Terzo Settore e i comitati genitori per offrire alla cittadinanza un servizio che, da un lato, potesse proporsi come spazio ludico-ricreativo e, dall'altro, fosse sicuro per bambini ed operatori.

4.6. SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA

MISSION

L'asilo nido è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie bambini e bambine fino ai 3 anni di età e le loro famiglie.

Il nido è un luogo finalizzato alla promozione della cultura dell'infanzia e dello sviluppo globale e armonico del bambino nel rispetto dei tempi di crescita individuali e in una dimensione di ascolto dei bisogni dei bambini e delle loro famiglie. Il progetto pedagogico-educativo propone l'asilo nido come un luogo sereno e stimolante per la crescita affettiva, cognitiva e sociale dei bambini; uno spazio che affianca la famiglia nel compito di cura e di educazione, promuovendo un clima di incontro, di confronto e di collaborazione fra genitori e personale educativo.

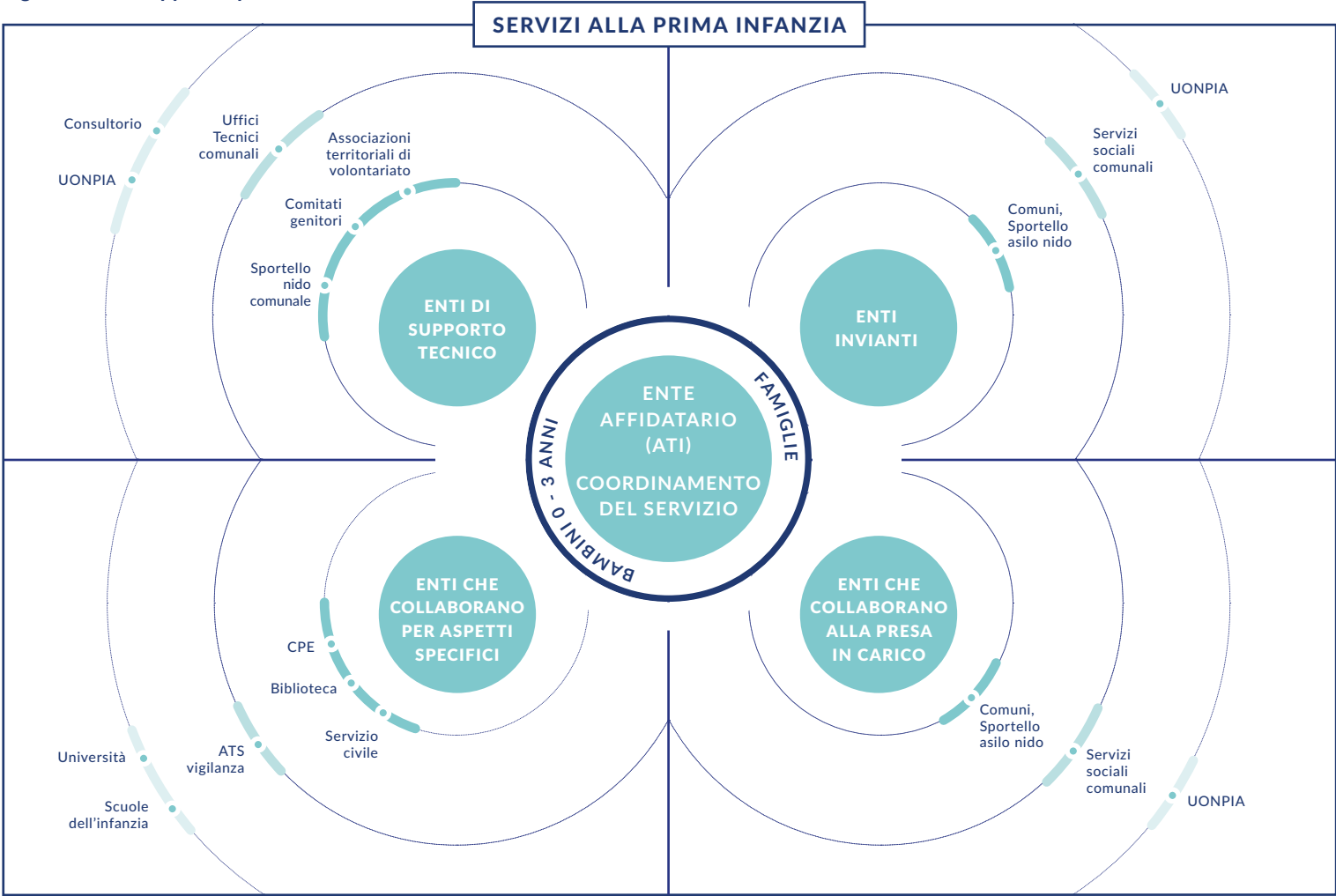
Le principali linee di intervento riguardano da un lato, la centralità del bambino come portatore di diritti, risorse, competenze e bisogni, che trovano espressione nello spazio del nido, dall'altro la centralità della famiglia come interlocutore privilegiato per il processo di crescita e sviluppo del bambino, soggetto capace di partecipare in modo attivo e consapevole al progetto educativo. Nel nido si realizzano esperienze, si costruiscono relazioni significative fra bambini, genitori ed operatori, in modo da consentire e favorire l'integrazione, il rispetto reciproco: valori che, se appresi nella prima infanzia, diventano fondamenti dell'educazione e perciò ricchezza per la comunità.

OBIETTIVI

Le finalità principali perseguite dal servizio possono essere declinate in:

- promozione del benessere fisico e psicologico del bambino e della sua famiglia
- promozione dell'autonomia e della socializzazione del bambino
- condivisione con le famiglie del percorso evolutivo dei loro bambini
- partecipazione delle famiglie alla vita del servizio
- supporto alla genitorialità

Figura 4.6.1. Mappa dei portatori d'interesse



STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO

Sercop è ente gestore di quattro servizi alla prima infanzia che complessivamente possono accogliere 240 bambini. Sercop è lo strumento che garantisce autonomia, gestionale, amministrativa, pedagogica e che contemporaneamente permette al comune di mantenere funzioni di indirizzo e controllo.



NIDI ARESE
"IL GIROTONDO"
E "L'AQUILONE"



NIDO LAINATE
"IL PICCOLO PRINCIPE"



NIDO COMUNALE PERO
"ALDO MORO"

In qualità di ente gestore dei nidi affidati in house, Sercop gestisce l'indirizzo pedagogico e il coordinamento organizzativo e amministrativo con figure interne di riferimento.

La gestione delle singole unità d'offerta è mista: in parte svolta con personale direttamente dipendente dall'azienda e in parte con personale del Terzo Settore delle cooperative di Tre Effe (capofila), Stripes e Progetto A.

In tutte le unità di offerta sono presenti le cucine con personale dedicato alla preparazione dei pasti in loco e il rapporto con il fornitore del servizio è direttamente intrattenuto dal comune.

Per i primi anni l'assetto di gestione è stato variabile, ma dal 2018 è stato possibile sostenere un modello organizzativo omogeneo per tutti i nidi in gestione a Sercop con l'istituzione della Unità Operativa Prima Infanzia facente capo alla responsabile delle strutture asili nido.

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

Grafico 4.6.1. Ore medie annue di coordinamento e supervisione a bambino frequentante (2021)

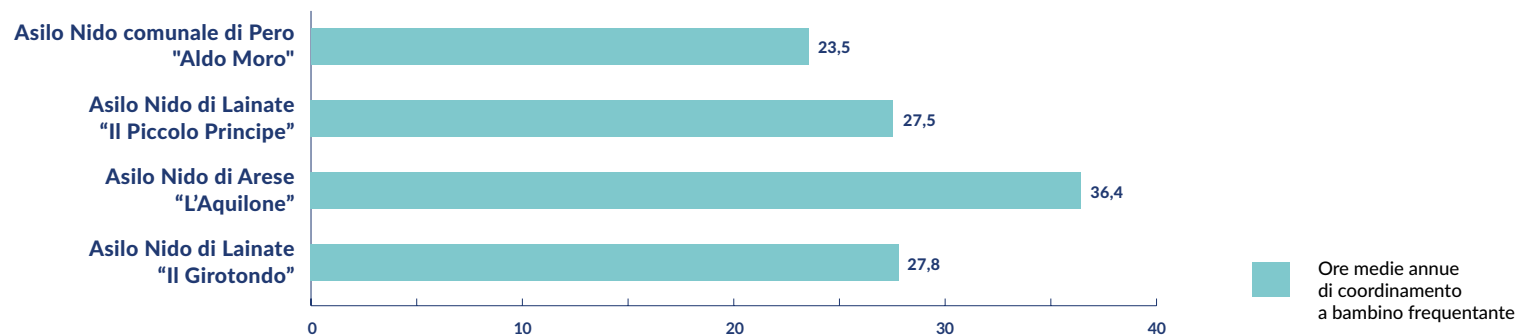
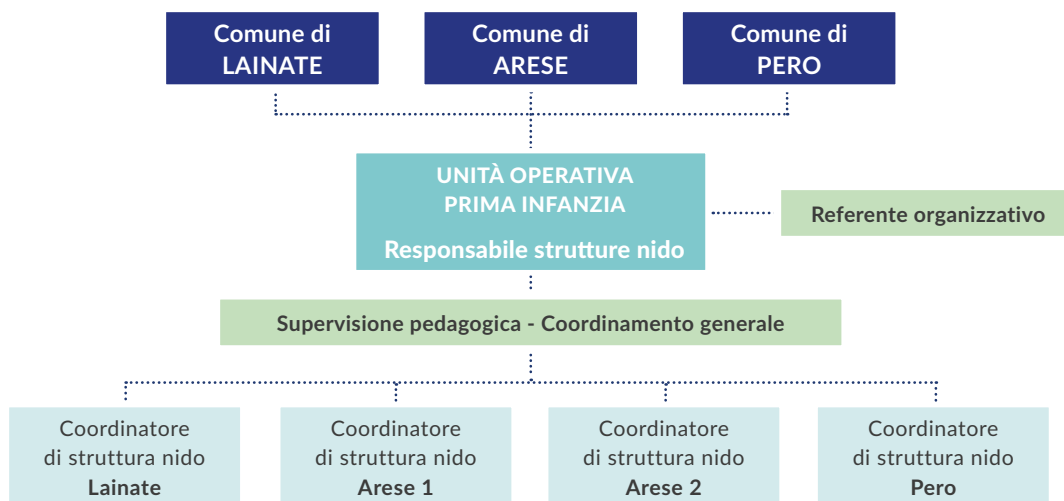


Figura 4.6.2. Struttura organizzativa



COME FUNZIONANO I SERVIZI PRIMA INFANZIA

Gruppi educativi

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

Spazi e materiali

L'ambiente, che il nido offre all'esperienza dei bambini, è costituito da spazi pensati per rispondere ai bisogni delle diverse età, ai ritmi di vita dei singoli bambini, alla percezione infantile dello spazio, alla necessità di dare riferimenti fisici stabili, all'esigenza di diversificazione in funzione delle attività individuali e di piccolo gruppo. La predisposizione degli spazi e la scelta dei materiali richiede all'equipe educativa un costante lavoro di regia e osservazione per garantire un ambiente ricco di possibilità. Lo spazio e i materiali durante l'anno vengono rivisti in base alle necessità che il singolo e il gruppo esprimono. I nidi sono circondati da un ampio giardino che offre ai bambini la possibilità di poter giocare a contatto con la natura.

Organizzazione della giornata

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

VALUTAZIONE D'IMPATTO DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA

Nel 2021 il gruppo di lavoro del nido per proporre strategie di sviluppo ai comuni si è fatto promotore di un progetto di analisi per la realizzazione di un report di sostenibilità che indagasse la valutazione di impatto del servizio e le ricadute delle attività sull'ambiente e la comunità di riferimento, attraverso l'applicazione della metodologia della matrice dell'economia civile. L'applicazione della metodologia proposta e i domini di valore dell'economia civile richiamano ed evocano le linee strategiche presenti nelle relazioni di mandato dei comuni conferenti. Il lavoro ha previsto diversi focus group divisi per tipologia (educatori e coordinatori, responsabili aziendali, comunali e del Terzo Settore, amministratori...) in cui ci si è confrontati sul valore attribuito alle azioni di responsabilità civile dell'organizzazione (rispetto ai domini di valore, le aree di intervento e le attività di responsabilità). È stato un primo avvicinamento al tema che ha permesso di guardare al nido attraverso sguardi interni ed esterni e dare prospettive future che possano indirizzare pensieri ed azioni del servizio verso un bene sostenibile e condiviso. Al termine del processo sono stati elaborati i risultati ed è stata organizzata una restituzione ai partecipanti per configurare i successivi step che portino l'organizzazione alla stesura di un **report di sostenibilità**.

La valutazione di impatto è un insieme di valutazioni qualitative e quantitative del cambiamento generato dal servizio sulle persone e sull'ambiente circostante verso il bene comune. L'applicazione di una specifica metodologia di riferimento permetterà un confronto tra gli stakeholder principali, l'individuazione di valori condivisi e restituirà il posizionamento dell'oggetto dell'analisi rispetto al perseguimento di tali valori. L'economia civile può essere riassunta attraverso cinque dimensioni di valore:

- **Beni comuni**, i beni comuni sono i beni, materiali e immateriali, pubblici e privati, che i cittadini e l'amministrazione riconoscono essere funzionali al benessere della comunità
- **Beni relazionali e la felicità**, sono i beni correlati alla felicità dichiarata dalle persone nello stare insieme con gli altri attraverso una relazione di scambio legato alla sfera delle emozioni
- **Comunità e la sussidiarietà circolare**, ossia i legami e le relazioni esterne, dirette o indirette e in particolare le relazioni inter-organizzative tra organizzazioni profit, non-profit e Pubblica Amministrazione
- **Dono**, la gratuità e la meritorietà, cioè ciò che ciascuno dona di sé nel lavoro, oltre la legalità e il rispetto delle prescrizioni, ad esempio i talenti, le motivazioni intrinseche, le passioni, gli ideali e il loro riconoscimento tramite meccanismi di premialità
- **Democrazia partecipata**, che rappresenta l'ascolto e il coinvolgimento nelle decisioni, il pensiero del «Noi»

LE FASI DI LAVORO

Il lavoro si è sviluppato secondo le seguenti fasi:

FASE 1

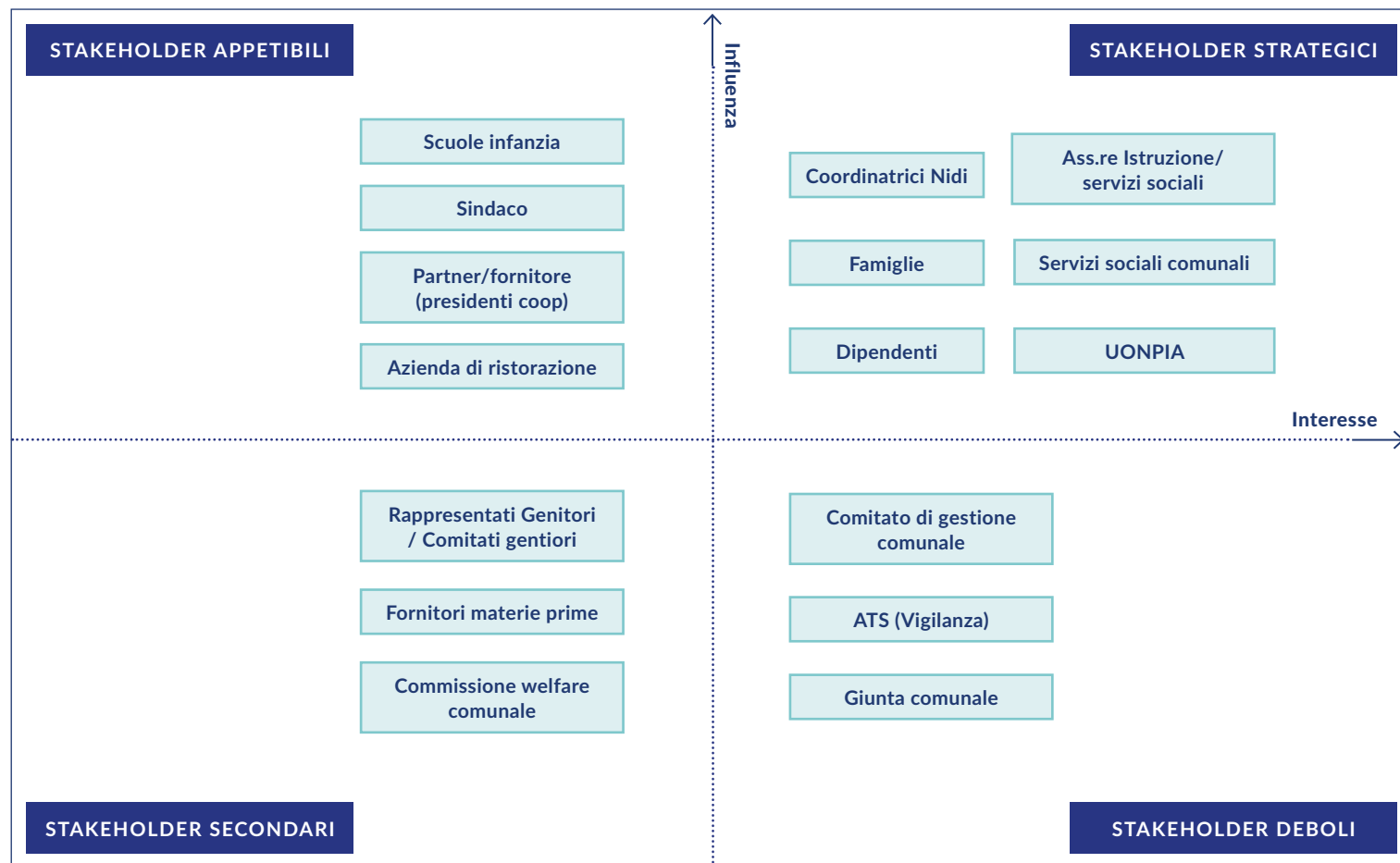
Costruzione partecipata del percorso da realizzare attraverso:

- individuazione degli stakeholder da coinvolgere nel percorso attraverso l'analisi di due dimensioni: l'influenza dello stakeholder nella definizione delle strategie di sviluppo e la rilevanza per Scop della presenza di alcuni stakeholder nella costruzione della strategia (fig. definizione stakeholder)
- organizzazione di focus group con gli stakeholder allo scopo di individuare e pesare gli indicatori facenti parte della metodologia scelta. Sono stati composti focus group con stakeholder appartenenti allo stesso gruppo di riferimento, che gruppi eterogenei.

Tabella 4.6.1. Focus group con stakeholder (2021)

Focus group	Composizione	
	Stakeholder interni	Stakeholder esterni
1°	5	1
2°	1	2
3°	-	4
4°	-	4
5°	-	8
6°	1	-
7°	-	4

Figura 4.6.3. Mappa degli stakeholder servizi per la prima infanzia



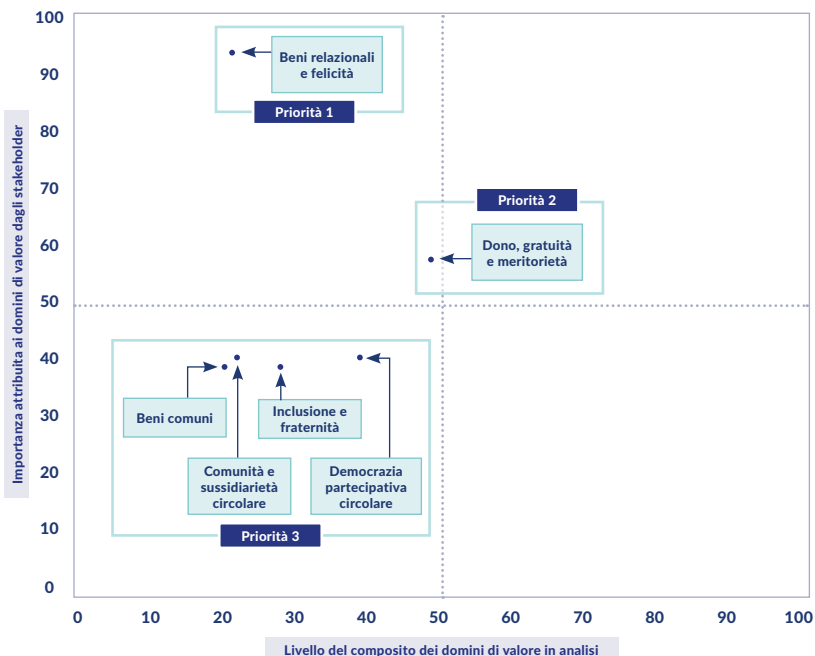
FASE 2

Applicazione della metodologia attraverso la misurazione degli indicatori scelti

FASE 3

Costruzione della matrice di materialità

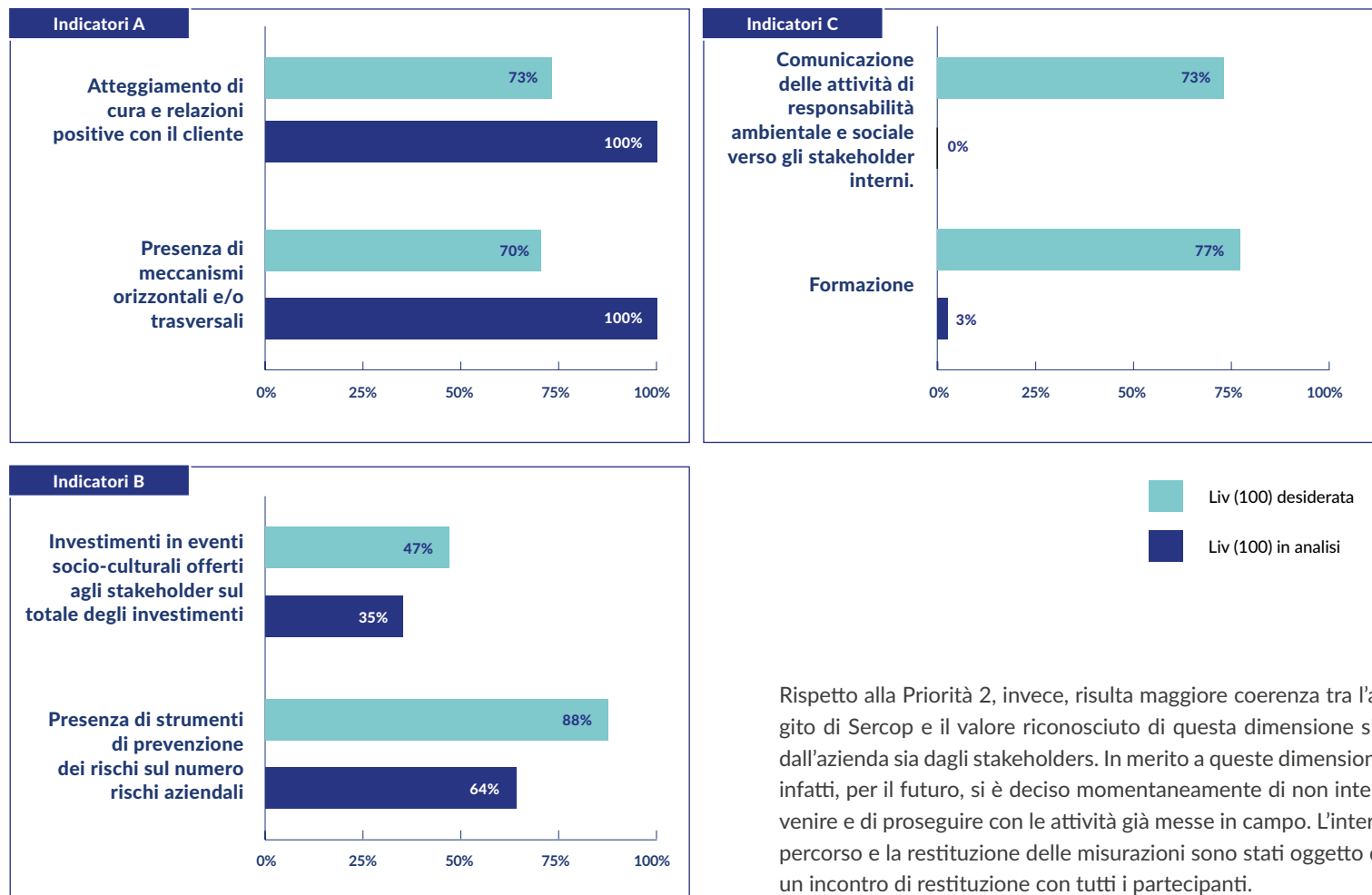
Figura 4.6.4. Matrice materialità



La matrice restituisce un'analisi dei domini di valore e stabilisce un livello di priorità tra gli stessi. Il grafico supporta l'organizzazione nell'individuare strategie future di sviluppo del servizio, le cui scelte derivano anche dall'ascolto degli stakeholder. Da questa prima analisi, emerge come Sercop riconosce il 'bene relazionale' (Priorità 1) quale valore fondamentale per l'organizzazione, sebbene dalla misurazione degli indicatori legati a questa dimensione risulti necessario attivare ulteriori azioni di intervento volte a convergere verso il desiderato degli stakeholders.

Di seguito vengono, a titolo esemplificativo, condivise le dimensioni di alcuni indicatori, misurati per valutare l'impatto della dimensione di valore 'bene relazionale' generato da Sercop. Nella figura 4.6.5 (indicatori A) sono raffigurati due indicatori ad impatto positivo, in quanto gli interventi messi in campo sono superiori a quelli desiderati dagli stakeholders. L'atteggiamento di cura e relazione positiva con la famiglia è un elemento di grande valore anche per la tipologia di servizio offerto, evincibile da tutte le attività complementari organizzate dal servizio, oltre a quelle obbligatorie offerte alle famiglie. Un altro elemento di valore è la struttura di governance costruita intorno al servizio (indicatori B), che mette in relazione l'azienda con le cooperative fornitrici del servizio e i comuni attraverso l'organizzazione e la promozione di momenti di confronto partecipato, di coordinamento, etc. Sicuramente migliorabili sono gli investimenti socio-culturali offerti alle famiglie, nonché gli investimenti in strumenti in prevenzione di rischi aziendali; al momento, in particolar modo rispetto a questo ultimo indicatore, la supervisione pedagogica ha un impatto rilevante nella prevenzione dal burn-out degli educatori. Un fronte di lavoro per il futuro è avviare una riflessione che porti ad un incremento dell'impatto degli indicatori sulla formazione e sulla comunicazione delle attività (indicatori C).

Figura 4.6.5. Impatto della dimensione di valore 'bene relazionale' (Priorità 1)



Rispetto alla Priorità 2, invece, risulta maggiore coerenza tra l'agito di Sercop e il valore riconosciuto di questa dimensione sia dall'azienda sia dagli stakeholder. In merito a queste dimensioni, infatti, per il futuro, si è deciso momentaneamente di non intervenire e di proseguire con le attività già messe in campo. L'intero percorso e la restituzione delle misurazioni sono stati oggetto di un incontro di restituzione con tutti i partecipanti.

UTENTI IN CARICO

La tabella 4.6.2 riassume la capacità ricettiva dei nidi. Tutti i nidi garantiscono 11 mesi di apertura e 10,5 ore giornaliere di attività.

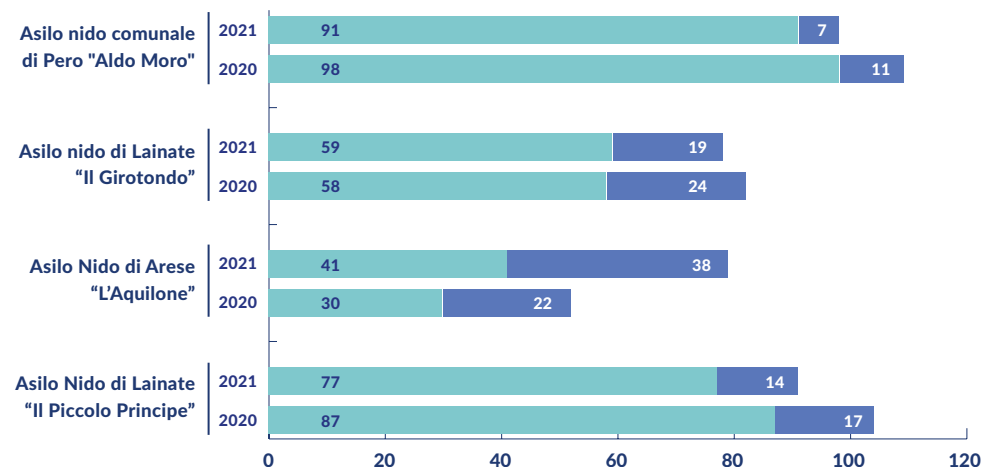
Tabella 4.6.2 Ricettività dei nidi gestiti da Sercop

	Asilo Nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	Asilo Nido di Arese "L'Aquilone"	Asilo Nido di Arese "Il Girotondo"	Asilo Nido comunale di Pero
Capienza strutturale	60	60	60	55
Iscritti	63	42	51	66
Giorni di apertura	227	230	230	230

Il grafico 4.6.2 sintetizza i bambini iscritti ai quattro nidi negli anni solari 2020-2021.

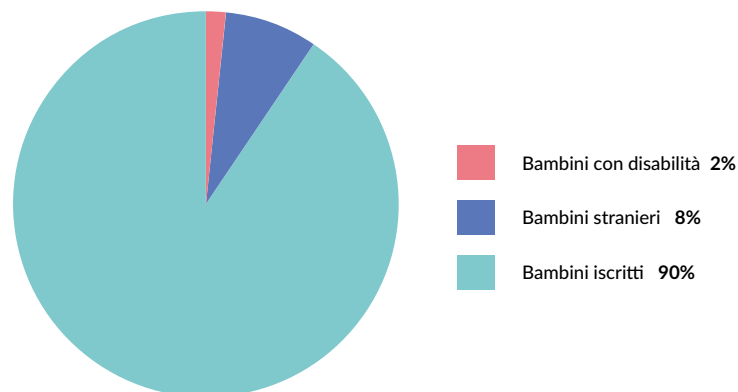


Grafico 4.6.2. Bambini iscritti (2020-2021)



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

Grafico 4.6.3. Composizione iscritti (2021)



FOCUS COVID-19

Nel 2020 a causa della situazione pandemica ci si è trovati a dover far fronte a uno scenario inedito ed impreveduto. L'improvvisa chiusura dei servizi a fine febbraio 2020 ha richiesto alle equipe un grande e veloce ripensamento della propria identità. In questa complessa situazione si è scelto di non rimanere fermi ma di sperimentare una nuova modalità educativa provando ad immaginare scenari pedagogici in un contesto emergenziale. Il nuovo modo di essere "Nido" trova la sua essenza in una definizione che è stato coniato all'interno del gruppo di coordinamento: **pedagogia di vicinanza**. A fronte di un messaggio che chiedeva a tutti di rispettare il distanziamento sociale si è voluto usare la pedagogia, l'educazione, come forma concreta di vicinanza. Questo si è tradotto per i mesi da marzo a giugno 2020 in azioni quotidiane di vicinanza fatte arrivare alle famiglie attraverso strumenti on-line (mail, contenuti video, telefonate, videochiamate, gruppi a tema per genitori, incontri di gruppi sezione per i bambini, sportello pedagogico, ecc.). Dietro alle azioni concrete dirette alle famiglie vi è stato un lavoro costante di regia e monitoraggio del gruppo di coordinamento, spazi di supervisione e formazione per i gruppi di lavoro, incontri periodici di un aggiornamento e confronto l'Ati e le amministrazioni comunali.

A luglio 2020 con la possibilità di riapertura si è dovuto lavorare alla definizione di nuovi protocolli operativi ed educativi (rivisti con l'Ati e le amministrazioni), formazione del personale, riallestimento degli spazi, dialogo con le famiglie per riaccogliere quanti già frequentavano e possibilità di conoscenza per le nuove famiglie (open day virtuali, video per la conoscenza del progetto educativo e delle equipe caricato sui siti istituzionali, nuova brochure dei servizi, ecc.).

Tabella 4.6.5. Attività dei nidi nel periodo Covid-19 (2020)

2020	Video animativi per i bambini e le bambine del nido	Telefonate alle famiglie per tenere contatto	Video di pillole educative per i genitori	Open day virtuali	Riunioni on line con le famiglie	Serate a tema on line
Attività aperte a tutte le famiglie	-	-	12	-	-	2
Asilo nido Lainate "Il Piccolo Principe"	144	567	-	1	4	-
Asilo nido Arese "L'Aquilone"	96	405	-	2	3	-
Asilo nido Arese "Il Girotondo"	144	432	-	2	4	-
Asilo nido comunale di Pero "Aldo Moro"	144	594	-	1	4	-

Nel 2021 i servizi asili nido hanno proseguito il lavoro, iniziato nel 2020, di ridefinizione delle pratiche educative ed organizzative per il rispetto delle misure anti-covid in linea con le indicazioni locali e nazionali. È stato predisposto un protocollo informativo (aggiornato dopo l'emanazione di nuove normative) condiviso sia con il personale che con le famiglie con particolare attenzione alla gestione delle situazioni di malessere e il rientro in comunità.

Accoglienza, partecipazione, supporto famiglie

Per quanto concerne l'accoglienza delle nuove famiglie è stato possibile attuare l'**ambientamento partecipato** contingentando il numero di famiglie compresenti in ogni bolla (massimo 5 in compresenza). A partire da questo aspetto di criticità sono state riviste le modalità e le possibilità di **partecipazione delle famiglie**, che rimane un aspetto fondante del nostro progetto educativo. In aggiunta alle consuete forme di incontro (riunioni, colloqui) sono state sperimentati **incontri tematici on line**, aperti alle famiglie di tutti i nidi Sercop. Sono state sperimentate **installazioni documentali esterne** per condividere aspetti centrali del progetto educativo con le famiglie: presentazione Piano Pedagogico, giornata mondiale dell'infanzia e dell'adolescenza, eventi speciali. **Unire documentazione e spazi aperti ha rappresentato l'opportunità di rafforzare l'idea che il nido sia un luogo di esperienze, più che di attività, e che gli spazi verdi sono parte integrante della proposta educativa del nido.**

Tabella 4.6.6. Attività dei nidi nel periodo Covid-19 (2021)

2021	Ambientamento n. Famiglie che hanno sperimentato l'ambientamento partecipato	Open day virtuali	Riunioni e incontri con le famiglie on line e in presenza	Serate a tema on line	Giornate a tema
Attività aperte a tutte le famiglie dei Nidi in gestione Sercop	-	-	-	6	2
Asilo nido Lainate "Il Piccolo Principe"	29	1	6	-	-
Asilo nido Arese "L'Aquilone"	28	2	6	-	-
Asilo nido Arese "Il Girotondo"	14	2	6	-	-
Asilo nido comunale di Pero "Aldo Moro"	36	2	6	-	-

DATI ECONOMICI

Tabella 4.6.3. Risorse e impieghi del servizio prima infanzia (2019-2021)

Fonti	2019	2020	2021
Comuni - Fondo sociale regionale	67.291 €	65.930 €	60.536 €
Comune - Fondo sostegno prima infanzia Miur	- €	- €	53.433 €
Utenti dei nidi	791.798 €	380.598 €	810.790 €
Comuni	949.621 €	875.922 €	889.922 €
Totale fonti	1.808.710 €	1.322.450 €	1.814.681 €
Impieghi	2019	2020	2021
Coordinamento	107.235 €	114.263 €	112.202 €
Supervisione pedagogica	29.351 €	32.885 €	32.886 €
Responsabile di struttura	- €	- €	- €
Educatori dipendenti	221.714 €	142.965 €	143.427 €
Educatori appalto	955.350 €	685.797 €	1.003.508 €
Ausiliari appalto	233.415 €	150.150 €	248.731 €
Spese varie (sicurezza, assicurazioni, altro)	23.212 €	21.938 €	22.894 €
Attrezzature e piccoli arredi	1.926 €	830 €	10.871 €
Beni di consumo funzionamento	28.335 €	20.954 €	28.089 €
Servizio civile	- €	4.768 €	2.318 €
Dispositivi di protezione individuale	- €	- €	4.620 €
Pasti	109.075 €	56.267 €	106.286 €
Personale amministrativo Arese	11.195 €	9.302 €	9.851 €
Ausiliari dipendenti Arese	87.902 €	82.330 €	88.998 €
Totale impieghi	1.808.710 €	1.322.450 €	1.814.681 €

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Analisi di soddisfazione dell'utenza

Durante l'anno educativo vengono somministrati almeno due questionari di gradimento: uno dopo il momento dell'ambientamento e uno al termine dell'anno educativo. Entrambi i questionari sono in forma anonima e sono strumenti che permettono di verificare e monitorare attraverso una serie di item il livello di qualità del servizio offerto.

L'analisi di soddisfazione dell'utenza permette di mappare le aree di forza, di evidenziare eventuali criticità del servizio e permette di analizzare quegli aspetti da ripensare.

Tabella 4.6.4. Valutazione complessiva dei nidi (2020-2021)

	% di famiglie che hanno compilato la customer	Valutazione complessiva
Asilo nido di Lainate "Il Piccolo Principe"	79,36%	89,40%
Asilo nido di Arese "L'aquilone"	92,68%	92,22%
Asilo nido di Arese "Il Girotondo"	88,23%	90,00%
Asilo nido di Pero "Aldo Moro"	75,75%	92,40%

Relativamente alla customer somministrata nell'anno educativo 2020-2021 sono stati indagati diversi item, di cui riportiamo i più significativi in forma aggregata per tutti i nidi:

Grafico 4.6.4. Motivo dell'iscrizione (2020-2021)

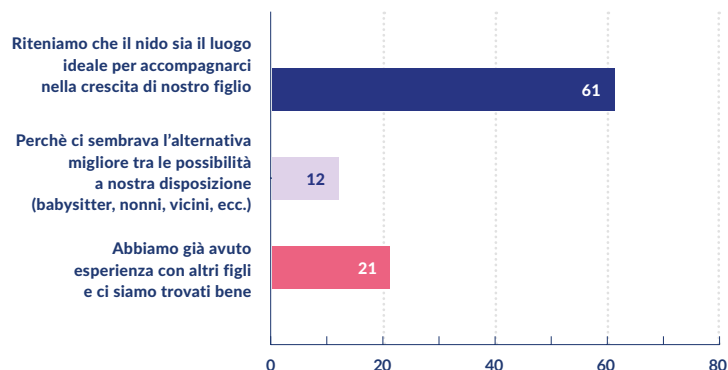


Grafico 4.6.6. Valutazione dell'applicazione dei protocolli Covid-19 (2020-2021)

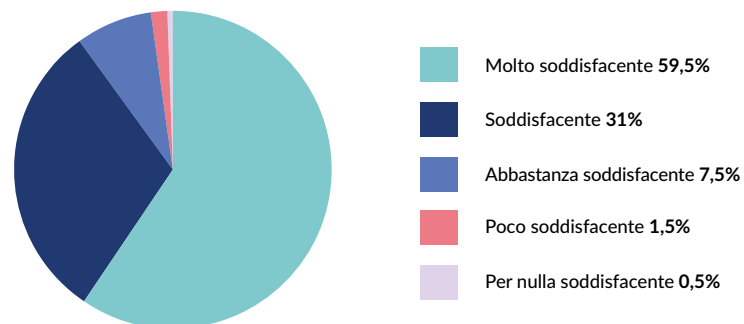


Grafico 4.6.5. Valutazione sull'ascolto e la risposta ai bisogni del bambino da parte dell'equipe educativa (2020-2021)

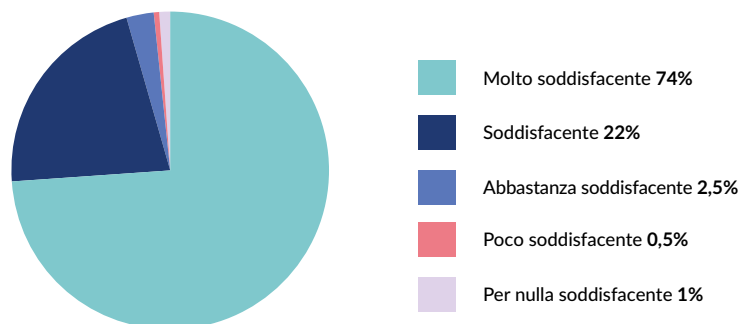
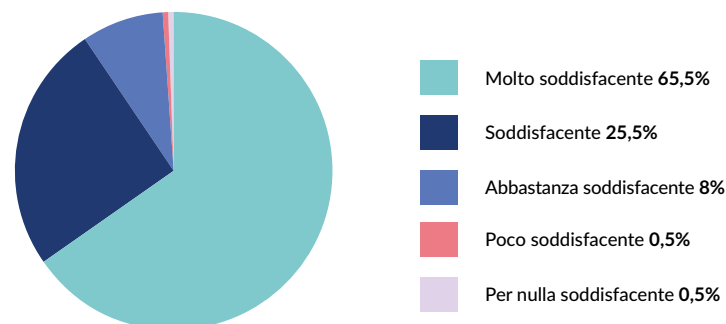


Grafico 4.6.7. Valutazione dei contenuti e i contatti (telefonate, incontri online, ecc.) durante i periodi di chiusura/quarantene



Al termine dell'anno educativo 2020-2021 i genitori ritengono che il nido li abbia sostenuti nell'aver:

Grafico 4.6.8. Maggior conoscenza dello sviluppo e della crescita del proprio bambino (2020-2021)

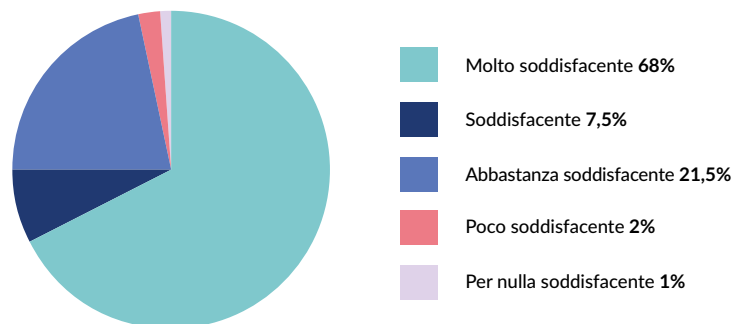


Grafico 4.6.9. Maggior competenza nel gestire le problematiche educative e di sviluppo del vostro proprio (2020-2021)

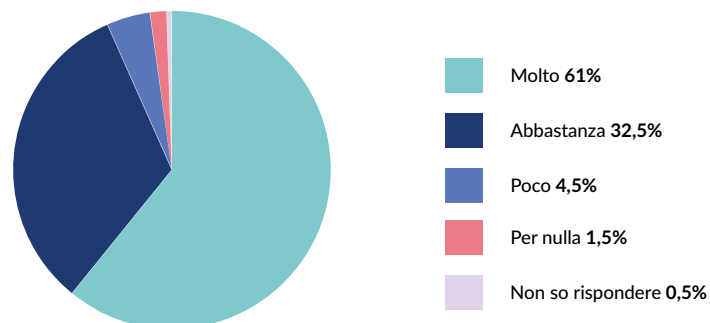


Grafico 4.6.10. Creato una rete di conoscenza con le altre famiglie (2020-2021)

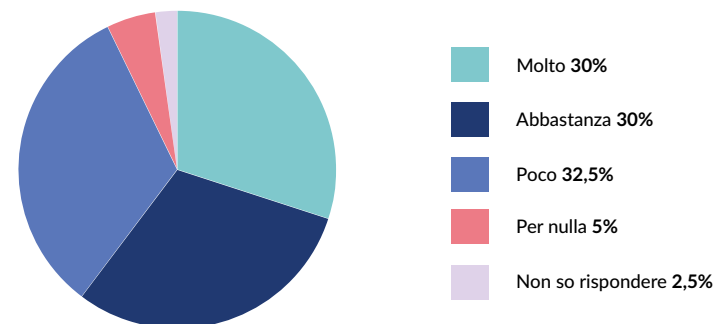
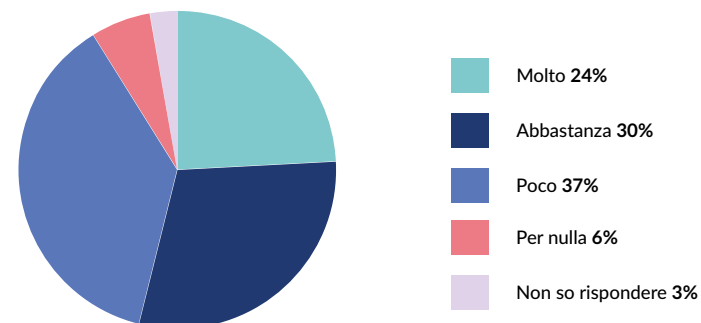
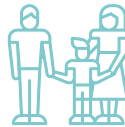


Grafico 4.6.11. Promuovere relazioni di aiuto tra adulti (2020-2021)



TUTELA MINORI



1223

MINORI IN CARICO

di cui il

45%

hanno un disagio
riferibile alla
conflittualità in famiglia

di cui

150

sono in carico
a seguito di atti
di violenza di genere

SPAZIO NEUTRO

872

incontri svolti
per garantire il diritto
di visita minori/adulti

SERVIZIO AFFIDI



52

colloqui
con le famiglie

SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO

109.241

ore erogate

186

Tutela

504

Sostegno educativo
scolastico

di cui

197

Affetti da disturbo
dello spettro autistico

114

Preventiva

MINORI PER
TIPOLOGIA
DI INTERVENTO

NIDI



222

BAMBINI E BAMBINE
e le loro famiglie accolte

90%

delle famiglie valuta
positivamente il servizio

FOCUS
COVID

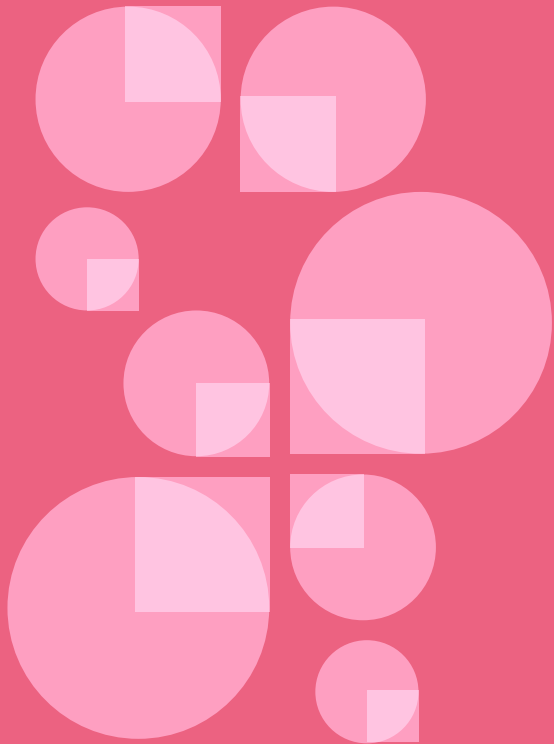


PEDAGOGIA
DI VICINANZA

OLTRE **500**
contenuti condivisi con
le famiglie a distanza

107 famiglie in
ambientamento partecipato

5. | Disabilità



5. Servizi per persone con disabilità

5.1. UNITÀ MULTIDIMENSIONALE D'AMBITO (UMA)

MISSION

L'Unità Multidimensionale d'Ambito (UMA) orienta e accompagna la famiglia delle persone con disabilità, garantendo la costruzione e la definizione di un progetto di vita in relazione ai bisogni espressi e ai servizi esistenti, in un'ottica di integrazione territoriale. L'UMA è rivolta ai cittadini residenti nei dieci comuni del rhodense e a Nerviano, di età inferiore ai 65 anni e con una disabilità psichica e/o fisica accertata.

OBIETTIVI

Gli obiettivi di UMA sono:

- sostenere le famiglie e gli utenti con disabilità, garantendo supporto e monitoraggio nel progetto di vita e fornendo informazioni di consulenza e orientamento, dopo la valutazione dei singoli casi
- incrementare il lavoro di rete per aumentare la collaborazione tra gli attori coinvolti nel progetto di vita

- mappare il territorio per conoscere tutti i servizi e gli attori che si occupano di disabilità presenti
- garantire la formazione continua degli operatori per la crescita del loro bagaglio culturale

ATTIVITÀ

Le attività di UMA comprendono:

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

FASI DI INTERVENTO

Segnalazione e valutazione idoneità

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

Colloquio per raccolta della domanda

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

Raccolta dei dati e analisi della domanda

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

Valutazione caso

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

Ipotesi progettuali

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

Definizione del progetto di vita e avvio del progetto

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

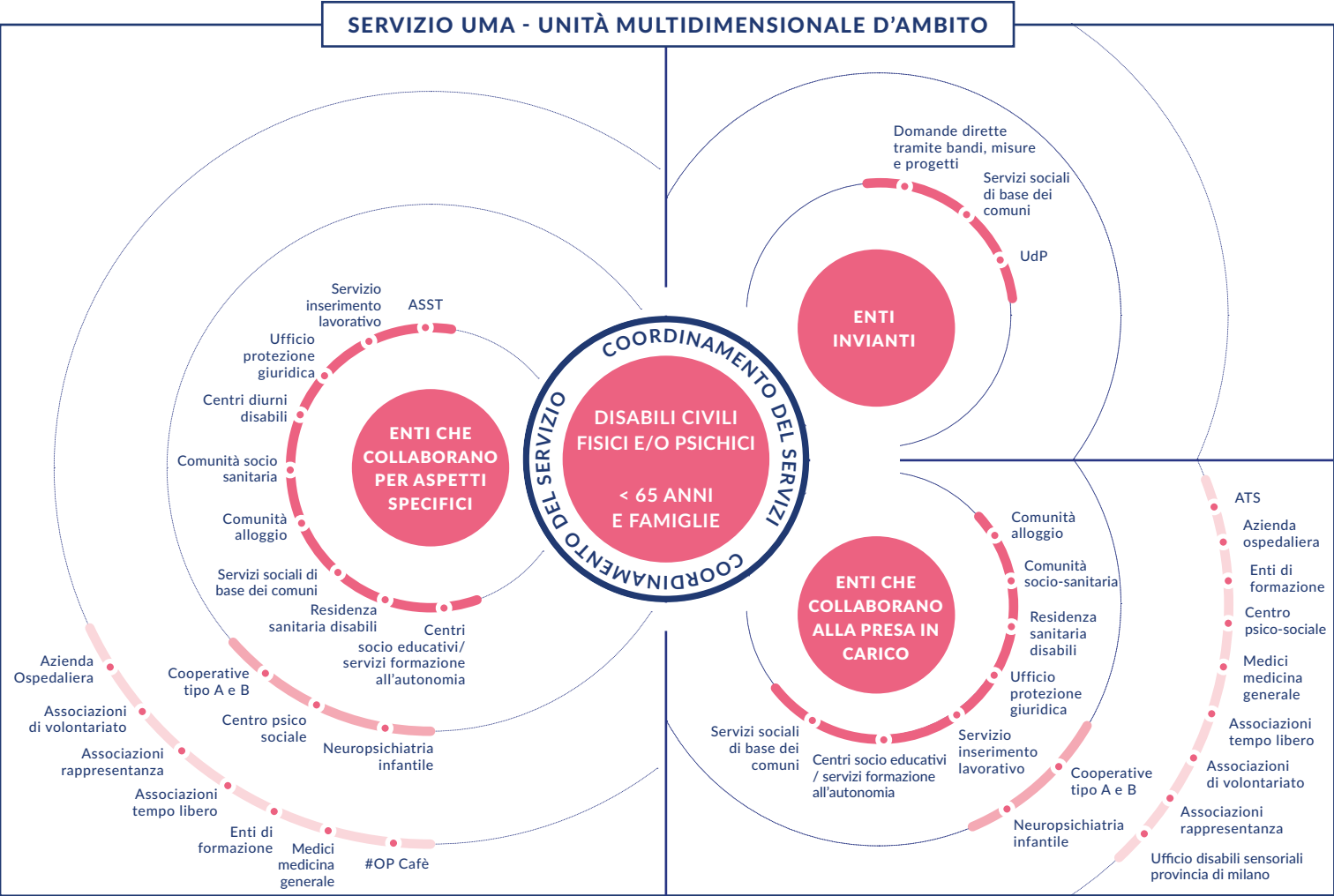
Monitoraggio del progetto

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

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il servizio è a gestione diretta con personale organico assunto (1 coordinatore assistente sociale, n.2 assistenti sociali d'ambito part-time) e incaricato (1 psicologa) a 13 ore alla settimana. Inoltre, su richiesta di collaborazione/consulenza per l'implementazione e accompagnamento dei progetti sui ragazzi che hanno compiuto 18 anni e sulla valutazione multidisciplinare legata al Dopo di noi (DDN), partecipa un educatore ASST-Rhodense. L'équipe coinvolge l'assistente sociale del comune di riferimento e, a seconda dei casi, altre figure professionali interessate al progetto. Gli operatori, attraverso la formazione continua, accresceranno il bagaglio culturale specifico nell'area della disabilità.

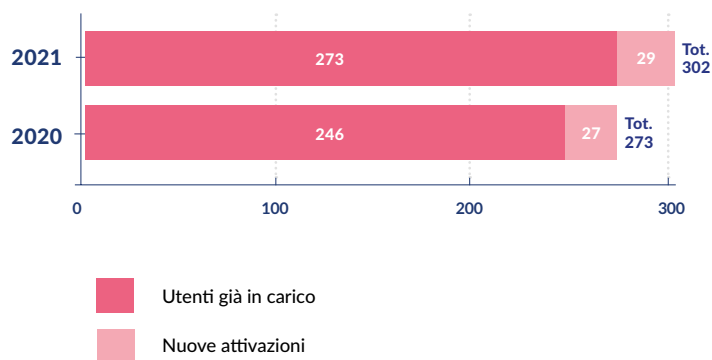
Figura 5.1.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI SEGUITI

Il grafico 5.1.1 indica gli utenti in carico al servizio UMA. Si segnala un leggero incremento durante l'annualità 2021, sia rispetto il numero totale di utenti sia rispetto alle nuove attivazioni. Queste ultime, nell'annualità in analisi, corrispondono quasi al 10% dell'utenza. Inoltre possiamo asserire che, rispetto al biennio 2020-2021, mediamente il 38% dell'utenza in carico è di genere femminile e il restante 62% è di genere maschile.

Grafico 5.1.1. Utenti in carico (2020-2021)



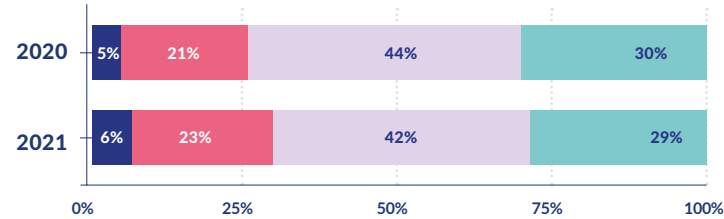
La tabella 5.1.1 mostra le condizioni di disabilità identificate nella fase di accesso all'Unità Multidimensionale d'Ambito. Tenendo conto di queste, viene avviata l'attività di valutazione. Dalla tabella si evince che, nel 2021 – in linea con le annualità precedenti, il 24% dell'utenza in carico è colpita da disabilità fisica, solo il 3% da disabilità sensoriale e, in maniera preponderante, da disabilità psichica-intellettiva (73%). Si segnala, tuttavia, che un medesimo utente può ricadere in più condizioni di disagio.

Tabella 5.1.1. Condizioni di disabilità degli utenti (2021)

Comuni	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettuale
Arese	5	1	14
Cornaredo	5	-	15
Lainate	14	1	42
Nerviano	5	-	17
Pero	8	1	31
Pogliano M.se	-	1	9
Pregnana M.se	3	-	3
Rho	39	4	106
Settimo M.se	6	2	25
Vanzago	5	1	8
Totale	90	11	270

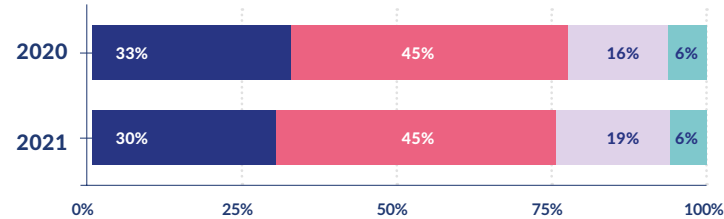
Nel grafico 5.1.2 sono indicate le fasce di età in cui si collocano le persone valutate dal servizio. Nella quasi totalità dei casi, si tratta di persone adulte (mediamente, nel biennio 2020-2021, pari al 93%); il numero maggiore si colloca tra i 26 e 45 anni (in media, pari al 43%), seguito dalla fascia tra i 46 e i 64 anni (29%).

Grafico 5.1.2. Utenti seguiti per fasce di età (2020-2021)



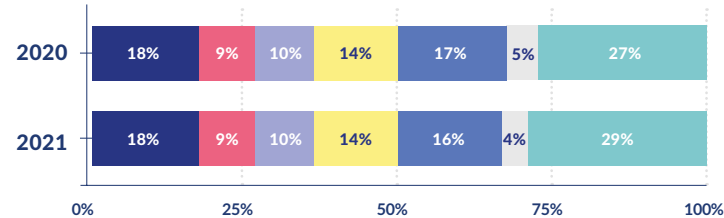
Il grafico 5.1.3 presenta il quadro degli interventi valutativi realizzati da UMA. Nel 2021 l'UMA ha attivato ed erogato 455 progetti, 57 in più rispetto al 2020. In media, con riferimento al biennio 2020-2021, sono attivati 1,48 interventi a utente; si segnala un lievissimo incremento nel 2021 (da 1,46 progetti a utente nel 2020 a 1,5 nel 2021). In linea con gli anni precedenti, l'intervento valutativo maggiormente erogato risulta essere quello di consulenza/valutazione (45% in media rispetto al biennio in analisi); al secondo posto, gli interventi di orientamento (32%).

Grafico 5.1.3. Interventi valutativi attivati (2020-2021)



Nel grafico 5.1.4 sono indicati il numero e la varietà di progetti elaborati dal servizio in analisi. Si segnala che il numero di progetti supera il numero di utenti in carico, in quanto questi ultimi possono usufruire di uno o più interventi. I dati presenti nel grafico sottostante indicano come, in media – nel biennio 2020-2021, l'equipe UMA provveda alla costituzione di circa 1,25 progetti per utente. Il totale dei progetti attivati nel 2020 è pari a 366, mentre nel 2021 pari a 408, con un incremento percentuale pari all'11%. Sulla totalità dei progetti, mediamente, il 9% sono nuove attivazioni.

Grafico 5.1.4. Tipologia dei progetti sviluppati (2020-2021)



VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E IL GRUPPO DI LAVORO PROSPETTIVE DI CAMBIAMENTO PER LA DISABILITÀ (PRO.DI.CA)

Il gruppo di lavoro Prospettive di Cambiamento per la Disabilità (Pro.Di.Ca) costituitosi alla fine del 2019 dal Tavolo Disabili, ha realizzato un percorso formativo volto alla realizzazione di una comune cultura e di un comune linguaggio attorno alla disabilità, nonché alla strutturazione di strumenti per la definizione dei progetti di vita, tra cui quelli delle interviste sulla qualità della vita e del Budget di Progetto (BdP). Da gennaio a maggio 2021 sono state organizzate due edizioni che hanno visto la partecipazione di 39 operatori appartenenti a servizi differenti del territorio (ASST, enti gestori diurni e residenziali, comuni, CPS, NIL e UMA) e con ruoli diversi (assistenti sociali, coordinatori, educatori professionali, psicologi-psicoterapeuti, operatori mediazione lavorativa). In uno sviluppo di medio periodo, si prevede l'implementazione delle metodologie acquisite per la definizione del BdP e l'attuazione di alcuni progetti di vita personalizzati per persone con disabilità.

Gli aspetti peculiari della metodologia riguardano:

- una valutazione multidisciplinare e multidimensionale, insieme alla persona interessata, per definire il Progetto di Vita (PdV), partendo dalle condizioni di bisogno e funzionamento
- l'accompagnamento alla realizzazione dello stesso con l'individuazione delle risorse sanitarie, sociali, previdenziali, formative e lavorative, ambientali e relazionali, di cui la persona ha bisogno per raggiungere maggiore autonomia, autodeterminazione e vita indipendente

Tale percorso è inserito in una delle azioni previste dal progetto Nuove Rotte che coinvolge tre ambiti (Cinisello Balsamo, Garbagnate M.se e Rho) e che è stato presentato, alla fine del 2021, a Fondazione Comunitaria Nord Milano. Nello sviluppo di tale progetto si considerano le esperienze e le sperimentazioni già attive con l'obiettivo di creare connessioni per socializzarne gli apprendimenti e svilupparne i percorsi.

14-18

19-25

26-45

46-64

Orientamento

Consulenza /
informazione

Accompagnamento /
monitoraggio

Altro
(progettazione creativa, ...)

CSE / SFA

CDD

Strutture residenziali

Progetti individualizzanti

Progetti lavoro

Tempo libero

Altro

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E IL DOPO DI NOI (DDN) IN COLLABORAZIONE CON ASST

Dal 2017, l'UMA segue i progetti legati alla legge n. 112/2016 relativa alle "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare", e da molti conosciuto anche come Decreto del Dopo di Noi. La legge indica i requisiti di accesso e le tipologie di interventi da attivare, divisi nelle due categorie gestionali e strutturali. Per la valutazione dei singoli progetti, è prevista la presenza dell'equipe valutativa che ha visto il coinvolgimento diretto dell'operatore ASST. Si segnala inoltre, che, da febbraio 2019, l'equipe è inoltre impegnata nella valutazione e stesura dei progetti relativi alle domande presentate con il voucher disabili.

Il Dopo di Noi ha l'obiettivo di promuovere e favorire il benessere, l'inclusione sociale e l'autonomia delle persone con disabilità gravi a cui è venuto meno il sostegno dei genitori o della rete dei propri congiunti che li hanno seguiti fino a quel momento ed è esteso anche a coloro che pur avendo i genitori ancora in vita non possono più beneficiare del loro sostegno.

Di seguito si rimanda all'analisi del bando a sportello 2019/2020, tramite cui l'equipe UMA ha preso in carico 61 utenti, di cui 19 nuove attivazioni, e ha svolto la sua usuale attività di valutazione, attivazione, progettazione e monitoraggio dei percorsi avviati con il DDN.

Si segnala che, a seguito del complesso periodo segnato dall'emergenza pandemica – che non ha permesso la messa a termine delle progettualità avviate tramite il bando a sportello 2019/2020, non vi è stata la possibilità di istituire un nuovo bando per l'annualità 2020/2021.

La tabella 5.1.2 specifica le condizioni di disabilità degli utenti valutati da UMA per la misura DDN (84% degli utenti si trova in condizioni di disabilità psichica-intellettuale). Un utente può avere più di una condizione di disabilità.

Tabella 5.1.2. Valutazione delle condizioni di disabilità ai fini del DDN (2019/2020)

Condizioni di disabilità misura DDN	Disabilità fisica	Disabilità sensoriale	Disabilità psichica intellettuale	Totale utenti
Totale	29	3	51	61
di cui nuove valutazioni	10	-	18	28

La tabella 5.1.3 suddivide per fasce di età le persone seguite da UMA per il DDN. La misura è rivolta ai maggiorenni e la fascia più numerosa è quella compresa tra i 26 e i 45 anni.

Tabella 5.1.3. Utenti seguiti per il DDN per fasce di età (2019/2020)

Fascia di età	14-18	19-25	26-45	46-64	Totale utenti
Totale	2	16	31	12	61
Di cui nuove attivazioni	-	2	14	3	19

Gli interventi gestionali sono attività volte a: sostenere programmi di accrescimento della consapevolezza e l'abilitazione e lo sviluppo delle competenze della persona con disabilità per favorirne l'autonomia e una migliore gestione della vita quotidiana, promuovere percorsi di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine ovvero per la deistituzionalizzazione verso soluzioni abitative quanto più possibile proprie dell'ambiente familiare.

Tabella 5.1.4. Tipologia dei progetti previsti dal DDN (2019/2020)

Tipologia di progetti	Interventi gestionali				Interventi infrastrutturali			
	Avvio autonomia	Gruppo appartamento (ente gestore)	Supporto alla domiciliarità autogestito	Housing Co-housing	Ricovero Sollievo	Ristrutturazione appartamento	Spese locazione	Spese condominiali
Numero progetti	52	3	-	-	9	-	1	2
Di cui nuove attivazioni	17	-	-	-	2			

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E I PROGETTI DI VITA INDIPENDENTE (PRO.VI)

Anche per il 2021 l'equipe dell'UMA, in stretta collaborazione con gli altri servizi che si occupano di disabilità nel territorio (Party Senza Barriere, NIL, Housing Sociale), è inserita nel percorso del progetto di Vita Indipendente con i fondi messi a disposizione da MPLS (tramite regione).

Attraverso Pro.Vi - Progetti di Vita Indipendente - Regione Lombardia finanzia progetti individuali per agevolare l'inserimento socio-lavorativo e l'autonomia delle persone con disabilità motorie e psichiche. I progetti di vita prevedono risorse per assistente personale, domotica e connettività, co-housing sociale

Le azioni previste rimangono la Palestra del Lavoro (n. 3 postazioni), Happy Rhoad e percorsi di inclusione individualizzata. Di seguito una maggiore specifica sulle prime due azioni:

1. **Azione Palestra del Lavoro:** con 3 ragazzi in carico; tale azione prevede mansioni connesse al "lavoro d'ufficio" (principalmente a supporto delle attività del tempo libero proposte da Party Senza Barriere) che si realizzano nell'utilizzo del pacchetto office, ricerche internet/siti web per eventi, segreteria (fotocopie, scansioni), centralino, ecc. L'attività in remoto (smart working) si è sviluppata attraverso contatti costanti, verifica di relative competenze e disponibilità informatiche. Con il 2021 sono nate nuove collaborazioni in ambito profit e no-profit per sperimentarsi in questa

tipologia di occupazione pseudo lavorativa. È stato necessario, visto il prolungarsi delle attività in remoto, dotare i beneficiari, attraverso l'acquisto, dell'idonea strumentazione informatica per garantire il proseguimento del lavoro.

2. **Azione Happy Rhoad:** con 5 ragazzi in carico; di cui 2 dalle annualità precedenti; tale azione è rivolta, in particolare, alle persone che hanno uno specifico bisogno di sostegno nella relazione e nell'organizzazione del proprio tempo libero. L'obiettivo è quello di creare un gruppo di coetanei per organizzare attività ricreative, ludiche o sportive, strutturate e non, in un contesto il più possibile amicale ed interattivo. Nel periodo di lockdown si sono mantenuti contatti (skype, whatsapp). L'attività ha permesso di impostare esperienze da svilupparsi in incontri virtuali connotati da momenti ludici, creativi e aggregativi.

Le attività, durante la chiusura per emergenza sanitaria, sono state svolte in remoto per la maggior parte del tempo e, solo a partire dal mese di maggio 2021, prima, e di settembre 2021, poi, è stato possibile riprendere alcuni interventi in presenza. Viste le restrizioni della precedente annualità, la scelta condivisa con la rete dei servizi e presentata a regione (MPLS) è stata quella di dare un'ulteriore possibilità ai beneficiari di proseguire il percorso intrapreso per un'altra annualità (previa verifica del nuovo requisito ISEE, introdotto con Pro.Vi. 2019) con la speranza, in autunno, di riattivare i progetti in presenza.

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E IL PROGETTO NUOVE ROTTE

Il progetto Nuove Rotte, nato durante la pandemia, rappresenta un'opportunità unica per ripensare e trasformare il sistema dei servizi.

È stata condivisa la necessità di evidenziare l'importanza di partire sempre dalla centralità dei desideri e dei sogni delle persone con disabilità, che sono la bussola, il riferimento principale rispetto alla co-costruzione ed allo sviluppo di qualsiasi progetto di vita; a tal proposito, **l'obiettivo del progetto risulta essere quello di rigenerare e innovare le pratiche di inclusione sociale delle persone con disabilità sui territori dell'ambito.** Si prevede di mettere in campo azioni volte al coinvolgimento degli operatori dell'Unità Multidimensionale di Ambito attraverso: l'avvio di tavoli di lavoro, la condivisione di buone prassi e modalità per la realizzazione del Progetto di Vita, in un'ottica di Budget di Progetto, prevedendo la partecipazione di operatori di ASST a garanzia di un approccio multidimensionale/multiprofessionale.

L'esperienza, inoltre, contempla la costituzione di un gruppo di consulenza sovrazonale che potrà supportare i progetti individuati (scelta del target) nei diversi territori, coinvolti 'a chiamata' per indicazioni nelle diverse fasi. Assistente sociale ed educatore, in collaborazione con UMA, Pro.Di.Ca e servizi territoriali, hanno perciò il compito di incominciare il percorso sperimentale con le situazioni individuate dal gruppo Pro.Di.Ca, sulla base della conoscenza delle situazioni in carico o già state in carico. Si segnala che, al momento, sono stati presi contatti con i servizi sociali dei comuni delle prime due persone a cui proporre il progetto (una di Rho e una di Arese).

FOCUS COVID-19

Il periodo di lockdown, avutosi nell'annualità 2020, ha condizionato l'attività dell'UMA che si basa, prioritariamente, sull'incontro e la relazione con le persone con disabilità e le loro famiglie. Per alcuni mesi non è stato possibile effettuare la parte testistica in quanto gli uffici sono rimasti chiusi al pubblico e le valutazioni in presenza sono state rimandate. Si è, quindi, accumulato un forte ritardo sull'attività e l'attuale situazione lavorativa (con limiti di spazi e distanze da mantenere) risulta particolarmente difficoltosa e rallentata. Allo stesso modo, nel 2021, le regole di distanziamento sociale, la mancanza di spazi utilizzabili e il timore da parte di molti legato al contagio ha contribuito a posticipare gli incontri. Il prolungamento dei tempi per le valutazioni, ha comportato il crearsi di una lista d'attesa che in molti casi supera, tuttora, i 4/6 mesi dalla presentazione della segnalazione da parte dei comuni. Ritenuta la lista d'attesa una criticità importante per il buon funzionamento del servizio, l'azienda, da settembre 2021, ha ampliato gli spazi a disposizione per i colloqui e trovato soluzioni logistiche per poter superare almeno le difficoltà non imputabili alle scelte soggettive degli utenti di non presentarsi al colloquio. Restano salve le situazioni di necessità ed urgenza che vengono, come di consuetudine, gestite tempestivamente dal servizio.

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

OBIETTIVI DELLA GESTIONE AMMINISTRATIVA DI SERCOP

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

Le quote di compartecipazione a carico degli utenti sono definite secondo i regolamenti sperimentali d'ambito per l'accesso ai servizi diurni e residenziali entrati in vigore nel 2018. Sercop amministra esclusivamente le quote di pertinenza pubblica trasferite in gestione all'azienda, che rappresentano i contributi di funzionamento comunali per i servizi in oggetto.

GESTIONE AMMINISTRATIVA: STRUTTURE E UTENTI

La gestione amministrativa svolta da Sercop riguarda il controllo della frequenza degli utenti che, al momento dell'inserimento, hanno scelto la struttura (unità di offerta) da frequentare di carattere residenziale e/o diurno. L'individuazione della struttura avviene a seguito della valutazione sociale del comune, di concerto con l'Unità Multidimensionale d'Ambito di Sercop (UMA), secondo le caratteristiche della persona con disabilità (es. situazione sanitaria, sociale, età anagrafica, etc.) e ai sensi del criterio di libera scelta regionale. Tutte le strutture riconosciute in qualità di unità di offerta della rete regionale (si veda la tabella 5.2.1) sono sottoposte al permanere di specifici requisiti organizzativi e gestionali indispensabili per il mantenimento della struttura e che sono considerati standard minimi di qualità a garanzia di tutte le persone frequentanti sul territorio regionale. La scelta della tipologia di struttura nella quale inserire l'utente.

Tabella 5.2.1. Tipologie di centri e di unità di offerta per persone con disabilità

Tipologia Centri	Centri socio-sanitari	Centri socio-assistenziali
Centri diurni	Centro diurno per persone disabili (CDD)	• Servizio Sormazione Autonomia (SFA) • Centro Socio Educativo (CSE)
Unità di offerta residenziali	Residenza sanitaria per disabili (RSD)	• Comunità alloggio Socio-Sanitario (CSS) • Comunità alloggio disabili • Altre unità di offerta sperimentali quali es. alloggi palestra, minialloggi, housing sociale

CENTRI DIURNI

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

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

I **centri socio-assistenziali** sono il Servizio Formazione Autonomia (SFA) e Centro Socio Educativo (CSE), che accolgono persone in situazione di disabilità la cui fragilità non sia compresa

tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. I centri offrono interventi socio educativi mirati e personalizzati, articolati in un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) per ogni ospite disabile. Gli interventi socio educativi o socio animativi, a seconda del grado di autonomia dell'utente, sono finalizzati all'autonomia personale, socializzazione e mantenimento del livello culturale, propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.

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

UNITÀ DI OFFERTA RESIDENZIALI

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

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

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

Infine sono previste all'interno della rete delle strutture residenziali, altre unità di offerta comunali di carattere sperimentale come le **Comunità di Accoglienza Abitativa (CA)**, i Minialloggi o gli alloggi palestra adatti ad accogliere persone con maggiori livelli di autonomia, a cui serve una protezione più leggera e indicate per l'attivazione di progetti di vita per persone con disabilità interessate a misurarsi in progetti di autonomia abitativa.

Le tabelle 5.2.2 e 5.2.3 riportano il numero di utenti inseriti in centri diurni e quelli in strutture residenziali. Rispetto al numero totale di utenti delle strutture diurne, la tabella di seguito, relativa al triennio 2019-2021, non individua scostamenti significativi, sebbene l'anno 2020 e, in parte, l'anno 2021 siano stati grandemente segnati dalle dinamiche connesse all'emergenza pandemica. Tale evidenza può trovare spiegazione nella scelta dei comuni e degli enti gestori delle strutture di mantenere in carico gli utenti, conservando la riserva dei posti anche a seguito della chiusura dei centri.

Tabella 5.2.2. Utenti che frequentano i centri diurni (2019-2021)

Strutture diurne	Totale 2019	Totale 2020	2021										Totale 2021
			Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	
CDD	108	106	5	3	29	-	7	5	1	29	11	7	97
CSE	118	114	17	10	18	21	7	4	6	30	9	8	130
SFA	29	24	2	3	5	4	3	-	-	11	-	2	30
Altre strutture diurne (anche fuori ambito)	79	82	5	10	10	8	2	5	2	16	6	2	66
CSE minori*	18	21	2	1	3	-	3	2	1	12	3	3	30
Utenti totali	352	347	31	27	65	33	22	16	10	98	29	22	353

* Nel 2021 UDO sperimentale con gruppo adulti

Tabella 5.2.3. Ospiti di strutture residenziali (2019-2021)

Strutture residenziali	Totale 2019	Totale 2020	2021										Totale 2021
			Arese	Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	
CSS	44	45	6	-	6	-	4	1	-	21	6	2	46
RSD	49	51	2	2	5	-	5	3	-	23	7	1	48
Altre strutture residenziali (compresa EX IDR)	24	22	2	1	7	-	2	1	-	9	1	2	25
Totale utenti	117	118	10	3	18	-	11	5	-	53	14	5	119

La tabella 5.2.4 rappresenta la condizione di convivenza delle persone disabili che frequentano centro diurni per le annualità 2020-2021. La maggior parte degli utenti continua a vivere in un contesto familiare (in media il 92% nel biennio di riferimento) e si avvale della struttura come appoggio durante la giornata, facendo rientro presso la propria abitazione nella fascia serale e notturna. Durante il periodo segnato dalla pandemia, il servizio ha rivolto una particolare attenzione agli utenti in famiglia, nonché alle famiglie stesse. Si è, a tal proposito, cercato di fornire supporto ai caregiver nella gestione della routine quotidiana del familiare disabile e sono state molteplici le attività da remoto che hanno cercato di fornire attività e supporti quanto più personalizzati.

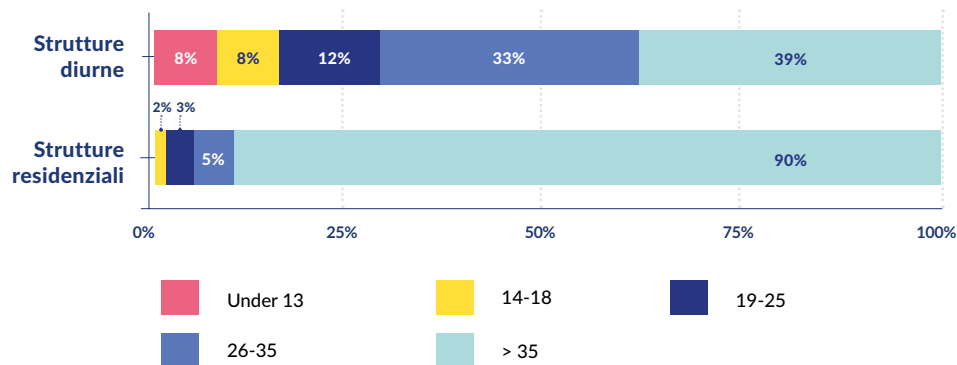
Tabella 5.2.4. Situazione abitativa utenti dei servizi diurni (2020-2021)

Comuni	2020								2021							
	Utenti in CSE		Utenti in SFA		Utenti in CDD		Utenti in altri Centri diurni		Utenti in CSE		Utenti in SFA		Utenti in CDD		Utenti in altri Centri diurni	
	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura	Famiglia	Struttura
Arese	16	2	2	-	2	2	4	-	15	2	2	-	4	1	5	-
Cornaredo	8	-	4	-	3	1	8	-	10	-	3	-	1	2	10	-
Lainate	16	2	4	-	29	2	9	-	16	2	5	-	28	1	10	-
Nerviano	20	-	3	-	-	-	8	-	21	-	4	-	-	-	8	-
Pero	6	2	2	-	9	-	2	-	5	2	3	-	7	-	2	-
Pogliano M.se	7	-	-	-	7	1	4	-	4	-	-	-	5	-	5	-
Pregnana M.se	6	-	-	-	1	-	2	-	6	-	-	-	1	-	2	-
Rho	20	11	10	-	22	7	14	-	19	11	11	-	22	7	16	-
Settimo M.se	11	1	-	-	11	1	6	-	7	2	-	-	11	-	6	-
Vanzago	5	1	2	-	8	-	2	-	7	1	2	-	7	-	2	-
Totale	115	19	27	-	92	14	59	-	110	20	30	-	86	11	66	-
	86%	14%	100%	0%	87%	13%	100%	-	85%	15%	100%	-	89%	11%	100%	-

Composizione anagrafica utenti

Il grafico 5.2.1 ricostruisce la composizione anagrafica degli utenti delle unità residenziali e dei centri diurni rispetto all'anno 2021. È possibile notare che nelle strutture residenziali non sono presenti minori under 13 e che quasi il 90% dell'utenza sia over 35. L'utenza afferente ai centri diurni invece si suddivide in modo maggiormente omogeneo tra le fasce d'età, sebbene quella maggiormente rappresentativa risulti, anche in questo caso, quella degli over 35 (39%), quasi a parimerito con l'utenza 26-35 (33%).

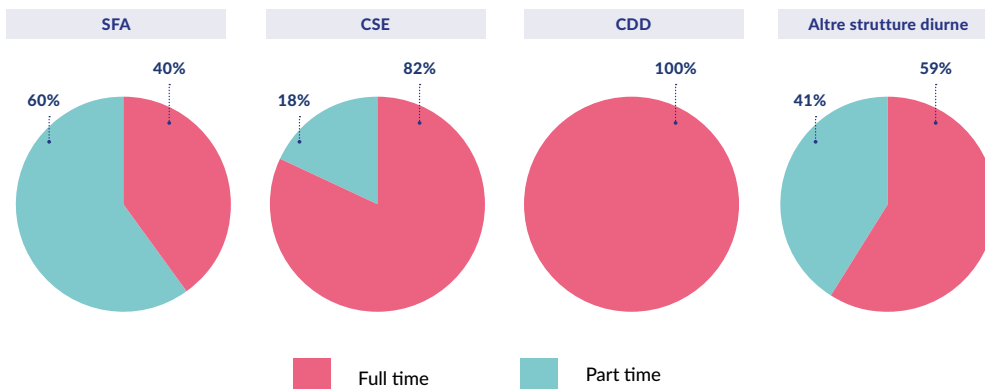
Grafico 5.2.1. Utenti inseriti in strutture residenziali e diurne per fasce d'età (2021)



Frequenza part-time e full-time

Il grafico 5.2.2 sintetizza il numero di utenti che hanno frequentato le diverse strutture part time o full time nel 2021. La frequenza part time è stata mediamente pari a circa il 25%, mentre la frequenza full time è stata pari al 75%. Si segnala che i centri SFA risultano essere i centri che, in misura maggiore (60%), hanno in carico utenti che usufruiscono del servizio part-time; ciò è dovuto alla minor gravità delle condizioni degli utenti, maggiormente capaci di gestire in autonomia i propri tempi di vita.

Grafico 5.2.2. Divisione utenti che frequentano i centri in part-time e full-time (2021)



ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA

Le attività di Sercop sono principalmente:

- supporto alla programmazione e controllo degli utenti per conto dei comuni del rhodense
- concordare le attivazioni e le eventuali modifiche sulla frequenza o sui moduli dell'utente in triangolazione con il servizio sociale di base e le strutture
- supporto alle famiglie degli utenti fornendo informazioni sul servizio
- garanzia e vigilanza sulla qualità del servizio offerto
- elaborazione di analisi dei flussi di domanda e di offerta in una logica di ottimizzazione strutturale e di appropriatezza degli interventi;
- promozione e partecipazione ad incontri con i coordinatori degli altri servizi aziendali dell'area disabilità
- coordinamento delle comunicazioni tra comuni, utenti e strutture
- effettuazione dei calcoli per la quota di compartecipazione dell'utenza sulla base dell'ISEE socio-sanitario presentato dagli utenti in virtù dei regolamenti d'ambito per l'accesso ai servizi diurni e residenziali – una valutazione sociale più ampia viene effettuata laddove necessaria una deroga al regolamento, dai servizi sociali e autorizzata con delibere di giunta comunale

STAFF CHE GESTISCE L'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA

La gestione amministrativa e di controllo viene gestita tramite una figura amministrativa di Sercop che garantisce il coordinamento tra i comuni, le strutture e talvolta con i servizi specialistici di Sercop.

L'accesso ai servizi è regolato dagli assistenti sociali comunali, in collaborazione con l'Unità Multidimensionale d'Ambito per quanto concerne i casi complessi.

COMPARTECIPAZIONE DELLA SPESA NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI

Di norma la frequenza nelle strutture residenziali è stabile, salvo i ri-entri temporanei in famiglia, i ricoveri ospedalieri o di sollievo. I dati contenuti nella tabella 5.2.5, in linea con quelli delle passate annualità, offrono un quadro comparato sui costi giornalieri di ospitalità in strutture residenziali e la compartecipazione dalla spesa da parte dei comuni e quella a carico degli utenti.

Tabella 5.2.5. Compartecipazione della spesa nelle strutture residenziali per persone disabili (2021)

	Retta media die	Contributo medio die comuni		Quota media die a carico utenti	
	Retta/die	Contributo	%	Costo	%
CSS	88,87 €	51,17 €	58%	37,70 €	42%
RSD	93,06 €	62,30 €	67%	30,76 €	33%
Altre tipologie strutture residenziali	68,23 €	49,01 €	72%	19,22 €	28%

SERVIZI SPERIMENTALI

Panduji

Il centro diurno di carattere sperimentale per persone minori con disabilità di età compresa tra i 4 e i 15 anni e per persone adulte. Dal 2020 è stata attivata una coprogettazione con il partner Cura e Riabilitazione Coop. Soc. per la gestione dell'unità di offerta sperimentale, che prende le mosse da un progetto pilota avviato nel 2014. Il progetto consiste nella realizzazione di un servizio diurno in grado di considerare la molteplicità dei fattori psicosociali e di personalizzare fortemente il modello di risposta per minori con problematiche causate da disabilità conclamate o anche solo presunte.

Il Panduji realizza interventi multipli, differenziati e integrati, allo scopo di sviluppare le funzioni socio-relazionali, comunicativo-linguistiche, cognitive, psicomotorie e le abilità propedeutiche a una maggiore autonomia e realizzazione personale, in un contesto di attività extra-scolastiche e con l'utilizzo di metodologie e strategie educative adatte alla situazione particolare di ogni ospite, soprattutto se minore. Caratteristica del progetto è la compresenza di un gruppo di adulti con disabilità, anch'essi destinatari di una progettazione personalizzata che individua nella "convivenza" con i minori e nella partecipazione al loro processo di crescita una delle condizioni tra le più favorevoli per l'acquisizione di uno status di "adulto". Il progetto alla base della sperimentazione è in continua evoluzione ed è presidiato dal tavolo di coprogettazione tra Sercop e il partner al fine di enfatizzare e meglio rendere aderente il servizio alla personalizzazione del fabbisogno di assistenza degli utenti frequentanti.

La tabella 5.2.6 segnala che, sul totale degli utenti in carico alla struttura Panduji, pari a 30 unità, il 60% usufruisce di un rapporto educativo individualizzato, con un operatore dedicato.

Tabella 5.2.6. Utenti Panduji suddivisi per rapporto educativo (2021)

Comuni	Rapporto n. educatore : n. utenti			Totale
	1 : 1	1 : 2	1 : 5	
Arese	2	-	-	2
Lainate	2	-	1	3
Pero	2	2	-	4
Pogliano M.se	-	1	1	2
Pregnana M.se	1	-	-	1
Rho	9	1	2	12
Settimo M.se	2	3	1	6
Totale	18	7	5	30

To Be

Il centro nasce per dare una risposta a persone con disabilità che si trovano “sul confine” tra SFA e CSE, non per caratteristiche soggettive ma per l'impossibilità di compiere un passaggio evolutivo verso l'inclusione socio lavorativa.

Questo servizio sperimentale garantisce:

- attenzione alla persona ed alla sua qualità della vita
- presa in carico della persona e del suo progetto di vita
- autodeterminazione degli obiettivi esistenziali
- tempi certi di realizzazione delle azioni
- connessione con i servizi territoriali (UMA, NIL, CPS)

Il servizio ha come scopo il raggiungimento del più alto livello di qualità della vita possibile, attraverso il raggiungimento di obiettivi funzionali ed esistenziali autodeterminati. Per raggiungere i suddetti obiettivi si opererà attraverso il potenziamento delle competenze personali e la sperimentazione situata delle acquisizioni. Viene garantita, ad ogni soggetto inserito, una puntuale valutazione multidimensionale attraverso la definizione del Progetto di Vita secondo gli otto domini compresi nel paradigma di Qualità della Vita (benessere materiale, benessere fisico, benessere emozionale, benessere spirituale, autodeterminazione, relazioni interpersonali, inclusione sociale e diritti).

Tabella 5.2.7. Utenti To Be suddivisi per tipologia di frequenza (2021)

Comuni	Full Time	Part Time	Totale
Arese	-	1	1
Cornaredo	1	1	2
Lainate	1	-	1
Nerviano	1	-	1
Pogliano M.se	-	1	1
Pregnana M.se	-	1	1
Rho	2	2	4
Vanzago	1	-	1
Totale	6	6	12

FOCUS COVID-19 - 1/2

La situazione pandemica ha creato criticità nel sistema dei servizi per le persone con disabilità e il confronto continuo si è reso sempre più necessario per il repentino, variabile e incerto modificarsi delle condizioni di erogazione delle prestazioni. Si è, quindi, costituito un gruppo di lavoro formato dai referenti dei cinque enti gestori di CSE/SFA accreditati dall'ambito (Cura e Riabilitazione, GP2, Nazaret, Serena e 3S) e da operatori Sercop (direttore, responsabile area disabilità e personale amministrativo). Il gruppo ha il compito di fissare appuntamenti periodici per la condivisione di regole di sistema (es rendicontazione e modalità operative delle attività svolte) e di informazioni/aggiornamenti rispetto a questioni legate alla pandemia in corso e a situazioni specifiche di utenti assistiti al domicilio (normativa, test sierologici, utilizzo DPI, vaccinazioni, trasporto, ecc.). Da incontri fissati esclusivamente in relazione alla situazione emergenziale, le riunioni sono diventate momenti importanti di confronto e condivisione di vissuti, di procedure e buone prassi e di collaborazioni che si sono, quindi, stabilizzati nel tempo. Inoltre, nel corso del 2020 a causa dell'emergenza Covid-19, i patti di accreditamento dei CSE/SFA sono stati rivisti stabilendo con gli enti gestori dei centri accreditati un accordo per la modulazione delle attività dei centri diurni socioassistenziali della rete delle unità di offerta per disabili di regione Lombardia (centri socio educativi, servizi di formazione all'autonomia) ai sensi dell'articolo 48 del decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020. La finalità generale perseguita è stata quella di garantire condizioni favorevoli al sistema delle unità di offerta socio-sanitarie e socio-

assistenziali per dare continuità di presa in carico a distanza rivolta agli utenti dei servizi diurni, e di proseguire le azioni educative in corso e soddisfacendo le richieste di supporto educativo espresse dalle famiglie in un momento di eccezionale emergenza. Di seguito alcune attività implementate dagli educatori dei centri per mantenere l'interazione e la relazione con gli utenti e con i familiari dando supporto nella gestione del tempo libero a casa:

- sostegno educativo alla famiglia sia in modalità telefonica che telematica (dove possibile) per garantire la continuità della presa in carico della progettualità
- contatti telefonici periodici o al bisogno per ascolto, monitoraggio, supervisione e supporto psicoeducativo ai familiari
- attività cognitive tramite condivisione di documenti online
- cucina e gestione appartamento con condivisione di foto e video
- cineforum e confronto su lettura
- ginnastica, nonché attività manuali/ludico-animative, attraverso video lezioni registrate o videochiamate in diretta

Nell'autunno 2021, la ripresa quasi totale delle attività in presenza ha generato diverse difficoltà rispetto al mancato rientro nei servizi da parte di alcuni utenti. La paura del contagio, il rifiuto di vaccinarsi hanno comportato complessità nel garantire, con la stessa dotazione di personale educativo, sia le attività "alternative" (in remoto e/o individuali) che quelle in presenza.

FOCUS COVID-19 - 2/2

Si segnala, in ultimo, che dal mese di novembre 2020 fino a tutto il 2021 è stata adottata una remunerazione “mista” riconoscendo la retta giornaliera agli utenti che frequentavano la struttura in presenza e le ore svolte da remoto per l'educativa a domicilio, in quanto, a seguito delle regole sul distanziamento, non era stato sempre possibile garantire la frequenza quotidiana al centro a tutti gli utenti come quella stabilita nel progetto pre-covid. Al fine di non generare costi aggiuntivi a carico dei comuni soci, in nessun caso l'importo massimo, fatturabile dal gestore, poteva eccedere l'ammontare del compenso mensile standard, calcolato in base al numero di utenti per le giornate di apertura del centro.

Di seguito, si riportano alcuni dati rappresentativi di come le strutture hanno gestito l'erogazione degli interventi e come gli utenti hanno, nel corso del biennio, ripreso a frequentare regolarmente il loro centro diurno.

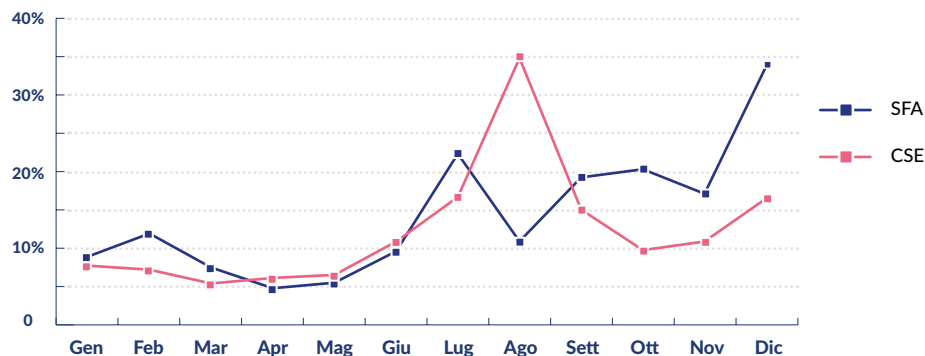
La tabella 5.2.8 indica il numero di utenti e il numero di ore mensili delle attività online, svolte durante i 4 mesi (marzo-giugno 2020) in cui i centri CSE e SFA sono rimasti chiusi a causa del lockdown. Si segnala che nel periodo successivo alla chiusura, da luglio (mese riapertura dei centri) a dicembre, il 23% degli utenti inseriti in CSE/SFA ha proseguito con interventi da remoto o a domicilio, mentre il 16% ha ridotto le attività al minimo (meno di 5 gg di frequenza al mese).

Tabella 5.2.8. Attività periodo Covid-19 nei centri diurni (2020)

	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
N. utenti centri diurni socio-ass	131	134	134	132
Ore totali mensili di attività remoto	1168	3172	3299	3527
Ore medie/ mese individuali ad attività in remoto per utente	9	24	25	27

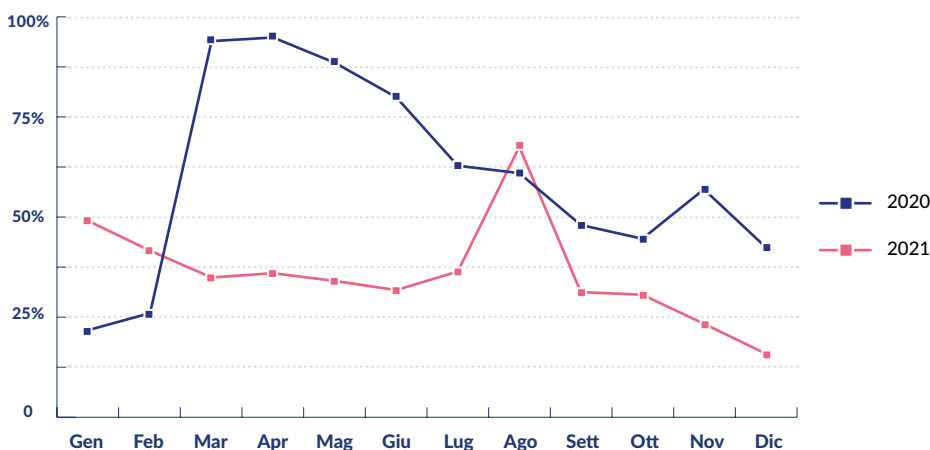
Il grafico 5.2.3 indica il tasso di assenza all'interno delle strutture CSE e SFA, nell'annualità 2021. Si segnala che, rispetto alle strutture CSE, ciascun utente è stato mediamente assente per 2,5 giorni, con un forte incremento nel periodo luglio-dicembre. Rispetto agli SFA, invece, la media di assenze ad utente cresce a 4 giorni mensili.

Grafico 5.2.3. Tasso di assenza CSE e SFA (2021)



Il grafico 5.2.4 indica il tasso di assenza all'interno delle strutture CDD, nel biennio 2020-2021. L'annualità 2020 vede un importante incremento delle assenze da parte della propria utenza, sebbene - durante il primo semestre del 2020 - i centri diurni socio-assistenziali siano rimasti aperti. Ciò è principalmente dovuto alle resistenze da parte dei familiari al reinserimento dei propri cari nei centri, a causa del timore di un possibile contagio. Rispetto all'annualità 2021, invece, si nota una ripresa consistente della frequenza degli utenti, che mette in evidenza l'importanza del servizio nel supportare il lavoro di cura in carico ai caregiver familiari.

Grafico 5.2.4. Tasso di assenza CDD (2020-2021)



5.3. TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO DI PERSONE CON DISABILITÀ

MISSION

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

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

OBIETTIVI

In particolare, il servizio si propone di:

- trasportare e accompagnare gli utenti, inviati dai servizi sociali del comune di residenza, dal domicilio alla struttura di destinazione
- garantire il benessere dell'utente durante il servizio attraverso la cura della socializzazione, la miglior composizione possibile dei gruppi viaggianti, anche attraverso abbinamenti delle squadre del personale

- contenere i tempi di permanenza
- utilizzare mezzi per il trasporto opportunamente attrezzati
- ricercare, con i comuni invianti e le società erogatrici, maggiore efficienza del servizio, anche attraverso la condivisione delle informazioni disponibili, senza diminuire l'efficacia e la qualità dell'intervento
- qualificare il momento del trasporto della persona con disabilità, connettendolo con il suo progetto di cura e assistenza
- accogliere e rispondere alle esigenze particolari degli utenti, coniugando risposte ai bisogni con vincoli organizzativi

ATTIVITÀ

L'attività del servizio consiste nel trasporto e accompagnamento quotidiano di persone disabili verso strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo/socio-sanitario ovvero centri di cura e riabilitazione, valorizzando il trasporto come momento relazionale ed educativo.

Il servizio è effettuato mediante mezzi appositamente dedicati e attrezzati ed è organizzato affinché la permanenza sui mezzi sia la più breve e più agevole possibile.

FASI DI INTERVENTO

Segnalazione del bisogno

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

Valutazione del possesso dei requisiti di accesso al servizio

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

Invio richiesta di attivazione del servizio

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

Valutazione della richiesta di attivazione del servizio

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

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

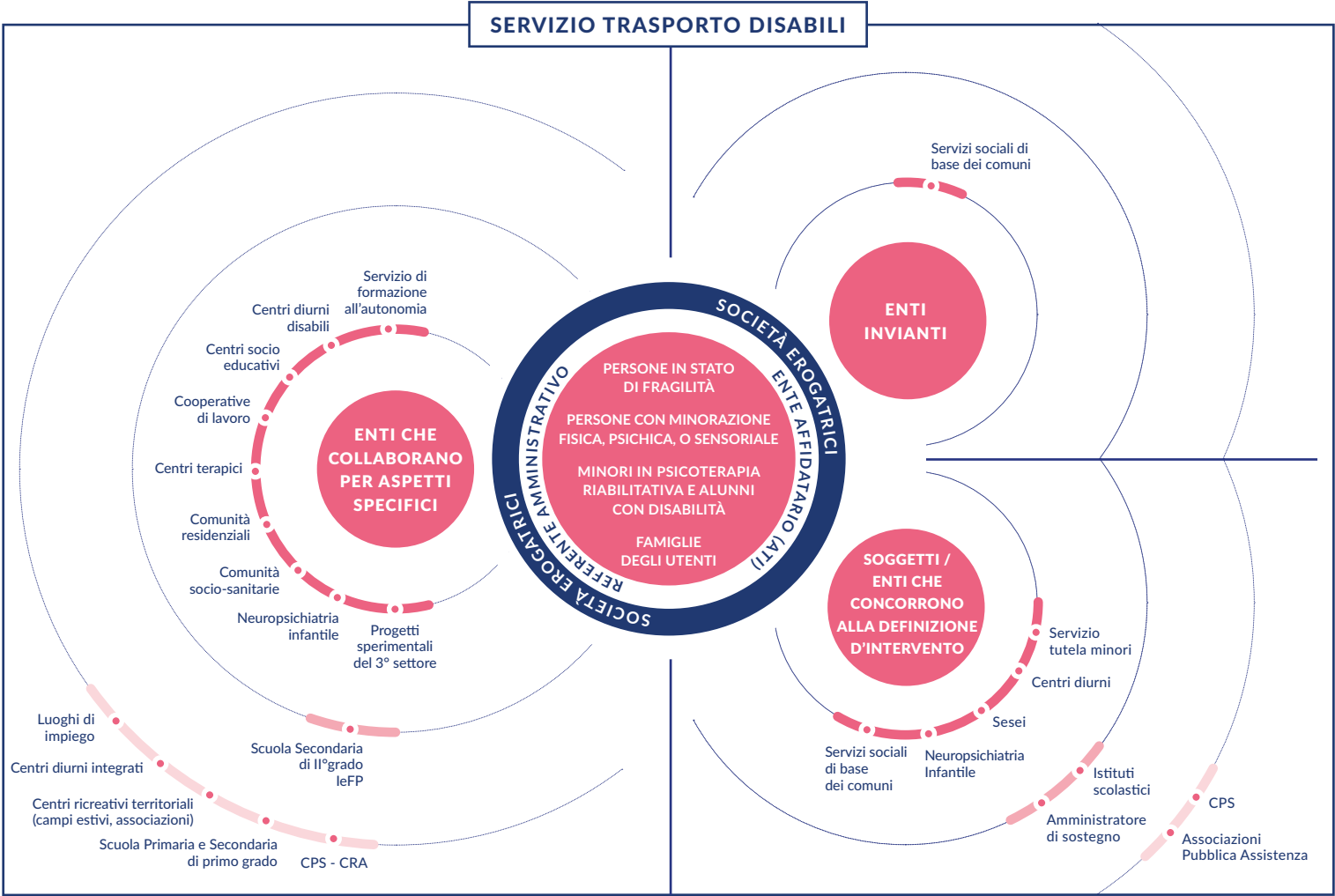
Attivazione del servizio

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

MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio è gestito mediante affidamento all'ATI (costituita dalle Cooperative Il Grappolo (capofila), Serena, Solidarietà e Servizi e Cooperativa Sociale Servizi Associati C.S.S.A.) che coordina il servizio per Sercop, con funzione di armonizzazione e di ricerca di sinergie territoriali, una responsabile affiancata per 18 ore settimanali da un'assistente sociale, entrambe dipendenti.

Figura 5.3.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI E DESTINAZIONI

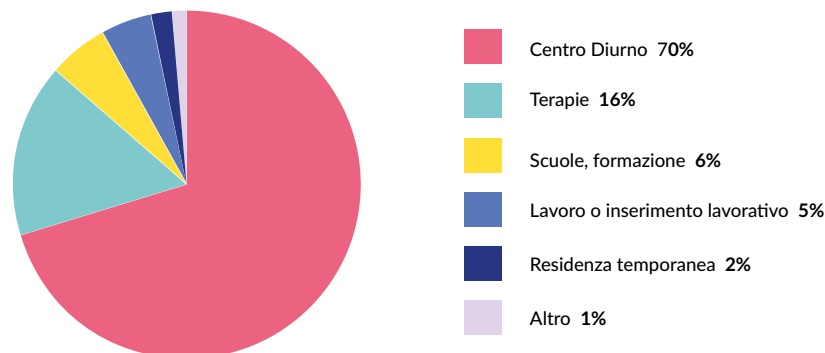
Durante il triennio 2019-2021, a causa dell'importante influenza della da parte della pandemia da Covid-19, si segnala una costante diminuzione dei fruitori del servizio trasporti (da 359 nel 2019 a 280 nel 2021). Tuttavia, durante l'annualità 2021, è possibile individuare un importante incremento, quasi del 50% rispetto all'anno precedente, delle presenze sulle tratte (da 36.391 nel 2020 a 61.105 nel 2021); ciò è dovuto, in primis, all'attenuarsi delle restrizioni rispetto al numero di utenti trasportabili, secondariamente, alla ripresa regolare delle frequenze dei centri diurni e, in ultimo, alla ripresa del trasporto degli alunni con disabilità verso gli istituti scolastici.

Tabella 5.3.1. Fruitori del servizio trasporti (2019-2021)

Comuni	2019		2020		2021	
	Utenti	Presenze sulle tratte	Utenti	Presenze sulle tratte	Utenti	Presenze sulle tratte
Arese	20	6.512	17	1.935	18	4.279
Cornaredo	40	6.824	27	1.972	19	3.978
Lainate	66	21.364	64	10.896	58	14.804
Pero	23	6.619	22	2.946	21	4.870
Pogliano M.se	24	7.067	20	2.161	14	3.823
Pregnana M.se	1	367	1	251	1	377
Rho	141	28.862	124	11.926	115	21.241
Settimo M.se	44	10.220	42	4.304	34	7.733
Totale	359	87.835	317	36.391	280	61.105

La tipologia di destinazione prevalente per l'anno 2021 è il centro diurno, senza particolari differenze rispetto alle annualità precedenti. Questa tipologia di destinazione è particolarmente favorita in quanto il centro diurno permette di ottimizzare i posti sul mezzo e, quindi, dare la possibilità a più persone di usufruire del servizio in modalità collettiva.

Gráfico 5.3.1. Tipologia di destinazioni del servizio trasporti (2021)



Al fine di dare un rimando rispetto alle reali conseguenze della pandemia sull'operato del servizio, si mette a fuoco il periodo aprile-dicembre 2020, estremamente compromesso a causa dell'importante calo dell'utenza in carico. Dopo un primo trimestre di pandemia, le persone trasportate progressivamente riprendono a usufruire del servizio (anche in considerazione della riapertura in presenza dei centri diurni) e, conseguentemente vengono riattivate le tratte sospese.

Tabella 5.3.2. Utenti fruitori del servizio (2020)

2020	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
Totale	9	15	29	64	50	162	210	171	163

In ultimo, si segnala che:

- rispetto all'anno 2020, a fine ottobre 2020 risultano transitati nel servizio 320 utenti, dato non di troppo inferiore rispetto ai 359 del 2019, ad inizio novembre sono solo 208 le persone con disabilità accompagnate, di cui 37 quelle trasportate per terapie
- nell'arco dell'anno 2021, risultano transitati nel servizio 280 utenti e ad inizio novembre sono 266 le persone con disabilità accompagnate, di cui 40 in terapia, 2 agli istituti scolastici di primo grado e 13 agli istituti scolastici superiori di secondo grado per i quali è stato possibile riprendere il servizio

Per un maggiore approfondimento sulle conseguenze derivanti dall'emergenza pandemica, si rimanda al Focus Covid-19

DATI ECONOMICI

Tabella 5.3.3. Risorse e impieghi del trasporto e accompagnamento di persone con disabilità (2019-2021)

Fonti	2019	2020	2021
Contributo comuni associati	1.687.784,19 €	1.296.030,00 €	1.678.895,50 €
Contributo FNPS per Party Senza Barriere	40.859,06 €	19.053,00 €	16.239,50 €
Contributo FNPS per trasporto disabili	- €	64.263,00 €	60.000,00 €
Contributo regione Lombardia per trasporto scuole superiori	- €	35.046,00 €	21.045,00 €
Donazioni PSB	2.294,00 €	- €	- €
Totale fonti	1.730.937,25 €	1.414.392,00 €	1.776.180,00 €

Impieghi

Coordinamento	35.181,25 €	26.622,00 €	26.416,00 €
Appalto trasporti	1.645.985,00 €	1.327.742,00 €	1.682.668,00 €
Amministrazione trasporti	6.617,94 €	8.144,00 €	8.356,50 €
Contributo sostitutivo scuole superiori	- €	18.150,00 €	42.390,00 €
Progetto Party Senza Barriere	30.681,00 €	10.909,00 €	7.883,00 €
Amministrativo PSB	10.178,06 €	8.144,00 €	8.356,50 €
Contributo utenti scuole superiori (autogest)	- €	14.681,00 €	- €
Fondo FCNM	2.294,00 €	- €	- €
Costi di esercizio	-	- €	110 €
Totale impieghi	1.730.937,25 €	1.414.392,00 €	1.776.180,00 €

CRUSCOTTO AZIENDALE

Tabella 5.3.4. Indicatori di performance riferiti al servizio trasporto disabili (2019-2021)

Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	2019		2020		2021	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo annuo medio per tratta	Costo totale servizio / tratte effettuate	1.730.937,25 €	19,71 €	1.414.392 €	38,87 €	1.776.180 €	29,07 €
			87.835		36.391		61.105	
Efficienza produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / tratte effettuate	1.119	1,27%	1.128	3,10%	1.128	1,85%
			87.835		36.391		61.105	
Efficienza gestionale	Costo annuo medio per utente	Costo totale del servizio / numero utenti	1.730.937,25 €	4.821,55 €	1.414.392 €	4.461,80 €	1.776.180 €	6.343,50 €
			359		317		280	

FOCUS COVID-19

A causa dell'emergenza epidemiologica, a partire dalla fine di febbraio 2020, il piano trasporti ha subito un drastico ridimensionamento, iniziato il 24 del mese con la chiusura degli istituti scolastici. I primi servizi ad essere sospesi sono stati pertanto quelli relativi ai minori accompagnati in terapia, tipicamente presso la UONPIA di Rho, durante l'orario scolastico (partenza e ritorno presso l'istituto frequentato). Allo stesso modo si sono interrotti i servizi di trasporto a favore degli alunni con disabilità che hanno proseguito la didattica a distanza. Durante il lockdown generale, poi, l'aggravarsi dello stato di emergenza ha portato via via, da un lato, alla chiusura della quasi totalità dei centri diurni serviti e, dall'altro, alla volontaria sospensione del servizio richiesta dalle famiglie e dalle comunità residenziali. Pertanto, il servizio ha provveduto a programmare gli accompagnamenti di settimana in settimana a causa del generale stato di incertezza in cui si sono trovati sia le famiglie, per il timore del contagio, sia i gestori dei centri, per le norme impattanti la loro organizzazione. Ogni volta è stato necessario verificare quali fossero i centri aperti e quali le frequenze previste per gli utenti, che erano comunque ridotte a part time con turnazione per permettere il distanziamento anche presso le strutture diurne, con conseguente maggiore complessità per la valutazione di fattibilità e programmazione degli accompagnamenti. Questi dati sono confermati dalla tabella 5.3.2, sopra rappresentata.

Si segnala che la capacità permessa dalle norme vigenti durante il periodo pandemico era di massimo due utenti trasportati, oltre ai due membri della squadra viaggiante, a fronte di una capacità ordinaria di 9 persone: risultava, dunque, prevedibile che metà degli utenti non avrebbero potuto trovare posto, se non di più dato che rimanevano individuali gli accompagnamenti delle persone non in grado di usare la mascherina correttamente. Per la prima volta il servizio si è trovato nella condizione di dover stabilire una priorità di accesso, non basata sulla gravità della condizione dell'utente in quanto comune a tutti, ma sulla presenza eventuale di sostegni familiari o altre reti in grado di provvedere in autonomia all'accompagnamento, limitatamente al periodo di emergenza. Il Dpcm del 7 settembre ha, successivamente, innalzato il limite della capienza sui mezzi all'80% dei posti disponibili da carta di circolazione e concesso deroga al distanziamento di 1 metro tra i passeggeri, qualora questi fossero conviventi o "frequentanti abitualmente gli stessi luoghi", ovvero gli stessi centri diurni. Pertanto si è potuto gradualmente arrivare ad accompagnare tutte le persone che avevano fatto richiesta e i cui centri diurni, terapeutici e di destinazione risultavano operanti. Da inizio novembre 2020 però, dato l'aggravarsi dell'andamento dell'epidemia, la capienza sui mezzi è stata nuovamente ridotta al 50%. Tuttavia, dopo aver ri-adattato il piano trasporti a 2 persone accompagnate insieme (al massimo 3 su determinati vei-

coli), si riesce comunque a erogare il servizio a tutti i richiedenti anche in ragione dell'alternarsi di periodi di isolamento di singoli utenti o di gruppi di utenti frequentati il medesimo centro e del rinnovato timore delle famiglie a uscire di casa.

Inoltre, a partire da aprile 2020, le cooperative dell'ATI, che avevano comunicato fin dall'inizio dell'emergenza al committente Sercop la disponibilità a co-progettare la riconversione dei propri servizi per l'attivazione di interventi e misure straordinarie finalizzate a sostenere la popolazione in stato di bisogno e fragilità, hanno individuato e attivato le seguenti attività a favore di persone anziane/malate/in quarantena e/o in stato di necessità:

- fornitura e consegna pasti in confezione monodose
- fornitura e consegna di box alimentari
- acquisto e consegna spesa
- ritiro e consegna farmaci
- ritiro e consegna dispositivi elettronici agli alunni sprovvisti
- consegna o ritiro di tutto ciò che può risultare necessario a fronteggiare necessità emergenti per il target individuato

Nel corso del 2021, con il miglioramento della situazione pandemica, molte famiglie che non beneficiavano ormai da tempo del servizio di trasporto hanno ripresentato la domanda per il proprio familiare; tutti i centri diurni hanno aumentato le frequenze degli utenti tornando ad un regime full-time per quasi tutte le persone frequentanti. Alla luce delle minori restrizioni sui mezzi e di una parziale ritrovata regolarità nelle frequenze dei centri diurni è stato possibile riprendere ad accompagnare anche gli alunni con disabilità frequentanti gli istituti di istruzione e formazione del secondo ciclo. Il servizio è riuscito a rispondere alla quasi totalità delle richieste e questo è stato possibile anche grazie al coordinamento e alla collaborazione con direzioni scolastiche. Tra ottobre e novembre 2021 sono stati attivati molti nuovi servizi, sia a favore di utenti storici sia per nuovi invii da parte dei comuni di residenza, che hanno portato alla saturazione di molte tratte ma soprattutto al raggiungimento del monte ore di servizio previsto ad appalto.

5.4. PARTY SENZA BARRIERE (PSB)

Il progetto fa parte della rete degli interventi in campo sociale finalizzati a permettere alle persone con disabilità di partecipare ad attività inclusive, uscite nel tempo libero e, più in generale, alla vita della collettività.

Il progetto Party Senza Barriere permette l'organizzazione, annuale, di un'ampia offerta di attività differenti, realizzate di sera e/o nei fine settimana, dedicate a persone con disabilità. Il progetto include anche la "Palestra del lavoro" un ufficio presso la sede di Sercop, che permette a giovani con disabilità di avvicinarsi al mondo del lavoro, gestendo attività di organizzazione e comunicazione a supporto dell'attività di Party Senza Barriere. Alla Palestra del lavoro si accede con un tirocinio extra-curriculare finanziato dal programma ministeriale "Vita indipendente" rivolto alle persone con disabilità residenti nell'ambito del rhodense.

FOCUS COVID-19

Il 2020 è pesantemente condizionato dalla pandemia dovuta al virus Covid-19, che ha costretto alla sospensione in presenza delle attività caratterizzate, per la natura del progetto, dall'assembramento di persone con condizioni fisiche anche estremamente fragili e spesso non in grado di utilizzare correttamente i DPI. Pertanto i dati a novembre 2020 risultano essere i seguenti:

Tabella 5.3.5. Attività Party Senza Barriere (2020)

2020	Numero di uscite/ incontri/attività	Numero di partecipanti (esclusi gli educatori)
Uscite PSB	2	200
PSB Teen	25 (di cui 12 virtuali)	185

Per quanto riguarda le uscite/attività tipiche del progetto è stato possibile realizzarne solamente due a febbraio, entrambe a Rho:

- **RiPartyAmo 2020**, presso il Centro "Stella polare" via Buon Gesù, una sorta di convention dei partecipanti in cui, attraverso attività ludiche, viene stabilito a quali attività orientare la programmazione annuale (secondo il principio dell'autodeterminazione)
- **San Valentino per tutti!** presso lo Spazio Mast di Rho e in collaborazione con la Coop. La Fucina

Per quel che riguarda la Palestra del lavoro, in cui quattro sono state le persone con disabilità avviate al tirocinio e tre quelle che terminano il percorso formativo, le attività a supporto organizzativo/logistico di PSB si sono coerentemente ridotte ma non interrotte.

Da marzo 2020, iniziato il lockdown nazionale rigido, sono state sospese tutte le attività in presenza e anche le collaborazioni con volontari. Gli operatori di PSB si sono quindi concentrati sul mantenimento dei contatti con i gli aderenti al progetto con disabilità e con le loro famiglie. Questa prossimità è stata particolarmente apprezzata e ha permesso sia di far sentire meno soli quanti si sono trovati isolati e lontani dalle relazioni e dagli affetti abituali sia di monitorare le loro condizioni di salute e rilevare bisogni particolari. Al contempo, i tirocinanti della Palestra del Lavoro si sono occupati di predisporre contenuti da diffondere nei canali social di PSB per richiamare momenti di leggerezza e accompagnare e coinvolgere i fruitori.

In questo periodo le attività dello **spin-off PSB-Teen**, che coinvolge adolescenti, con competenze digitali più evolute, sono state portate avanti in remoto attraverso piattaforme come Zoom. Nel periodo estivo, l'allentamento delle prescrizioni per la prevenzione della diffusione dei contagi ha permesso una breve riproposizione delle attività in presenza di cui si sono sentiti di approfittare solo i giovani fruitori di PSB-Teen attraverso gite comunque all'aperto e in sicurezza.

Il 2021 è stato anch'esso fortemente condizionato dalla pandemia dovuta al virus Covid-19 che ha costretto ancora per la maggior parte dell'anno alla sospensione in presenza delle attività. Non è stato quindi possibile realizzare alcuna delle uscite/attività tipi-

che del progetto. Solo a ottobre 2021, nell'ottica del sostegno alle realtà del territorio che si occupano a vario titolo di inclusione, si è collaborato con l'associazione Arcobaleno all'organizzazione dell'evento "Un arcobaleno di Ural". Si è trattato di una mattinata in collaborazione con motociclisti che in sidecar hanno accompagnato i partecipanti con disabilità per un tour cittadino per poi concludere con pranzo offerto dal comune di Settimo Milanese.

Tabella 5.3.6. Attività Party Senza Barriere (2021)

2021	Numero di uscite/ incontri/attività	Numero di partecipanti (esclusi gli educatori)
Uscite PSB	1	non rilevato
PSB Teen	20 (di cui 14 virtuali)	116

È continuato fino ad agosto 2021 il supporto telefonico per quelle situazioni di emergenza e di svantaggio in cui ancora vertevano alcuni dei fruitori del progetto in quanto fuori dai centri. Si è tuttavia cercato durante tutto l'anno di far riprendere le attività pur con modalità adeguate a quanto le norme permettevano e le famiglie erano disponibili ad accogliere, come ad esempio piccoli gruppi tipo "bolle" all'aperto.

Le uniche attività proseguite ininterrottamente sono state quelle dello spin-off PSB-Teen, che coinvolge adolescenti, con competenze digitali più evolute, portate avanti perlopiù in remoto attraverso anche la sperimentazione di piattaforme virtuali e avatar per visite a città o musei e di persona, all'aperto e in sicurezza d'estate.

UMA



302

PERSONE CON
DISABILITÀ IN CARICO



73%
con disabilità
psichica intellettiva



408
progetti di vita attivati

TRASPORTO



280

TRASPORTATI



61.105
km percorsi



70%
destinazione
centro diurno

UNITÀ DI OFFERTA DIURNE & RESIDENZIALI



353

FREQUENTANTI CENTRI DIURNI

92%
frequentanti
vivono in famiglia

60%
frequentanti SFA¹
in part time

1 CSE²

SPERIMENTALE PER MINORI
GESTITO IN COPROGETTAZIONE



119

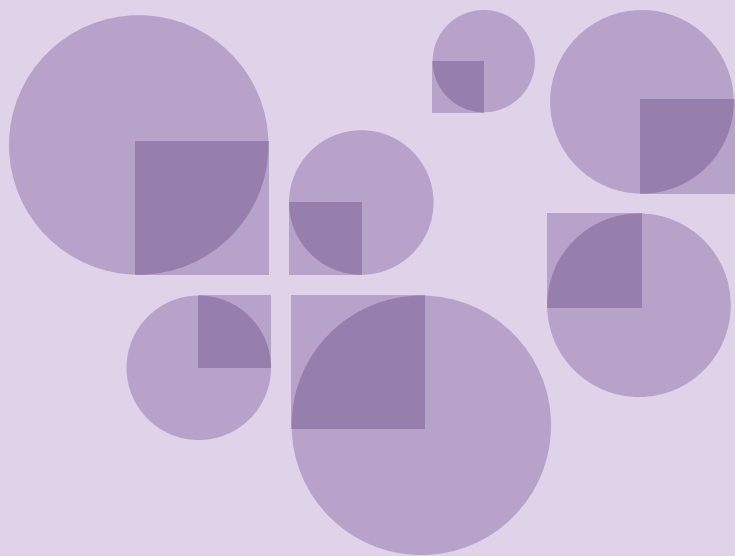
FREQUENTANTI STRUTTURE RESIDENZIALI

¹ SFA: Servizi Formazione Autonomia

² CSE: Centro Socio-Educativo

6.

Anziani in condizione di fragilità



6. Servizi per anziani in condizione di fragilità

6.1. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

MISSION DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La Residenza Sanitaria Assistenziale Lainate, di seguito RSA Lainate, ha lo scopo di fornire servizi socio sanitari e assistenziali a favore di persone ultra - sessantacinquenni fragili, che si trovano in situazioni di non autosufficienza o a rischio di perdita dell'autonomia.

FINALITÀ ED OBIETTIVI

Le finalità generali della RSA sono:

- garantire un intervento di assistenza e di cura della persona anziana unitario e globale
- promuovere e favorire la tutela della salute ed una vita di qualità della persona anziana, soprattutto con riferimento alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue
- proporsi come riferimento per i cittadini anziani del territorio, offrendo servizi mirati

Nello specifico si privilegiano le seguenti finalità assistenziali:

- sostenere il benessere bio-psico-sociale dell'ospite
- realizzare una alleanza terapeutica tra ospite, famiglia e operatori
- garantire il soddisfacimento dei bisogni elementari
- prevenire i possibili danni dovuti allo sradicamento sociale
- sostenere le abilità residue
- garantire la stabilità clinica attraverso interventi preventivi personalizzati

- garantire un adeguato apporto nutrizionale
- garantire l'approccio di cura basato sulla valutazione multidimensionale e sul lavoro di équipe

ATTIVITÀ

L'azione della Rsa si articola nelle seguenti attività:

- servizi sanitari e riabilitativi (attività di medicina generale, assistenza infermieristica, attività di riabilitazione e rieducazione motoria)
- servizi socio – assistenziali (assistenza all'igiene, alla vestizione, ai pasti, alla deambulazione e mobilitazione, sorveglianza)
- segretariato sociale e servizi amministrativi
- servizio di animazione
- servizio alberghiero (ristorazione, lavanderia e guardaroba, pulizia locali)
- servizi accessori (parrucchiere/barbiere, podologo, assistenza spirituale)

FASI PER L'INSERIMENTO PROCESSO DI ACCOGLIENZA

Il processo di accoglienza si avvia nel momento in cui la famiglia cerca di capire quale sia la soluzione più consona per il suo caro. L'assistente sociale della Struttura è disponibile tutti i giorni per soddisfare le esigenze dei cittadini che necessitano di chiarimenti e risposte circa le modalità di accesso alla Struttura. Il colloquio è finalizzato ad aiutare il familiare ad una scelta consapevole relativa all'inserimento in RSA o l'adesione a differenti percorsi di cura e sostegno; in questa fase è possibile una visita guidata della Struttura, degli spazi comuni e delle camere di degenza. L'inserimento in lista di attesa prevede la compilazione della modulistica al cui interno vi è una scheda sanitaria da far compilare al Medico di base o dal Medico di reparto se l'anziano è ricoverato presso un presidio Ospedaliero. La domanda di inserimento può essere anche inviata telematicamente.

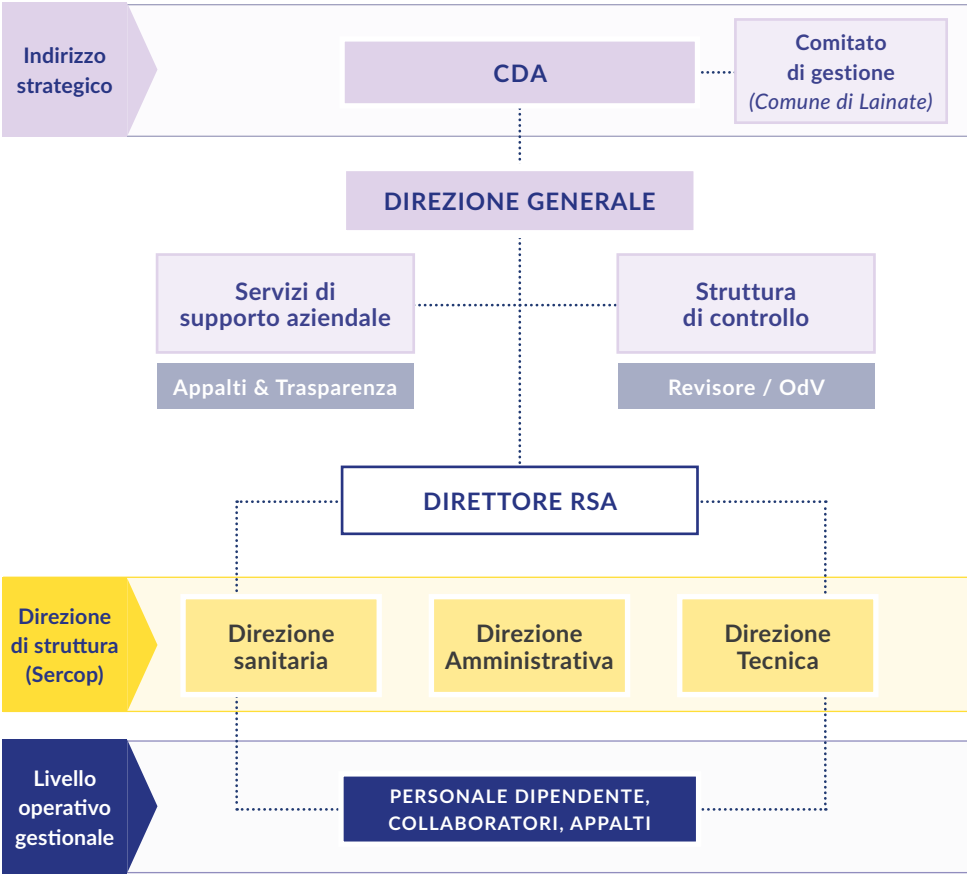
La domanda viene valutata dal Responsabile Sanitario che ne valuta l'idoneità e la collocazione (reparto ordinario o Nucleo Protetto); la domanda viene quindi inserita in lista di attesa.

L'assistente concorda con la famiglia la data dell'ingresso in Struttura e viene convocata per un ulteriore colloquio conoscitivo e di presentazione degli aspetti amministrativi e legati alla gestione dell'ospite nella fase di inserimento e della permanenza in Struttura.

Il giorno dell'ingresso l'ospite e la famiglia vengono accolti dall'équipe socio sanitaria composta dal Medico, Assistente sociale, Coordinatore Infermieristico e dalla Referente Amministrativa al fine di acquisire le informazioni fondamentali dell'anziano necessarie ad una presa in carico completa ed efficace.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Figura 6.1.1. Struttura organizzativa RSA Lainate



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Sanitaria Assistenziale Lainate è dotata di 105 posti letto per ospiti con vario grado di non autosufficienza, suddivisi in 5 nuclei abitativi, ognuno dei quali ospita 21 persone. 100 posti letto della RSA sono accreditati e contrattualizzati con la ATS Città Metropolitana e la Regione Lombardia, di questi 20 sono riservati all'accoglienza di ospiti con demenza e gravi disturbi comportamentali (Nucleo Alzheimer).

FOCUS COVID-19

Il biennio 2020/21 è stato caratterizzato dall'emergenza pandemica Covid-19, che ha fortemente e drammaticamente attraversato tutte le strutture per anziani del paese e ha determinato una situazione di forte disagio sia in relazione ai pericoli rappresentati dall'esposizione al virus, sia alle difficoltà operative che hanno comportato la completa riorganizzazione delle modalità di funzionamento della struttura, indotta principalmente da disposizioni regionali.

Questo ha richiesto un significativo impegno da parte di tutto il gruppo di lavoro, finalizzato al contenimento degli effetti nefasti del Covid-19, che soprattutto nel momento iniziale ha comportato anche importanti ricadute emotive, stante la tensione, le paure e lo spaesamento che hanno caratterizzato la fase iniziale della pandemia. In un momento di estrema difficoltà, anche nell'individuare soluzioni appropriate rispetto alla non conoscenza del virus, il personale ha reagito con impegno, dedizione, capacità professionale, che hanno consentito di contenere l'impatto del Covid-19 sugli ospiti della struttura.

In particolare sono da ricordare, senza entrare nel dettaglio, i diversi fattori destabilizzanti:

- difficoltà iniziale di reperimento di dispositivi di protezione
- difficoltà iniziale di reperimento di tamponi e test sierologici
- blocco degli ingressi
- chiusura della struttura ai parenti / blocco delle visite agli ospiti
- difficoltà nel reperimento del personale sanitario
- difficoltà connesse al contagio degli operatori e alla complessità nella copertura dei turni di lavoro

- incertezza dei protocolli terapeutici
- preoccupazione dei parenti in ordine alle misure di protezione
- riduzione delle domande di ingresso

In questo periodo di pandemia è stato cruciale il ruolo degli operatori della struttura nell'instaurare un clima di collaborazione e un aiuto a familiari e ospiti all'accettazione delle norme disposte dall'ATS.

Appena emerso il problema, lo staff della struttura ha messo in campo soluzioni creative e inedite per favorire il contatto degli ospiti con i propri familiari nel momento di chiusura della struttura.

A titolo di esempio si riportano alcune delle numerose iniziative messe in atto per realizzare situazioni di contatto e di vicinanza pur osservando le norme di distanziamento:

- informazioni dagli operatori sulla vita dei loro cari all'interno della RSA
- telefonate
- videochiamate
- bollettino informativo settimanale
- allestimento di spazi esterni e giardini per visite a distanza

È interessante notare che queste iniziative sono nate in un clima emergenziale, per qualche aspetto caotico ma anche creativo. Il desiderio di superare le difficoltà, di venire incontro ai bisogni ha creato un clima sperimentale che ha coinvolto positivamente tutti i protagonisti (operatori, anziani e familiari).

In relazione alla gestione dell'emergenza Covid-19, il Comune di Lainate ha conferito il "premio speciale città di Lainate 2022" a Sercop con riferimento a tutto il personale della struttura.

GRUPPO DI LAVORO

Il gruppo di lavoro per il funzionamento della struttura è composto da diverse figure professionali necessarie all'assistenza degli ospiti. All'avvio della gestione nel 2019, Sercop ha individuato un modello organizzativo con una forte spinta all'esternalizzazione, affidandosi ad un global contractor. Internamente, come dipendenti e collaboratori si è scelto di individuare delle figure chiave che potessero presidiare la qualità dell'ospitalità: la direzione sanitaria, il coordinamento infermieristico e l'assistente sociale per l'accoglienza e una figura di direzione dell'esecuzione del contratto.

A partire dal 2021, dopo quasi un biennio di gestione, Sercop ha internalizzato il servizio infermieristico e nel 2022 anche i ruoli medici, di fisioterapia e animativi in relazione a due evidenze che hanno consentito di incrementare la qualità del servizio: la necessità di una maggiore coesione tra la direzione sanitaria e i servizi socio sanitari e soprattutto la necessità di ridurre il turn over delle suddette figure professionali, che nella fase pandemica era aumentato significativamente (in relazione alla carenza di figure sanitarie). L'internalizzazione ha comportato un incremento della qualità del servizio in relazione alla maggiore continuità delle relazioni connessa alla riduzione del fenomeno del turn over.

Di seguito una breve rappresentazione del gruppo di lavoro, che oltre alla suddivisione del profilo professionale, rappresenta anche dal dato numerico la complessità della struttura che vede impiegati mediamente in un anno oltre 80 persone.

Tabella 6.1.1. Gruppo di lavoro RSA - operatori tpe per figura professionale (2020-2021)

		2020	2021
Profilo professionale		Operatori tempo pieno equivalente (tpe)	Operatori tempo pieno equivalente (tpe)
Amministrazione	Direttore	0,26	0,27
	Assistente direzione sanitaria	-	0,92
	Coordinatore	1,11	0,15
	Amministrativo	5,05	5,44
Personale a standard	Medico	4,58	3,43
	Infermiere	13,96	10,97
	Fisioterapista	2,65	1,83
	Assistente sociale	0,75	0,92
	Operatore socio-sanitario	32,75	31,34
	Animatore/Educatore	1,69	2,33
	Ass.te socio-assistenziale	14,21	12,82
	Psicologo	0,41	0,32
Personale non a standard	Addetto lavanderia - pulizia	9,08	9,73
	Manutenzione	1,16	1,96
	Altro	0,26	0,05
Totale		87,91	82,47

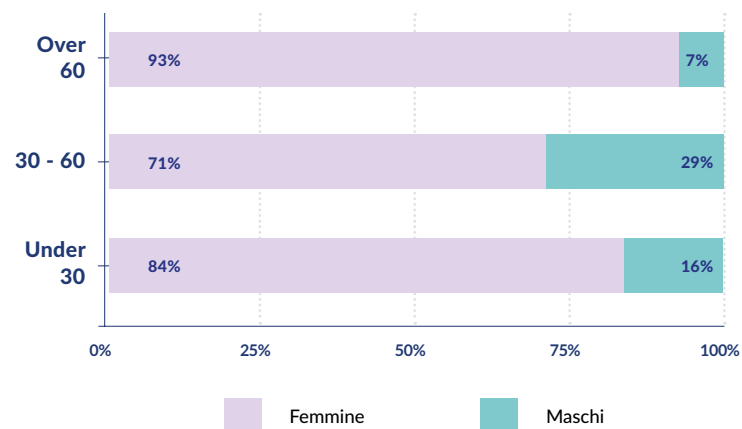
La tabella mostra gli operatori tempo pieno equivalente impiegati nella struttura nel biennio; in realtà il numero totale degli operatori impiegati è significativamente più alto (nel 2020 di 115 unità) in relazione all'impegno di numerosi operatori part time. Si nota una riduzione del personale impiegato complessivamente nell'anno 2021 in relazione alle note difficoltà di reperimento sul mercato di alcune figure professionali, in relazione all'emergenza Covid-19, in quanto fortemente richieste in ambito ospedaliero; si fa in particolare riferimento a medici, infermieri e in misura minore OSS e ASA. La riduzione non ha comunque inciso in alcun modo sulla qualità dell'assistenza rimanendo comunque un ammontare totale di minuti/ospite significativamente superiore agli standard regionali.

Tabella 6.1.2. Tipologia di contratto di lavoro dei professionisti in tpe (2020-2021)

Anno	Dipendenti	Professionisti	Appalto	Totale Operatori tpe
2020	1,87	1,79	84,26	87,91
2021	7,085	2,489	72,845	82,467

La tabella evidenzia l'evoluzione della modalità di gestione tra l'anno 2020 e 2021, descritta sopra, essendosi ridotta significativamente la quota relativa ai servizi appaltati.

Grafico 6.1.1. Personale suddiviso per genere ed età (2021)



Nella tabella seguente sono evidenziati i minuti settimana ospite dei due anni considerati:

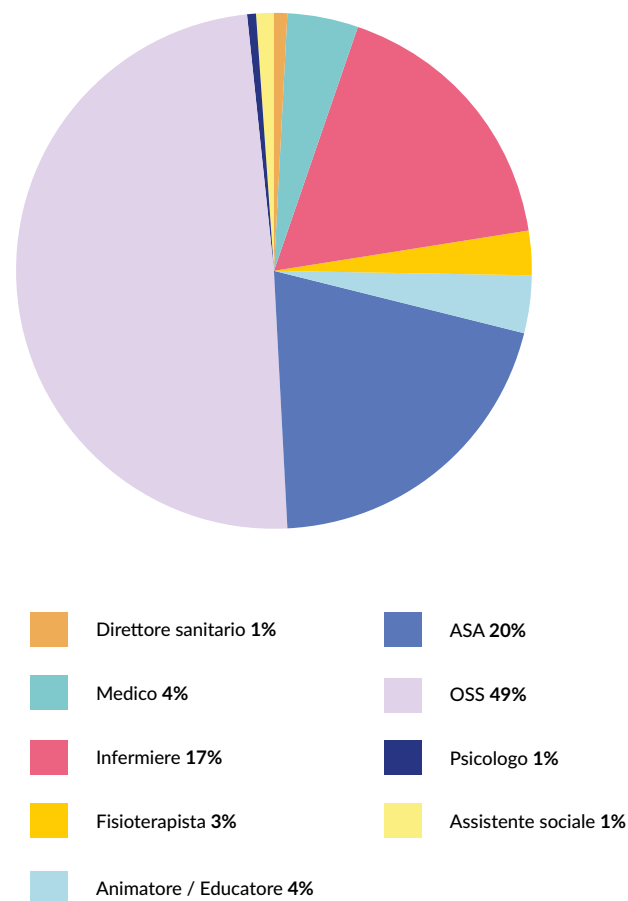
Tabella 6.1.3. Tipologia di figura professionale (2020-2021)

Tipologia di figura professionale	2020			2021		
	Ore annue totali	Ore settimana	Composizione % settimana	Ore annue totali	Ore settimana	Composizione % settimana
Direttore sanitario	1.038	19,97	0,92%	1.077	20,71	1,06%
Medico con altra specializzazione	415	7,98	0,37%	430	8,27	0,42%
Medico senza specialità	5.874	112,96	5,19%	3.952	76,00	3,88%
Infermiere	22.200	426,92	19,60%	16.950	325,96	16,65%
Coordinatrice infermieristica	-	-	0%	487	9,37	0,48%
Fisioterapista	4.210	80,96	3,72%	2.902	55,81	2,85%
Animatore/Educatore	2.683	51,60	2,37%	3.699	71,13	3,63%
ASA	22.594	434,50	19,95%	20.389	392,10	20,03%
OSS	52.068	1.001,31	45,98%	49.830	959,35	49,00%
Psicologo	650	12,50	0,57%	514	9,88	0,50%
Podologo	12	0,23	0,01%	7	0,13	0,01%
Assistente sociale	1.193	22,94	1,05%	1.458	28,04	1,43%
Terapista occupazionale	305	5,87	0,27%	48	0,92	0,05%
Totale ore	113.242	2.177,73	100,00%	101.743	1.957,67	100,00%
Minuti totale		130.663,85			117.460,38	
Minuti settimana ospite		1.274,77			1.174,60	

Come si vede nella tabella sopra si assiste ad una riduzione dei minuti settimana ospite nell'anno 2021, tenendo conto che questi sono stati calcolati sulla capienza gestionale massima della struttura, mentre in effetti negli anni presi in considerazione, in relazione al Covid-19 e al blocco degli ingressi la capienza gestionale non è sempre stata saturata. La riduzione del 2021 non è chiaramente stata dettata da scelte aziendali bensì dalla citata difficoltà nel reperimento di figure professionali sanitarie.

I minutaggi offerti sono comunque significativamente superiori agli standard regionali. Va tenuto presente che al crescere del minutaggio settimana/ospite si presume, a parità di altre condizioni, un incremento della qualità dell'assistenza e della cura degli ospiti e, quindi, tale valore può essere considerato un indicatore grezzo della qualità degli interventi della struttura. Tuttavia è ancora più importante considerare la composizione percentuale del minutaggio tra i diversi ruoli professionali a standard, cioè dare enfasi non solo al totale ma anche al rispettivo investimento sulle diverse figure professionali che in realtà definisce lo stile e il modello di intervento che si intende perseguire. In particolare la struttura investe molto nell'impiego di personale sanitario (medici e infermieri) che riveste un ruolo fondamentale nel rapporto tra struttura e familiari degli ospiti.

Grafico 6.1.2. Composizione minutaggio settimanale per ospite (2021)



OSPITI DELLA STRUTTURA

Si presenta di seguito l'analisi di alcuni dati relativi alla dinamica degli ospiti nel biennio che evidentemente risulta fortemente caratterizzata dalla pandemia Covid-19.

Tabella 6.1.4. Dinamica degli ospiti nel corso dell'anno (2020-2021)

	2020	2021
Presenti all'1/1	105	87
Entrati nel corso dell'anno	26	47
Usciti nel corso dell'anno	44	40
Presenti al 31/12	87	94

La tabella sopra mostra la fortissima caratterizzazione data dalla dinamica della pandemia Covid-19; all'inizio del 2020 la struttura è completamente saturata senza posti liberi, come anche nell'anno precedente; la dinamica dei decessi e il blocco degli ingressi per buona parte del 2020 determina la saturazione a fine anno significativamente inferiore alla capienza gestionale. Nel 2021 si assiste ad una forte ripresa degli ingressi, con il venire meno del blocco che nonostante il permanere delle difficoltà gestionali riporta, a fine anno, ad una saturazione del 93,5% (la capienza gestionale è ridotta a 100 unità in relazione ai posti riservati agli eventuali isolamenti Covid-19).

Tabella 6.1.5. Motivi delle uscite e dimissioni dalla struttura (2020-2021)

	2020	2021
Decesso	40	37
di cui per Covid-19	4	-
Spostamento in altra RSA	4	2
Ritorno al proprio domicilio	-	1
Totale	44	40

La tabella mostra che l'andamento dei decessi nel 2020 non è stato fortemente condizionato dalla pandemia, che grazie alle misure intraprese, non ha avuto un impatto importante in termini di mortalità degli ospiti (il 10% dei decessi dell'anno).

Tabella 6.1.6. Saturazione media annua (2020-2021)

Saturazione media annua	2020	2021
Giornate presenza ospite	34.025	34.148
Giornate capienza totali	37.560	36.500
Saturazione %	90,59%	93,56%

Mediamente la saturazione della struttura nell'anno 2021 è stata pari al 93,56%, tenuto conto della non utilizzabilità di 5 posti riservati per isolamento Covid-19, mentre nel 2020 è stata comunque superiore al 90%, non consentendo alla struttura di beneficiare dei ristori regionali attribuiti alle strutture con saturazione media inferiore al 90%.

Le motivazioni della mancata saturazione sono da addebitare a diversi fattori: blocco degli ingressi nel 2020, maggior disponibilità di posti letto nelle strutture del territorio; l'impossibilità per il familiare, che deve scegliere la struttura idonea al proprio congiunto, di visitare l'interno della RSA; le limitazioni per gli incontri tra familiare e ospite che seppur programmabili settimanalmente sono contenute da tempistiche e regole per l'accesso. L'emergenza sanitaria tutt'ora in corso non ha consentito, inoltre, l'occupazione di 5 posti letto, necessari per permettere eventuali isolamenti dei pazienti infettati da SARS-CoV-2 in relazione alle disposizioni regionali.

Tabella 6.1.7. Provenienza territoriale degli ospiti (2020-2021)

	2020	2021
Comune	n. utenti	n. utenti
Lainate	12	19
Comuni ambito rhodense	10	12
Fuori ambito	4	16
Totale	26	47

La provenienza degli ingressi nel 2020 è stata per il 46% per cittadini di Lainate e per il 38% da altri comuni del rhodense coerentemente con la desiderata vocazione territoriale della struttura. Nel 2021 si è caratterizzato invece per un significativo apporto (34%) di ingressi proveniente da comuni fuori rhodense anche in relazione alle citate difficoltà di reperire utenti in fase Covid-19 per le ragioni esposte sopra.

Analizzando la successiva tabella si vede infatti che nel 2021 crescono in modo importante gli ingressi da dimissione ospedaliera (circa 47%) in relazione alle criticità della situazione sanitaria e ad una fattiva collaborazione con le strutture ospedaliere in fase di dimissioni protette.

Tabella 6.1.8. Provenienza degli ingressi (2020-2021)

	2020	2021
Dal proprio domicilio	16	20
Da altra RSA	3	5
Dimissione ospedaliera	7	22
Totale	26	47

Tabella 6.1.9. Ospiti per genere ed età (2020-2021)

	2020		2021	
Fasce d'età	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi
47-59	1	1	2	-
60-64	1	-	1	1
65-74	2	6	4	4
75-84	19	10	19	9
85-94	54	19	61	19
oltre 95	17	1	13	1
Totale	131		134	

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Di seguito si presenta uno spaccato dell'indagine qualitativa del servizio somministrato ai familiari degli ospiti. Il questionario viene somministrato annualmente sia ai familiari che agli ospiti, indagando su diverse dimensioni di analisi.

Per l'anno 2020, sono stati consegnati n. 105 questionari, con un tasso di risposta pari al 43,8%.

I risultati dell'indagine presentano un buon grado di soddisfazione dei familiari degli ospiti che per oltre il 90% ha mediamente risposto con una valutazione "soddisfatto" o "molto soddisfatto".

La struttura, per le indagini future, si sta impegnando a stimolare i familiari alla compilazione del questionario per avere un maggior numero di risposte e individuare chiaramente le aree che dovrebbero essere interessate da un miglioramento nella gestione e individuare le dimensioni di analisi principalmente importanti per una buona accoglienza degli ospiti.

Sono state anche sviluppate delle sezioni dedicate alla valutazione della gestione dell'emergenza Covid-19 (grafici 6.1.6 e 6.1.7).

Grafico 6.1.3. Valutazione dell'assistenza e della cura (2020)

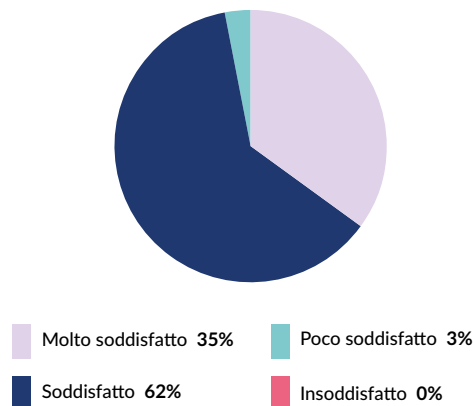


Grafico 6.1.4. Valutazione tempestività dell'assistenza e della cura (2020)

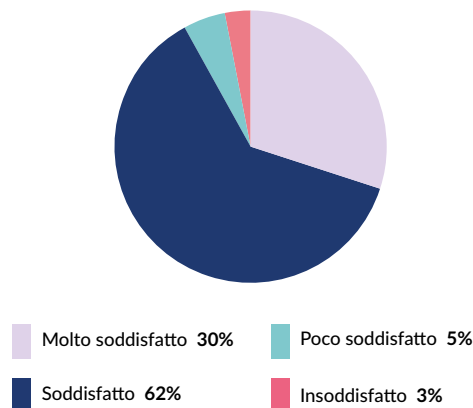


Grafico 6.1.5. Soddisfazione della professionalità, cortesia e sollecitudine - Medici (2020)

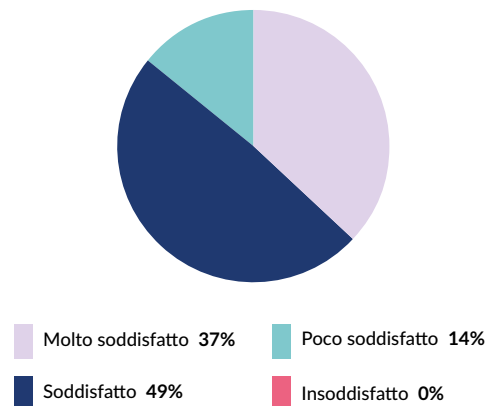


Grafico 6.1.6. Soddisfazione della professionalità, cortesia e sollecitudine - Infermieri (2020)

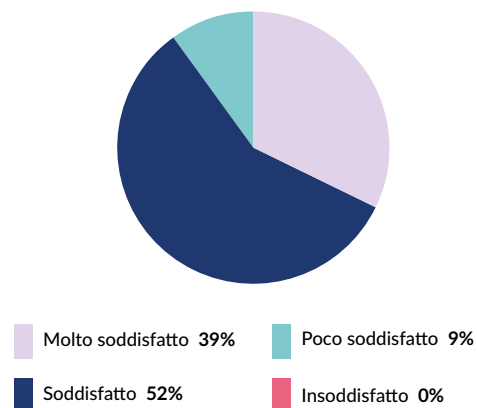


Grafico 6.1.7. Soddisfazione gestione emergenza Covid-19 (dimensione sanitaria e sicurezza ospiti) (2020)

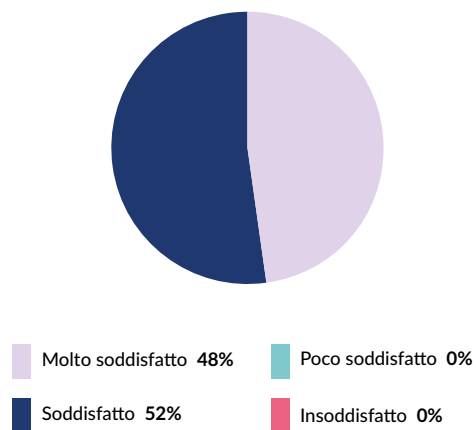
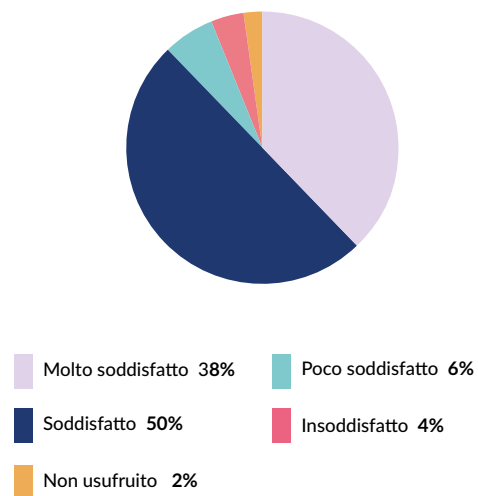


Grafico 6.1.8. Soddisfazione modalità di comunicazione a distanza (2020)



BUSSOLA COME LA RSA DI LAINATE SI È APERTA ALLA COMUNITÀ

La RSA, non può essere più concepita come mero luogo di ricovero e assistenza dell'anziano dove poter passare in serenità e con le cure necessarie gli ultimi anni di vita; tale visione rappresenta infatti un modello sempre meno coerente con le richieste delle famiglie, da un lato, e con la tutela delle esigenze di benessere fisico e psichico della persona anziana dall'altro.

Tale modello, inoltre, non utilizza a pieno le importanti risorse delle RSA che possono essere invece sviluppate e impiegate sul territorio.

Al fine di creare crescenti connessioni e sinergie tra i percorsi di cura "esterni" alla RSA e quelli di ricovero si è avviato un processo di "apertura circolare" della struttura verso la comunità di riferimento, in relazione all'utilizzo delle competenze professionali interne della RSA per il territorio.

Un primo strumento di apertura viene individuato da Sercop nel 2021 dove la RSA di Lainate ha progettato e realizzato in collaborazione col comune di Lainate, il servizio "Bussola", nato per fornire gratuitamente informazione e orientamento per la ricerca delle soluzioni assistenziali più adatte a gestire le esigenze della persona anziana e della famiglia che mantengono anziani non autosufficienti al domicilio.

Bussola è finalizzato alla costruzione di connessioni tra i servizi per la realizzazione di un progetto di cura complessivo, nell'ottica di ricomposizione dei servizi intorno ai bisogni espressi, coerente con le aspettative dell'anziano e del suo contesto familiare o di cura. L'avvio di tale sportello prende origine da una recente survey che mette in luce come il 69% delle famiglie dichiara di non riuscire a comprendere quali siano servizi alternativi al ricovero in struttura dell'anziano non autosufficiente, per la mancanza di un orientamento ad hoc sulla situazione personale e familiare.

A fine 2022 lo sportello, senza aver avviato attività promozionali e comunicative diffuse verso la cittadinanza, annovera 70 accessi.

MISURA RSA APERTA

Sercop dal primo anno di attività della struttura si è accreditata come ente gestore per l'erogazione della misura regionale c.d. "RSA Aperta".

La RSA Aperta è una misura regionale che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale.

In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la misura permette di accedere a un set di prestazioni in modalità flessibile.

Le prestazioni erogate si rivolgono a persone residenti in Lombardia con una demenza certificata e/o ad anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In relazione all'emergenza Covid-19 gli interventi della RSA Aperta sono stati sostanzialmente sospesi nell'anno 2020 e sono lentamente ripartiti nel 2021.

DATI ECONOMICI

La tabella 6.1.10 esplicita il confronto fra i dati economici del biennio considerato.

Tabella 6.1.10. Risorse e impieghi della RSA (2020-2021)

FONTI	2020	2021
Fondo sanitario RSA	1.386.919,00 €	1.619.162 €
Rette RSA	2.591.171,00 €	2.569.741 €
Donazioni	- €	1.600 €
RSA Aperta	4.010,00 €	9.704 €
Totale	3.982.100,00 €	4.200.207 €
Margine produzione	536.868,16 €	585.787,07 €
Totale	3.445.231,84 €	3.614.419,93 €
IMPIEGHI		
Appalto servizi	3.126.439,41 €	3.070.686,88 €
Consulenze	3.000,00 €	- €
Costi di esercizio	47.709,14 €	66.255,75 €
Direttore generale	41.607,75 €	39.894,00 €
Direttore sanitario	85.319,25 €	82.952,25 €
Infermieri	40.347,75 €	206.231,25 €
Manutentore	1.785,00 €	17.704,50 €
Manutenzioni straordinarie	24.456,00 €	12.321,75 €
Personale amministrativo	71.399,40 €	105.531,25 €
RSA Aperta	3.168,14 €	12.842,30 €
Totale	3.445.231,84 €	3.614.419,93 €

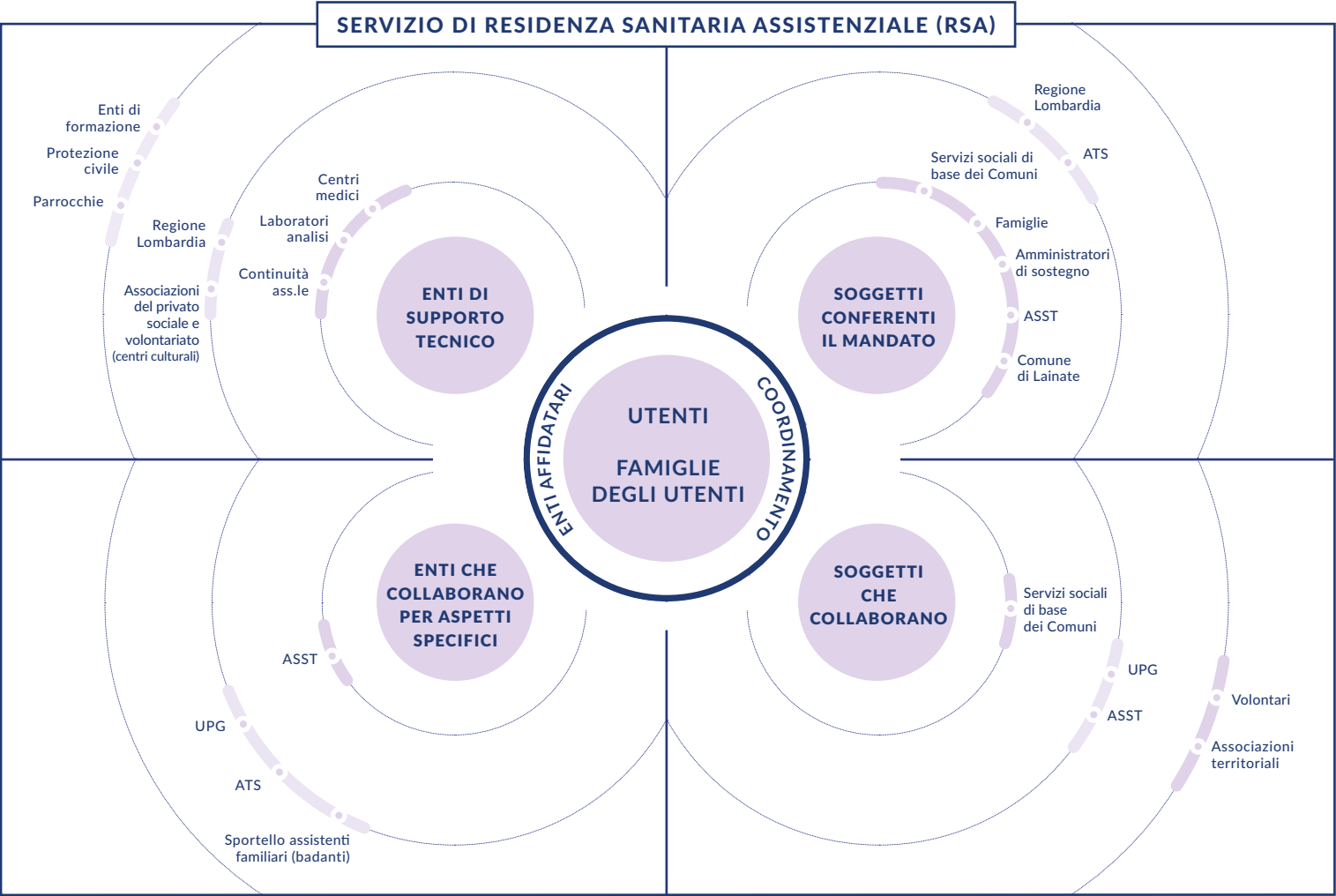
Gli accordi tra Sercop ed il comune di Lainate, regolati da un contratto di servizio, prevedono che l'eventuale margine positivo del servizio RSA sarà di esclusiva pertinenza del comune di Lainate. Pertanto, le marginalità positive generate dalla gestione servizio (oltre 500.000 € all'anno) sono stati reimpiegati dal comune per investimenti sulla struttura e per la riduzione dei costi dei servizi socio-assistenziali gestiti dall'azienda.

INDICATORI DI SERVIZIO

Tabella 6.1.11. Indicatori di servizio (2020-2021)

		2020	2021
Costo unitario ospite	Costo totale servizio / Giornate presenza utente	101,26 €	105,85 €

Figura 6.1.2. Mappa dei portatori d'interesse



6.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

MISSION

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) offre un insieme di prestazioni di natura socio – assistenziale attivate 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, ciò al fine di prevenire l'isolamento sociale per ridurre il ricorso a strutture residenziali e/o ospedaliere.

OBIETTIVI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare opera al fine di:

- **promuovere la qualità di vita delle persone in condizioni di autosufficienza parziale o non autosufficienza**
- monitorare lo stato personale presso il **domicilio** delle persone per promuovere interventi rispondenti al mutare delle condizioni di vita
- **evitare istituzionalizzazioni** e ricoveri ospedalieri non giustificati consentendo alla persona di rimanere nel proprio ambiente di vita
- coinvolgere attivamente e **sostenere le famiglie** impegnate nella cura assistenziale
- favorire l'integrazione e il **collegamento fra i servizi** socio-sanitari e del privato sociale

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene attivato dai comuni e coordinato da Sercop La gestione del SAD è affidata, mediante gara d'appalto, al Consorzio Domicare - Ankise. Il SAD è delegato da tutti i comuni soci meno il comune di Arese e di Pregnana M.se.

Il servizio è organizzato con i seguenti presidi:

- supervisione dei processi, attraverso programmazione di incontri mensili: o con il personale ASA/OSS del "Consorzio Privata Assistenza - Ankise", finalizzata al monitoraggio costante dell'utenza in carico dei singoli comuni e al confronto su modalità operative da condividere; o con i Servizi Sociali di Base per aggiornamento/scambio informazioni dei casi in carico
- valutazione degli interventi per gli utenti in carico e per i nuovi casi da attivare: l'analisi del bisogno dell'utenza sarà congiunta con l'assistente sociale dei SSB per una verifica costante del Piano d'intervento (P.I.). Inoltre la suddetta valutazione sarà finalizzata al monitoraggio e all'ottimizzazione delle risorse presenti attive (rete familiare e reti sociali, ecc.)
- presenza sul territorio: finalizzata alla valutazione delle nuove attivazioni e al monitoraggio del servizio dei casi già in carico
- controllo amministrativo: gestione del budget a disposizione e rendicontazione interne ai comuni e alla Regione Lombardia

COORDINAMENTO DI SERCOP

Sercop assicura il coordinamento generale del Servizio di Assistenza Domiciliare:

- partecipa alla definizione delle fasi di intervento del SAD
- gestione del budget e rendicontazione interna, ai comuni e alla regione Lombardia
- collaborazione con l'Ufficio di Piano e con i comuni per l'applicazione delle disposizioni regionali (Dgr), che mettono a disposizione risorse e interventi

FASI DI INTERVENTO

Raccolta della segnalazione del bisogno

L'utente, la sua famiglia o un referente si rivolgono al servizio sociale del comune di residenza per richiedere assistenza, esponendo le ragioni della richiesta e ricevendo informazioni e orientamenti sulle prestazioni offerte dal Servizio di Assistenza Domiciliare.

Valutazione del bisogno

In collaborazione con il servizio sociale comunale, attraverso colloqui finalizzati e visite domiciliari, viene valutata la possibilità di attivare il Servizio di Assistenza Domiciliare, tenendo conto delle informazioni raccolte e della disponibilità di ore per il servizio.

Co-formulazione del piano di intervento

Si definiscono le modalità di realizzazione dell'intervento, il numero di ore settimanali attribuite e le attività individuate rispetto ai bisogni

emersi nella valutazione congiunta. La gestione dell'intervento a domicilio prevede la scelta del personale e l'integrazione dei soggetti da coinvolgere (famiglia, medici di base, ASST, assistenza domiciliare integrata, volontariato, privato sociale).

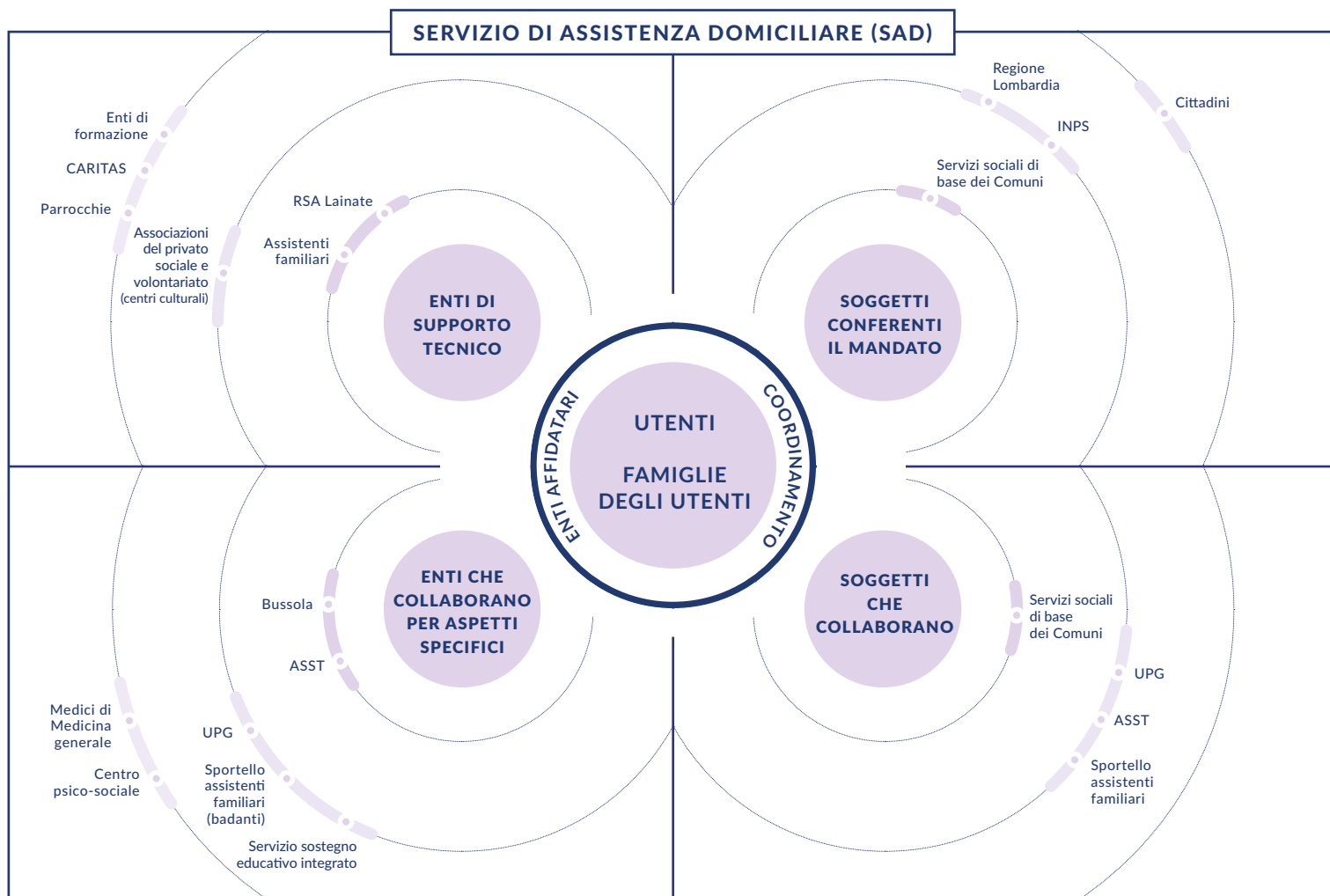
Monitoraggio e rivalutazione dell'intervento

Il monitoraggio si attua tramite visite domiciliari e colloqui individuali con l'utente, la famiglia o il referente dell'utente stesso, attraverso riunioni d'équipe periodiche con gli operatori e i soggetti coinvolti nel piano di intervento. L'obiettivo è il continuo accompagnamento del percorso e l'eventuale riprogettazione concordata con i soggetti coinvolti.

Soddisfazione dell'utenza

Vengono periodicamente somministrati dei questionari sulla soddisfazione dell'utente, finalizzati a valutare il gradimento e l'impatto del servizio e dare corso ad eventuali azioni correttive per meglio rispondere ai bisogni.

Figura 6.2.1. Mappa dei portatori d'interesse



ATTIVITÀ A DOMICILIO

Gli interventi a domicilio vengono assicurati dalla cooperativa incaricata e prevedono una pluralità di prestazioni:

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

ANALISI DATI UTENZA

Utenti seguiti per comune

La tabella 6.2.1 presenta, in serie storica, il quadro degli utenti che hanno fruito del Servizio di Assistenza Domiciliare. La serie storica segnala le annualità in cui i comuni dell'ambito rhodense hanno affidato tale servizio a Sercop (2012 Rho, 2014 Vanzago, 2016 Nerviano); nelle medesime annualità si può notare – pertanto – un incremento del numero degli utenti in carico al servizio (nel 2012 +38 utenti; nel 2014 +34 utenti; nel 2016 +84 utenti).

Dal 2008 si può notare un costante ed importante incremento degli utenti in carico al servizio, sia per quanto riguarda l'utenza anziana sia per quanto riguarda l'utenza disabile; la prima categoria passa da 65 utenti nel 2008 a 330 nel 2021, la seconda, invece, da 21 utenti nel 2008 a 87 utenti nel 2021.

Il grafico 6.2.1 segnala che, similmente all'anno 2020, durante il 2021 più dell'80% degli utenti in carico al SAD hanno avuto accesso ad una o più prestazioni nonostante le limitazioni dell'emergenza pandemica.

Grafico 6.2.1. Accessi alle prestazioni (2020-2021)

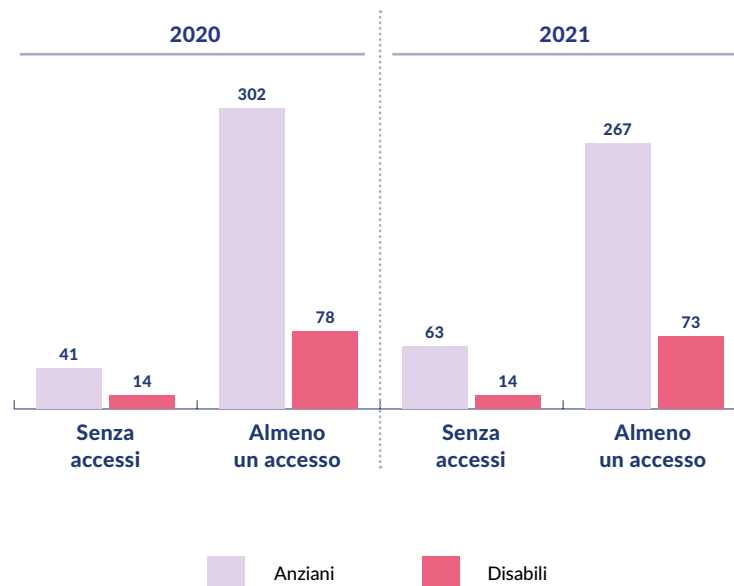


Tabella 6.2.1. Utenti seguiti per comune (2008-2021)

Comune		Cornaredo	Lainate	Nerviano	Pero	Rho	Settimo M.se	Vanzago	Sub-totale	Totale complessivo per anno
2008	Persone anziane	13	19		8		25		65	86
	Persone con disabilità	1	10		2		8		21	
2010	Persone anziane	27	28		13		48		116	140
	Persone con disabilità	2	10		1		11		24	
2012	Persone anziane	26	28		9	48	34		145	178
	Persone con disabilità	3	8		-	5	17		33	
2014	Persone anziane	26	33		13	70	31	10	183	212
	Persone con disabilità	3	14		3	-	9	-	29	
2015	Persone anziane	22	29	60	13	79	29	16	248	296
	Persone con disabilità	3	14	19	3	-	8	1	48	
2017	Persone anziane	26	37	59	14	70	23	20	249	318
	Persone con disabilità	4	11	16	4	28	5	1	69	
2019	Persone anziane	34	38	50	28	78	28	19	275	354
	Persone con disabilità	3	10	10	8	39	7	2	79	
2020	Persone anziane	44	46	66	23	101	39	24	343	435
	Persone con disabilità	5	13	13	8	39	10	4	92	
2021	Persone anziane	54	48	72	13	95	32	16	330	417
	Persone con disabilità	5	12	12	6	40	9	3	87	

Tipologie di prestazioni

La tabella 6.2.2 fornisce una panoramica sulle prestazioni che il SAD fornisce all'utenza. Si segnala che nel periodo 2020-2021, l'igiene personale risulta essere la prestazione erogata con maggior frequenza (73,8%).

Tabella 6.2.2. Tipologie di prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare (2020-2021)

2020						2021				
Tipologie di prestazioni	Igiene personale	Igiene ambientale	Monitoraggio socializzazione	Attività esterne	Altro	Igiene personale	Igiene ambientale	Monitoraggio / socializzazione	Attività esterne	Altro
Cornaredo	103	2	-	-	-	109	5	-	-	-
Lainate	105	23	4	8	3	134	27	9	7	-
Nerviano	183	32	8	2	17	146	25	3	1	17
Pero	69	11	6	-	-	35	5	4	-	1
Rho	185	48	17	5	8	175	62	20	3	6
Settimo M.se	58	12	11	11	11	31	3	5	11	13
Vanzago	46	12	1	-	1	32	8	-	-	-
Sub-Totale	749	140	47	26	40	662	135	41	22	37
Totale	1.002					897				

I tempi di attivazione del SAD sono di circa 7/8 giorni; nessun comune nel corso dell'anno ha avuto una lista di attesa, ovvero tutti gli utenti che hanno inoltrato domanda hanno avuto una risposta al loro bisogno entro circa una settimana.

Ore annualmente erogate

La tabella 6.2.3 delinea le ore annue di erogazione del SAD, durante gli anni 2020 e 2021. Si può notare, in linea con il costante aumento di utenti sopra segnalato, un incremento per quanto riguarda gli utenti anziani e gli utenti con disabilità.

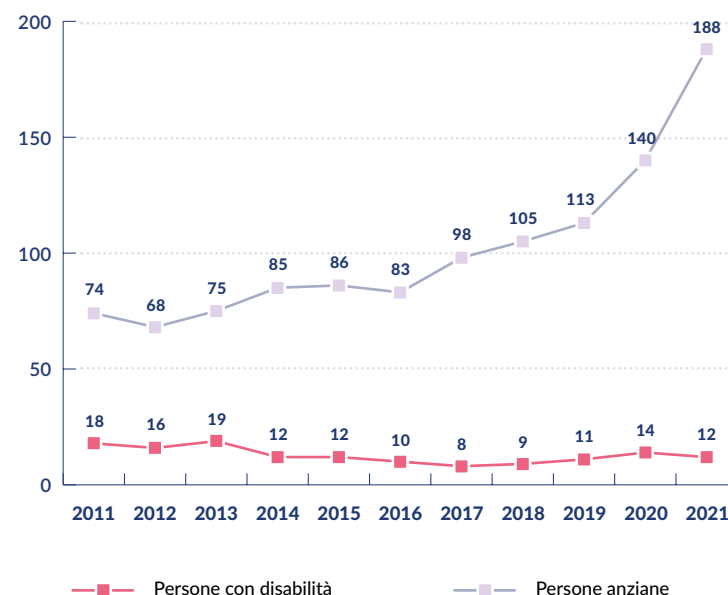
Tabella 6.2.3. Ore annue di erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare (2020-2021)

Intensità di assistenza	Ore annue 2020		Ore annue 2021	
	Persone anziane	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con disabilità
Cornaredo	1.976	138	1.705	101
Lainate	3.203	1.639	3.420	2.051
Nerviano	4.635	660	4.313	1.168
Pero	1.130	921	375	939
Rho	5.082	2.934	5.623	3.282
Settimo M.se	1.184	225	1.005	513
Vanzago	1.192	165	621	281
Sub-totale	18.400	6.680	17.062	8.334
Totale	25.080		25.396	

Distribuzione pasti

Il grafico 6.2.2 presenta il servizio di distribuzione pasti, attivo nei comuni di Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Rho, Settimo Milanese e Vanzago, segnalando un trend di importante crescita rispetto agli utenti anziani che ne usufruiscono (dal 2008 al 2021, + 114 utenti). Si segnala che tale trend si è acuito tra gli anni 2020 e 2021, con un incremento di +48 utenti anziani. Rispetto all'utenza disabile, invece, il servizio di distribuzione pasti risulta minormente attrattivo.

Grafico 6.2.2. Servizio di distribuzione dei pasti (2011-2021)



Il Servizio di Assistenza Domiciliare pone particolare attenzione alla relazione con gli utenti: la cura del benessere delle persone passa anche attraverso alla costruzione di una relazione di fiducia particolarmente intensa. In questo senso, è decisivo il lavoro delle Ausiliarie Socio Assistenziali (ASA), che svolgono un intervento professionale di accudimento che ha una significativa valenza educativa. Il servizio, in crescita, è in corso di evoluzione anche con riferimento agli utenti: non si rivolge più solo ad anziani, ma coinvolge sempre più persone con disabilità, anche giovani con patologie specifiche. Crescono inoltre le attivazioni e le disattivazioni temporanee per assicurare interventi aderenti alle condizioni personali (perlopiù di salute) delle persone seguite.

Gli stessi strumenti di monitoraggio introdotti delle attività di cura personali (ADL) e delle attività quotidiane strumentali (IADL) segnalano il mutare delle condizioni personali e delle autonomie individuali, influenzate dalle patologie specifiche di ogni singolo utente. In questo senso l'impegno è quello assicurare interventi capaci di rispondere alle esigenze individuali.

DATI ECONOMICI

Tabella 6.2.4. Risorse e impieghi del SAD (2019-2021)

Fonti	2019	2020	2021
Contributo Fondo Non Autosufficienza SAD	- €	1.597,00 €	- €
Contributi Fondo sociale regionale SAD	- €	- €	23.630,00 €
Contributo Fondo Nazionale Politiche Sociali	- €	37.823,00 €	20.182,00 €
Contributo comune di Nerviano	6.456,28 €	15.923,34 €	18.525,78 €
Contributo da altre entrate	20.927,00 €	- €	- €
Comuni associati	598.974,39 €	543.109,66 €	547.838,22 €
Totale fonti	626.357,67 €	598.453,00 €	610.176,00 €
Impieghi			
Coordinamento	26.881,67 €	30.386,00 €	30.641,00 €
Servizi socioassistenziali (appalto)	544.241,00 €	518.343,00 €	539.171,00 €
Servizi socioassistenziali (dipendenti)	11.041,00 €	- €	- €
Servizi socioassistenziali (dipendenti Nerviano)	43.537,00 €	45.772,00 €	35.461,00 €
Costi Dispositivi di Protezione Covid-19	- €	3.952,00 €	4.903,00 €
Costi di esercizio	657,00 €	- €	- €
Totale impieghi	626.357,67 €	598.453,00 €	610.176,00 €

CRUSCOTTO AZIENDALE

Tabella 6.2.5. Indicatori di performance riferiti al SAD (2019-2021)

Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	2019		2020		2021	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Economicità	Copertura dei costi del servizio / redditività	Contributi ricavi / Costi totali servizio	27.383,28 €	4,37%	55.343,34 €	9,25%	62.337,78 €	10,22%
			626.358 €		598.453 €		610.176 €	
Efficienza produttiva	Produttività del coordinamento	Ore di coordinamento / Ore totali di servizio diretto all'utenza	1.566	4,85%	1.566	5,20%	1.566	5,15%
			32.297		30.113		30.384	
Efficienza gestionale	Costo servizio per unità di prodotto	Costo totale del servizio / Ore di servizio	626.358 €	19,39 €	598.453 €	19,87 €	610.176 €	20,08 €
			32.297		30.113		30.384	

FOCUS COVID-19

Nel corso dell'anno 2020 il SAD ha proseguito il lavoro con gli assistenti sociali dei comuni rispetto al processo di attribuzione degli interventi agli utenti al fine di una valutazione sempre più appropriata alle esigenze e alle caratteristiche della persona interessata: prima dell'attivazione del servizio richiesto ma specialmente in itinere.

Il servizio ha visto un aumento di prestazioni ordinarie di SAD e straordinarie rispetto al supporto casi Covid-19 sempre crescente in media per ciascun comune e con caratteristica spesso di urgenza dettata dalla situazione contingente di emergenza, probabilmente anche rispetto al fatto che i nuovi ingressi nelle RSA, nella fase più acuta della pandemia, sono stati per un periodo bloccati.

All'interno delle valutazioni è stato sempre più incisivo l'intento di ridurre, per quanto possibile, gli interventi di igiene ambientale a favore di azioni più mirate a rispondere alle esigenze sempre più articolate di utenti non autosufficienti, lasciando la possibilità e lo spazio per intervenire su utenti totalmente non autosufficienti con bisogni assistenziali intensi e complessi dovuti a patologie fortemente invalidanti (malattie del motoneurone, esiti di ictus, ecc.).

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ogni anno viene somministrato agli utenti dei comuni che hanno delegato la gestione del SAD a Sercop un questionario per la valutazione del gradimento/qualità delle prestazioni erogate.

Sono stati consegnati agli utenti un totale di 176 questionari; di questi, restituiti 138 (con un tasso di partecipazione pari al 89,43%).

L'indagine indaga la soddisfazione degli utenti nel biennio 2020-2021 ed è stato rielaborato adattandolo alle tipologie di servizi erogati in tempo di pandemia.

Dall'analisi dei questionari la soddisfazione risulta mediamente ottima (95% buono/ottimo). Di seguito uno stralcio sulle dimensioni indagate.

Grafico 6.2.3. Valutazione sulla tempestività nell'affrontare i problemi legati al periodo Covid-19

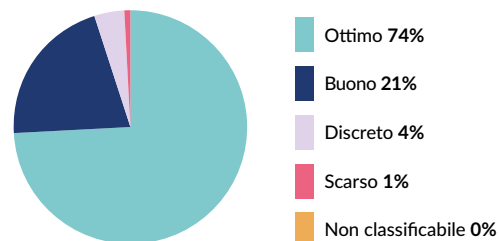


Grafico 6.2.4. Valutazione sul corretto utilizzo degli operatori dei dispositivi di sicurezza (D.P.I.)

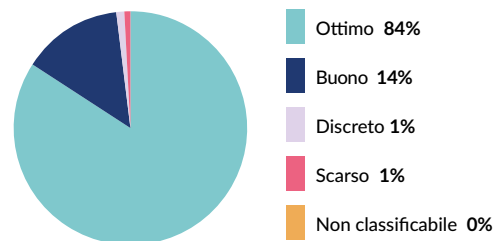


Grafico 6.2.5. Valutazione sullo svolgimento delle mansioni degli operatori

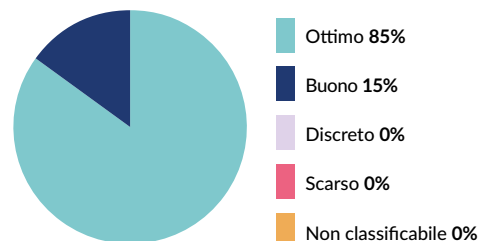


Grafico 6.2.6. Valutazione sull'organizzazione del servizio (orari, turnazione del personale, tempi di risposta ai suoi bisogni, etc.)

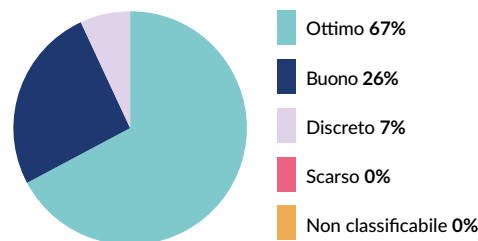
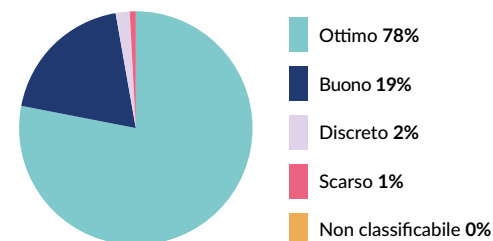


Grafico 6.2.7. Valutazione sugli operatori che hanno prestato assistenza e fornito in modo chiaro e semplice informazioni utili per preservare il suo stato di salute fisico ed emotivo in questa emergenza sanitaria



6.3. MISURE A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ – IL REDDITO DI AUTONOMIA

La misura punta a favorire lo sviluppo e il mantenimento dell'autonomia personale e relazionale, la permanenza presso il proprio luogo di vita, lo sviluppo di abilità e l'inclusione attiva di anziani e disabili in condizioni socio-economiche vulnerabili, offrendo anche la possibilità di accedere a servizi e attività personalizzate in base ai singoli bisogni o che non si sarebbero potuti permettere. Il programma Reddito di Autonomia si traduce nell'erogazione di voucher mensili di servizi finalizzati rispettivamente ad assicurare l'autonomia personale e relazionale delle persone anziane ed a sostenere percorsi di autonomia finalizzati all'inclusione sociale per le persone disabili. L'ammontare complessivo dei voucher mensili è pari a 4.800 €, il cui ammontare è utilizzato per l'erogazione di interventi/servizi che possano supportare la persona al raggiungimento delle autonomie previste dal progetto.

Per l'erogazione delle misure di sostegno volte al miglioramento della qualità della vita per le persone è necessaria una valutazione multidisciplinare, effettuata da un'Unità Valutativa Geriatrica interna o un'equipe multidisciplinare esperta di valutazioni sulle persone con disabilità.

Di seguito le fasi propedeutiche all'attivazione degli interventi:

FASE 0 – Analisi dell'autovalutazione presentata dal richiedente

Contiene dei parametri di riferimento che permettono di stabilire se il richiedente può essere convocato per la visita in quanto in possesso delle condizioni minime necessarie per lo sviluppo di un progetto.

FASE 1 – VALUTAZIONE - primo colloquio

Durante l'incontro si procederà alla somministrazione degli strumenti di valutazione previsti dalle linee guida (strumento ADL, IADL, Mini-Mental, Scheda valutazione sociale, test psicologici). Al di sotto di "punteggi soglia" le domande si considereranno non idonee e pertanto non si procederà nella valutazione del richiedente e conseguentemente formulazione del Piano Individualizzato.

FASE 2 – VALUTAZIONE - secondo colloquio/incontri successivi

L'equipe multidisciplinare potrà stabilire al termine del primo colloquio l'opportunità di fissare un secondo appuntamento o un calendario di appuntamenti per concludere l'iter valutativo. In questa fase potrà essere prevista la presenza di ulteriori professionisti per indagare particolari aree di bisogno.

FASE 3 – ESITO

Dopo il percorso di valutazione gli esiti possibili sono: negativo se il richiedente non raggiunge i punteggi minimi previsti oppure se, dopo le fasi di valutazione sopra descritte, l'utente non concorda con il piano individualizzato proposto dall'equipe o la stessa non ritiene che il richiedente sia un soggetto adeguato per l'attuazione del P.I. per tutta la durata della misura; positivo se il richiedente riceverà comunicazione scritta in merito all'accoglimento dell'istanza e sarà opportunamente informato dei passaggi necessari con regione Lombardia per l'attuazione del P.I. concordato con l'equipe di valutazione.

La tabella 6.3.1 indica il numero totale di utenti della misura Reddito di Autonomia durante il triennio 2019-2021, distinti per comune.

Si segnala che per il totale delle persone con disabilità, pari a 6 utenti, siano state erogate unicamente prestazioni educative. Per 5 di essi, siano stati attivati percorsi di accompagnamento, volti all'inserimento e alla frequenza presso un centro diurno; il restante utente ha ricevuto, durante il periodo di pandemia, una progettualità dedicata svoltasi prevalentemente in ambito domiciliare.

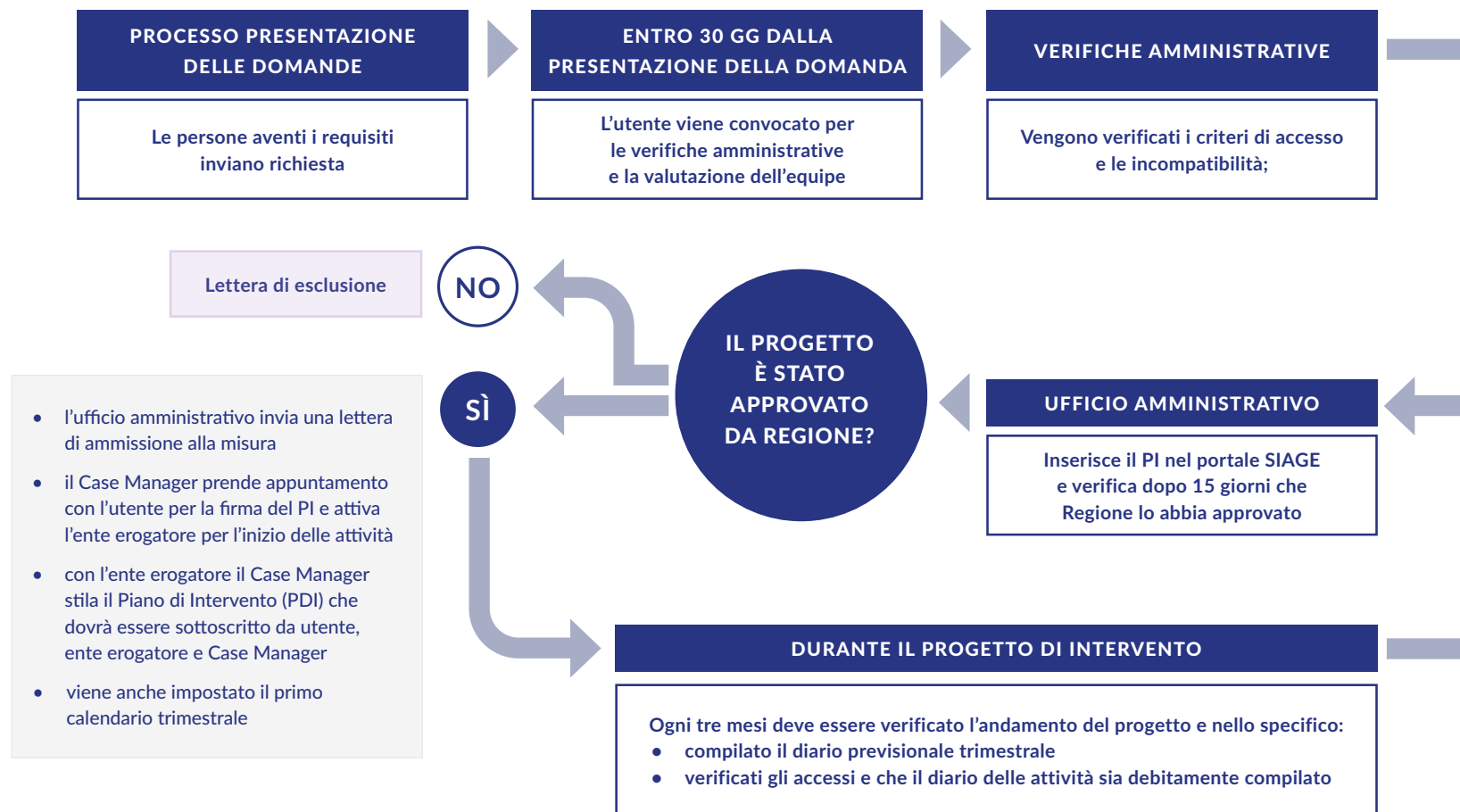
Con riferimento agli utenti anziani, invece, si può stimare che circa il 60% degli utenti abbiano ricevuto prestazioni educative e che la rimanente parte, pari al 40%, abbia ricevuto prestazioni socioassistenziali finalizzate al mantenimento dell'autonomia residua e della rete sociale/relazionale. In ultimo, si segnala che sul totale dei beneficiari anziani, 3 di essi abbiano rinunciato.

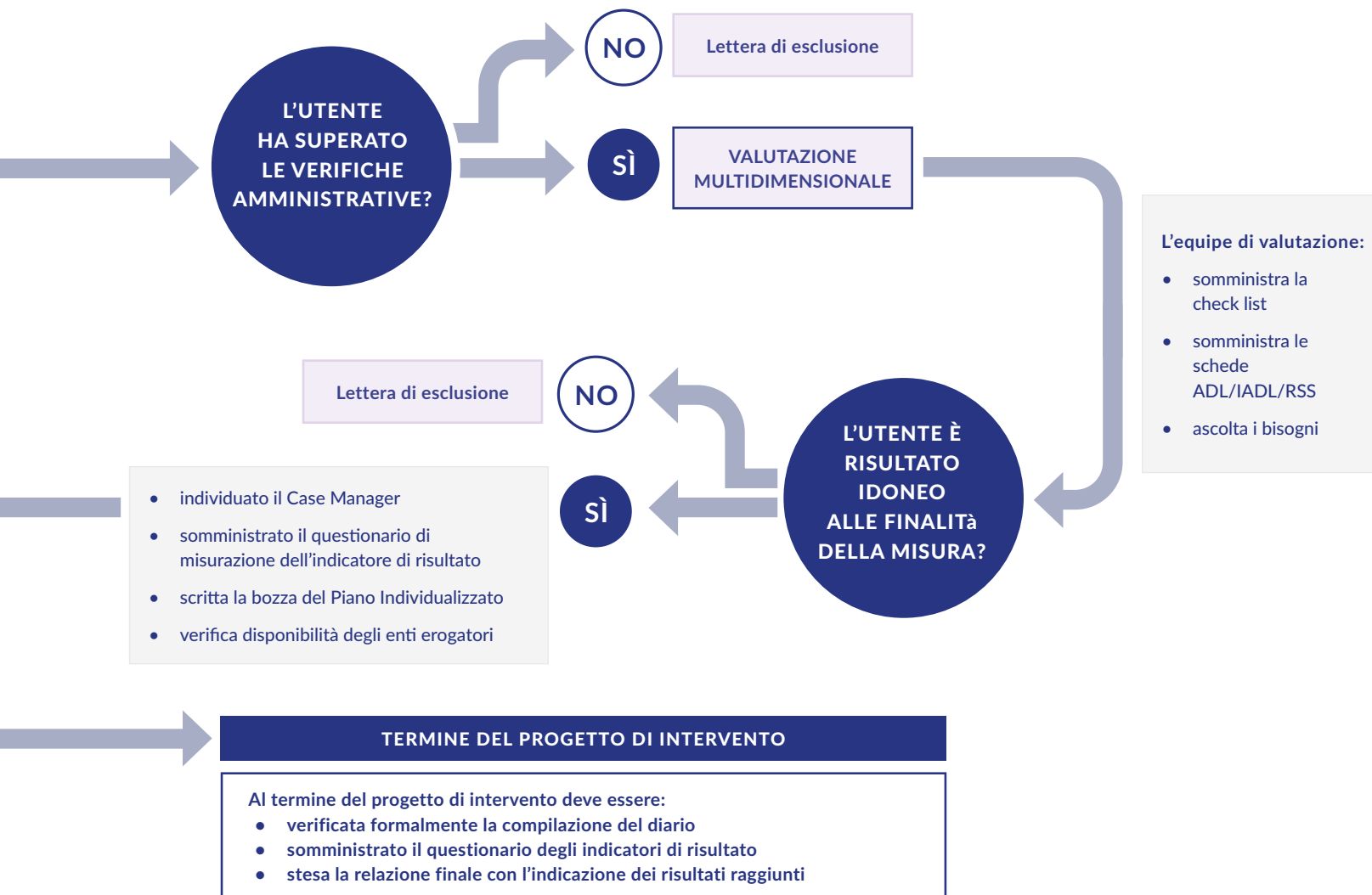
Durante il periodo pandemico, che ha segnato il corso dell'anno 2020, si segnala significativa riduzione degli accessi da parte dei beneficiari, in particolar modo a partire dal mese di marzo 2020. Non solo, a partire dal mese di marzo 2020 non sono state accolte nuove domande e si è cercato di chiudere gli interventi sino a quel momento attivi. L'attivazione di nuovi interventi è ripartita dal mese di dicembre 2021. Tale ritardo si è verificato non solo a causa delle difficoltà date dalla pandemia da Covid-19 ma anche a causa della grave difficoltà di individuare ed impiegare personale di cura.

Tabella 6.3.1. Beneficiari del Reddito di Autonomia (2019-2021)

	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Vanzago	Totale
Anziani	2	2	1	-	2	-	-	-	-	7
Disabili	1	-	2	-	-	-	1	2	-	6

Figura 6.3.1. Processo di attivazione della misura Reddito di Autonomia





6.4. MISURE A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ – LA MISURA B2, LO STRUMENTO DEL BUONO SOCIALE E IL BANDO CAREGIVER 2021

MISURA B2

La misura B2 si concretizza in interventi di sostegno e supporto alla persona e alla sua famiglia per garantire una piena possibilità di permanenza della persona fragile al proprio domicilio e nel suo contesto di vita.

Gli strumenti previsti dalla misura B2 sono:

Bonus sociale mensile	Per compensare le prestazioni del caregiver familiare o assistente familiare regolarmente assunto
Bonus sociale mensile Vita Indipendente	Per sostenere progetti di vita indipendente con l'ausilio di un assistente personale
Voucher sociali	Per sostenere la vita di relazione di minori con disabilità con appositi progetti di natura educativa/socializzante che favoriscano il loro benessere psicofisico

FASI DI ATTUAZIONE

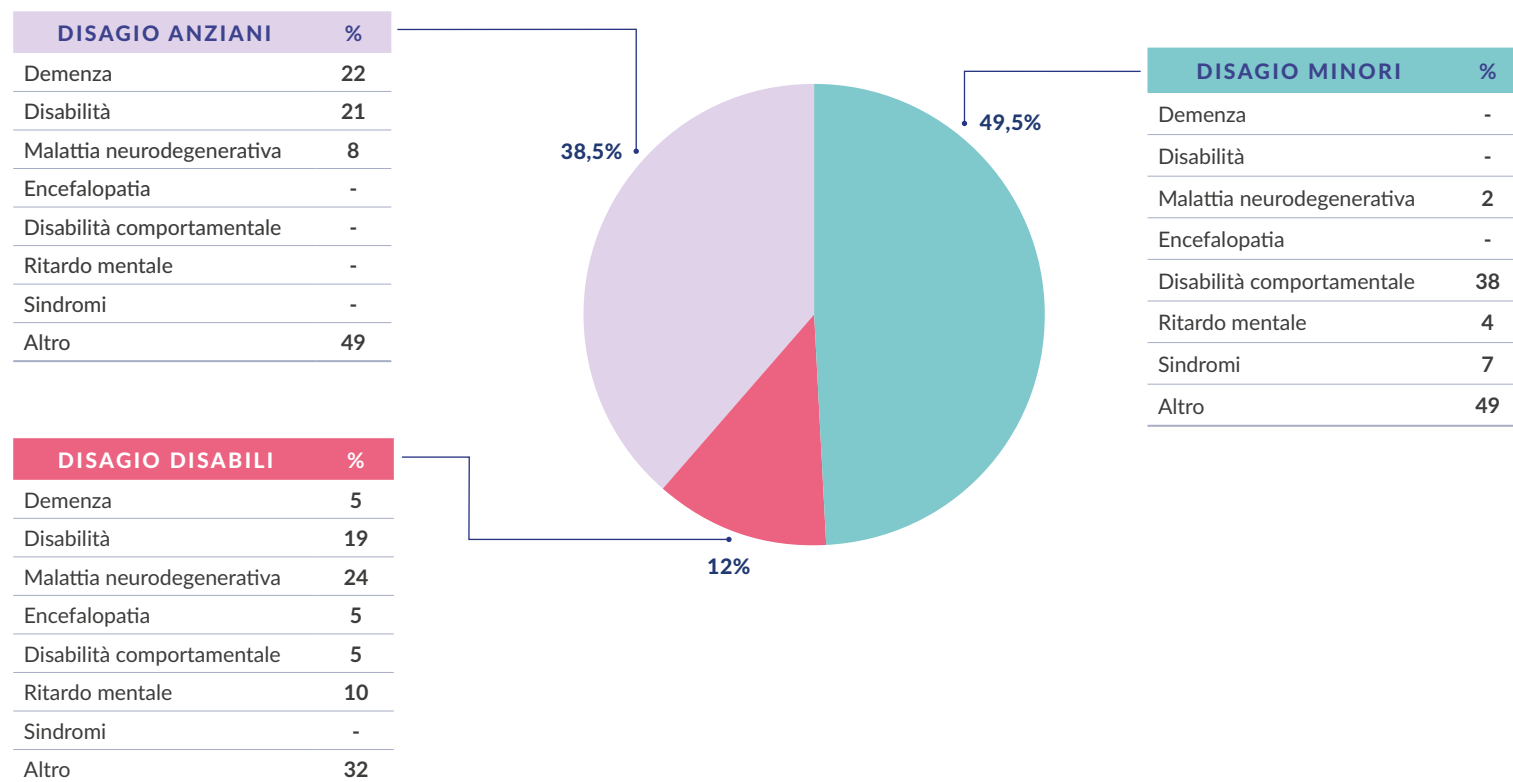
La misura B2 è attuata dall'ambito territoriale, previa valutazione multidimensionale per bisogni sociosanitari effettuata dall'ambito stesso in raccordo con ASST.

L'iter di attuazione della misura prevede le seguenti fasi:

- fase preliminare di predisposizione del bando condiviso con il tavolo degli assessori alle politiche sociali e con ASST/ATS attraverso Cabine di Regia Unificate con gli altri ambiti territoriali afferenti alla ATS Città Metropolitana di Milano, al fine di garantire un equo trattamento tra cittadini residenti in comuni limitrofi
- raccolta delle domande
- verifica amministrativa della presenza dei requisiti
- valutazione domiciliare dei richiedenti da parte di un'equipe di assistenti sociali d'ambito (per bisogni sociosanitari la valutazione è effettuata dagli ambiti, in raccordo con l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale competente)
- predisposizione della graduatoria e individuazione dei beneficiari della misura
- presa in carico da parte dell'assistente sociale comunale per la definizione del Piano d'Intervento al Domicilio (PAI)

Il grafico 6.4.1 illustra i richiedenti idonei, beneficiari e non beneficiari, della Misura B2 dividendoli per tipologia di patologia/disagio da cui sono affetti. Si sottolinea che, se le sezioni 'Anziani' e 'Disabili' danno evidenza esclusivamente dello strumento Buono Sociale, la Sezione 'Minori' da evidenza anche dello strumento del Voucher Sociale.

Grafico 6.4.1. Tipologie di disagio per anziani, disabili, minori



LO STRUMENTO DEL BUONO SOCIALE

Lo strumento principale della misura si concretizza nell'erogazione mensile del Buono Sociale per interventi di sostegno e supporto alla persona e alla sua famiglia per garantire una piena possibilità di permanenza della persona fragile al proprio domicilio e nel suo contesto di vita. Il Buono Sociale ha come primaria finalità quella di compensare prestazioni di assistenza assicurate da caregiver familiare e/o ad acquistare prestazioni da assistente personale impiegato con regolare contratto.

La tabella 6.4.1 evidenzia l'andamento delle richieste presentate per l'assegnazione del Buono Sociale e il tasso di copertura del fabbisogno espresso per il biennio 2020-2021.

Tabella 6.4.1. Andamento delle richieste per l'assegnazione del Buono Sociale e tasso di copertura (2020-2021)

Richieste effettuate	2020				2021			
	Anziani	Disabili	Minori	Totale	Anziani	Disabili	Minori	Totale
Presentate totali	91	26	28	145	104	30	37	171
Presentate idonee / Lista d'attesa	76	25	28	129	85	21	29	135
Ammesse / Beneficiari	63	20	18	101	51	16	12	79
Tasso di copertura	83%	80%	64%	78,3%	60%	76%	41%	58,5%

La seguente linea del tempo delinea il numero di Buoni Sociali erogati mensilmente, in base al Bando FNA di riferimento. Si segnala che il Bando FNA 2020, a valere sull'annualità 2021, prosegue nei primi sei mesi dell'anno 2022.

Figura 6.4.1. Mensilità erogate per bando (2019-2021)

N. buoni mensili	2019									2020								2021								
	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Gen-Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb-Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
	48	58	58	55	57	56	59	61	62		69	69	65	70	70	85	85	76	89		52	54	52	68	67	66
	FNA 2018 - Bando 2019									FNA 2019 - Bando 2020								FNA 2020 -Bando 2021								

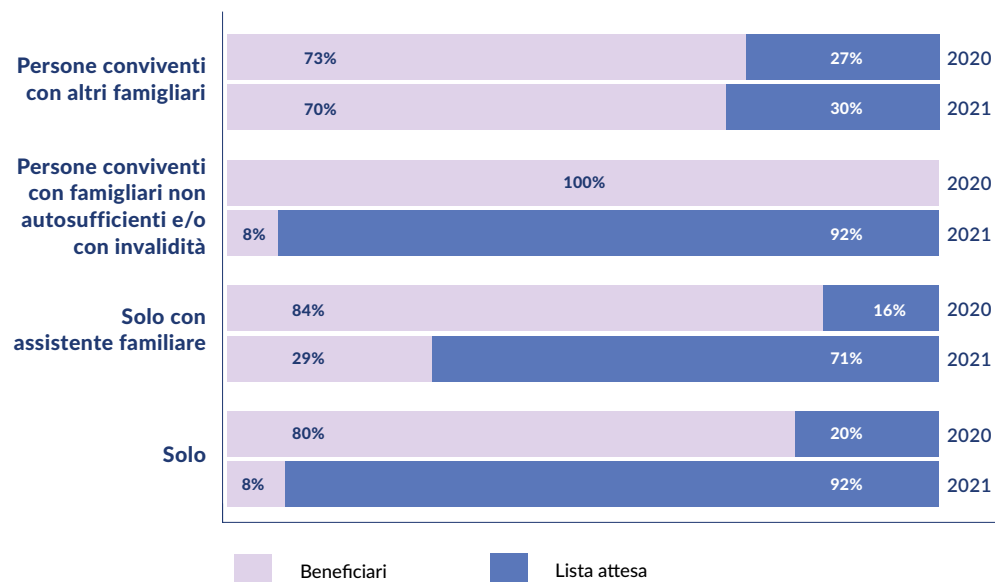
Nella tabella 6.4.2, invece, si rileva la tipologia di assistenza fruita dai beneficiari del buono. In crescita, nell'anno 2021, l'assistenza fornita da un assistente familiare regolarmente assunto. In particolare, si segnala che l'incremento del numero di beneficiari con la suddetta tipologia di assistenza è dovuta all'incremento, in valore assoluto, della popolazione anziana sul territorio.

Tabella 6.4.2. Tipologia di assistenza fruita dai beneficiari del Buono Sociale (2020-2021)

	2020					2021				
	Anziani	Disabili	Minori	Totale	%	Anziani	Disabili	Minori	Totale	%
Assistente Familiare assunto	21	-	-	21	21%	27	-	-	27	34%
Caregiver Familiare	42	20	18	80	79%	24	16	12	52	66%
Totale	63	20	18	101	100%	51	16	12	79	100%

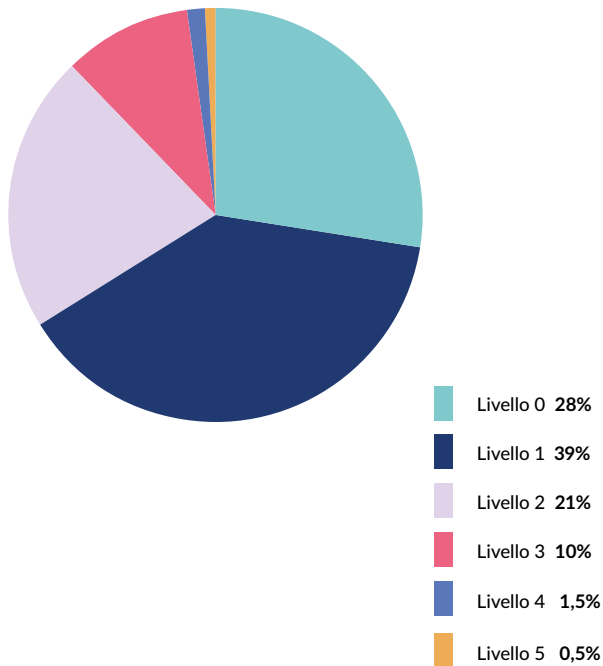
Il grafico 6.4.2 illustra la situazione abitativa degli utenti (beneficiari/ammessi e in lista d'attesa/idonei) allo strumento del Buono Sociale. Nell'annualità 2021, notiamo un netto incremento degli utenti in lista d'attesa che convivono con altri familiari. Ciò è dovuto a cambiamenti nell'individuazione dei beneficiari a seguito delle indicazioni fornite internamente alla DGR Regionale.

Grafico 6.4.2. Situazione abitativa utenti del Buono Sociale (2020-2021)



Il grafico 6.4.3 distingue gli utenti (beneficiari/ammessi e in lista d'attesa/idonei) dello strumento del Buono Sociale secondo i livelli della Scala ADL, per cui il Livello 0 rappresenta il più alto grado di dipendenza da assistenza, mentre il Livello 6 rappresenta il grado più lieve di dipendenza da assistenza. Si segnala che, percentualmente, il maggior numero degli Idonei appartiene al Livello 2.

Grafico 6.4.3. Classificazione secondo Scala ADL degli utenti Idonei del Buono Sociale (2021)



Infine, la tabella 6.4.3 fornisce un riscontro percentuale del numero di beneficiari del Buono Sociale che hanno usufruito del medesimo strumento durante gli anni passati. Rispetto agli anni 2020 e 2021 si segnala un incremento pari al 10%.

Tabella 6.4.3. Beneficiari Buono Sociale (2020-2021)

	2020	2021
Totale utenti beneficiari buono sociale	101	79
di cui n. utenti che hanno usufruito dello strumento negli anni precedenti	48	46
%	48%	58%

Lo strumento del Buono Sociale possiede un valore minimo mensili per tutti i richiedenti, pari a 400 €, che cresce proporzionalmente, fino ad un massimo di 600 €, in relazione all'eventuale presenza di un assistente familiare con contratto e alle ore da esso svolte. Nel 2021 l'importo medio mensile erogato è stato di 474 €, mentre nel 2020 è stato di 423 €.

BANDO CAREGIVER – ANNUALITÀ 2021

Durante l'annualità 2021 è stato approvato un bando per l'erogazione di un contributo “una tantum” per un importo stabilito di 400 € (pari a una mensilità aggiuntiva alla B2), finalizzato al sostegno del ruolo di cura e di assistenza del caregiver familiare che assiste al domicilio una persona con disabilità grave e/o anziano non autosufficiente.

Il suddetto bando, riservato esclusivamente agli utenti in carico alla misura B2, ha trovato piena applicazione durante il 2021: tutti gli utenti in carico alla misura B2, pari a 93 utenti, hanno presentato istanza per l'assegno “una tantum” ed è stato loro riconosciuto il beneficio economico.

6.5. MISURE A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITÀ – HOME CARE PREMIUM (HCP)

Il programma Home Care Premium (HCP), istituito dall'INPS, si rivolge ai dipendenti e pensionati pubblici e ai loro familiari con disabilità ed è finalizzato alla cura, a domicilio, delle persone, anziani e disabili, non autosufficienti.

Il programma fornisce due tipologie di prestazioni:

- **prevalenti:** contributo economico finalizzato al rimborso della spesa sostenuta per l'assistente domiciliare assunto
- **integrative:** servizi di assistenza alla persona erogati dagli ambiti territoriali o da enti convenzionati con l'Istituto, previa accettazione del piano socio-assistenziale

Sercop dal 2019 aderisce al programma Home Care Premium come ente partner di INPS, gestendo le prestazioni integrative erogate per i cittadini residenti nell'ambito del rhodense attraverso enti accreditati.

La tabella 6.5.1 e la tabella 6.5.2 illustrano, nel triennio 2019-2021, il numero complessivo di beneficiari dell'Home Care Premium, suddivisi tra i comuni dell'ambito rhodense.

La tabella 6.5.1 indica i beneficiari over 65 anni d'età.

Tabella 6.5.1. Beneficiari Anziani HCP (2019-2021)

	2019	2020	2021
Arese	1	1	1
Cornaredo	1	2	1
Lainate	3	3	3
Nerviano	-	-	-
Pero	1	2	2
Pogliano M.se	1	1	1
Pregnana M.se	-	-	-
Rho	2	4	3
Settimo M.se	1	3	2
Vanzago	-	1	-
Fuori ambito	1	1	1
Totale	11	18	14

La tabella 6.5.2 indica i beneficiari che presentano disabilità.

Tabella 6.5.2. Beneficiari Disabili HCP (2019-2021)

	2019	2020	2021
Arese	-	-	2
Cornaredo	2	4	3
Lainate	-	-	-
Nerviano	-	-	-
Pero	-	-	-
Pogliano M.se	1	1	1
Pregnana M.se	1	1	1
Rho	1	1	1
Settimo M.se	-	-	-
Vanzago	-	-	-
Totale	5	7	8

Le prestazioni erogate ad utente variano da un valore minimo di 150 € ad un valore massimo di 500 €; il valore medio delle prestazioni si assesta a 290 € ad utente.

I seguenti grafici identificano le prestazioni erogate durante l'anno 2021 a beneficiari con disabilità e a beneficiari over 65. Con riferimento al grafico 6.5.1, la prestazione più diffusa nel target con disabilità si rivela essere la fornitura di un educatore. Il grafico 6.5.2, invece, indica che la prestazione erogata in misura maggiore al target anziano è la fornitura di un OSS.

Grafico 6.5.1. Prestazioni erogate ai beneficiari con disabilità (2021)

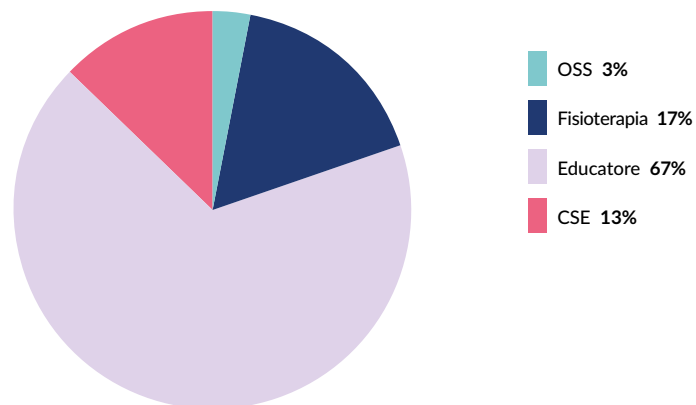
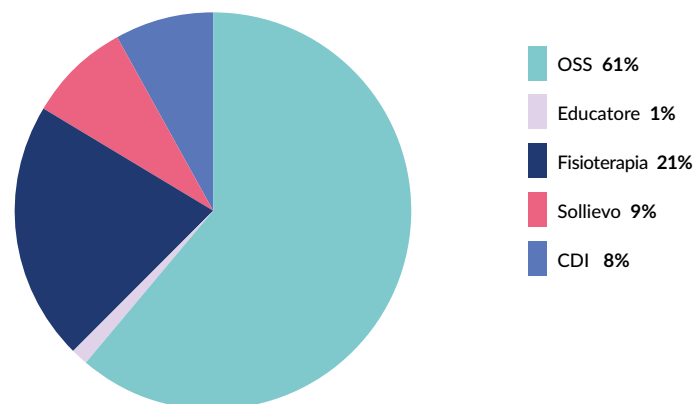


Grafico 6.5.2. Prestazioni erogate ai beneficiari anziani (2021)



FOCUS COVID-19

Il programma Home Care Premium ha avuto piena durata, pari a 12 mesi di attività, solamente durante l'annualità 2021. L'annualità 2020, infatti, ha subito gli effetti dovuti alla pandemia da Covid-19, la quale ha comportato un'importante riduzione degli accessi. Nel periodo che intercorre da marzo 2020 a giugno 2020, infatti, solamente la metà dei beneficiari HCP ha dato seguito alle prestazioni attivate.

Si indica che il numero degli accessi è ripreso a partire da luglio 2020, recuperando integralmente gli accessi persi nei primi mesi del 2020. È per tale ragione che nelle tabelle 6.5.1 e 6.5.2, in relazione all'annualità 2020, non si evidenzia alcun influsso derivante dalla pandemia.

6.6. JOB FAMILY – LO SPORTELLLO DI ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE

MISSION

Il Job Family risponde al bisogno di cura e assistenza di persone anziane che vivono sole o inserite in contesti familiari, al fine di favorire la permanenza al domicilio ed il mantenimento delle relazioni sociali e di vicinato esistenti. Lo sportello sostiene le famiglie nella scelta di personale di cura e assistenza qualificato, anche aiutandole a regolarizzare la posizione contrattuale dell'operatore ingaggiato.

OBIETTIVI

- proporre agli utenti personale di cura e assistenza qualificato
- favorire la regolarizzazione dei contratti del lavoro di cura
- costituire un punto di incontro tra la domanda di assistenza e l'offerta di lavoro di cura degli assistenti familiari

ATTIVITÀ

Job Family si articola nelle seguenti attività.

- raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi. L'attività consente di accompagnare la famiglia nella definizione del proprio bisogno e di orientarla nella scelta della figura e della modalità di aiuto necessaria
- ascolto e analisi delle domande di assistenza al domicilio da parte delle famiglie

- incontro tra domanda di assistenza da parte delle famiglie e offerta da parte degli assistenti familiari, mediante ricerca, individuazione ed abbinamento di profili rispondenti alle specifiche esigenze e bisogni della famiglia. L'attività permette di agevolare l'incontro tra domanda e offerta relativa al lavoro privato di cura che utilizzi soggetti autorizzati all'intermediazione e permetta alle famiglie e ai lavoratori di stipulare accordi e contratti in piena trasparenza e nel rispetto della legalità; consente inoltre di supportare le famiglie nella corretta lettura del bisogno, nell'individuazione e nella scelta di una persona affidabile e competente che si occupi delle attività di assistenza e cura delle persone e/o della casa
- consulenza fiscale ed informazioni sui soggetti competenti il disbrigo delle pratiche amministrative finalizzate all'assunzione del collaboratore familiare
- consulenza su incentivi e bonus, quale il Bonus "Assistenti Familiari"
- valutazione delle competenze acquisite in percorsi formativi o nell'esperienza professionale da parte dei candidati assistenti familiari
- valutazione dei requisiti, iscrizione e aggiornamento nel Registro Territoriale degli assistenti familiari (istituito nel 2017 per garantire su tutto il territorio lombardo servizi qualificati, in attuazione della legge regionale 15/2015)
- accompagnamento dei candidati assistenti familiari nell'individuazione e valorizzazione delle proprie conoscenze, abilità e delle competenze personali, utili ad autopromuoversi nel mondo del lavoro (modalità di gestione dei colloqui di lavoro, informazioni sul CCNL colf, ecc.)
- connessione e lavoro di rete con i servizi del territorio

FASI DI LAVORO IN SINTESI

- raccolta delle domande di assistenza da parte delle famiglie mediante colloqui conoscitivi telefonici e/o in presenza
- ricerca e selezione del personale di assistenza e cura
- costituzione di un elenco di assistenti familiari qualificate
- incontro tra domanda di assistenza da parte delle famiglie e offerta da parte degli assistenti familiari mediante abbinamento dei rispettivi esigenze e bisogni

UTENTI DEL SERVIZIO

Come si potrà notare dalle tabelle sottostanti, i dati del biennio 2020-2021 sono fortemente influenzati dalle dinamiche connesse alla pandemia Covid-19, le quali hanno portato ad una totale rivisitazione delle modalità di azione del servizio.

Tabella 6.6.1 Contatti unici del Job Family (2018-2021)

	2018	2019	2020	2021
Arese	50	34	19	24
Cornaredo	5	9	19	8
Lainate	56	56	51	54
Nerviano	1	2	3	8
Pero	5	7	5	7
Pogliano M.se	8	2	4	1
Pregnana M.se	2	1	5	-
Rho	70	75	70	76
Settimo M.se	19	6	11	13
Vanzago	8	7	5	5
Fuori territorio	-	-	-	-
Totale	224	199	192	196

La tabella 6.6.1 indica i contatti unici (singole famiglie che contattano il servizio) che si sono rivolti al Job Family.

Rispetto all'annualità 2018, si segnala che nel biennio 2019-2020 si verifica un costante decremento dei contatti unici. Tale trend trova ragion d'essere nella pandemia da Covid-19, che ha, in un primo momento, modificato le abitudini quotidiane della comunità, comportando una profonda revisione del servizio in analisi.

Tale trend di decrescita si riscontra in tutti i comuni dell'ambito rhodense; tuttavia, il comune di Arese ne risulta maggiormente esposto.

La tabella 6.6.2 restituisce i valori delle richieste pervenute e delle richieste soddisfatte dal servizio, segnalando la percentuale media di soddisfazione. Anche la presente tabella denota l'importante influenza della pandemia, che ha fatto crollare la % media di soddisfazione. Rispetto al calo della soddisfazione media avvenuta nell'anno 2020, si segnala la grande difficoltà degli operatori nel reperimento di risorse umane, dovuta: in primis, ai lockdown e all'impossibilità per i candidati di muoversi dai paesi di residenza per lo svolgimento dei colloqui di selezione; secondariamente, all'impossibilità per i candidati che si trovavano nel paese d'origine di rientrare in Italia.

Come mostra la tabella 6.6.2, le richieste pervenute, così come le richieste soddisfatte, mostrano un lieve incremento (pari al 2%) durante l'annualità 2021, che coinvolge, principalmente, le richieste pervenute per assistenza a persone parzialmente autosufficienti. Il grado di soddisfazione maggiore è ottenuto, in maniera costante, durante il periodo 2018-2021 per le richieste di colf.

Tabella 6.6.2. Richieste pervenute e soddisfatte (2018-2021)

	2018		2020		2021	
	Pervenute	Soddisfatte	Pervenute	Soddisfatte	Pervenute	Soddisfatte
Assistenza a persone parzialmente autosufficienti	55	31	73	32	90	43
Assistenza a persone non autosufficienti	103	55	84	24	87	26
Assistenza a persone autosufficienti	38	20	12	6	12	4
Colf	17	11	17	13	6	6
Baby sitter	8	3	6	-	1	-
Totale	221	120	192	75	196	79
Media % soddisfazione	54%		40%		42%	

Un elemento che concorre alla mancata soddisfazione delle richieste è quello del ritiro della domanda da parte delle famiglie. Nel grafico 6.6.1 questo fenomeno, per il biennio 2017-2018, era residuale, mentre, durante la pandemia si è fortemente accentuato con una lieve decrescita a partire dall'annualità 2021. La pandemia da Covid-19 appare la causa principale; tra le sotto-cause, hanno concorso al ritiro delle domande: ricoveri ospedalieri o quarantene preventive legate al contatto con persone positive, sia da parte degli assistiti che dei loro familiari; la possibilità per i familiari di farsi carico in prima persona dell'assistenza all'anziano, avendo la possibilità di lavorare in modalità smart working o causa perdita del lavoro; il grande timore di accogliere estranei, in quanto ritenuti possibili fonti di contagio.

Grafico 6.6.1. Richieste ritirate (2017-2021)

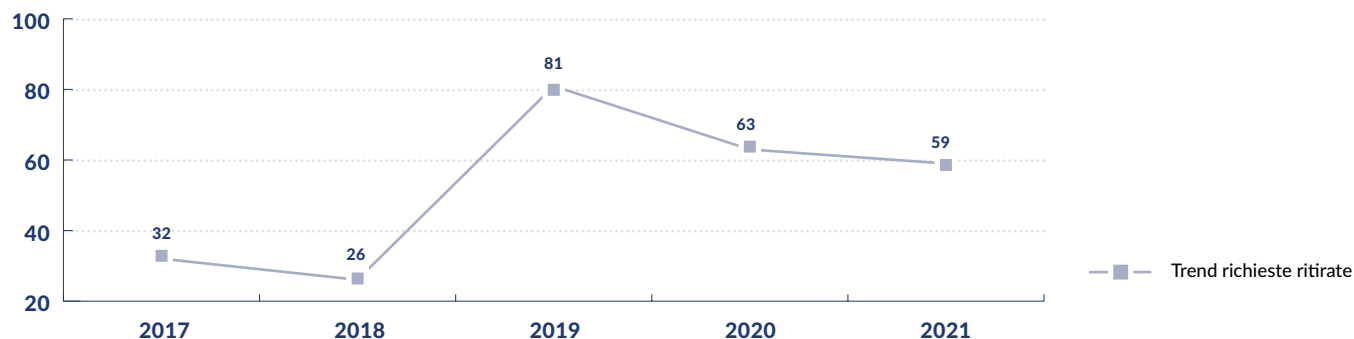
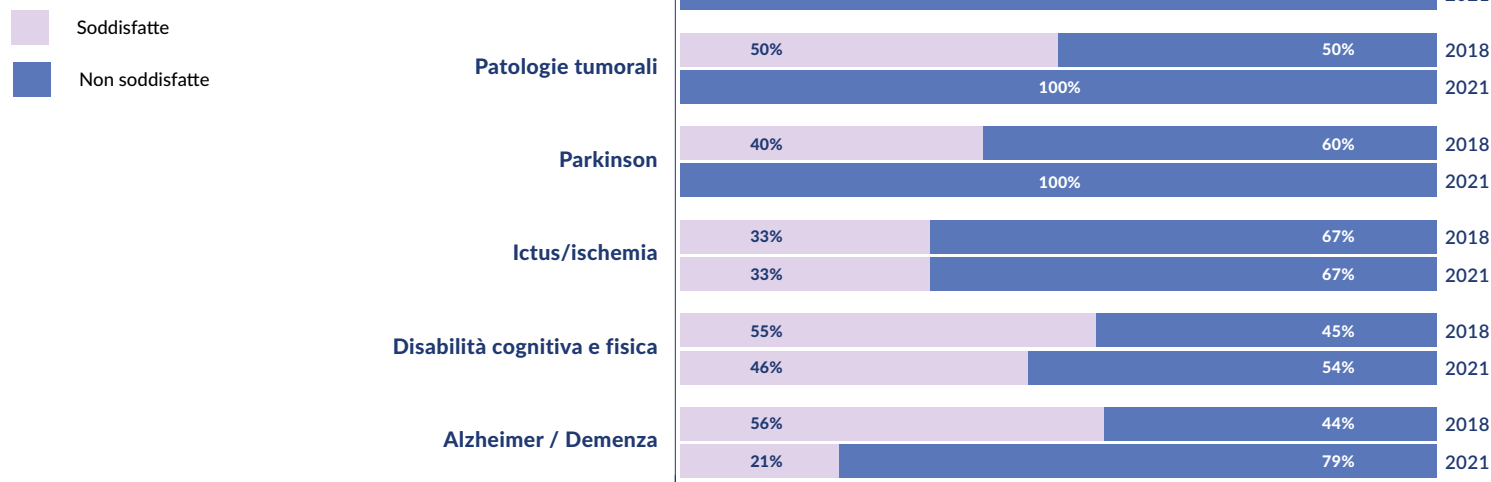


Grafico 6.6.2. Soddisfazione richieste per tipologia di richiedente (2018-2021)

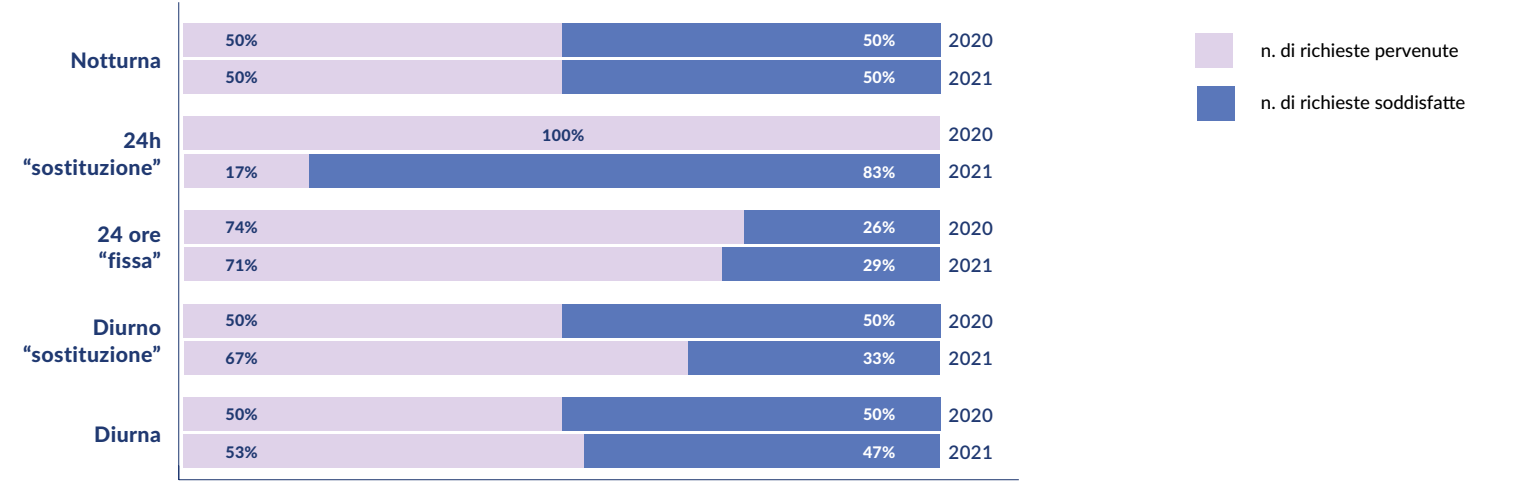


Il grafico 6.6.2 confronta la soddisfazione delle richieste pervenute allo sportello, suddivise secondo patologie da cui sono affetti i richiedenti, tra l'anno 2018 e l'anno 2021. Si segnala che non sono conteggiate le richieste di babysitter e cura della casa, nonché le richieste di compagnia a persone anziane sole. Si nota che le patologie più diffuse, per cui si rivela un numero maggiore di richieste, sono maggiormente soddisfatte rispetto alle patologie meno diffuse. Si segnala, infatti, che per le patologie più diffuse la famiglia non richiede all'assistente personale particolari specializzazioni o esperienze pregresse, contrariamente, per gli altri casi, le esigenze espresse sono maggiori e talvolta di difficile reperimento. Un'ulteriore motivazione della scarsa soddisfazione delle richieste, riscontrata dagli operatori dello sportello, è la resistenza

dell'assistente familiare alla vaccinazione da Covid-19. La mancanza di green pass vaccinale è pertanto stato motivo di numerosi mancati avvii di collaborazioni lavorative.

Il grafico 6.6.3 mette a confronto le annualità 2020 e 2021 sulla base della capacità del servizio di soddisfare le richieste, suddivise per tipologia di assistenza richiesta. Tra le due annualità non sono visibili importanti differenze; sia il numero totale di richieste pervenute (192 nel 2020, 196 nel 2021) sia il numero totale di richieste soddisfatte (75 nel 2020, 79 nel 2021) si rivelano estremamente rassomiglianti. Nell'anno 2021 si può, tuttavia notare un incremento delle richieste per l'assistenza diurna.

Grafico 6.6.3. Soddisfazione richieste per tipologia di assistenza (2020-2021)



La tabella 6.6.3 illustra un consistente decremento di assistenti familiari (pari circa a 100 unità). Tale dato dimostra la crescente difficoltà a reperire risorse umane da impiegare in ruoli di cura, ciò trova causa, in parte nelle derive della pandemia, in parte nella crisi del lavoro di cura e nel fenomeno del burn out diffuso tra gli operatori in esso impiegati.

Tabella 6.6.3. Titolo di studio assistenti familiari (2019-2021)

	2019	2020	2021
Licenza elementare	28	20	3
Licenza media	72	51	51
Qualifica professionale	8	8	7
Diploma	51	12	14
Laurea	22	17	7
Nessun titolo	-	-	1
Totale	181	108	83

La tabella 6.6.4 illustra il quadro delle assistenti sociali suddivise per fasce d'età. Si verifica un incremento di circa il 20% del genere maschile nella prestazione di lavoro di cura. Le cause di questo incremento non sono tutt'ora note ma lo sportello sta indagando rispetto a questo nuovo fenomeno.

Tabella 6.6.4. Assistenti familiari per genere (2020-2021)

	2020	2021
Maschi	9	16
Femmine	101	67
Totale	110	83

I grafici 6.6.4 e 6.6.5 illustrano il quadro degli assistenti familiari che si candidano al Job Family, suddivisi per età e paese di provenienza.

Grafico 6.6.4 Candidati assistenti familiari per fasce d'età (2020-2021)

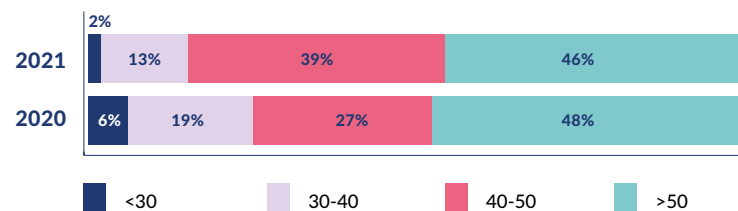
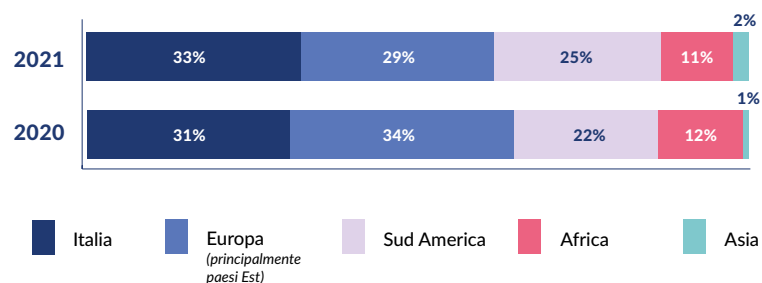


Grafico 6.6.5. Candidati assistenti familiari per tipologia provenienza geografica (2020-2021)



QUALITÀ DEL SERVIZIO

Annualmente sono somministrati in forma anonima due questionari di soddisfazione. Un questionario è stato rivolto a 175 famiglie, nel 2020, e 182 famiglie, nel 2021, per sondare la loro soddisfazione nei confronti del Job Family. Un altro questionario è stato rivolto a 75 assistenti familiari, nel 2020, e a 79 assistenti familiari, nel 2021, per sondare la loro soddisfazione nei confronti delle famiglie nelle quali hanno lavorato. I grafici 6.6.6 e 6.6.7 mostrano che il grado di soddisfazione delle Famiglie nei confronti del servizio è andato crescendo: rispetto alle famiglie 'molto soddisfatte', si nota un incremento percentuale pari al 19% tra l'anno 2020 e l'anno 2021. I grafici 6.6.8 e 6.6.9, allo stesso modo, segnalano in incremento (pari al 32%, se si considerano le risposte 'molto soddisfatte') nel grado di soddisfazione delle assistenti familiari nei confronti del servizio. Si indica, nel grafico 6.6.8, che durante il 2020 – a causa delle innumerevoli difficoltà riscontrate dal servizio dovute al periodo pandemico in corso – una percentuale minima di assistenti familiari ha mostrato una bassa soddisfazione.

Grafico 6.6.6. Soddisfazione delle famiglie nei confronti del servizio Job Family (2020)

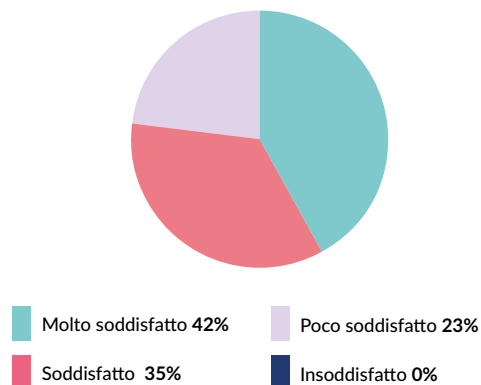


Grafico 6.6.7. Soddisfazione delle famiglie nei confronti del servizio Job Family (2021)

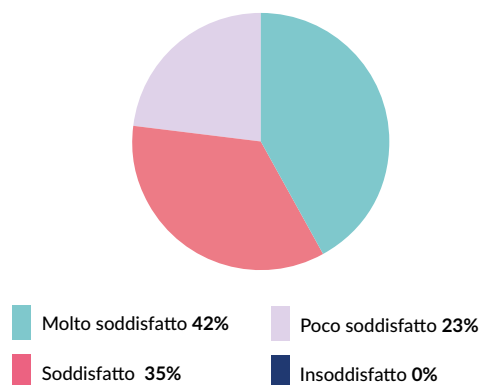


Grafico 6.6.8. Soddisfazione delle assistenti familiari nei confronti delle famiglie (2020)

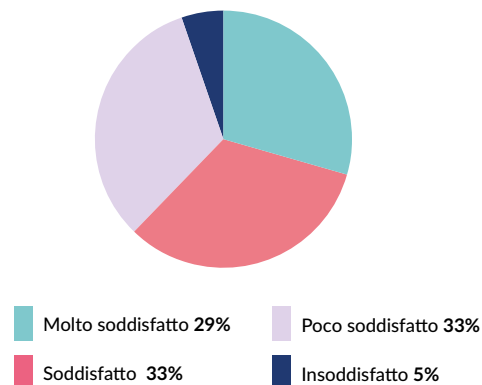
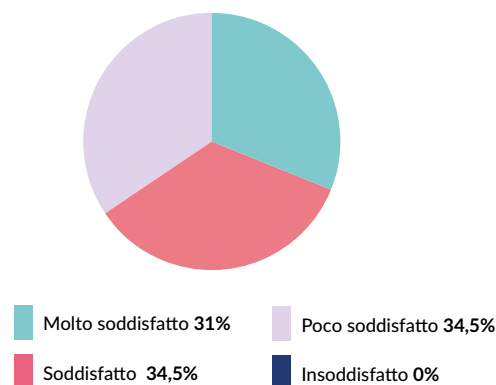


Grafico 6.6.9. Soddisfazione delle assistenti familiari nei confronti delle famiglie (2021)



FOCUS COVID-19

Durante il periodo di pandemia Covid-19, con particolare riferimento all'annualità 2020, lo sportello Job Family ha dovuto reinventarsi, svolgendo la propria attività di consulenza non più *face to face*, tramite colloqui negli uffici #Op di Rho, di Arese e di Lainate, ma *online*, attraverso la condivisione telefonica di informazioni su contrattualistica, gestione e supporto degli assistenti familiari. L'attività di consulenza telefonica si è spesso concretizzata anche in supporto psicologico e di counselling alle famiglie ed ai caregivers in forte apprensione per le condizioni dei familiari o degli assistiti. In tal senso, l'attività consulenziale dello Sportello ha assunto i connotati di sostegno emotivo e di creazione di rete territoriale, interagendo con i servizi e con le organizzazioni operanti durante il lockdown per prestazioni assistenziali e di supporto alle attività quotidiane (spesa, beni di prima necessità, ecc.).

Tabella 6.6.5. Attività sportello online per famiglie (2020)

2020	Famiglie presentate	Di cui ricerche attivate	Tempo medio di ciascuna chiamata
Totale	492	192	20 min

Tabella 6.6.6. Attività sportello online per assistenti familiari (2020)

2020	Accessi e consulenza assistenti familiari	Tempo medio di ciascuna chiamata
Totale	1.311	10 min

Se durante l'anno 2020, nel periodo in cui l'emergenza Covid-19 aveva il sopravvento, l'attività dello Sportello ha proseguito in remoto su tutto il territorio rhodense, garantendo -così- continuità al servizio, nel 2021, progressivamente, il Job Family si è riavvicinato alla 'normalità', mantenendo la possibilità di incontri sia in presenza che a distanza.

Gli effetti pandemici, tuttavia, hanno avuto ripercussioni anche durante l'annualità 2021.

In sintesi, l'emergenza sanitaria da Covid-19 ha messo in evidenza un bisogno superiore alla capacità recettiva dello sportello e la necessità di affiancare il matching all'orientamento e accompagnamento dei caregivers nell'attivazione di risorse e risoluzione dei bisogni. Per tale ragione, a partire dal 2021, si è iniziato a lavorare per una nuova pubblicizzazione degli sportelli e del registro territoriale degli assistenti familiari e per la costruzione di una rete territoriale con le agenzie del territorio per favorire lo scambio di informazioni e accompagnare ad un utilizzo sempre più integrato del registro territoriale assistenti familiari.

REGISTRO TERRITORIALE DEGLI ASSISTENTI FAMILIARI - LEGGE REGIONALE N. 15/2015

Al fine di agevolare il matching fra domanda e offerta di cura, sin dall'avvio del servizio è stata predisposta una banca dati informatizzata con le caratteristiche salienti degli aspiranti caregiver, rilevate attraverso il bilancio di competenze a cura degli operatori dello sportello. Dopo l'emanazione della Legge regionale 15/2015, e poi della D.G.R. 5648/2016, si è provveduto ad un progressivo adeguamento alle disposizioni previste per l'istituzione del registro territoriale degli assistenti familiari. Di seguito, le due principali funzioni che il Job Family detiene e impiega nel costante matching tra domanda e offerta, attraverso il recupero di professionalità dal registro territoriale assistenti familiari.

Supporto alle persone che si rendono disponibili a lavorare come assistenti familiari

- verifica dell'eventuale idoneità delle persone che si candidano (possesso di titoli e/o esperienze lavorative pregresse, disponibilità orarie, chilometriche e quelle relative al tipo di assistenza per cui si offrono);
- aggiornamento del registro in base alla disponibilità, frequenza ai corsi di formazione, ecc. come riportato dagli assistenti familiari.

Supporto alla famiglia in condizione di fragilità o di non autosufficienza, assistendola nell'individuazione di assistenti familiari in grado di rispondere al proprio bisogno di cura o dando informazioni ed orientamento

Sulla base delle richieste della famiglia, vengono forniti nominativi e curriculum vitae del personale che risulta idoneo e disponibile al bisogno assistenziale rilevato e che, previo colloquio con l'operatrice addetta, ne accettano le specifiche caratteristiche.

A fronte degli interventi di potenziamento e informazione implementati rimane, tuttavia, ridotto il numero degli assistenti familiari iscritti nel registro territoriale, passato nel corso del 2020-2021 da 47 a 50 caregiver, a fronte degli oltre 1.000 iscritti nel precedente database del servizio. Questo perché i potenziali aventi i titoli per l'iscrizione ancora non ne percepiscono i vantaggi, a fronte di tutta la documentazione da presentare, senza che l'iscrizione aumenti le possibilità di trovare occupazione. Anche il possibile beneficio economico dato dal bonus assistenti familiari ha portato pochissime iscrizioni.

BONUS “ASSISTENTI FAMILIARI”

Il bonus “Assistenti Familiari” è una misura di Regione Lombardia, che si traduce in un contributo a favore delle persone e delle famiglie che necessitano di supporti mediante caregiver professionale. Tale misura è finalizzata a diminuire il carico oneroso delle spese previdenziali e a garantire alle famiglie maggiormente vulnerabili, con presenza di componenti fragili, la possibilità di accedere alle prestazioni di assistenti familiari qualificati e con forme contrattuali e condizioni lavorative in linea con la normativa di settore. Il “Bonus Assistenti Familiari” è calcolato sulle spese sostenute per la retribuzione dell'assistente familiare, riferite ad un anno, risultanti dal contratto di lavoro (contributo massimo 50% delle citate spese e comunque non superiore a 1.500 €).

Lo sportello di assistenza alla famiglia assume il compito di informare e assistere nella sottoscrizione della domanda per accedere alla misura.

Per i cittadini rhodense la richiesta di iscrizione al bonus “Assistenti Familiari” risulta, in maniera costante, estremamente ridotta: a dicembre 2021 sono pervenute all'ambito solamente 3 domande; di queste solo una avente i requisiti necessari per accedere al bonus.

Figura 6.6.2.



6.7. UFFICIO DI PROTEZIONE GIURIDICA (UPG)

MISSION

Nel rispetto della legge 6/2004, l'Ufficio di protezione giuridica lavora per garantire la qualità di vita alla persona priva in tutto o in parte di autonomia, compensando alcune funzioni di vita quotidiana attraverso interventi di sostegno temporaneo o permanente. L'ufficio affianca e sostiene la persona nelle azioni e nelle attività che le sono impedito dalle condizioni di fragilità definite dal decreto del tribunale, promuovendone e tutelandone i diritti soggettivi, riconoscendone e rispettandone le aspirazioni e le esigenze proteggendola da situazioni di pregiudizio e ricercando la minore limitazione possibile della sua capacità di agire.

OBIETTIVI

Gli obiettivi dell'ufficio sono:

- sostenere le persone in condizioni di fragilità, affiancandole o sostituendole nelle mansioni che sono loro impedito
- riconoscere e rispettare le aspirazioni e la legittimazione a rappresentare i bisogni degli utenti
- tutelare e promuovere i diritti soggettivi della persona amministrata, contenendo al minimo gli interventi che limitino la sua capacità di agire in autonomia
- proteggere gli amministratori da situazioni di pregiudizio

Il servizio è gestito direttamente da Sercop con il contributo di un coordinatore full-time, di una figura amministrativa, di due ASA e di due assistenti sociali.

ATTIVITÀ

Le principali attività dell'Ufficio di Protezione Giuridica sono:

- predisposizione del progetto individuale, tenendo conto delle risorse disponibili, in affiancamento al referente comunale e/o alle figure volontarie
- organizzazione e gestione delle incombenze relative all'abitazione del tutelato e dei rapporti con i fornitori dei servizi
- gestione dei rapporti con le cancellerie e i giudici tutelari, con il consulente legale e con altri soggetti istituzionali
- redazione del rendiconto annuale e dell'inventario di inizio gestione
- predisposizione delle procedure e della modulistica per il raccordo con i comuni e con altri enti e istituzioni

FASI D'INTERVENTO

D'intesa con i servizi sociali comunali, l'attività dell'ufficio si articola nelle seguenti fasi:

Fase 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.

Fase Gestionale

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.

Fase di 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. La relazione annuale e copia del rendiconto annuale depositato in tribunale viene trasmessa dall'UPG-Sercop anche al sindaco, amministratore di sostegno del beneficiario.

Raccordo con i servizi comunali e territoriali specialistici

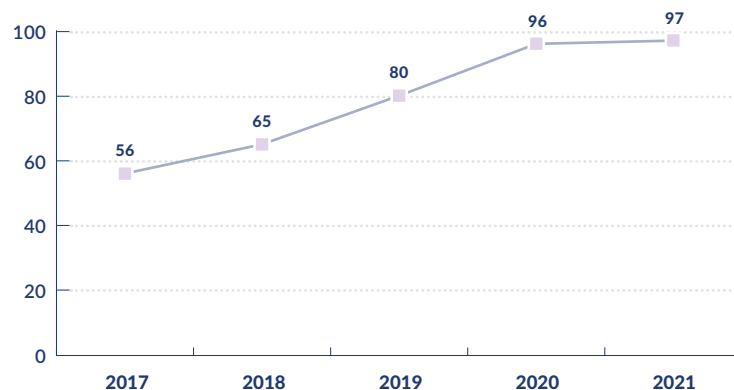
L'attività di raccordo tra l'UPG-Sercop e i servizi sociali del comune di residenza dell'amministrato è un'attività fondamentale sia per la condivisione del progetto di intervento, sia per la gestione e verifica della situazione. A tal fine si rende necessario concordare con il servizio sociale comunale incontri periodici di monitoraggio della situazione con cadenza variabile in relazione alle diverse situazioni: mensile, trimestrale e comunque almeno due l'anno, di cui uno in fase di rendiconto.

UTENTI DEL SERVIZIO

Il grafico 6.7.1 dà evidenza del trend di costante crescita del numero degli utenti che si rivolgono all'Ufficio di Protezione Giuridica. In particolare modo, si può notare un picco di affluenza nell'anno 2019, in cui il numero degli utenti è cresciuto da 65 a 80.

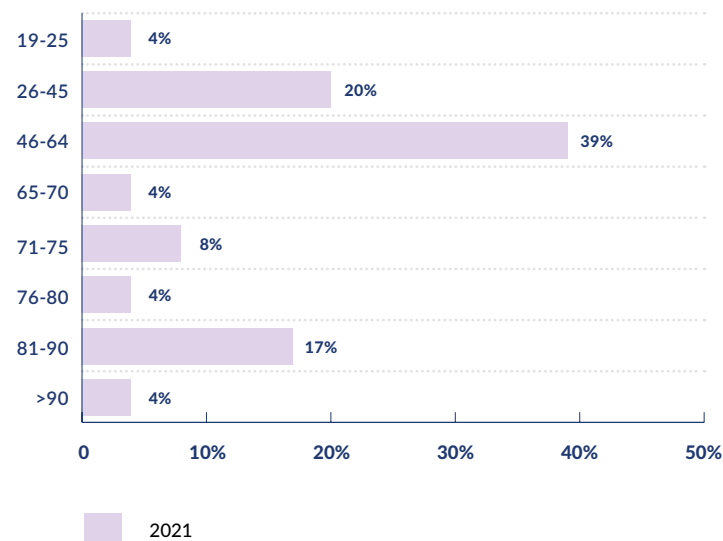
La pandemia, verificatasi nell'anno 2020, sembra, tuttavia, aver rallentato il suddetto trend di crescita, facendo sì che l'incremento d'utenza tra il 2020 e il 2021 si assesti ad una sola unità aggiuntiva.

Grafico 6.7.1. Utenti UPG (2017-2021)



Il grafico 6.7.2 indica gli utenti dell'Ufficio di Protezione Giuridica negli anni 2020 e 2021, ripartiti per fasce d'età. Non si possono notare considerevoli differenze all'interno del biennio in analisi. Si segnala che la fascia d'età under 65 risulta essere predominante rispetto alla popolazione d'utenza anziana.

Grafico 6.7.2. Utenti UPG per fasce d'età (2021)



La tabella 6.7.1 indica la serie storica degli utenti in carico all'Ufficio di Protezione Giuridica suddivisi per condizione di fragilità, dal 2013 al 2021. Si può notare, oltre al trend di crescita segnalato in precedenza con il grafico 6.7.1, un incremento percentuale degli utenti con invalidità: dall'81% nel 2019 al 93% nel 2021. Sebbene in tutti i comuni dell'ambito rhodense si sia verificato il trend di crescita del numero di utenti dell'UPG, i comuni in cui il trend ha dimostrato maggiore signifi-

catività sono risultati: il comune di Arese, che ha visto una crescita del numero di cittadini utenti da 1, nel 2016, a 11, nel 2021; e il comune di Settimo Milanese, che ha visto una crescita del numero di cittadini utenti dell'UPG da 3, nel 2016, a 13, nel 2021. La serie storia individuale, inoltre, le annualità in cui i comuni dell'ambito rhodense hanno delegato il servizio a Sercop La delega più recente al servizio è stata attuata dal comune di Nerviano, nell'anno 2016. La tipologia di fragi-

Tabella 6.7.1. Serie storica utenti suddivisi per condizione di fragilità (2013-2021)

Comuni	2013					2014					2015					2016				
	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con dipendenze e/o psichiatriche	Utenti totali	di cui con invalidità	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con dipendenze e/o psichiatriche	Utenti totali	di cui con invalidità	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con dipendenze e/o psichiatriche	Utenti totali	di cui con invalidità	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con dipendenze e/o psichiatriche	Utenti totali	di cui con invalidità
Arese	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	1	1	1
Cornaredo	1	2	1	4	3	1	2	1	4	4	3	1	1	5	4	2	3	1	6	6
Lainate	-	3	1	4	3	1	6	3	10	8	3	6	5	14	13	4	4	5	13	12
Nerviano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	5	5
Pero	-	-	-	-	-	-	2	-	2	2	-	2	-	2	2	-	2	-	2	2
Pregnana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	1	-	1	1
Pogliano M.se	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rho	2	10	1	13	13	6	8	2	16	16	8	9	2	19	18	9	8	3	20	17
Settimo M.se	-	1	-	1	1	-	1	-	1	1	-	2	1	3	2	-	2	1	3	3
Vanzago	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	3	16	3	22	20	8	19	6	33	31	14	21	10	45	41	15	23	13	51	47

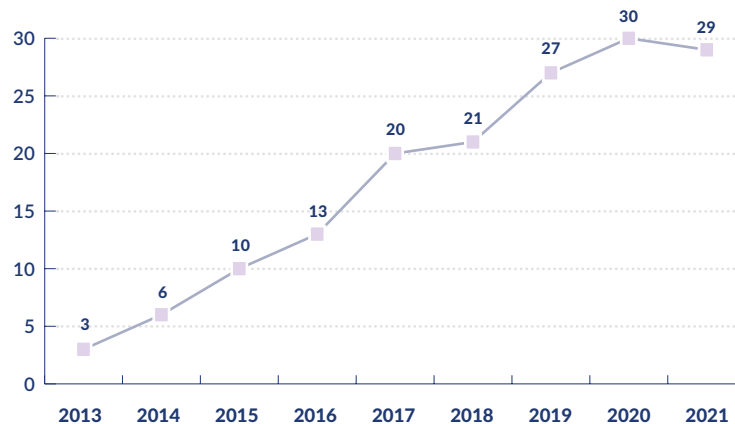
lità maggiormente complessa da gestire risulta essere quella di adulti con patologia psichiatrica (nel 2021, circa il 30% del totale), spesso legata a ludopatia o dipendenza da sostanze stupefacenti/alcoliche. Questo tipo di problematica comporta, per gli operatori dell'ufficio, un carico maggiore di assistenza, supporto e monitoraggio soprattutto nel caso in cui i diversi soggetti vivono da soli o con familiari altrettanto problematici. Sono stati riscontrati inoltre numerosi casi di

anziani soli, non conosciuti dai servizi sociali in precedenza, con una situazione complessa soprattutto in una fase iniziale vista la necessità di intervenire tempestivamente per bisogni imminenti. Rispetto a tale categoria di utenza, si segnala la grande difficoltà riscontrata dall'anziano nel superamento della diffidenza e nell'accettazione della figura dell'amministratore di sostegno.

2017					2018					2019					2020					2021				
Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con dipendenze e/o psichiatriche	Utenti totali	di cui con invalidità	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con dipendenze e/o psichiatriche	Utenti totali	di cui con invalidità	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con dipendenze e/o psichiatriche	Utenti totali	di cui con invalidità	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con dipendenze e/o psichiatriche	Utenti totali	di cui con invalidità	Persone con disabilità	Persone anziane	Persone con dipendenze e/o psichiatriche	Utenti totali	di cui con invalidità
-	-	2	2	2	-	-	2	2	2	-	-	2	2	2	-	2	4	6	6	-	7	4	11	6
2	1	3	6	6	3	1	3	7	7	4	1	3	8	7	4	2	2	8	7	5	2	1	8	8
4	5	5	14	14	5	8	5	18	16	6	8	6	20	18	7	8	7	22	19	6	8	6	20	20
1	4	2	7	7	2	3	2	7	6	4	3	2	9	4	4	3	2	9	4	5	3	2	10	9
-	3	-	3	2	-	3	-	3	2	1	3	1	5	4	3	3	1	7	4	3	2	1	6	6
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	6	6	20	19	10	6	7	23	22	13	8	10	31	26	13	10	11	33	27	12	7	10	29	28
-	2	2	4	3	-	3	2	5	3	3	2	3	8	6	3	6	3	11	6	2	6	5	13	13
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	21	20	56	53	20	24	21	65	58	31	25	27	83	67	34	34	30	96	73	33	35	29	97	90

Il grafico 6.7.3 indica il trend di crescita del numero degli utenti dell'UPG che presentano dipendenze e/o patologie psichiatriche. Dal 2013 al 2021, il suddetto incremento risulta estremamente notevole, passando da 3 utenti con dipendenze e/o patologie psichiatriche, nel 2013, a 29 utenti, nel 2021 (+26 utenti). Le cause di tale costante incremento sono da individuarsi: in primis, nella chiusura dell'Ufficio di Protezione Giuridica in carico all'ex-ASL; secondariamente, nelle deleghe al servizio che -nel corso degli anni- sono state effettuate dai comuni dell'ambito.

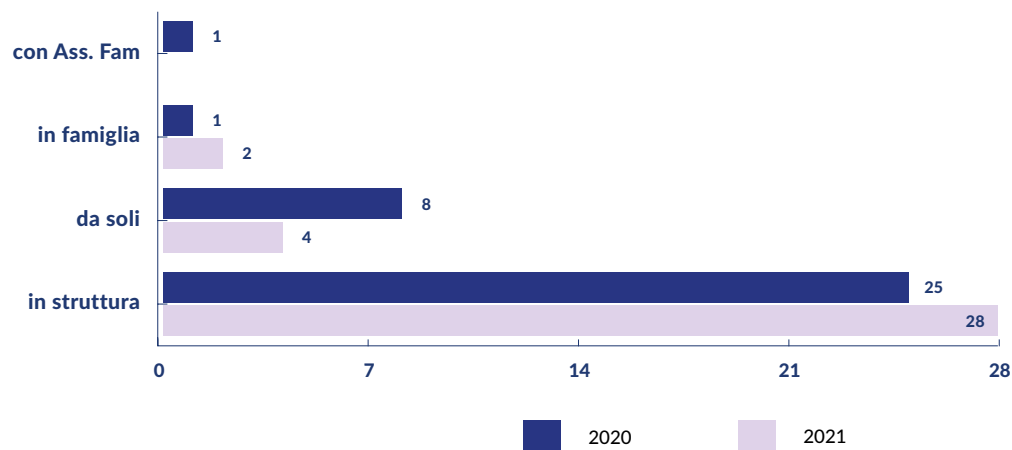
Grafico 6.7.3. Trend persone con dipendenze e/o psichiatriche (2013-2021)



I seguenti grafici incrociano la condizione di fragilità e la situazione abitativa degli utenti che si sono rivolti all'Ufficio di Protezione Giuridica, negli anni 2020 e 2021.

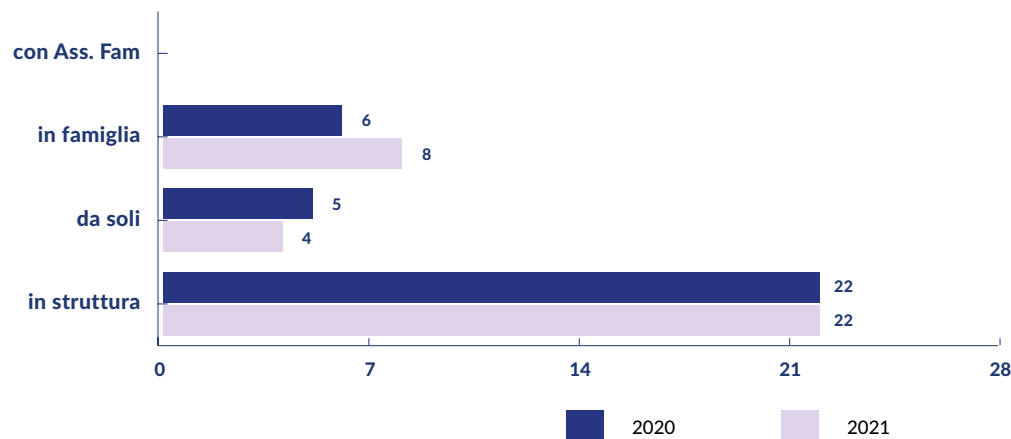
Dal grafico 6.7.4 si evince che nell'anno 2021 si è ridotto il numero di anziani in struttura, a fronte di un aumento consistente di coloro che vivono da soli.

Grafico 6.7.4. Situazione abitativa anziani (2020-2021)



Rispetto al grafico 6.7.5, invece, si nota che, per quanto riguarda gli utenti disabili, il quadro relativo all'anno 2020 rimane estremamente simile a quello rispettivo all'anno 2021.

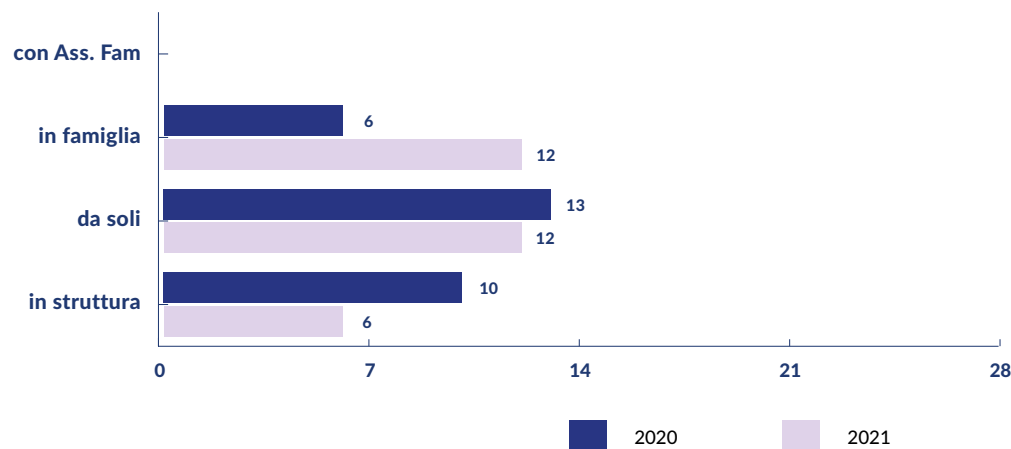
Grafico 6.7.5. Situazione abitativa disabili (2020-2021)



In ultimo, il grafico 6.7.6 evidenzia che, rispetto all'anno 2020, per quanto riguarda gli utenti che sono affetti da sofferenza psichiatrica, nel 2021 aumenta il numero degli utenti in struttura, mentre diminuisce il numero di utenti in famiglia. Ciò comporta, in parte, un alleggerimento del carico di lavoro dell'UPG.

Si sottolinea che non è scontato che il vivere da soli comporti un peggioramento delle condizioni dell'utente; al contrario, spesso le difficoltà degli amministratori sono acute da conflittualità o situazioni di disagio interne alla famiglia presso cui risiedono.

Grafico 6.7.6. Situazione abitativa persone con sofferenza psichiatrica (2020-2021)



Il grafico 6.7.7 evidenzia, tra gli utenti dell'ufficio, una lieve e costante maggioranza di maschi. Si segnala che, in media, tale preponderanza di utenza di genere maschile è individuata all'interno di comune d'ambito.

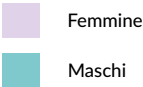
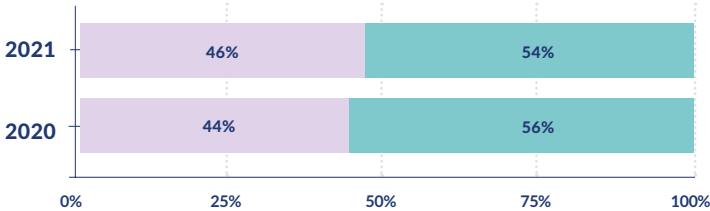


Grafico 6.7.7. Utenti UPG suddivisi per genere (2020-2021)



SPORTELLO ADS

Lo sportello Amministrazione di Sostegno (ADS) è attivo dal 2015 e ha registrato, nel corso degli anni, un accesso costante ed elevato di cittadini e professionisti provenienti sia dall'ambito del rhodense sia da altri comuni limitrofi, sebbene tale casistica sia estremamente rara. Le attività svolte dallo sportello ADS nel triennio 2019-2021 hanno riguardato prevalentemente le seguenti tipologie contenutistiche:

- valutazioni della necessità di una protezione giuridica;
- elaborazioni dei ricorsi presso i tribunali di competenza;
- lettura del decreto di nomina;
- rendicontazione annuale e conclusiva.

La tabella 6.7.2 specifica le consulenze effettuate dallo sportello nel periodo che intercorre tra il 2018 e il 2021. Si può notare un netto decremento delle consulenze effettuate dal 2019 (82) al 2020 (70), con una ripresa abbastanza consistente nel 2021 (101). Tutte le consulenze sono rivolte a cittadini privati; nel corso del periodo considerato, non sono pervenute richieste da parte né di enti pubblici e né di istituzioni private.

Tabella 6.7.2. Consulenze effettuate dallo sportello ADS (2018-2021)

	2018	2019	2020	2021
Arese	1	-	5	17
Cornaredo	6	11	5	12
Lainate	13	14	17	15
Nerviano	2	1	2	-
Pero	3	10	4	4
Pogliano M.se	5	2	2	1
Pregnana M.se	3	-	-	-
Rho	44	35	31	45
Settimo M.se	10	7	4	6
Vanzago	7	2	-	1
Totale	94	82	70	101

FOCUS COVID-19

L'attività dell'anno 2020 è stata caratterizzata dall'emergenza sanitaria e del relativo lockdown di alcuni mesi. Questa chiusura ha comportato un grande rallentamento nelle procedure, con conseguente difficoltà nella gestione degli amministratori, soprattutto per coloro che vivevano in condizioni di maggior problematicità. In particolare, si segnala la gestione difficoltosa nell'accesso agli istituti di credito o agli altri enti come INPS (con la riapertura degli sportelli a settembre 2020). Non solo, durante il 2020 si è verificato un forte incremento dei decessi di utenti amministratori e, al medesimo tempo, un importante incremento di nuove nomine. Entrambe le suddette tendenze hanno particolarmente accresciuto il lavoro dell'equipe dell'UPG, già oberato dal costante ristrutturare la rete dei servizi intorno all'utenza, messa in difficoltà dalla pandemia. Un'ulteriore criticità, rilevata dall'ufficio, è stata data dall'aumento dei decessi di parenti di amministratori, che ha richiesto l'impiego degli operatori dell'UPG nella gestione delle eredità, andando ancor di più ad accrescere la complessità della presa in carico.

Solo una minima parte degli amministratori ha risentito direttamente di problematiche economiche relative alla crisi in corso, la maggior parte ha visto invariata la propria condizione dal punto di vista economico; tuttavia, sono state molteplici le fatiche che hanno gravato su coloro che, partendo da una condizione di gran-

de fragilità, hanno dovuto modificare la propria routine nelle attività quotidiane, con conseguenze a volte di estrema complessità. Il personale dell'ufficio ha saputo organizzarsi in modo molto costruttivo per far fronte alle difficoltà presenti, dimostrando molta flessibilità e capacità di gestione di situazioni complesse, monitorando costantemente, in particolare nelle fasi acute dell'emergenza sanitaria, la situazione dei beneficiari più fragili. L'introduzione di una nuova figura AS da luglio 2020 ha, pertanto, contribuito ad alleggerire il carico di lavoro che gravava sugli operatori dello sportello ADS.

Il lavoro dell'UPG, da marzo 2020, è stato caratterizzato dall'introduzione dello smart working e le attività di assistenza, tra cui le consulenze ai cittadini privati, sono avvenute a distanza, tramite chiamata telefonica/collegamento internet.

Da quando è stato possibile accedere nuovamente alla sede e, in particolare modo, durante l'annualità 2021, si è riscontrato un incremento del lavoro dell'UPG dovuto, in primis, al sostanziale aumento dei casi in carico e, secondariamente, al considerevole numero dei decessi e delle nuove nomine, avvenute principalmente d'urgenza con decreti provvisori durante il periodo di chiusura del Tribunale, che ha comportato un notevole incremento dell'attività, soprattutto per quel che riguarda i momenti più impegnativi relativi alla presa in carico degli amministratori.

DATI ECONOMICI

La tabella 6.7.3 mostra l'andamento delle risorse nel triennio 2019-2021. Il servizio, interessato da un aumento dei casi in carico, ha avuto la necessità di potenziare il personale di supporto, voce di costo che passa da 24.653 € nel 2019 a oltre 49.000 € nel 2021, per poter assicurare una corretta amministrazione dell'utente sottoposto a provvedimento, anche in relazione alla tipologia di fragilità presentata. Si segnala, inoltre, che durante l'anno 2021 si è provveduto all'assunzione di un ulteriore assistente sociale (pertanto, i costi per le figure di AS sono lievitare da 18.687,50 € a 48.743 €). Con l'annualità 2021 e con l'aumento dei casi con invalidità, il servizio è stato potenziato attraverso figure specializzate (riducendo, dunque, il personale amministrativo).

L'annualità 2020, come si evince dalla tabella 6.7.3, caratterizzata dal periodo pandemico ha fatto crollare il costo della consulenza legale (da 2.980 € nel 2019 a 888 € nel 2020) e il costo dello Sportello ADS (da 2.314 € nel 2019 a 1.641 € nel 2020).

In ultimo, si segnala che durante l'anno 2019 l'assetto del servizio ha subito un'importante modificazione, attraverso l'inserimento di un responsabile di servizio da 18 ore/mese nel 2019 a 36 ore/mese nel 2020.

Tabella 6.7.3. Risorse e impieghi dell'Ufficio di Protezione Giuridica (2019-2021)

Fonti	2019	2020	2021
Comuni associati	124.414,46 €	156.541,00 €	174.226,00 €
Fondo nazionale politiche sociali	2.314,00 €	1.641,00 €	4.883,00 €
Totale fonti	126.728,46 €	158.182,00 €	179.109,00 €
Impieghi	2019	2020	2021
Responsabile del servizio	37.161,87 €	45.201,00 €	47.777,00 €
Assistente sociale	18.687,50 €	27.542,00 €	48.743,00 €
Supporto amministrativo	38.920,09 €	38.150,00 €	22.708,00 €
Operatori di supporto	24.653,00 €	35.908,00 €	49.736,00 €
Consulenza legale	2.980,00 €	888,00 €	1.522,00 €
Sportello amministratore di sostegno	2.314,00 €	1.641,00 €	4.883,00 €
Costi di esercizio	2.012,00 €	8.852,00 €	3.740,00 €
Totale impieghi	126.728,46 €	158.182,00 €	179.109,00 €

CRUSCOTTO AZIENDALE

Il costo medio mensile per utente è l'indicatore utilizzato per esprimere l'efficienza gestionale dell'Ufficio Protezione Giuridica (tabella 6.7.4). Esso mette in relazione il costo totale del servizio per il numero di mesi complessivi di presa in carico degli utenti.

Tabella 6.7.4. Indicatori di efficienza (2019-2021)

Categoria Indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	2019		2020		2021	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo medio mensile per utente	Costo totale del servizio/ mesi utenti di presa in carico del servizio	126.728,46 €	158,02 €	158.182,00 €	163,58 €	179.109,00 €	180,01 €
			802		967		995	

NUOVE LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELL'UFFICIO PROTEZIONE GIURIDICA

Al fine di migliorare e rendere più funzionali i rapporti con i servizi sociali comunali, l'Ufficio di Protezione Giuridica dell'ambito rhodense ha proposto, come obiettivo di servizio, l'elaborazione di un documento contenente nuove linee guida con procedure condivise per la definizione delle modalità organizzative per la gestione dell'amministrazione di sostegno, attraverso il coinvolgimento dei responsabili di servizio e assistenti sociali. Il punto di partenza per la costituzione del suddetto documento si rivela nelle criticità riscontrate, in particolar modo durante il periodo pandemico, in merito alla definizione di tempistiche nella

presa in carico (per esempio, in relazione alle autorizzazioni da parte del Tribunale per le deleghe) e al ruolo dei servizi coinvolti nella gestione del caso.

A seguito dall'uscita dalla pandemia, è stato costituito un micro gruppo di lavoro, composto dai responsabili di servizio e assistenti sociali, che, analizzando le criticità e i punti di forza delle precedenti linee guida e condividendo nuove strategie funzionali e consolidamento di procedure già attive, ha elaborato nuove linee guida.

AREA ANZIANI

2021

RSA



134

OSPITI

50%
accede a seguito
di dimissione
ospedaliera

94
ospiti hanno
più di 85 anni



BUSSOLA

70
CONSULENZE

Orientamento offerto
ai cittadini utilizzando
le competenze
professionali interne

SAD



407

CASI IN CARICO

79%
anziani

JOB FAMILY



FOCUS
COVID

492
FAMIGLIE

orientate e sostenute
emotivamente
per la ricerca di un
assistente familiare

UPG



97

CON AMMINISTRATORI
DI SOSTEGNO

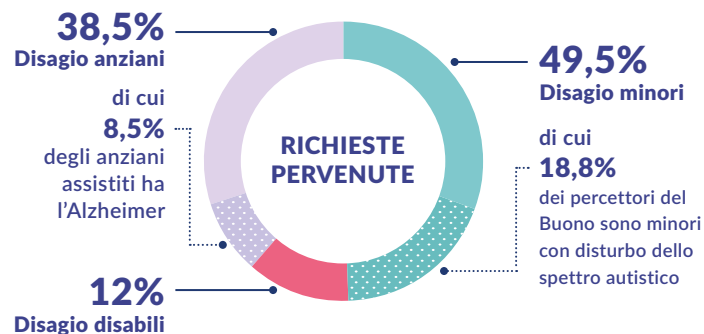
di cui
29
con disturbi
psichiatrici

di cui
41%
assistiti vivono
in autonomia

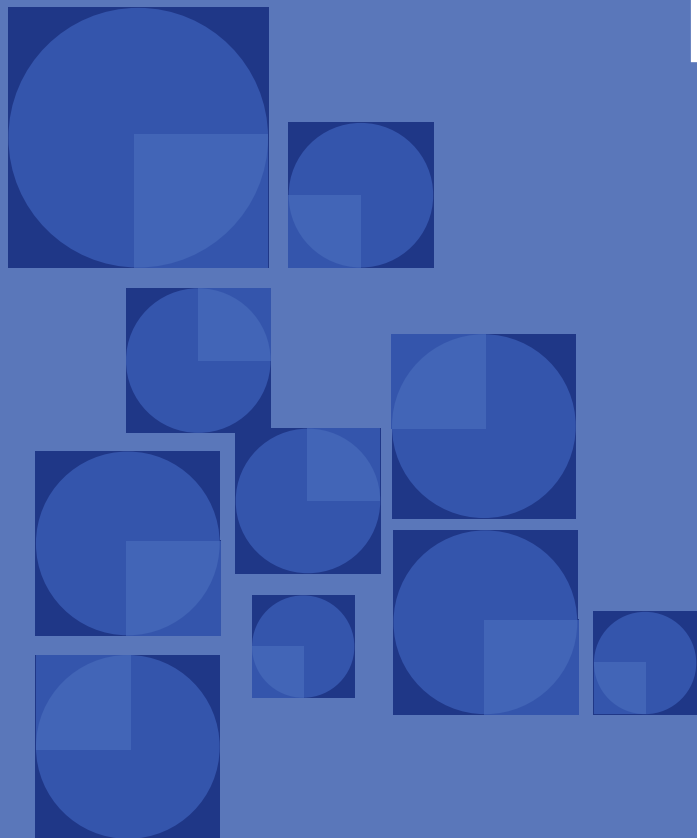
MISURA B2

58,5%

richieste ricevute soddisfatte



7. | Inclusione sociale



7. Servizi per l'inclusione sociale

7.1. SISTEMA DELL'ABITARE RHODENSE

Nel corso degli ultimi anni Sercop ha iniziato ad affrontare il “problema della casa” in modo strutturale, non più soltanto attivando il servizio di housing sociale temporaneo ma, grazie a fondi regionali e statali, creando un complesso di risorse, interventi, misure e politiche denominato *Sistema dell'Abitare Rhodense*.

La scelta della definizione “sistema”, nel suo significato di “connessione di elementi in un tutto organico e funzionalmente unitario”, non è ovviamente casuale. La risorsa dell'housing temporaneo come risposta all'emergenza abitativa si pone in rete con altre risorse (progetti innovativi, misure regionali, normative nazionali, politiche territoriali) per creare una filiera di servizi che sia in grado di rispondere a diversi gradi e tipologie di fragilità abitative. Il Sistema intende affrontare il problema abitativo con attenzione alle situazioni di fragilità economica e sociale fornendo un ventaglio di risposte: un alloggio salubre e sicuro nell'ambito di un percorso strutturato di autonomia ed integrazione sociale, realizzato tramite un supporto educativo professionale mirato al conseguimento dell'indipendenza abitativa, economica e di vita;

l'orientamento al matching tra proprietario/inquilino, incentivando la locazione a canone concordato; il contenimento degli sfratti e delle morosità da parte degli inquilini incolpevoli; la formulazione di bandi d'ambito, omogenei, per l'assegnazione della “casa SAP” e prevedendo un accompagnamento proattivo alla presentazione della domanda stessa; indirizzare i servizi dei comuni e gli utenti, sia in situazioni di fragilità che della cosiddetta “fascia grigia”, verso tutti i possibili strumenti che l'ambito mette a disposizione sul tema “casa”.

Tassello importante di questo sistema, è l'Agenzia dell'Abitare (AdA), che gestisce le misure di sostegno al mantenimento dell'alloggio in locazione, che hanno visto stanziamenti considerevoli (statali e regionali) a partire dal marzo 2020, connessi alla necessità di far fronte alle conseguenze della pandemia da Covid-19. La scelta di diversificare il più possibile le misure in gestione e di connetterle, laddove possibile, alla promozione del canone concordato, considerato lo strumento primario per calmierare il mercato delle locazioni, si pone come strategia preventiva dell'emergenza abitativa.

OBIETTIVI

Il Sistema dell'Abitare si consta di vari tasselli: housing sociale temporaneo, Agenzia dell'Abitare, misure per il mantenimento dell'alloggio in locazione, misure per la morosità incolpevole, i bandi del servizio abitativo pubblico (SAP) e tutti gli adempimenti voluti della Legge Regionale 16/2016 e s.m.i.

Il servizio di housing sociale temporaneo che ha come obiettivo di offrire interventi fra loro integrati che permettano il superamento dell'emergenza/fragilità abitativa, tra cui:

- accoglienza temporanea in alloggi idonei alle esigenze della persona/nucleo ospite
- supporti individuali di promozione dell'autonomia personale e familiare
- interventi di supporto in ambiti che rappresentano il presupposto per una effettiva autonomia: lavoro, legalità, sostegno alla rete familiare ed alle relazioni di prossimità, conoscenza e corretto utilizzo delle risorse territoriali

L'Agenzia dell'Abitare (AdA) ha come obiettivi:

- creare dei matching, ossia un servizio di raccordo domanda-offerta, per i proprietari qualora non abbiano già individuato un potenziale inquilino
- incentivare la locazione a canone concordato
- offrire competenze nella compilazione delle domande per il contenimento dell'emergenza abitativa e del mantenimento dell'alloggio in locazione

- orientare a bandi, incentivi, progetti di housing sociale e co-housing, offerti dal pubblico e dal privato sociale

Le differenti misure regionali e statali consistono in **contributi una tantum a sostegno delle famiglie in affitto**, che hanno come obiettivi:

- il mantenimento dell'abitazione in locazione
- il contenimento dell'emergenza abitativa
- il rientro da morosità incolpevoli da parte degli inquilini
- il contenimento degli sfratti

La Legge Regionale 16/2016 e s.m.i, inoltre, ha previsto, tra gli altri strumenti, il regolamento del **Servizio Abitativo Pubblico**. La "casa SAP" diventa così vero e proprio servizio, non più gestito in modo frammentato dai singoli enti proprietari (comuni ed ALER), ma in modo omogeneo direttamente dal rhodense, creando sinergia e una risposta organica, tramite i bandi a livello d'ambito, ad una delle richieste più pragmatiche da parte degli utenti che ne richiedono l'assegnazione. Per questo Sercop, in partnership con ALER Milano - UOG di Sesto San Giovanni/Rho, ha istituito uno **sportello SAP**, che ha gli obiettivi di:

- accompagnare l'utente nella compilazione della domanda per una "casa SAP", sulla piattaforma online di Regione Lombardia
- dare informazioni circa la presentazione della domanda e orientare l'utente attraverso tutti gli strumenti del Sistema dell'Abitare Rhodense

ATTIVITÀ

Le attività del Sistema, consistono principalmente in:

- attivazione di progetti educativi specifici per i nuclei accolti da servizio di housing sociale temporaneo, mirati al conseguimento dell'autonomia
- invio ad altri servizi e lavoro di rete con gli stessi per il rafforzamento di competenze e l'individuazione di risorse necessarie al conseguimento dell'autonomia: servizi di inserimento lavorativo e agenzie per il lavoro, centri di formazione, educatore finanziario
- gestione delle eventuali compartecipazioni economiche degli utenti al progetto in loro favore
- connessione con l'AdA per il reperimento di alloggi e matching tra domanda e offerta di appartamenti
- incontri periodici con gli operatori di rete, sia sui casi (verifiche periodiche sull'andamento dei progetti) sia su aspetti strettamente correlati ai problemi abitativi (es. sviluppo di politiche abitative omogenee e strutturate per l'ambito del rhodense, recupero e re-immissione sul mercato di alloggi sfitti)
- gestione, tramite l'AdA, delle attività istruttorie collegate alle misure regionali di sostegno al mantenimento dell'alloggio in locazione e di rientro da morosità
- raccordo e messa in rete con tutte le risorse connesse al tema dell'Abitare (Gestione bandi SAP, azioni afferenti a PON Inclusione, misure regionali ecc.)
- promozione dello strumento del canone concordato come strumento di prevenzione all'emergenza abitativa

Il Sistema negli anni ha costantemente sviluppato l'interconnessione con l'AdA, sviluppando sinergie tra le azioni necessarie ad affrontare il problema dell'emergenza abitativa, sopra elencate, e la mission dell'AdA, più orientata ad azioni di sistema, finalizzate alla riqualificazione del patrimonio edilizio disponibile, alla promozione della locazione a canone concordato ed al matching tra domanda e offerta abitativa.

FASI DI INTERVENTO DELL'HOUSING SOCIALE TEMPORANEO

Segnalazione dell'emergenza abitativa

La segnalazione giunge al servizio di housing sociale temporaneo da uno dei comuni del rhodense o dal servizio tutela minori. In questa fase gli operatori del servizio inviante, del partner ETS della coprogettazione e la coordinatrice del Sistema Abitare di Sercop si incontrano per delineare il progetto da condividere con il nucleo familiare.

Incontro con il nucleo familiare

Gli operatori di riferimento mostrano al nucleo familiare l'alloggio messo a disposizione e condividono il progetto complessivo (che insieme all'intervento di housing può prevedere - per esempio - sostegno nella ricerca del lavoro, monitoraggio del budget familiare, accesso ai servizi specialistici del territorio, risparmio obbligatorio).

Formalizzazione del progetto

Se il nucleo familiare aderisce al progetto proposto, l'iter prosegue con un incontro formale con gli operatori di riferimento, l'ufficio amministrativo di Sercop, gli eventuali altri attori coinvolti. Il "Progetto di autonomia in housing sociale" esplicita gli impegni che ciascuna parte coinvolta assume, fissa la durata dell'intervento e determina le verifi-

che intermedie. Altri documenti possono dettagliare ulteriori aspetti del progetto (es. regole da rispettare nell'alloggio, compartecipazione economica dell'utente, ecc.). In questa fase vi è la formalizzazione della presa in carico da parte dei diversi responsabili.

Verifiche

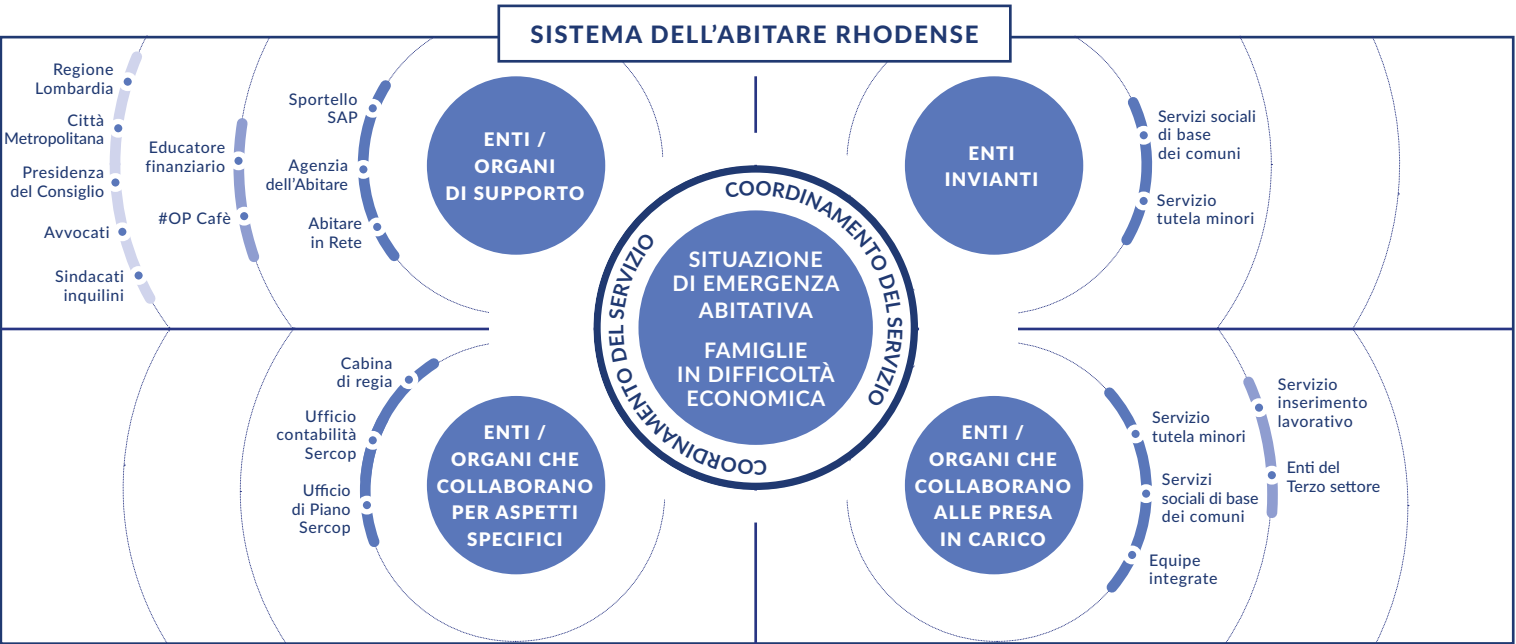
I momenti di verifica consentono di valutare il progetto ed eventualmente di ricalibrarlo. Partecipano a questi momenti tutti gli attori coinvolti sul progetto oggetto di monitoraggio e verifica.

Chiusura del progetto

La chiusura del progetto avviene in uno dei seguenti casi:

- reperimento da parte del nucleo familiare di un nuovo alloggio sul mercato privato o in assegnazione dal servizio abitativo pubblico (SAP)
- mancato rispetto di accordi previsti dal progetto

Figura 7.1.1. Mappa dei portatori d'interesse



GLI UTENTI IN CARICO AL SERVIZIO DI HOUSING SOCIALE TEMPORANEO

Nuclei familiari seguiti per Comune

La tabella 7.1.1. ricapitola i dati dal 2019 al 2021 relativi ai nuclei familiari che si sono rivolti al servizio di emergenza abitativa e mostra la loro crescita complessiva e costante anche rispetto alle annualità precedenti. Per il periodo di riferimento vi è stato un incremento: da 50 nuclei in carico nel 2019 ai 60 del 2021.

Gli alloggi complessivamente impiegati per l'accoglienza, non solo dei casi di emergenza ma in risposta a tutti i bisogni abitativi temporanei espressi dal territorio, sono ad oggi 66. Gli utenti che stanno sperimentando forme di co-housing, da sempre promosse dal servizio, sono 25, tra residenti alla residenza collettiva di Pero e quelli nei mini-alloggi di Lainate.

I dati mostrano anche gli interventi che il servizio di housing sociale temporaneo realizza per rispondere alle esigenze di reinserimento e di protezione espresse dal servizio tutela minori, con un'incidenza in media del 14% sui casi complessivamente in carico al servizio.

Tabella 7.1.1. Nuclei familiari seguiti per comune dal servizio di housing sociale temporaneo (2019-2021)

2019			2020		2021	
Nuclei familiari seguiti per comune	Nuclei seguiti	di cui inviati dal servizio tutela minori	Nuclei seguiti	di cui inviati dal servizio tutela minori	Nuclei seguiti	di cui inviati dal servizio tutela minori
Arese	1	1	2	2	4	2
Cornaredo	2	-	1	-	-	-
Lainate	25	1	24	1	25	2
Nerviano	1	1	-	-	-	-
Pero	4	1	6	1	12	2
Pogliano M.se	-	-	-	-	-	-
Pregnana M.se	-	-	-	-	1	-
Rho	17	4	16	3	15	2
Settimo M.se	-	-	2	-	2	-
Vanzago	-	-	1	-	1	-
Totale	50	8	52	7	60	8

Interventi avviati e interventi conclusi per comune

Nell'arco temporale di funzionamento del servizio si riscontra un rilevante numero dei casi chiusi nell'anno, ad eccezione dell'anno 2020, per ovvie ragioni date dalla pandemia. Il dato può leggersi come un miglioramento della prestazione offerta: nell'anno sono stati incrementati e resi più efficienti gli strumenti volti al conseguimento dell'autonomia dei nuclei, con particolare rilievo all'assegnazione della "casa SAP", che si attesta come la soluzione più sostenibile e utilizzata dai nuclei che terminano la presa in carico.

Tabella 7.1.2. Interventi avviati e interventi conclusi per comune (2019-2021)

Comune	2019			2020			2021		
	Nuclei seguiti	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno	Nuclei seguiti	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno	Nuclei seguiti	di cui nuove attivazioni	di cui chiusi nell'anno
Arese	1	1	-	2	1	-	4	2	1
Cornaredo	2	-	2	1	1	-	-	-	-
Lainate	25	10	6	24	5	2	25	4	4
Nerviano	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Pero	4	4	-	6	2	-	12	3	3
Pogliano M.se	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pregnana M.se	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Rho	17	8	5	16	4	2	15	3	3
Settimo M.se	-	-	-	2	2	-	2	-	1
Vanzago	-	-	-	1	1	-	1	1	-
Totale	50	23	14	52	16	4	60	14	12

Interventi in relazione alle condizioni dei nuclei familiari

La tabella 7.1.3. mostra come la causa principale dell'emergenza abitativa sia lo sfratto per morosità. Si tratta di un fenomeno in crescita costante fin dal 2013 (si passa dai 4 casi del 2013, ai 43 nel 2019 e ai 50 casi del 2021), certamente in conseguenza di cause concorrenti: si intrecciano disoccupazione, situazioni occupazionali saltuarie, discontinue e mal retribuite e altre problematiche sociali quali separazioni dal coniuge percettore di reddito, condizioni di disabilità e di salute, discriminazione nei confronti di nuclei di origine straniera. Oltre a queste cause più "strutturali", vi è stata anche l'emergenza Covid-19 che ha inciso, anche se marginalmente perché vi è stato un blocco degli sfratti nel 2020 e 2021, come previsto dal decreto Milleproroghe (D.L. 31/12/2020 n. 183) e s.m.i., per i provvedimenti di rilascio adottati dal 28 febbraio 2020 al 30 giugno 2021, blocco poi prorogato fino al 31 dicembre 2021. Il successivo sblocco delle procedure di sfratto, si prevede, farà emergere le situazioni che erano state tutelate dal Milleproroghe, con conseguente aggravarsi del quadro emergenziale.

Il servizio si conferma, anche, quale valido strumento per le situazioni in dimissione da percorsi di comunità, più che per la prevenzione di allontanamenti (laddove occorre preliminarmente una valutazione circa le competenze genitoriali).

Tabella 7.1.3. Interventi in relazione alle condizioni dei nuclei familiari (2019-2021)

	2019			2020			2021		
	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Prevenzione allontanamento	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Prevenzione allontanamento	Sfratto per morosità	Dimissioni da comunità	Prevenzione allontanamento
Condizioni dei nuclei familiari									
Arese	1	-	-	2	-	-	2	1	1
Cornaredo	2	-	-	1	-	-	-	-	-
Lainate	24	-	1	24	-	-	22	3	-
Nerviano	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Pero	3	1	-	5	1	-	7	1	4
Pogliano M.se	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pregnana M.se	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Rho	13	3	1	16	-	-	15	-	-
Settimo M.se	-	-	-	2	-	-	2	-	-
Vanzago	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Totale	43	5	2	51	1	-	50	5	5

La compartecipazione alla spesa da parte dei nuclei familiari

La tabella 7.1.4. mostra la crescita dei nuclei seguiti dal servizio di housing sociale temporaneo e la percentuale di questi che contribuiscono ai costi del servizio. A parte un lieve incremento nel 2020, contribuiscono circa il 28% dei nuclei seguiti, nel 2021, a dimostrare che il tema resta delicato. È importante dal punto di vista progettuale coinvolgere gli utenti nelle spese derivanti dai rispettivi progetti, sono in molti però a non avere una capacità reddituale che consenta una compartecipazione economica, anche modesta.

Tabella 7.1.4. Compartecipazione alla spesa da parte dei nuclei familiari (2019-2021)

Compartecipazione alla spesa	2019		2020		2021	
	Nuclei seguiti	di cui con contributo economico dell'utente	Nuclei seguiti	di cui con contributo economico dell'utente	Nuclei seguiti	di cui con contributo economico dell'utente
Arese	1	-	2	-	4	-
Cornaredo	2	1	1	1	-	-
Lainate	25	9	24	10	25	7
Nerviano	1	-	-	-	-	-
Pero	4	1	6	1	12	5
Pogliano M.se	-	-	-	-	-	-
Pregnana M.se	-	-	-	-	1	-
Rho	17	2	16	5	15	4
Settimo M.se	-	-	2	-	2	-
Vanzago	-	-	1	1	1	1
Totale	50	13	52	18	60	17
Percentuale	100%	26%	100%	35%	100%	28%

Le caratteristiche dei nuclei familiari seguiti

La tabella 7.1.5. evidenzia che la principale differenziazione tra comuni riguarda la composizione del nucleo familiare degli utenti inviati: storicamente per il comune di Lainate sono numerosi gli adulti soli, per Rho invece i nuclei monogenitoriali, coincidenti in parte con i nuclei dimessi da comunità mamma/bambino nel corso degli anni. Anche il comune di Pero nel 2021 vede crescere il numero di nuclei monogenitoriali.

Tabella 7.1.5. Caratteristiche dei nuclei familiari seguiti (2019-2021)

Caratteristiche nuclei seguiti	2019			2020			2021		
	Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo monogenitoriale	Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo monogenitoriale	Adulto solo	Famiglia con figli	Nucleo monogenitoriale
Arese	-	-	1	-	1	1	-	3	1
Cornaredo	-	2	-	1	-	-	-	-	-
Lainate	14	9	2	15	6	3	15	7	3
Nerviano	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Pero	1	1	2	1	3	2	1	6	5
Pogliano M.se	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pregnana M.se	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Rho	2	6	9	4	5	7	3	6	6
Settimo M.se	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Vanzago	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Totale	17	18	15	22	15	15	20	23	17

Nuclei in condizione di fragilità

La tabella 7.1.6. illustra come una parte dei nuclei seguiti dal servizio sia composta da persone con disabilità o straniere, che se considerate complessivamente costituiscono più del 50% dei nuclei complessivamente in carico al servizio housing temporaneo.

Tabella 7.1.6. Nuclei in condizione di fragilità (2019-2021)

Nuclei in condizione di fragilità	2019			2020			2021		
	Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri	Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri	Nuclei seguiti	di cui con persone con disabilità	di cui stranieri
Arese	1	1	-	2	1	1	4	1	4
Cornaredo	2	-	2	1	1	-	-	-	-
Lainate	25	2	3	24	3	5	25	1	8
Nerviano	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Pero	4	-	3	6	-	5	12	1	9
Pogliano M.se	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pregnana M.se	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Rho	17	2	9	16	2	9	15	1	8
Settimo	-	-	-	2	-	-	2	-	-
Vanzago	-	-	-	1	1	-	1	-	-
Totale	50	5	17	52	8	20	60	4	29

AGENZIA DELL'ABITARE RHODENSE

Nata nell'ambito di un progetto sperimentale e successivamente fortemente voluta e sostenuta dal comuni soci, si rivolge tanto ai cittadini che abbiano necessità di essere informati e indirizzati nella ricerca di una casa, quanto ai proprietari che volessero mettere a disposizione degli alloggi, garantendo ad entrambi - oltre ad assistenza e consulenze - anche un orientamento alle differenti misure di garanzia in essere.

Per favorire l'incontro della domanda e dell'offerta, il matching inquilino/proprietario è preceduto da un colloquio conoscitivo o dalla raccolta di informazioni significative per ottenere il miglior abbinamento possibile e garantire le massime probabilità di successo della finalizzazione del contratto.

Negli anni l'Agenzia ha esteso la propria competenza ad ulteriori attività, soprattutto a supporto dei servizi sociali comunali e delle progettazioni innovative d'ambito. Per citare alcuni esempi:

- partecipazione all'équipe multidisciplinare per le progettazioni legate alla misura del Reddito di Cittadinanza (approvato con decreto legge n. 4 del 28 gennaio 2019, convertito con modificazioni dalla Legge n. 26 del 28 marzo 2019 che sostituisce il precedente Reddito di Inclusione e ancor prima il Sostegno Inclusione Attiva) finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
- supporto all'Ufficio di Piano in relazione alle misure regionali di contrasto all'emergenza abitativa di cui alla DGR XI-601/2018, DGR 2974/2020, DGR 3438/2020, DGR 5083/2021, DGR 5395/2021, sia per la declinazione dei criteri ulteriori di accesso alle misure che, successivamente alla pubblicazione dei bandi, in relazione all'istruttoria delle domande

- supporto ai servizi sociali di base per le misure regionali di contrasto all'emergenza abitativa di competenza degli stessi (es. morosità incolpevole)
- consulenza e lavoro di rete con i servizi sociali/specialistici per le situazioni di emergenza/fragilità abitativa non in carico, ma che si sono rivolti direttamente all'Agenzia
- consulenza e lavoro di rete con i Servizi sociali/specialistici per le situazioni di emergenza/fragilità dagli stessi inviati in Agenzia

Appare evidente che il core business dell'Agenzia dell'Abitare sia quello di sostenere le politiche sociali e abitative del territorio, sempre più articolate ed orientate alla prevenzione e al contenimento. Per questo l'Agenzia si pone in prima linea quale presidio per la promozione attiva degli Accordi Locali (ex L.431/1998) finalizzati ad introdurre sul mercato delle locazioni lo strumento contrattuale del canone concordato (cioè contratti che prevedono un canone calmierato, regolamentati sulla base di una suddivisione territoriale in fasce di prezzo concordate tra le parti) e lo strumento giuridico delle agevolazioni fiscali rivolte ai proprietari di alloggi. Aumentare l'offerta alloggiativa a canone concordato agevolando i cittadini rhodensi, in particolare le fasce di popolazione più vulnerabili, ad accedere al mercato è la strategia più efficace per la prevenzione delle emergenze abitative.

Nel corso del 2021, a causa del susseguirsi delle ondate pandemiche con i conseguenti lockdown, non è stato possibile avviare il percorso di rinnovo degli Accordi Locali, impegno non più procrastinabile nel 2022. Si auspica, con l'occasione, di addivenire ad una intesa convenzionale con le sigle sindacali firmatarie dell'accordo per contenere i costi della "asseverazione" dei contratti (attestazione di conformità agli accordi locali). Costi che, se elevati, potrebbero vanificare gli effetti delle agevolazioni fiscali connesse alla scelta del canone concordato.

L'AdA, oltre a porsi come presidio di prima accoglienza e valutazione dell'utenza segnalata dai servizi invianti, svolge una importantissima funzione di orientamento per i cittadini verso tutte le misure e le risorse territoriali che possano sostenere l'abitare, sempre (come già illustrato) avendo come obiettivo principale la massima diffusione del canone concordato come strumento di prevenzione dell'emergenza abitativa. Costituisce quindi uno snodo di raccordo molto importante per l'utenza, intesa sia come inquilini che come proprietari di immobili da destinare al mercato degli affitti, che individuano un unico punto d'accesso sia per l'orientamento e la consulenza sui contratti, sia per fruire di risorse che afferiscono a diverse fonti di finanziamento: comunali, regionali, statali ecc. Questo rappresenta una notevole semplificazione dal punto di vista del cittadino ed una gestione più razionale delle risorse dal punto di vista amministrativo.

Si segnala che l'Agenzia ha dato supporto via telefono, e-mail e in presenza a centinaia di persone, in alcuni anni anche a migliaia.

Di seguito i dati relativi alle attività dell'AdA nel triennio 2019-2021.

Tabella 7.1.7. Attività dell'AdA (2019-2021)

	2019	2020	2021
Consulenze fatte su contratti e calcoli canone concordato	160	250	270
Domande per Morosità incolpevole (con sfratto) seguite	9	8	29
Sfratti evitati	5	8	13
Nuclei seguiti per Morosità Incolpevole Ridotta	7	20	41
Colloqui per orientamenti abitativi	203	212	220
Richieste incentivi per il canone concordato "Una Casa Tanti Vantaggi"	48	43	30
Persone seguite per Misura Unica Affitto		1.500	294
Bonus erogati per Misura Unica Affitto		626	140

FOCUS COVID-19

Misura Unica 2020

Nel corso del 2020 è stata gestita la cd. “Misura Unica Affitti”, consistente nel riconoscimento di un contributo economico finalizzato al mantenimento dell’abitazione in locazione a nuclei in condizioni di disagio economico, per effetto dell’emergenza sanitaria Covid-19. I fondi stanziati da regione Lombardia sono stati integrati da fondi comunali, per un totale di risorse a disposizione per la misura pari a €776.000,00. Stante l’emergenza sanitaria in corso e le relative misure anti contagio, la misura è stata gestita tramite piattaforma on line.

Il servizio si è trovato ad affrontare una modalità mai sperimentata in precedenza di gestione dell’avviso, che si è aperto in pieno lockdown, con assistenza ai cittadini da remoto (5 linee telefoniche attive, mail e messaggistica tramite portale). È stata una sfida non semplice, faticosa sia per i cittadini che per gli operatori coinvolti, ma che ha permesso di raccogliere in tre settimane oltre 600 domande su tutto il territorio. La misura è stata gestita congiuntamente tra Sercop e l’AdA, che è stata fondamentale soprattutto nell’assistenza agli utenti.

Di seguito, nelle tabelle 7.1.8, 7.1.9, 7.1.10, 7.1.11, i dati relativi alla Misura Unica Affitti (di seguito MUA) del 2020:

Tabella 7.1.8. Domande ricevute MUA (2020)

Comuni	Domande finanziate	Domande non accolte
Arese	42	-
Cornaredo	84	2
Lainate	63	1
Pero	79	4
Pogliano M.se	22	2
Pregnana M.se	42	-
Rho	168	10
Settimo M.se	81	7
Vanzago	19	-
Totale	600	26

Tabella 7.1.9. Dati di sintesi MUA (2020)

Contributo medio	1.484,29 €
n. richiedenti	626
n. accolte	600

Tabella 7.1.10. Presenza di minori nei nuclei familiari richiedenti MUA (2020)

Composizione nucleo familiare	
Nessun minore	227
Un minore	174
Due minori	151
Tre minori	55
Quattro minori	16
Cinque minori	3
Totale nuclei	626

Tabella 7.1.11. Composizione della fragilità dei nuclei familiari richiedenti MUA (2020)

Composizione della fragilità del nucleo familiare	
Nessuna persona con disabilità	593
Presenza di una persona con disabilità	30
Presenza di due persone con disabilità	2
Presenza di tre persone con disabilità	1
Totale nuclei	626

MISURA UNICA AFFITTI, EDIZIONI SUCCESSIVE E LE MOROSITÀ INCOLPEVOLI

L'AdA ha gestito, oltre alla misura suddetta, le attività istruttorie connesse agli avvisi in essere per la morosità incolpevole per le quali è già in corso uno sfratto e le due edizioni successive della Misura Unica Affitti nel corso del 2021 (riconoscimento di un contributo economico finalizzato al mantenimento dell'abitazione in locazione a nuclei in condizioni di disagio economico, anche per effetto dell'emergenza sanitaria Covid-19). La modalità di raccolta online delle domande, sperimentata nel corso del primo lockdown del marzo 2020, ha rappresentato una sfidante novità sia per l'Agenzia sia per i cittadini, abituati ad un accompagnamento in presenza alle pratiche connesse. Tuttavia, già durante il 2021, questa modalità è stata implementata e messa a punto come modalità ordinaria di gestione della misura. Di seguito nelle tabelle 7.1.12 e 7.1.13 le domande ammesse divise per comune rispettivamente nell'edizione seconda e terza, entrambe del 2021.

Tabella 7.1.12. Domande ricevute 2° edizione MUA (2021)

Comune	Domande ammesse
Arese	7
Cornaredo	11
Lainate	5
Pero	9
Pogliano M.se	1
Pregnana M.se	1
Rho	30
Settimo M.se	8
Vanzago	4
Totale	76

Tabella 7.1.13. Domande MUA 3° Edizione (2021)

Comuni	Domande non ammesse	Domande ammesse
Arese	9	3
Cornaredo	6	10
Lainate	6	7
Pero	11	11
Pogliano M.se	7	1
Pregnana M.se	5	1
Rho	26	17
Settimo M.se	30	14
Vanzago	5	-
Sub-totale	105	64
Totale complessivo	169	

Oltre la Misura Unica Affitti, come sopra menzionato, nel corso degli ultimi anni sono state sistematizzate le misure di contrasto agli sfratti e il rientro da morosità incolpevoli da parte degli inquilini. Questo è avvenuto grazie ai fondi regionali delle cosiddette Morosità Incolpevole e Morosità Incolpevole Ridotta.

Morosità incolpevole è un contributo economico per le famiglie in affitto in possesso di sfratto per morosità incolpevole, con citazione per la convalida. L'incolpevolezza è la condizione sopravvenuta nel provvedere al pagamento del canone, a causa della perdita o della consistente riduzione del reddito del nucleo familiare. Sercop, coadiuvato

attivamente dall'AdA, ha potuto utilizzare le risorse regionali (delibera n.2974 del 23 marzo 2020, Delibera n.3438 del 28 luglio 2020, delibera n. 5395 del 18 ottobre 2021) per l'erogazione di bonus (fino ad un massimo di 12.000 €, possedendo determinate condizioni) in risposta a domande di contributo presentate dai cittadini e volte all'interruzione del procedimento di rilascio in corso e alla stipula di un nuovo contratto di locazione possibilmente a canone concordato, più basso rispetto a quello del libero mercato.

Morosità Incolpevole Ridotta è una misura a sostegno delle famiglie che si trovano in situazione di morosità in fase di esordio, che non ab-

biano uno sfratto in corso, in locazione sul libero mercato o in alloggi in godimento o in alloggi definiti Servizi Abitativi Sociali ai sensi della L.R. 16/2016, art. 1 c. 6. La finalità è quella di consentire al nucleo di sanare la morosità, ed al contempo creare le condizioni affinché le spese di locazione divengano più sostenibili attraverso l'uso dei contratti a canone concordato. L'importo massimo del contributo è stabilito in 2.500 € per alloggio/contratto e non può eccedere l'ammontare della morosità accertata in sede di protocollo della domanda.

SERVIZI ABITATIVI PUBBLICI

Rispetto ai Servizi Abitativi Pubblici, prosegue il lavoro svolto, dalla seconda metà del 2019, in sinergia tra Sercop, ALER Milano e gli altri enti proprietari (comuni) che, in applicazione al regolamento regionale, ha creato inedite possibilità di implementazione del sistema, con l'esito di fornire al cittadino risposte più efficienti. Nel corso del 2020 si è resa necessaria una sospensione degli avvisi, e conseguentemente anche dell'attività dello sportello, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, oltre che in seguito ad una ordinanza del Tribunale di Milano e a una sentenza della Corte di Cassazione che ha dichiarato incostituzionale una parte della norma regionale. Nel 2021 è ripresa l'attività finalizzata all'assegnazione di alloggi SAP, con l'emanazione di due avvisi pubblici. Contestualmente è **stato riaperto lo Sportello Unico, dedicato al supporto di tutti i cittadini che risiedono o lavorano nell'ambito**. Gli avvisi 2021 hanno recepito quanto stabilito dalla sentenza della Corte Costituzionale, che ha eliminato il requisito dei 5 anni di residenza in Lombardia per l'accesso ai SAP. Nel contempo, in attesa della definizione dell'iter processuale relativo ad una presunta discriminazione verso cittadini non appartenenti alla comunità europea, è stata sospesa, in fase di assegnazione, la richiesta di documentazione supplementare volta ad attestare la cd "non possi-

denza" di alloggi adeguati nel Paese di origine. Le modifiche alla Legge e regolamento regionali entrate in vigore nell'anno 2021 saranno recepite dal rhodense a partire dal primo avviso del 2022. Tali modifiche sono piuttosto sostanziali, sia rispetto alle modalità di presentazione delle domande che in relazione alle procedure di abbinamento degli alloggi e assegnazione. Si renderà necessario quindi presidiare con rinnovata attenzione le attività di supporto all'utenza fornite dallo sportello d'ambito, nonché riunire il Tavolo Casa per garantire una omogeneità nelle procedure di assegnazione e gestione del patrimonio. In applicazione al regolamento attuativo della legge regionale 16/2016, n. 4/2017 e s.m.i. e nell'ottica di costruzione di un modello integrato dell'offerta abitativa d'ambito, il servizio offerto all'utenza dovrà essere implementato al fine di includere l'orientamento sugli avvisi pubblici (almeno due all'anno) per l'assegnazione di alloggi SAP (Servizi Abitativi Pubblici).

La funzione amministrativa di programmazione, non più in capo ai singoli comuni, ai quali rimane comunque la titolarità della gestione del patrimonio, è assegnata al comune capofila dell'ambito territoriale, che con apposito provvedimento ha designato Sercop per lo svolgimento di tale compito.

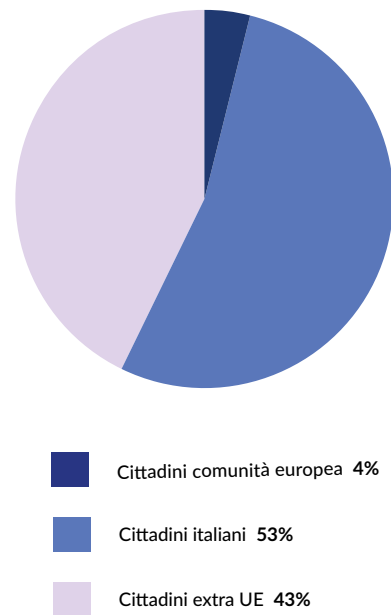
Di seguito le tabelle che mostrano la tipologia d'utenza per cittadinanza e il numero di domande per comune ricevute nei tre avvisi, iniziati e conclusi nel corso del 2019 e 2021, gestiti dallo sportello d'ambito. Si sottolinea che non sono presenti dati relativi al 2020, come sopra citato, annullati a causa della pandemia e della sentenza della Corte di Cassazione.

Tabella 7.1.14. Domande ricevute per l'avviso SAP (2019-2021)

Comuni	2019	2021
Arese	6	8
Cornaredo	23	41
Lainate	16	33
Pero	31	51
Pogliano M.se	18	18
Pregnana M.se	3	10
Rho	160	229
Settimo M.se	12	18
Vanzago	5	4
Totale	274	412

La tabella 7.1.14 si riferisce al un numero di cittadini che hanno presentato domanda per l'avviso SAP. Gli alloggi disponibili per avviso sono stati 12 nel 2019 e 81 nel 2021. Nel 2020 l'avviso avviato è stato successivamente annullato a causa della pandemia.

Grafico 7.1.1. Provenienza degli utenti SAP (2021)



DATI ECONOMICI

Le tabelle 7.1.15. e 7.1.16 presentano i dati economici del servizio relativi alle tre annualità 2019-2021. Si nota una continuità rispetto ad alcune fonti, come ad esempio il contributo FNPS, che incide sotto il 10%, mentre il contributo ALER si viene ad inserire come nuovo ricavo, alla luce della partenza della collaborazione citata nel capitolo. Si evidenzia, inoltre, l'aumento, di più del 50% nel 2020, della quota di utilizzo dei contributi per l'emergenza abitativa, che Sercop ha saputo erogare.

I comuni intervengono con il 36% nel 2019, il 17% nel 2020 e il 39% nel 2021, grazie al forte ingaggio che hanno nei confronti del sistema abitare. Quanto agli impieghi si nota come siano ripartite per rispondere alle esigenze dei diversi comuni, che ben in sei, si sottolinea, hanno attivato il servizio di emergenza abitativa nell'anno 2021, indicatore del fatto che l'emergenza sanitaria e la congiuntura strutturale emergenziale, hanno colpito più nuclei soprattutto dopo il 2020.

Tabella 7.1.15. Risorse e impieghi del Sistema Abitare Rhodense (2019-2021)

Fonti	2019	2020	2021
Contributo FNPS agenzia	38.641 €	- €	50.000 €
Contributo altre entrate per convenzione ALER	- €	30.666 €	31.934 €
Contributo fondo regionale emergenza abitativa	5.332 €	620.180 €	462.886 €
Quote utenti Lainate	5.439 €	4.400 €	2.250 €
Pon Metro Milano	38.680 €	40.805 €	42.587 €
Rica - Azione Housing	183.991 €	171.543 €	- €
Comuni associati	152.236 €	178.490 €	375.177 €
Totale fonti	424.319 €	1.046.084 €	964.834 €

Tabella 7.1.16. Impieghi del Sistema Abitare Rhodense (2019-2021)

Impieghi	2019	2020	2021
Coordinamento amministrativo	18.903,60 €	18.507,00 €	19.226,00 €
Amministrativo	- €	- €	33.285,00 €
Agenzia dell'Abitare	149.980,00 €	159.003,00 €	134.080,00 €
Rho - housing gestione diretta	4.334,00 €	2.888,00 €	2.785,00 €
Rho - housing affidati	67.420,00 €	112.951,00 €	140.399,00 €
Lainate - housing gestione diretta	31.563,00 €	29.731,00 €	37.628,00 €
Lainate - housing affidati	69.670,00 €	43.784,00 €	68.031,00 €
Settimo - housing affidati	- €	- €	9.279,00 €
Cornaredo- housing affidati	6.107,00 €	- €	- €
Arese - housing affidati	- €	- €	2.501,00 €
Pero - housing affidati	18.378,00 €	16.800,00 €	22.261,00 €
Vanzago - housing affidati	- €	- €	- €
Pregnana - housing affidati	- €	- €	539,00 €
Contributi emergenza abitativa	- €	588.638,00 €	462.886,00 €
Contributi "UnaCasaTantiVantaggi"	19.323,00 €	43.086,00 €	- €
Convenzione ALER (servizi abitativi pubbl.)	30.000,00 €	30.666,00 €	31.934,00 €
Contributo fond. welfare ambrosiano	5.000,00 €	- €	- €
Costi di esercizio	3.641,00 €	30,00 €	- €
Totale impieghi	424.319,60 €	1.046.084,00 €	964.834,00 €

ELEMENTI DI VALORE

Il Sistema dell'Abitare Rhodense, si sta definendo nel corso degli ultimi anni, grazie a progetti, fondi, nuove visioni di collaborazione.

Si evidenzia la partecipazione di Sercop, nel 2018, al programma *Rigenerare Comunità e Abitare* – RICA (azione finanziata dal Bando periferie promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'ambito del progetto Welfare metropolitano e rigenerazione urbana con capofila Città metropolitana di Milano).

La partecipazione al progetto ha rappresentato l'occasione per assestare l'intera offerta di servizi nell'area abitare, superando la fase degli esordi e dei primi progetti sperimentali (Abitare in rete e Smart House, finanziati da Fondazione Cariplo), permettendo di delineare e costituire un vero e proprio sistema, coordinato da uno staff composto da diverse professionalità provenienti sia da Sercop che dall'attuale gestore del servizio.

Da sottolineare è che nella primavera del 2021 si è conclusa la campagna "Una casa tanti vantaggi", così come le altre azioni al progetto RiCA. Per dare continuità alla promozione del canone concordato, si è scelto di vincolare le risorse assegnate all'ambito in relazione alla morosità incolpevole al passaggio a tale forma contrattuale. Ciò al fine di:

- diversificare le tipologie di contribuzione a cui i cittadini possono avere accesso, evitando di concentrarle esclusivamente alle situazioni conseguenti all'emergenza sanitaria, con una tipologia di bonus che di per sé non restituisce valore in termini di stabilizzazione del mercato degli affitti
- orientare le policy territoriali verso misure efficaci a contrastare l'emergenza abitativa nel contesto di un mercato che in questa fase pare sempre più connotato da precarietà contrattuale

- stabilizzare il mercato a favore dell'inquilino (che paga un canone inferiore ai prezzi di mercato) con uno strumento comunque vantaggioso anche per il proprietario, per via delle agevolazioni fiscali conseguenti alla scelta del canone concordato

Sempre grazie ai fondi del progetto RiCA, nel 2020 è stata realizzata, in parallelo all'ambito bollatese, una ricerca finalizzata ad acquisire conoscenze sulle effettive dimensioni del patrimonio alloggiativo sfitto. La ricerca ha consegnato dati estremamente interessanti non solo sui volumi del patrimonio abitativo potenzialmente disponibile ma anche sulle caratteristiche e i diversi profili di tale patrimonio. La maggior conoscenza acquisita può favorire una interlocuzione e dove possibile una vera e propria sinergia finalizzata all'incremento dello stock abitativo accessibile a canone concordato o calmierato. L'obiettivo per il prossimo anno è di avviare, previo confronto con il livello politico, delle modalità tese a contattare, coinvolgere ed avviare una interlocuzione con i proprietari individuati dalla ricerca, nel rigoroso rispetto della normativa sulla privacy, con l'intento di sensibilizzarli al tema dell'emersione dello sfitto e renderli edotti dei vantaggi conseguenti alla scelta del canone concordato.

Inoltre, partito nel 2018 il PON, promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in partnership comune di Milano, il **piano operativo "METRO"** – Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2017, si è concluso nel primo semestre del 2021. Grazie a questo progetto si è, soprattutto, potuto espandere sul territorio rhodense l'azione dell'AdA: vi è stato, infatti, un potenziamento delle sue attività. Sono stati istituiti, nel periodo del finanziamento, dei punti di accesso decentrati in alcuni comuni dell'ambito, oltre alla sede principale di Rho. Gli sportelli "itineranti" erano presenti ad Arese e a Settimo Milanese.

Nell'aprile 2021 ha preso avvio la coprogettazione del servizio di housing sociale temporaneo, ai sensi dell'art.55 del D.Lgs. 117/2017 (codice del Terzo Settore,) della Legge 241/1990 e della Legge 328/2000, sia con riferimento ai servizi di orientamento (Agenzia dell'Abitare) che a quelli abitativi (emergenza abitative, abitare temporaneo, co-housing ecc.). Al tavolo stabile di coprogettazione appartengono sia dipendenti di Sercop che del partner progettuale dell'ETS.

Altro elemento di valore è che a settembre 2021 è stato siglato un protocollo per la prevenzione delle emergenze abitative conseguenti agli ordini di liberazione di immobili pignorati (rilascio forzoso dell'immobile pignorato). I sottoscrittori del documento, oltre al Tribunale di Milano (che ha avuto un ruolo di promozione e regia del processo), sono gli ordini professionali di avvocati, commercialisti, notai e assistenti sociali e le altre agenzie territoriali interessate al tema (comuni, aziende/Piani di Zona ecc.). L'impegno assunto dalle parti consiste principalmente nello scambio reciproco di informazioni, teso ad intercettare le possibili situazioni critiche in modo da inviarle per tempo presso servizi che possano fornire un aiuto specifico, con particolare riguardo alle procedure di contenimento delle crisi da sovraindebitamento. Si rileva quindi una significativa sinergia con l'Organo di Contenimento delle Crisi da sovraindebitamento (OCC) rhodense. Appare verosimile che nel corso del 2022 il protocollo venga esteso anche alle situazioni di sfratto, allargando le prospettive di collaborazione e pianificazione per il contenimento dell'emergenza anche all'ordine degli ufficiali giudiziari.

Nel corso del 2022 ci si attiverà per la definizione di una proposta di piano triennale, ai sensi della Legge regionale 16/2016 e s.m.i., avente una funzione strategica per l'integrazione delle politiche abitative con le politiche sociali agite sul territorio, con particolare riguardo al contenimento del disagio abitativo ed al contrasto delle emergenze.

Il Piano, nel rispetto della propria funzione ricognitiva/programmatoria relativa all'offerta immobiliare di proprietà pubblica, dovrà definire la consistenza del patrimonio presumibilmente disponibile nel triennio, in riferimento ai Servizi Abitativi Pubblici (SAP) e Servizi Abitativi Sociali (SAS), il cui regolamento dovrebbe essere emanato entro la fine del 2022. Si attende di conoscere le disposizioni da parte di regione Lombardia per poter poi provvedere alla necessaria armonizzazione con le attuali modalità di gestione degli alloggi sociali, definiti quali alloggi destinati a soddisfare il fabbisogno abitativo dei nuclei familiari aventi una capacità economica che non consente né di sostenere un canone di locazione o un mutuo sul mercato privato, né di accedere al servizio abitativo pubblico.

Verrà definito anche, nel corso del 2022, un regolamento omogeneo a livello di ambito in relazione ai Servizi Abitativi Transitori (SAT), che unitamente alla nomina in ogni singolo comune di un nucleo tecnico di valutazione (composto da personale comunale e di ALER di comprovata esperienza) e di un responsabile di procedimento, garantirà l'accesso a tali servizi transitori di nuclei che si trovino in particolari situazioni di emergenza abitativa.

Si ricorda che il servizio di housing sociale temporaneo è a regime nei comuni del rhodense; il comune di Nerviano valuterà il conferimento in occasione della sottoscrizione del prossimo contratto di servizio (gennaio 2023). È inoltre accessibile da parte del servizio tutela minori come risorsa per favorire i percorsi di autonomia dei nuclei mamma/bambini in dimissione da progetti di comunità o, qualora non vi siano criticità rispetto alle competenze genitoriali, come alternativa all'inserimento in struttura.

7.2. REDDITO DI CITTADINANZA (RdC)

MISSION

Il servizio RdC è implementato attraverso una misura nazionale chiamata RdC (Reddito di Cittadinanza), ovvero una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale, che i cittadini possono richiedere dal 6 marzo 2019. Si tratta di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari associato e subordinato ad un percorso di reinserimento lavorativo e di inclusione sociale, di cui i beneficiari sono protagonisti sottoscrivendo un Patto per il lavoro o un Patto per l'inclusione sociale in continuità con quanto avviato dalle misure precedenti (SIA e REI).

OBIETTIVI

I due principali obiettivi del RdC sono:

- supportare i cittadini ed i nuclei familiari in condizione di svantaggio attraverso l'attivazione di pratiche di supporto e di attivazione dell'individuo
- favorire il reinserimento sociale e lavorativo dei cittadini e dei nuclei familiari in condizione di svantaggio

ATTIVITÀ

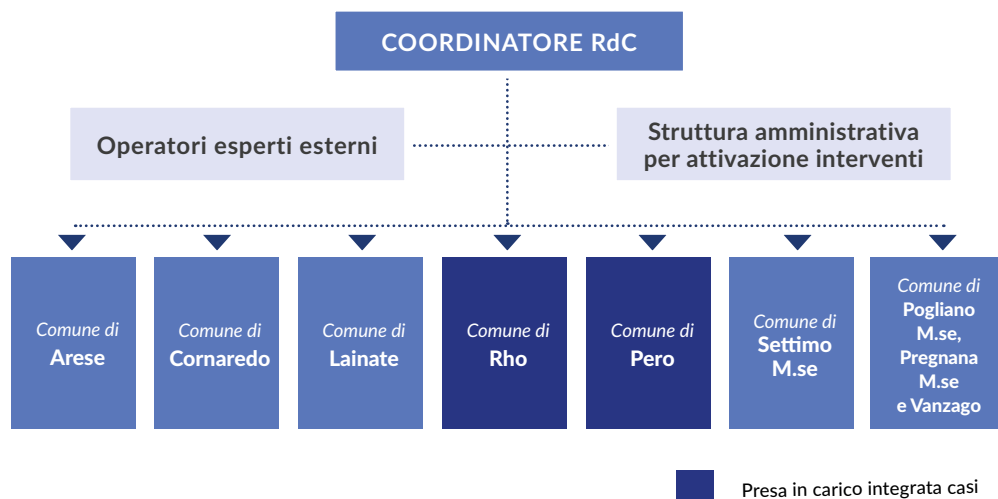
La mission del servizio è perseguita attraverso la costituzione di un'equipe RdC dedicata, che ha il compito di attivare quegli interventi ritenuti fondamentali per il superamento e/o il sostegno delle condizioni di fragilità, ovvero:

- interventi di supporto lavorativo (borse lavoro, tirocini formative, ecc.)
- interventi di sostegno abitativo (percorsi di housing, ecc.)
- interventi di supporto alla genitorialità (interventi educativi per minori, adulti, ecc.)

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'EQUIPE RDC

L'equipe RdC è composta da una figura di coordinamento e un istruttore amministrativo, oltre alle 8 AS dedicate. Inoltre, si avvale della collaborazione stabile delle seguenti figure professionali: due operatori esperti in materia di servizi per l'impiego, un operatore esperto in materia di servizi per l'abitare, un educatore finanziario, un educatore professionale. L'equipe RdC ha il compito di prendere in carico e fornire assistenza a ciascun utente rilevato attraverso la piattaforma Gepi.

Figura 7.2.1. Struttura organizzativa RdC



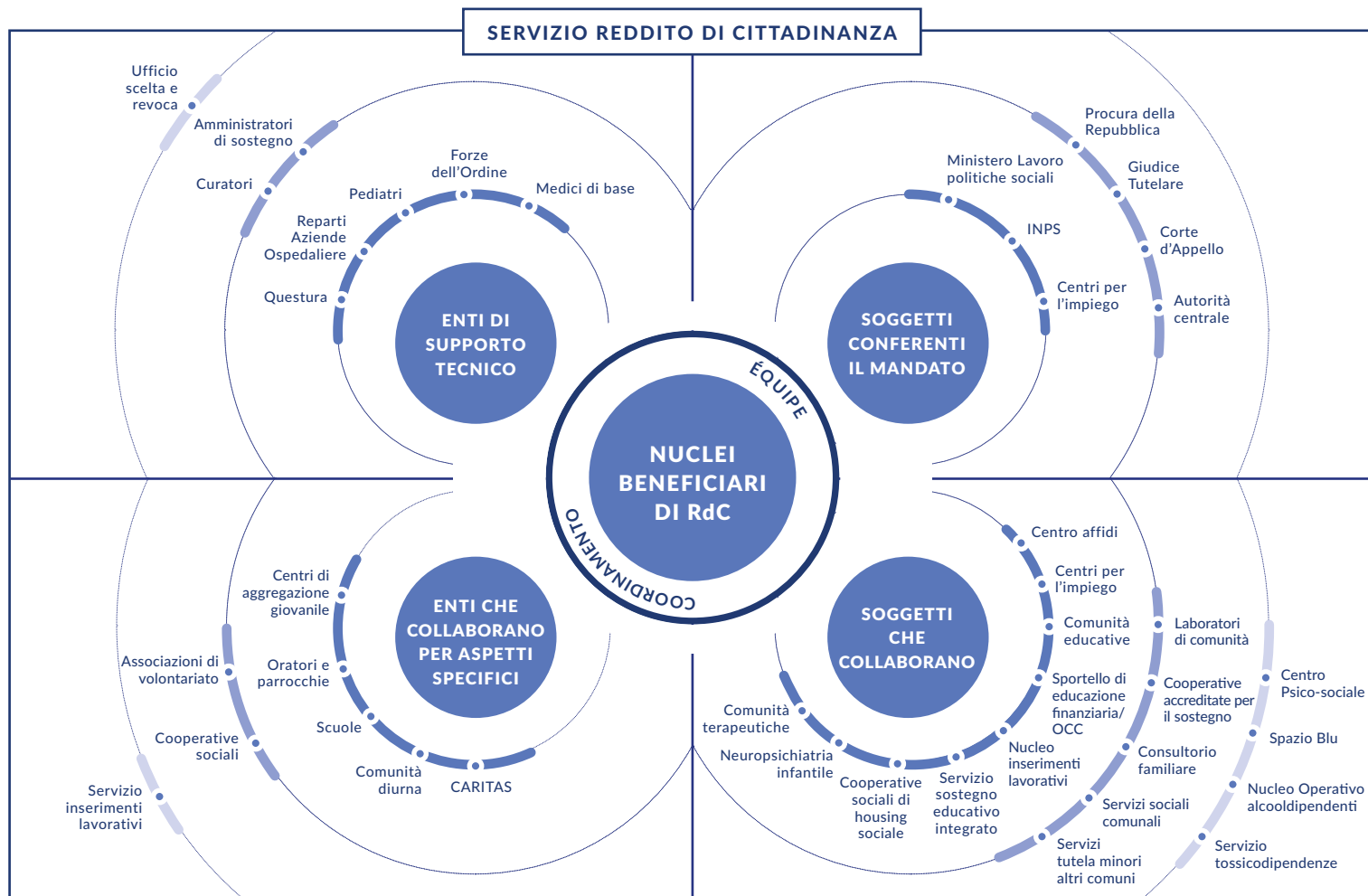
Oltre al modello attualmente in essere per la gestione dei casi di Reddito di Cittadinanza, che vede impegnata l'équipe RdC, si sta sperimentando un modello integrato che coinvolge le assistenti sociali dei servizi sociali di base dei comuni di Rho e Pero, che restano titolari dei casi a loro già in carico anche se divenuti beneficiari della misura. I due assistenti sociali comunali coinvolti sono stati formati e, successivamente, abilitati all'utilizzo della piattaforma GePI, questi non dipendono funzionalmente dal coordinatore RdC, se non per la fase di assegnazione del caso, ma sono comunque connessi alla struttura organizzativa esistente, in particolar modo per quanto concerne l'attivazione degli interventi.

FASI DI INTERVENTO

- rilevazione del nominativo del beneficiario attraverso la piattaforma GePI
- assegnazione del caso ad un assistente sociale dedicato da parte del coordinatore
- svolgimento di un primo colloquio con il beneficiario per la valutazione del caso
- definizione e stesura del patto per l'inclusione sociale
- attivazione degli interventi dedicati
- monitoraggio in itinere del caso

La piattaforma GePI è un'applicazione progettata e sviluppata per semplificare il lavoro degli assistenti sociali nell'accompagnare i beneficiari del Reddito di Cittadinanza convocati dai servizi sociali dei comuni. Consente, infatti, di attivare e gestire i patti per l'inclusione sociale e di avere un immediato accesso ai dati rilevanti. Inoltre, oltre a facilitare la gestione e il monitoraggio dei progetti di attivazione dei beneficiari del Reddito di Cittadinanza, a regime, consente l'alimentazione del sistema informativo unitario dei servizi sociali (SIUSS), necessario a migliorare la capacità di programmazione degli interventi e dei servizi sociali.

Figura 7.2.2. Mappa dei portatori di interesse del servizio RdC



UTENTI IN CARICO

Nel 2021, il numero di utenti in carico all'equipe RdC è stato pari a 104, mentre, nel 2020, si assestava a 98. Si segnala che i beneficiari percettori di RdC, qui in disamina, sono esclusivamente coloro per cui gli AS dell'equipe dedicata hanno ravvisato la necessità di attivare specifici interventi di supporto socio-lavorativo. Le seguenti tabelle illustrano il quadro generale delle entrate ed uscite dal servizio negli anni 2020 e 2021. Si segnala che nel 2021, più della metà dell'utenza (pari al 61%) era già in carico all'equipe (il 52% aveva avuto accesso nel 2020, mentre il 9% nel 2019). Rispetto alle uscite in corso d'anno, nel 2021 si individua che il 20% dell'utenza complessiva esce dal servizio.

Tabella 7.2.1. Utenti RdC (2021)

Comuni	Anno di ingresso			Totale 2021
	2019	2020	2021	
Arese	-	3	1	4
Cornaredo	1	2	1	4
Lainate	4	8	6	18
Pero	-	1	2	3
Pogliano M.se	-	4	1	5
Pregnana M.se	-	2	-	2
Rho	2	28	23	53
Settimo M.se	2	4	5	11
Vanzago	-	2	2	4
Totale utenti	9	54	41	104
Uscite in corso d'anno	9	12	1	22

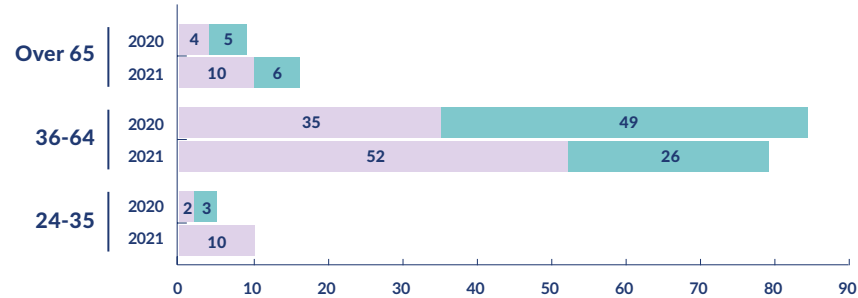
Tabella 7.2.2. Utenti RdC (2020)

Comuni	Anno di ingresso		Totale 2020
	2019	2020	
Arese	2	-	2
Cornaredo	4	-	4
Lainate	13	6	19
Pero	2	1	3
Pogliano M.se	2	2	4
Pregnana M.se	2	2	4
Rho	40	12	52
Settimo M.se	4	1	5
Vanzago	5	-	5
Totale utenti	74	24	98
Uscite in corso d'anno	35	2	37

Il grafico 7.2.1 segnala che la maggior parte degli utenti in carico al servizio ha un'età compresa tra i 36 e i 64 anni ed è similmente distribuita tra il genere maschile e femminile.



Grafico 7.2.1. Utenti per fasce d'età e genere (2020-2021)



La tabella 7.2.3 delinea gli interventi erogati dal servizio RdC, segnalandone il volume totale, nonché il valore pro-capite. Confrontando le annualità 2020 e 2021 non è rinvenibile alcun particolare scostamento, ad eccezione del servizio di housing, la cui erogazione - come segnalato dal seguente grafico - durante il periodo pandemico viene particolarmente richiesta e usufruita dall'utenza.

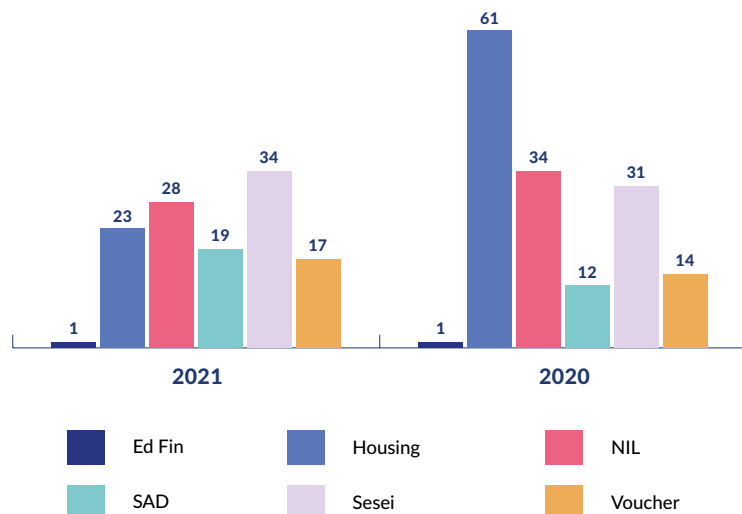
Gli interventi a nucleo procapite si intendono annui, salvo gli strumenti NIL il cui valore medio della borsa lavoro è di 211,50 euro al mese. Gli accessi SAD e Sesei hanno rispettivamente una media di 4,5 ore e di 3,5 ore di accesso settimanale. Gli interventi tramite voucher equivalgono a circa 10-15 accessi a prestazioni di sostegno.

Tabella 7.2.3. Interventi erogati (2020-2021)

Intervento erogato	u.d.m.	2020		2021	
		Volume	Valore intervento nucleo procapite	Volume	Valore intervento nucleo procapite
Housing	giornate	5518	9.511,26 €	4942	5.954,44 €
Strumenti - NIL	mesi	143	211,50 €	138	273,50 €
SAD	ore	1109	1.728,38 €	1721,5	1.736,22 €
Sesei	ore	1765,5	1.959,32 €	2525,5	2.630,36 €
Voucher	accessi	204	530,56 €	210	575,35 €

Il grafico 7.2.2 illustra il reale numero di beneficiari di ciascun intervento erogato. Come indicato nella precedente tabella, durante il 2020, annualità contrassegnata dall'emergenza sanitaria Covid-19, si ravvisa un notevole incremento delle richieste di intervento di servizi afferenti l'area abitativa, in linea con l'alto numero di sfratti che si registra sul territorio. Tale richiesta va diminuendo sensibilmente nel 2021, in cui le richieste di attivazione di tirocini lavorativi e gli interventi di educativa domiciliare in favore di minori che vivono in nuclei famigliari bisognosi di un supporto alla genitorialità si assestano tra gli interventi maggiormente erogati.

Grafico 7.2.2. Beneficiari per tipologia intervento (2020-2021)



FOCUS COVID-19

Con l'insorgere dell'emergenza sanitaria e la sospensione delle condizionalità legate alla percezione del RdC, l'équipe ha proseguito nella presa in carico dei nuclei beneficiari attraverso due modalità di lavoro:

- monitoraggio telefonico delle situazioni già conosciute
- colloqui telefonici di analisi preliminare dei bisogni con le persone non conosciute, laddove disponibili

La struttura di GePI, infatti, ha consentito di intercettare tramite il lavoro dei case manager delle situazioni di bisogno affrontate anche con i sostegni specifici attivati dai comuni relativamente all'emergenza sanitaria (es. buoni spesa). Le attività dell'équipe dedicata si sono infatti spesso integrate con quelle dei colleghi del servizio sociale di base e con quelle delle COC istituite presso i comuni soci. Questa modalità di lavoro ha, da un lato, consolidato la sinergia tra i diversi operatori favorendo la condivisione degli apprendimenti tra diversi servizi, quali l'équipe RdC ed il servizio sociale di base, e, dall'altra, ha dimostrato l'efficacia del modello in essere il quale prevede la dislocazione del case manager RdC presso le sedi dei comuni.

Al termine del periodo di sospensione degli obblighi e al contemporaneo allentamento delle misure nazionali di contenimento della pandemia, l'équipe ha ripreso i colloqui "in presenza" mantenendo comunque prudentemente in essere la modalità "da remoto o telefonica" nei casi più delicati (es. utenza con problematiche sanitarie) e per la convocazione di reti nei casi complessi.

DATI ECONOMICI

Tabella 7.2.4. Risorse e impieghi del servizio RdC (2019-2021)

Fonti	2019	2020	2021
Comuni associati	- €	- €	- €
Contributo Pon SIA	97.222,50 €	- €	- €
Contributo regione cartella sociale informatica	342.634,00 €	- €	- €
Contributo piano povertà (+ avviso 1 pais)	14.996,00 €	577.815,00 €	539.214,00 €
Contributo FNPS	- €	- €	50.000,00 €
Totale fonti	454.852,50 €	577.815,00 €	589.214,00 €
Impieghi	2019	2020	2021
Coordinatore servizio	49.026,08 €	48.645,00 €	49.866,00 €
Operatori servizio	25.284,50 €	29.732,00 €	31.944,00 €
Assistenti sociali	152.968,00 €	197.912,00 €	235.994,00 €
Interventi educativi	12.207,00 €	- €	- €
Educatore finanziario	4.689,00 €	- €	- €
Interventi utenti RdC	175.165,00 €	259.618,00 €	261.783,00 €
PUC	- €	- €	1.511,00 €
Collaborazione AFOL	29.969,00 €	- €	- €
Dispositivi di protezione Covid-19	- €	25.156,00 €	- €
Attrezzature e software	510,00 €	5.412,00 €	6.316,00 €
Costi di esercizio-formazione	5.034,00 €	11.340,00 €	1.800,00 €
Totale impieghi	454.852,58 €	577.815,00 €	589.214,00 €

7.3. MISURA PACCHETTO FAMIGLIA INTERVENTO STRAORDINARIO PER IL SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE EMERGENZA COVID-19

L'obiettivo dell'intervento è il sostegno alle famiglie con figli minori in situazione di particolare criticità a seguito dell'emergenza Covid-19, attraverso l'erogazione di contributi in denaro al fine di compensare l'impatto economico derivante dall'emergenza sanitaria sul reddito familiare, ad integrazione delle misure ordinarie ed emergenziali di sostegno al reddito adottate a livello nazionale. Sebbene le domande ricevute dall'ambito rhodense siano state molte, si è provveduto ad erogare molto velocemente la misura. Mediamente, sul totale delle domande presentate, il **78% sono state ammesse al finanziamento**.

Tabella 7.3.1. Domande presentate (2020-2021)

Comuni	2020	2021
Arese	56	86
Cornaredo	92	144
Lainate	102	150
Pero	73	128
Pogliano M.se	38	43
Pregnana M.se	35	44
Rho	248	373
Settimo M.se	108	162
Vanzago	47	59
Totale ambito	799	1.189
Totale risorse erogate	312.732,58 €	551.022,00 €

Nel bando 2020 il Pacchetto Famiglia dava sostegno alle famiglie che, durante il periodo pandemico, avevano sostenuto spese per il pagamento del mutuo prima casa (il 76% delle richieste ricevute) o per l'acquisto di dispositivi elettronici (24%). Nel bando 2021 la distinzione sulla tipologia di rimborso del contributo non era stata prevista, tutti i richiedenti in possesso dei requisiti hanno ricevuto il contributo una tantum previsto dall'avviso. Dall'analisi delle domande ricevute, in particolar modo in relazione al primo avviso, si ravvisa la grande difficoltà dei richiedenti in condizioni di maggior fragilità (e con minori competenze informatiche) nell'attuazione della corretta procedura volta alla ricezione beneficio. Infatti, la mancanza delle suddette competenze informatiche da parte di alcuni individui ha, spesso, causato l'invio di domande non firmate (obbligatoria in caso di mancanza di SPID) o mancanza di documenti obbligatori causando l'inammissibilità della domanda, senza possibilità di integrazione successiva. La gestione del primo bando, sulla base delle indicazioni inviate da regione Lombardia, ha permesso di entrare in possesso di una ricca base dati e di gestire completamente l'intera istruttoria finalizzata all'erogazione del contributo. Nel secondo bando, invece, grazie all'interoperabilità della piattaforma con INPS e Agenzia delle Entrate i controlli a carico degli uffici si sono sensibilmente ridotti, pertanto non si è potuto visionare approfonditamente il dettaglio delle motivazioni che hanno condotto all'inammissibilità della richiesta. Per l'anno 2020, le domande non ammesse per le mancate integrazioni, in seguito alla mancanza di requisiti, sono state circa un centinaio.

7.4. VOUCHER SOSTEGNO FAMIGLIE

Il voucher sostegno famiglie è una misura volta a sostenere persone e/o nuclei familiari che necessitano di supporto per far fronte a momenti di fragilità individuali o criticità derivanti da dinamiche di coppia/funzione genitoriale e ad accompagnarle nell'individuazione del percorso più idoneo al loro bisogno e nell'eventuale invio a servizi territoriali dedicati. Il voucher è riconosciuto ai destinatari previa valutazione effettuata del servizio sociale del comune di residenza e consente di accedere a prestazioni fornite da agenzie accreditate attraverso figure professionali specializzate.

Di seguito una panoramica sui voucher erogati durante il triennio 2019-2021. A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, nel 2020, la richiesta della presente misura si è sensibilmente ridotta, per poi nuovamente crescere durante l'annualità 2021.

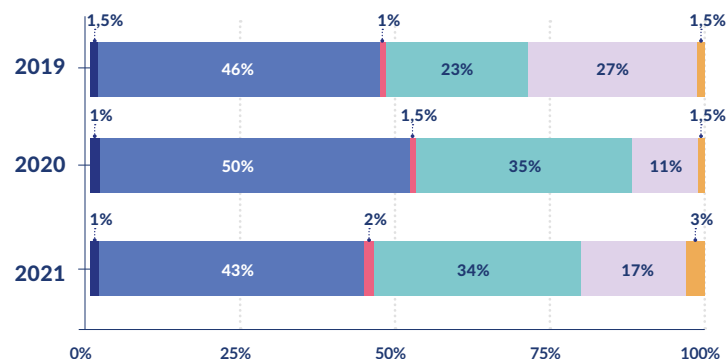
Tabella 7.4.1 Voucher erogati (2019-2021)

Servizi invianti	2019	2020	2021
Arese	15	14	2
Cornaredo	25	37	40
Lainate	26	21	22
Pero	8	7	9
Pogliano M.se	13	4	2
Pregnana M.se	9	9	14
Rho	52	46	55
Settimo M.se	6	10	11
Vanzago	7	12	18
Tutela minori	47	12	9
Sesei	-	6	2
Totale complessivo	208	160	184

La scelta di avviare gli interventi connessi al voucher è dovuta al desiderio del tavolo delle politiche sociali dell'ambito rhodense di affrontare la difficoltà nella presa in carico tempestiva da parte dei servizi territoriali di riferimento, che -ormai da parecchi anni- presentano una lunga lista di attesa.

Il grafico 7.4.1 indica la distribuzione in valore assoluto delle tipologie di interventi erogati nel triennio 2019-2020. Si può notare che l'intervento maggiormente erogato risulta essere, similmente per ciascuna annualità, la logopedia. Negli anni 2020 e 2021 si nota un incremento degli interventi di psicomotricità ed un'importante riduzione degli interventi di psicoterapia.

Grafico 7.4.1. Tipologie di interventi erogati (2019-2021)



7.5. NUCLEO INSERIMENTI LAVORATIVI (NIL)

MISSION

Attraverso la costruzione di programmi di apprendimento personalizzati nei contesti formativi e aziendali più adatti, il Nucleo Inserimenti Lavorativi (NIL) organizza e realizza interventi volti a preparare e sostenere l'integrazione lavorativa di persone che vivono una condizione di fragilità occupazionale.

Si tratta di sviluppare percorsi per migliorare l'integrazione socio lavorativa dei beneficiari e contestualmente per sostenere le aziende nell'inserimento al lavoro delle persone "svantaggiate" come definite dal Regolamento della CE n. 2204 del 2002, a partire dalle categorie protette (ex Legge 68/1999). Il servizio NIL - attraverso progetti personalizzati e un approccio di tipo consulenziale - mira a conciliare le esigenze delle persone fragili con quelle delle imprese, ponendosi come risorsa per tutte le realtà produttive che intendono attivare percorsi lavorativi.

OBIETTIVI

L'azione del servizio NIL si pone i seguenti obiettivi:

- promuovere il concetto di inclusione socio lavorativa, integrando nei percorsi personalizzati l'attenzione al benessere della persona unitamente all'impegno per l'inserimento al lavoro
- creare spazi co progettuali con i beneficiari per consentire sviluppo di competenze e percorsi originali di professionalizzazione

- possedere e utilizzare una varietà di strumenti funzionali alla personalizzazione dei percorsi e in collegamento con le risorse espresse a livello locale e regionale
- favorire lo sviluppo di luoghi di transizione ed accompagnamento, in grado di moltiplicare le occasioni di socializzazione e l'utilizzo di competenze e autonomie relazionali
- individuare, riconoscere e valorizzare differenti soggetti (servizi sociali, servizi specialistici, partner privati e del privato sociale, associazioni e volontari) con i quali collaborare nella ricerca di risposte attive a favore dei beneficiari dell'intervento
- promuovere la pratica dell'accoglienza al lavoro fra le imprese del territorio, sensibilizzando imprenditori locali e promuovendo partnership operative che aiutino gli imprenditori a sviluppare concrete pratiche di responsabilità sociale, accompagnino le imprese nell'adempiere agli obblighi normativi, sostengano i processi di inserimento al lavoro con supporti consulenziali mirati

DESTINATARI

La realizzazione di interventi per l'occupazione di lavoratori in condizione di svantaggio e di debole contrattualità sociale costituiscono il focus strategico promosso dall'Unione europea con il Regolamento 2204 del 2002. L'obiettivo comune delle politiche economiche e sociali europee è sostenere tutti coloro che, in mancanza di un sostegno mirato, hanno particolari difficoltà ad accedere al mercato del lavoro. Il Nucleo inserimenti lavorativi, assume come indirizzo di azione le politiche attive per l'inclusione come definite dal regolamento europeo, e realizza i propri interventi a supporto di giovani inoccupati, lavoratori migranti, soggetti

in carico ai servizi sociali, soggetti con certificazione di invalidità (legge 68/1999), genitori che vivono da soli con figli a carico, adulti over 50, disoccupati di lunga durata.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi offerti dal Nucleo inserimenti lavorativi avviene attraverso la segnalazione dei servizi sociali dei comuni e sulla scorta di una valutazione effettuata dall'equipe degli operatori. La valutazione consente di identificare le potenzialità occupazionali e avviene attraverso l'analisi della presenza di risorse e vincoli oggettivi, dalla consistenza della reale motivazione e dall'impegno attivo e concreto nell'intraprendere azioni di avvicinamento al mondo del lavoro.

SERVIZI E INTERVENTI

Il Nucleo Inserimenti Lavorativi offre i seguenti servizi:

- accoglienza e orientamento individuale e di gruppo
- valutazione delle risorse, delle competenze e aspettative personali
- definizione di un progetto professionale lavorativo e/o formativo condiviso
- attività di abbinamento mirato (matching) nell'ambito del progetto individuale di inserimento
- attività formative
- laboratori di ricerca attiva del lavoro
- utilizzo di strumenti di mediazione al lavoro (tirocini)
- accompagnamento nell'inserimento in impresa e monitoraggio del percorso lavorativo

- sostegno al mantenimento del posto di lavoro
- consulenza e supporto psicologico individuale ai destinatari del servizio
- incontri di gruppo a supporto dei familiari dei destinatari del servizio

SERVIZI EROGATI ALLE IMPRESE

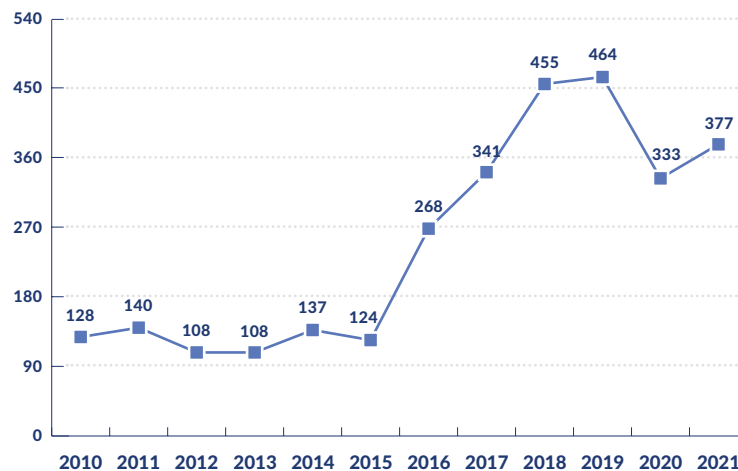
Per quanto riguarda le imprese, il servizio mette a disposizione un consulente che offre un accompagnamento personalizzato con riferimento alle seguenti tipologie di intervento:

- preselezione ed accompagnamento al lavoro di disoccupati e/o inoccupati anche attraverso l'attivazione di tirocini
- supporto per l'assolvimento dell'obbligo di legge in materia di collocamento obbligatorio dei lavoratori disabili (Legge 68/1999)
- progettazione e programmazione di interventi di formazione e di attività di sensibilizzazione in azienda sulle tematiche afferenti al diversity management
- progettazione congiunta di percorsi di integrazione lavorativa attraverso l'utilizzo di forme agevolate in ingresso
- attività di consulenza su specifica richiesta dell'azienda, con l'obiettivo di individuare la candidatura più idonea a ricoprire determinate posizioni professionali da inserire in organico

ANALISI DATI UTENZA

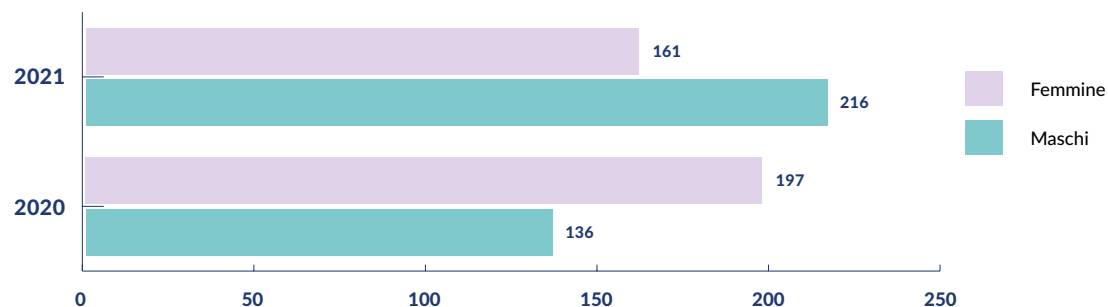
Il grafico 7.5.1 illustra l'andamento dell'utenza spresa in carico dal servizio, nel decennio 2010-2021. All'interno del grafico si individuano: nel 2016, un importante incremento del numero di utenti (da 268 a 455 unità), che trova nel maggior numero di segnalazioni ricevute dal NIL ed attivate da parte dei servizi territoriali, a sua volta dovuto all'ampliamento delle tipologie di difficoltà di accesso al mercato del lavoro ordinario; nel 2020, una rilevante decrescita di utenti in carico, dovuta alla riduzione della domanda e dell'offerta di lavoro in relazione all'emergenza sanitaria Covid-19.

Grafico 7.5.1. Utenti NIL (2010-2021)



Il grafico 7.5.2 mostra che, nel 2021, l'utenza maschile è aumentata di 80 unità, superando di 55 unità l'utenza femminile e invertendo la tendenza, verificatasi sino al 2020, che vedeva l'utenza femminile in predominanza.

Grafico 7.5.2. Utenti per genere (2020-2021)



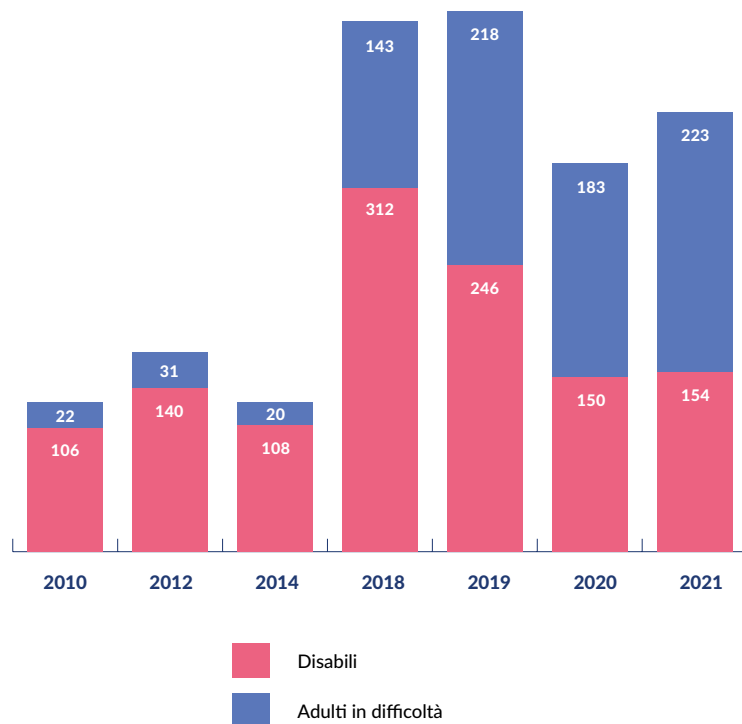
La tabella 7.5.1 segnala che quasi il 50% dell'utenza del servizio NIL si colloca nella fascia d'età over 45. Tale tendenza permane stabile nel triennio 2019-2021.

Tabella 7.5.1. Utenza seguita dal NIL per fasce d'età (2019-2020)

2019				2020				2021			
18-25	26-44	Over 45	Totale	18-25	26-44	Over 45	Totale	18-25	26-44	Over 45	Totale
46	189	229	464	43	141	149	333	44	153	180	377
10%	41%	49%	100%	12,91%	42,34%	44,74%	100%	11,67%	40,58%	47,75%	100%

Guardando al decennio 2011-2021 è possibile individuare non solo un trend incrementale del numero di utenti in carico ma anche della connotazione del servizio, che risulta supportare in misura maggiore l'utenza disabile fino al 2018. Dal 2019 tale tendenza si inverte leggermente, vedendo l'utenza adulta maggiormente presente.

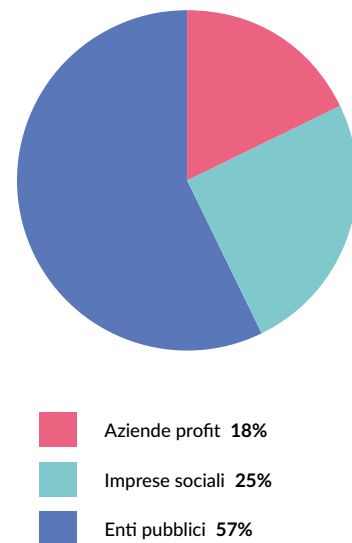
Grafico 7.5.3. Tipologia di fragilità degli utenti in carico (2010-2021)



Di tutte le persone in carico dal servizio nell'anno 2021, sono stati attivati percorsi di tirocinio per 125 persone, di cui: l'87% selezionati e avviati tramite i canali tradizionali del NIL; il 2% collegati alla Palestra del lavoro; mentre, l'11% individuati dal sistema di protezione dei richiedenti asilo e rifugiati attivo a livello locale.

Il grafico 7.5.4 presenta il quadro sintetico delle organizzazioni che hanno accolto i 170 tirocini avviati nel 2021 (si ricorda che per un medesimo utente posso essere stati attivati più percorsi di tirocinio): quasi il 18% viene accolto in aziende profit, il 25% in imprese sociali, il 57% presso enti pubblici.

Grafico 7.5.4. Tipologia di soggetto che accoglie gli utenti per tirocini (2021)



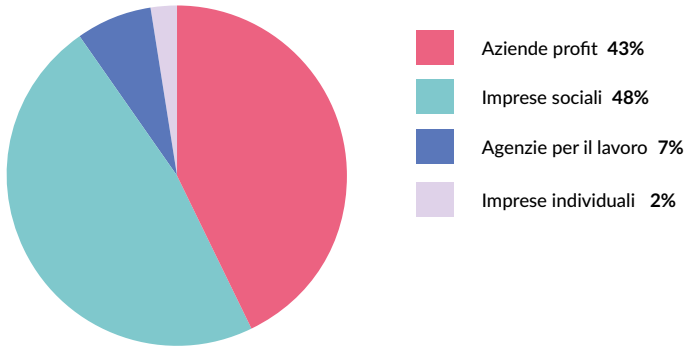
I dati della tabella 7.5.2 mostrano invece le persone che sono state assunte nel 2021, in percentuale: il 67% sono uomini e il 33% sono donne.

Tabella 7.5.2. Assunzioni realizzate (2021)

Uomini	Donne	Totale
28	14	42
67%	33%	100%

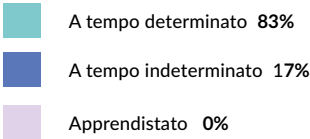
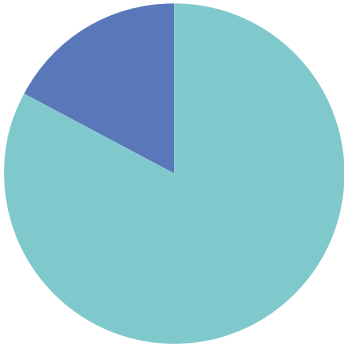
Rispetto alle organizzazioni che accolgono tirocini, la maggioranza di assunzioni avviene in Imprese sociali (48%) e in aziende profit (43%); residuali le assunzioni attivate da agenzie per il lavoro e da imprese individuali.

Grafico 7.5.5. Imprese che hanno assunto (2021)



I contratti attivati grazie ai progetti costruiti con il supporto del NIL sono stati 42 nel 2021, suddivisi tra a tempo indeterminato, pari al 17%, e, in maggioranza, a tempo determinato, pari all'83%.

Grafico 7.5.6. Tipologie contrattuali di assunzioni (2021)



FOCUS COVID-19

L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza sanitaria Covid-19. Il servizio ha comunque proseguito la sua attività volta all'integrazione lavorativa di soggetti a bassa contrattualità, integrando l'azione ordinaria, mai cessata totalmente, con una riprogettazione volta a rispondere ai nuovi bisogni della cittadinanza e del territorio attraverso la proposta di interventi a distanza in sinergia con i differenti servizi territoriali.

Con il progetto "Riconversione NIL" gli operatori del servizio sono stati chiamati a concentrare il loro lavoro in un'operazione di sostegno a distanza mirato agli utenti già in carico al servizio e alle loro famiglie, con l'obiettivo di ridurre il senso di isolamento, fornire informazioni e un primo orientamento riguardo alle iniziative e agli sportelli d'emergenza attivati nel territorio.

A partire da marzo, durante il periodo di isolamento, il lavoro ordinario del NIL è stato integrato con un'azione strutturata di supporto telefonico rivolto all'utenza del servizio e alle loro famiglie. L'intento è stato far sentire la vicinanza relazionale del servizio e cercare di alleggerire, per quanto possibile, il corposo e complesso lavoro dei servizi di base; tenere viva la relazione con le persone combattendo l'isolamento sociale e fornire informazioni utili a superare questa difficile situazione di immobilità forzata.

I contenuti delle azioni di supporto telefonico hanno assunto:

- funzione di "raccoltitore" e "filtro", per tutte le richieste di ascolto, di sostegno e di informazioni sulle iniziative del territorio a favore del cittadino
- funzione informativa: informazioni di carattere istituzionale, provenienti da fonti ufficiali che riguardano misure e indicazioni ministeriali, iniziative locali di sostegno concreto
- funzione di sostegno/vicinanza: ridurre la condizione di isolamento delle persone fornendo un'azione di supporto emotivo
- funzione di facilitatore delle connessioni con i Servizi Sociali, Servizi Specialistici del Territorio o realtà che offrono supporto a diverso titolo
- funzione di "sguardo di prospettiva": continuando a proporre attività a distanza legate ai contenuti caratterizzanti (proposte di lavoro in remoto relative alla stesura del curriculum vitae, al colloquio di selezione e alle tecniche di ricerca attiva del lavoro), il NIL si è rivolto soprattutto all'utenza più giovane e con maggiori risorse

Un'ulteriore proposta sperimentale sono stati i laboratori sulla comunicazione assertiva tenuti dalla psicologa del servizio.

DATI ECONOMICI

Tabella 7.5.3. Risorse e impieghi del NIL (2019-2021)

Fonti	2019	2020	2021
Contributi comuni	377.592,75 €	244.185 €	304.214 €
Totale fonti	377.592,75 €	244.185 €	304.214 €
Impieghi	2019	2020	2021
Personale	15.497,75 €	11.410 €	11.321 €
Appalto del servizio	156.895 €	153.039 €	160.961 €
Logistica e costi d'esercizio	738 €	660 €	- €
Strumenti di mediazione	164.480 €	45.675 €	131.932 €
Totale impieghi	377.592,75 €	244.185 €	304.214 €

CRUSCOTTO AZIENDALE

Tabella 7.5.4. Indicatori di performance riferiti al NIL (2019-2021)

Categoria indicatore	Denominazione	Descrizione indicatore	2019		2020		2021	
			Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore	Calcolo indicatore	Valore indicatore
Efficienza gestionale	Costo medio annuo presa in carico per utente	Costo totale annuo del servizio / n. utenti in carico	377.592,75 € / 464 utenti	813,70 €	244.185 € / 333 utenti	733,20 €	304.214 € / 377 utenti	806,90 €

POR-IN-LAV - PERCORSI DI INCLUSIONE SOCIO-LAVORATIVA DI SOGGETTI GIOVANI (UNDER 30) IN CONDIZIONE DI VULNERABILITÀ E DISAGIO SOCIALE

Il progetto è organizzato in due aree di intervento che corrispondono ad altrettante tipologie di beneficiari e territori di sperimentazione: i giovani (ambito di Rho) e le persone con disagio psichico (ambito di Garbagnate Milanese). Per il primo target, il progetto prevede interventi di sostegno e accompagnamento all'inclusione lavorativa di persone under 30, in condizione di vulnerabilità e disagio sociale. L'obiettivo della seconda area di intervento, invece, è quello di accompagnare le persone con patologie psichiatriche all'acquisizione dei pre-requisiti di base propedeutici a percorsi di inserimento socio-lavorativi.

Nel biennio 2020-2021, le attività di progetto hanno permesso di:

- intercettare n. **114** giovani NEET
- attivare n. **7** gruppi
- svolgere oltre n. **140** colloqui individuali

La finalità del progetto è stata quella di contrastare il disagio e l'isolamento sociale dei giovani attraverso un programma di azioni volte a cogliere la condizione di instabilità e difficoltà, a sviluppare una visione progettuale futura nonché ad accompagnare all'acquisizione dei pre-requisiti di base propedeutici a percorsi di inserimento socio-lavorativi.

Di seguito si riporta un dettaglio specifico delle azioni di progetto, limitatamente al periodo 2020 e ai primi tre trimestri del 2021.

Tabella 7.5.5. Indicatori di realizzazione (2020-2021)

Azione	Indicatore di realizzazione	2020-2021*
Area Giovani ricerca-azione	n. dei refenti delle realtà territoriali contattati	27
	n. di post pubblicati	33
	n. di canali comunicativi utilizzati per la diffusione del progetto	15
	n. colloqui individuali con potenziali destinatari	75
	n. colloqui individuali con familiari	9
Area Giovani aggancio e ingaggio	n. di colloqui dedicati alla progettazione con lo stesso destinatario	4
	n. di incontri del gruppo "laboratorio dei talenti scoperti"	40
	n. di incontri di gruppo dei familiari	-
Area Giovani l'esperienza	n. di corsi di formazione attivati	3
	n. di tirocini attivati	7
	n. di persone cui è stato fatto un colloquio individuali e di supporto alla ricerca attiva del lavoro	23
	n. di attività risocializzanti proposte	10

*La rilevazione è aggiornata al 30/09/2021

Da settembre 2021 il progetto si è evoluto, con l'acronimo di YAW (Young At Work), e ha ampliato la platea dei potenziali fruitori ai giovani percettori del Reddito di Cittadinanza.

Il progetto ha avuto un impatto positivo sul territorio e ha permesso di sviluppare una rete a supporto per l'aggancio dei giovani NEET, che ha coinvolto Centri di Aggregazione Giovanile (CAG), gli oratori, le scuole secondarie di secondo grado, centri di formazione professionale, centri sportivi, associazioni, gruppi informali di giovani, pivot territoriali e Terzo Settore territoriale.

Per Sercop tale progetto è stato un avvio alla gestione di interventi su un target nuovo, che ha permesso di sviluppare un pensiero strategico che si è maggiormente definito durante la costruzione degli obiettivi della programmazione zonale e che ha consolidato la propria volontà di intervento su i giovani con disagio correlato alla dimensione lavorativa e personale di disorientamento alla definizione di progetti di vita futuri.

7.6. SISTEMA DI ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE (SAI)

MISSION

Il SAI, istituito a livello nazionale con l'entrata in vigore della Legge n. 189/2002 (Legge c.d. "Bossi – Fini", art. 32), nasce al fine di offrire accoglienza ai rifugiati, richiedenti asilo e stranieri destinatari di altre forme di protezione umanitaria. Il servizio propone un'accoglienza temporanea ed integrata in sinergia con i servizi del territorio.

Il D.L. n.130/2020, convertito in Legge n.173/2020, rinomina il Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati (SIPROIMI) in Sistema di accoglienza e integrazione (SAI). La nuova norma prevede l'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, dei minori stranieri non accompagnati, degli stranieri in prosieguo amministrativo affidati ai servizi sociali, al compimento della maggiore età, i titolari dei permessi di soggiorno per protezione speciale, per casi speciali (umanitari in regime transitorio, titolari di protezione sociale, vittime di violenza domestica, vittime di sfruttamento lavorativo), le vittime di calamità, i migranti cui è riconosciuto particolare valore civile, i titolari di permesso di soggiorno per cure mediche.

Nell'ambito del sistema sono previsti due livelli di servizi di accoglienza; al primo livello accedono i richiedenti protezione internazionale e al secondo livello, finalizzato all'integrazione, accedono tutte le altre categorie sopra elencate.

DESTINATARI

Nuclei famigliari, nuclei monoparentali, uomini e donne (in via di sperimentazione) soli e maggiorenni.

OBIETTIVI

Gli obiettivi che il SAI persegue interessano sia le persone beneficiarie del servizio sia il territorio che li accoglie.

Rispetto ai beneficiari diretti del progetto, gli obiettivi per i quali il servizio si adopera sono i seguenti:

- promuovere l'autonomia della persona, intesa come emancipazione dal bisogno di assistenza
- sostenere la persona nel processo di empowerment
- accompagnare la persona verso la (ri)progettazione della propria vita
- promuovere l'integrazione della persona sul territorio

Rispetto al territorio, il servizio si propone di:

- ridurre il fenomeno dell'esclusione e dell'emarginazione
- promuovere una cultura di accoglienza e di integrazione
- individuare nuovi attori da coinvolgere nella rete territoriale dei servizi, sia tra i soggetti istituzionali e di Terzo Settore, sia tra le reti informali del territorio

ATTIVITÀ

Il servizio sviluppa le seguenti attività:

- accoglienza materiale (vitto e alloggio)
- tutela psico-socio-sanitaria
- mediazione linguistico-culturale (trasversale a tutte le attività)
- orientamento e accesso ai servizi del territorio
- orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale
- orientamento e accompagnamento legale
- orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo
- formazione e riqualificazione professionale
- orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo

FASI DI INTERVENTO

Ricezione della segnalazione e inserimento nel Progetto

L'utenza in dimissione da progetti di prima accoglienza (CARA o CAS) o rientranti in specifici programmi di protezione (programmi Resettlement, unità Dublino) viene inserita presso il servizio SAI a seguito di segnalazione del servizio centrale. Sercop, in qualità di ente titolare, ha inoltre la possibilità di ricorrere all'istituto all'autoinserimento fino all'80% dei posti totali offerti dal progetto, previa autorizzazione del servizio centrale. La ratio di tale istituto è quella di ampliare le possibilità di collocazione post CAS per i migranti inseriti nei territori limitrofi evitando così che si trovino in situazione di esclusione/emarginazione su un territorio diverso da quello in cui avevano intrapreso una prima opera di insediamento.

Inserimento nel Progetto

Al momento dell'ingresso all'interno del progetto i beneficiari incontrano presso l'ente titolare Sercop il coordinatore dell'ente gestore ed un rappresentante del progetto per l'ente titolare, laddove necessario anche alla presenza di un mediatore, al fine di conoscere regole e funzionamento del progetto che, una volta accettate, sottoscrivono. A seguito dell'accettazione del regolamento, i beneficiari vengono accompagnati dagli operatori all'interno degli appartamenti loro destinati ed iniziano il loro percorso che viene monitorato per tutta la sua durata. Particolare attenzione viene posta all'apprendimento della lingua italiana che rappresenta uno degli strumenti fondamentali per completare i percorsi di autonomia e favorire l'integrazione e all'orientamento formativo/lavorativo.

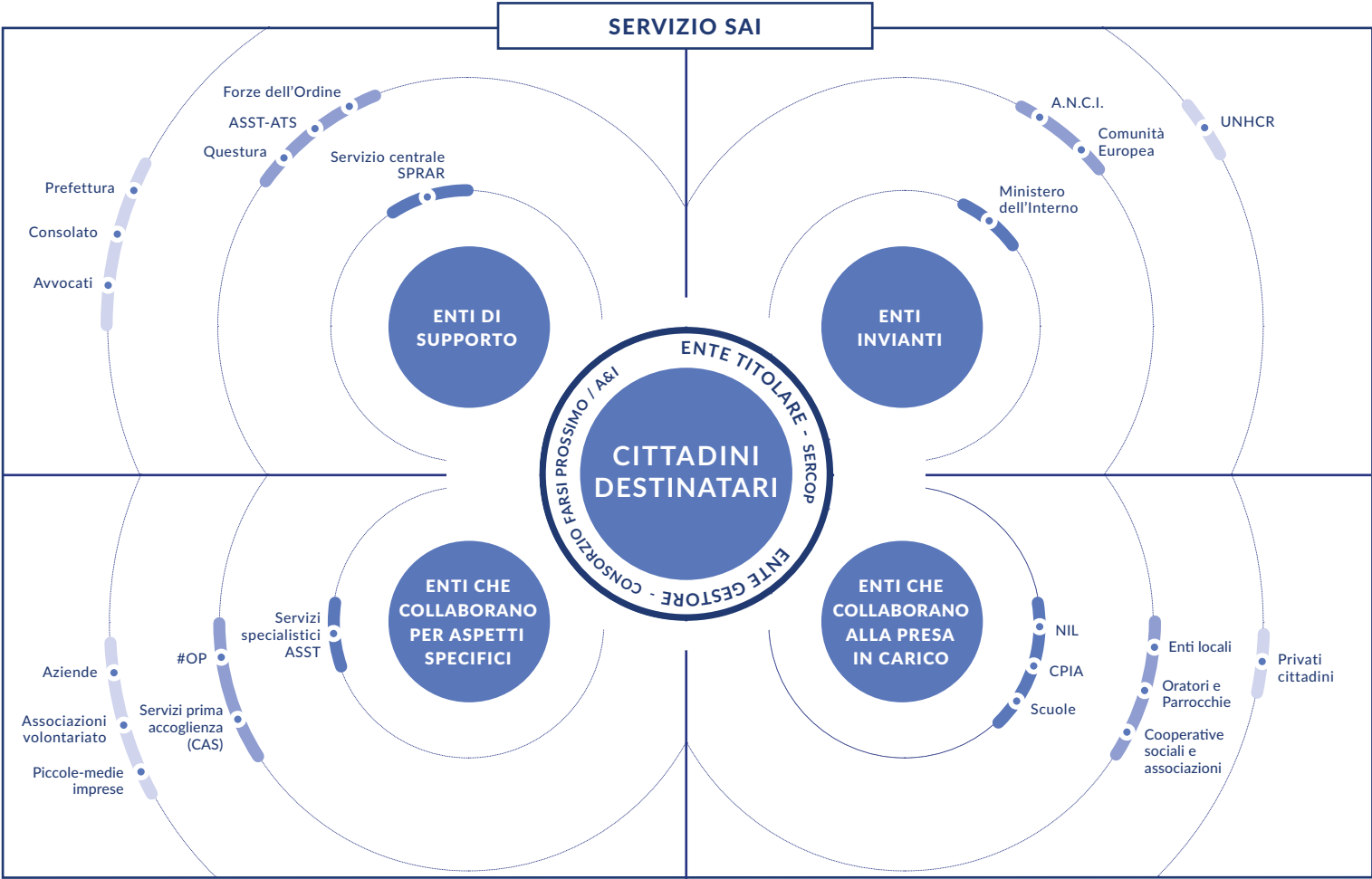
Orientamento all'uscita

I percorsi individuali attivati vedono nella fase di uscita il momento più delicato e critico in quanto si rende necessario un importante lavoro di coordinamento con i servizi territoriali al fine di agevolare gli eventuali progetti di permanenza sul comune di residenza o di orientare opportunamente i progetti con diversa finalità. Il progetto può mettere a disposizione per alcuni mesi fondi propri per sostenere i percorsi di autonomia abitativa e lavorativa degli ospiti che ne facciano richiesta e per i quali siano stati valutati positivamente gli obiettivi raggiunti.

MODALITÀ DI GESTIONE

Il SAI di Sercop, denominato "So-Stare in Italia", ha preso avvio il 1° luglio 2017 con scadenza del primo triennio il 30.06.2020; successivamente è stato ammesso al finanziamento della seconda triennalità. Esso viene gestito attraverso la collaborazione tra ente titolare del progetto (Sercop) ed ente gestore (Consorzio Farsi Prossimo e A&I – Società Cooperativa Accoglienza e Integrazione ONLUS in ATI). Il Progetto è strutturato sul modello di "accoglienza diffusa" il cd "modello Milano": i 14 appartamenti attualmente disponibili e collocati in 5 dei 9 comuni dell'ambito sono destinati all'accoglienza di uomini soli maggiorenni, nuclei familiari anche monoparentali e in via sperimentale donne sole. I posti che si annoverano in totale sono 55, in fase di ampliamento a seguito del bando di finanziamento per posti aggiuntivi Afghanistan/Ucraina: verranno attivati n.2 appartamenti per un totale di 8 posti che andranno ad aggiungersi ai 55 attualmente attivi per un totale di 63 posti.

Figura 7.6.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI IN CARICO

Nel triennio 2019-2021 sono stati ospitati: 60 beneficiari nel 2019, 50 nel 2020 e 52 nel 2021, con una prevalenza di uomini soli rispetto ai nuclei familiari e alle donne sole. Si segnala che il numero totale degli ospiti può eccedere rispetto al numero di posti del progetto poiché i tempi di permanenza nello stesso sono di sei mesi al massimo (salvo proroghe) pertanto è possibile che siano ospitati più beneficiari all'interno degli appartamenti in tempi diversi.

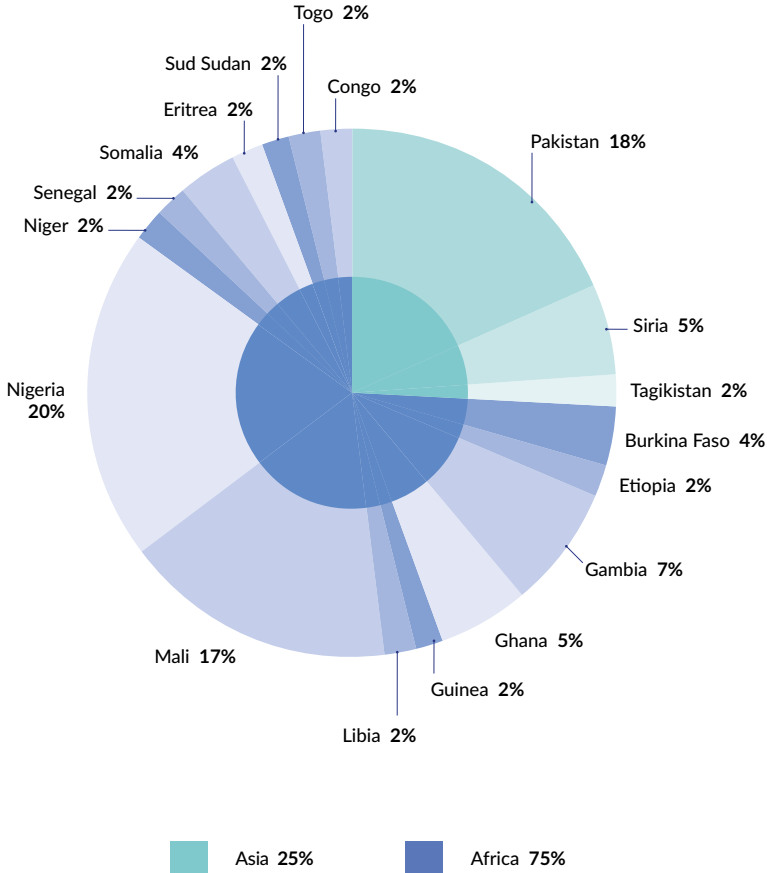
I posti che si annoverano in totale sono 55 e risultano essere occupati in preminenza da un'utenza costituita da uomini soli. In grande minoranza, i nuclei familiari nonché le donne sole. Nell'ultimo triennio sono stati accolti una media di 20 beneficiari/anno senza mai raggiungere la capienza massima.

Tabella 7.6.1. Flusso ingressi/uscite (2021)

	Ospiti in nuclei familiari	Ospiti in nuclei familiari monoparentali	Femmine singole	Maschi singoli
Presenze Tot nell'anno	7	8	2	35
Uscite	-	5	-	12
Ingressi	2	1	1	18

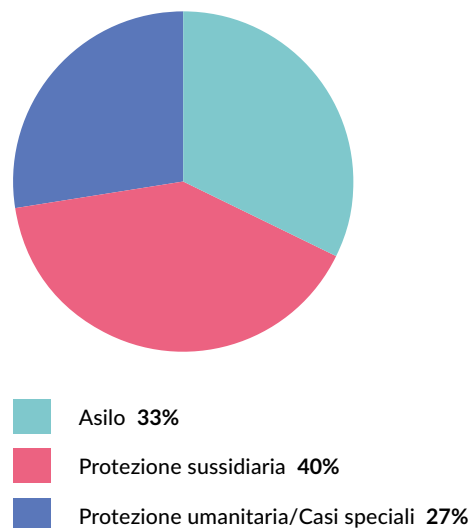
Il grafico 7.6.1 mostra che il 74% degli utenti accolti dal servizio SAI provengono dall'Africa, il restante 26% dall'Asia.

Grafico 7.6.1. Provenienza utenti SAI (2021)



Il seguente grafico mostra le tipologie di permesso di soggiorno, in possesso dai beneficiari SAI nell'anno 2021.

Grafico 7.6.2. Tipologie di permesso di soggiorno degli utenti SAI (2021)



Sostegni sociali attivati in ingresso al SAI

Tutti i progetti territoriali del SAI, all'interno delle misure di accoglienza integrata, oltre a fornire vitto e alloggio, provvedono alla realizzazione di attività di accompagnamento sociale, finalizzate alla conoscenza del territorio e all'effettivo accesso ai servizi locali, fra i quali l'assistenza socio-sanitaria. Sono inoltre previste attività per facilitare l'apprendimento dell'italiano per gli adulti, l'iscrizione a scuola dei minori, informazione legale sulla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale e sui diritti e doveri dei beneficiari in relazione al loro status. Con l'obiettivo di accompagnare ogni singola persona accolta lungo un percorso di (ri)conquista della propria autonomia, i progetti del SAI completano l'accoglienza integrata con servizi volti all'inserimento socio-economico/lavorativo delle persone. Sono sviluppati, in particolare, percorsi formativi e di riqualificazione professionale per promuovere l'inserimento lavorativo, (tirocini e borse lavoro). All'interno del Sistema sono, inoltre, presenti progetti specializzati per l'accoglienza e sostegno di persone portatrici di specifiche vulnerabilità: persone disabili o con problemi di salute (fisica o mentale), minori non accompagnati, vittime di tortura, nuclei monoparentali, donne sole in stato di gravidanza.

Sostegni sociali attivati in uscita dal SAI

La fase conclusiva del progetto che contempla le dimissioni/uscite dallo stesso ci consente oggi, a distanza di 4 anni di effettuare le seguenti osservazioni: gli uomini soli tendenzialmente riescono a rendersi maggiormente autonomi sia dal punto di vista abitativo che economico rispetto ai nuclei. Tuttavia per quelli più giovani o maggiormente vulnerabili dal punto di vista psicofisico sono stati costruiti percorsi di uscita protetti (ad esempio "accoglienza in famiglia"). Da segnalare invece è la situazione relativa alle uscite dei nuclei familiari e monoparentali: per tutti sono stati attivati o sono in previsione di esserlo progetti di housing sociale in quanto la situazione di particolare fragilità dovuta anche alla presenza di minori richiede necessariamente l'avvio di percorsi maggiormente tutelanti. A questo proposito si segnala che in quest'ottica è stato preso contatto con progetti quali "Rifugiato Casa Mia" della Caritas Ambrosiana e "Fami Paca" che prevedono l'accoglienza in famiglia: ad oggi stanno esaminando tre nostre richieste relative a due di uomini singoli ed una di una donna singola in uscita.

Nel 2021, la presa in carico sociale al termine del percorso SAI ha riguardato solo due nuclei familiari, entrambi residenti presso il Comune di Lainate ed entrambi nuclei monogenitoriali (mamma con bambino).

Oltre al supporto finalizzato alla risoluzione della problematica abitativa, ai nuclei segnalati è erogato un sostegno educativo di 6h/settimana ed è riconosciuto un contributo economico, sotto forma di pocket money, in media di 500 € mensili.

FOCUS COVID-19

Con l'insorgere dell'emergenza sanitaria Covid-19 il progetto si è prontamente dotato di opportuni protocolli atti a garantire la tutela della salute degli operatori e dei beneficiari: sono stati distribuiti DPI e prodotti per l'igienizzazione personale ed ambientale in ogni appartamento. Inoltre per rendere maggiormente consapevoli i beneficiari rispetto all'assoluta necessità di utilizzare tali presidi sono stati realizzati video tutorial tradotti nelle diverse lingue. Contestualmente si è adottata una modalità ordinaria di lavoro a distanza che tuttavia ha garantito interventi in presenza laddove strettamente necessari, specie con i nuclei familiari. In particolare è stato creato un drive con materiali (lezioni di italiano, giochi per bambini, video tutorial di cui sopra, ecc.) ideati dagli operatori e reso disponibile a tutti i beneficiari. L'unico caso positivo registrato nel luglio 2020 è stato tempestivamente isolato attivando le quarantene predisposte dall'ATS per i contatti più stretti, come già previsto nei protocolli adottati nel periodo di riferimento. Allo stesso tempo è stata efficacemente attivata la collaborazione con la COC del comune interessato anche al fine di monitorare gli isolamenti fiduciari e contribuire così a circoscrivere la diffusione della pandemia.

DATI ECONOMICI

Tabella 7.6.2. Risorse e impieghi del SAI (2019-2021)

Fonti	2019	2020	2021
Contributo FNPS	684.754,92 €	561.289,00 €	609.453,00 €
Altre entrate	- €	- €	22.334,00 €
Totale fonti	684.754,92 €	561.289,00 €	631.787,00 €

Impieghi	2019	2020	2021
Addetti amministrativi SAI	15.714,92 €	15.305,00 €	15.504,00 €
Assistente sociale SAI	19.540,00 €	25.948,00 €	47.405,00 €
Affidamento interventi di accoglienza ospiti SAI	637.395,00 €	510.833,00 €	535.771,00 €
Costi diretti SAI	12.105,00 €	9.203,00 €	10.773,00 €
Interventi protezione famiglie uscita SAI	- €	- €	22.334,00 €
Totale impieghi	684.754,92 €	561.289,00 €	631.787,00 €

7.7. SPORTELLI STRANIERI

MISSION

Lo sportello stranieri, attivo a Rho, offre informazioni generali e consulenze specifiche a cittadini stranieri e italiani, enti locali, servizi ed organizzazioni del Terzo Settore, relativamente al tema dell'immigrazione.

OBIETTIVI

Sono obiettivi dello sportello:

- sostenere il processo di inserimento e integrazione dei cittadini stranieri
- facilitare l'accesso degli stranieri ai servizi e alle opportunità del territorio
- favorire il rapporto dei servizi comunali con gli utenti immigrati, supportando e qualificando le competenze degli operatori

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Lo sportello si avvale di un'équipe multidisciplinare composta da:

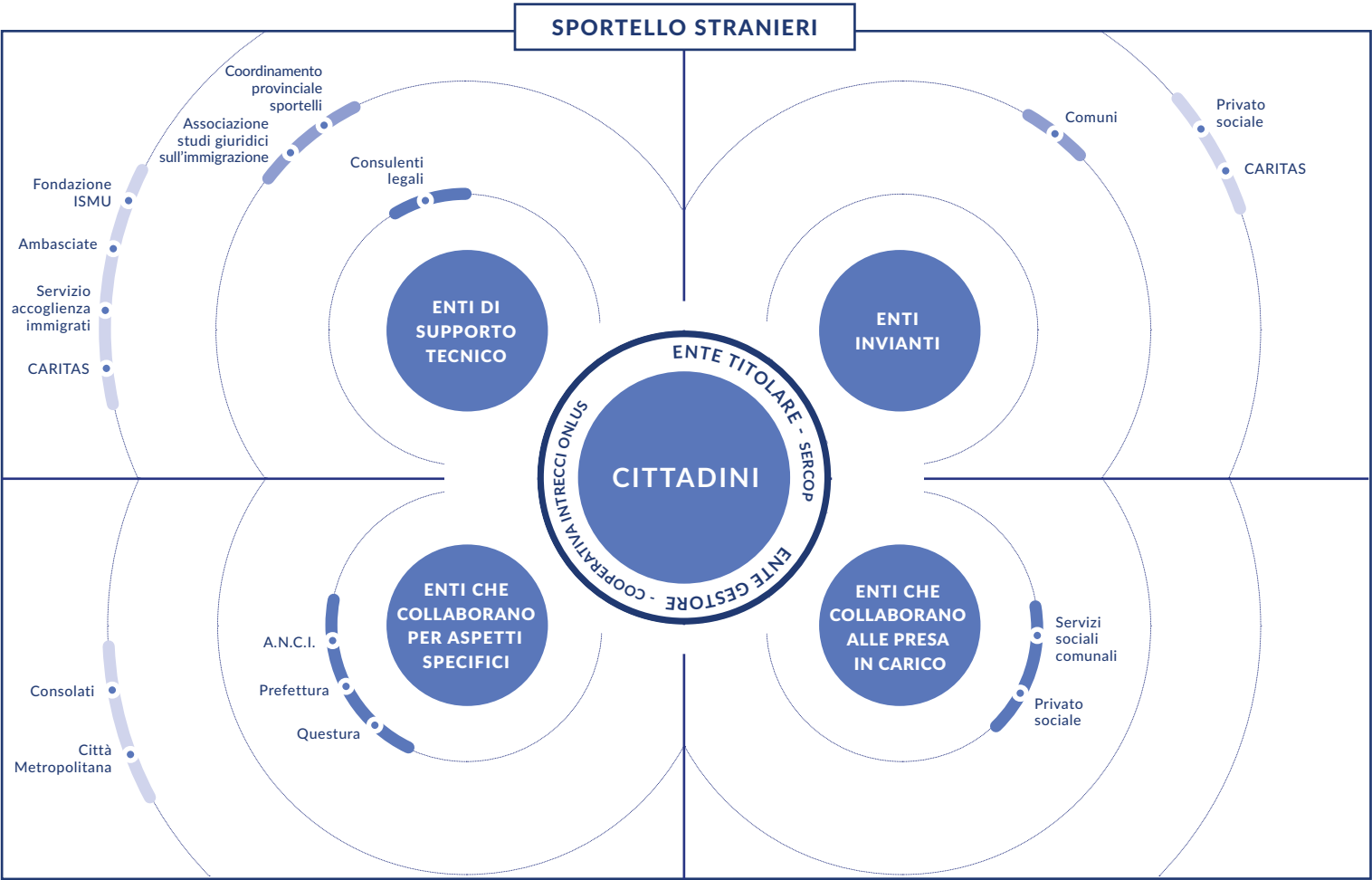
- coordinatore: funge da referente dell'équipe operativa, cura i rapporti con la rete degli enti istituzionali e dei servizi territoriali, monitora l'andamento del servizio e relaziona alla committenza
- due operatori: accolgono le richieste dell'utenza, offrono informazioni, consulenza e orientamento a cittadini stranieri, cittadini italiani, enti/servizi del territorio
- mediatori linguistico-culturali: intervengono, su richiesta, in collaborazione con gli operatori, nei casi più delicati, per favorire la comunicazione e la comprensione tra cittadini stranieri e istituzioni/servizi
- consulente legale: interviene, su richiesta, nelle questioni giuridiche più complesse

ATTIVITÀ

L'attività, svolta complessivamente per 17 ore settimanali di apertura all'utenza (front-office), si articola in:

- informazioni e consulenza sulla normativa in materia di immigrazione e sulle pratiche burocratiche relative alla permanenza in Italia (soggiorno, ricongiungimento familiare, cittadinanza, asilo politico)
- orientamento ai servizi del territorio che si occupano di lavoro, accoglienza, assistenza sanitaria, scuola
- consulenza legale
- supporto agli enti pubblici e del privato sociale, sia rispetto alla legislazione vigente che al rapporto con l'utenza immigrata

Figura 7.7.1. Mappa dei portatori d'interesse



FOTOGRAFIA DEL SERVIZIO

Tabella 7.7.1. Accessi allo sportello stranieri (2019-2021)

Accessi	2019	2020	2021
Primi accessi	624	416	315
Accessi successivi al primo	338	127	98
Contatti telefonici/mail	96	330	500

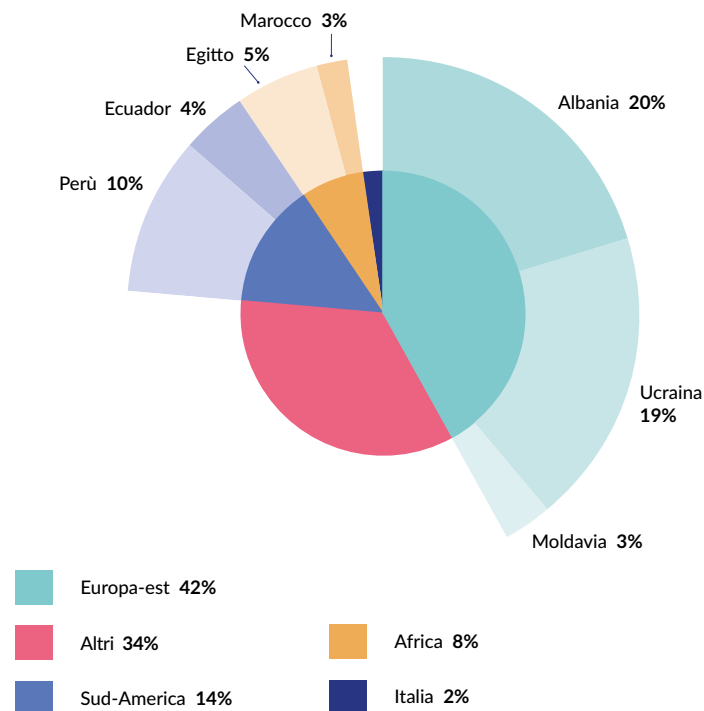
Lo sportello stranieri è un punto di riferimento sul territorio per la cittadinanza straniera e per i servizi sul territorio che hanno necessità di orientare e/o supportare un cittadino o una persona di nazionalità straniera. Il biennio di analisi è fortemente influenzato dalla pandemia che, da marzo 2020 a maggio 2020, ha obbligato lo sportello alla chiusura al pubblico ma che comunque ha continuato a fornire supporto a distanza ai cittadini. Da maggio 2020, con la riapertura degli uffici lo sportello ha proseguito le sue attività attraverso appuntamento, modalità ancora in uso ad oggi e da quando il lockdown è terminato le attività di supporto, orientamento e risposta ai quesiti si sono estese anche attraverso l'utilizzo del telefono e della mail. In seguito a questa nuova modalità di gestione dello sportello, è possibile dunque osservare una diminuzione degli accessi diretti per il biennio 2020-2021 rispetto al 2019 (quasi il 50% in meno) ma un aumento contestuale delle telefonate ricevute e dei contatti mail.

L'introduzione dell'accesso su appuntamento ha inoltre permesso di migliorare qualitativamente il tempo dedicato a ciascun cittadino, verso un vero e proprio accompagnamento e talvolta presa in carico della persona. Spesso un appuntamento per una informazione generica si è trasformato in un momento di confronto con le persone, creando quindi un legame con il servizio.

L'analisi di seguito presentata dei cittadini fruitori dei servizi dello sportello è limitata a coloro che hanno svolto la consulenza in presenza, in quanto non è stato possibile mappare tutti i dati degli utenti che si sono rivolti allo sportello via mail o tramite contatto telefonico.

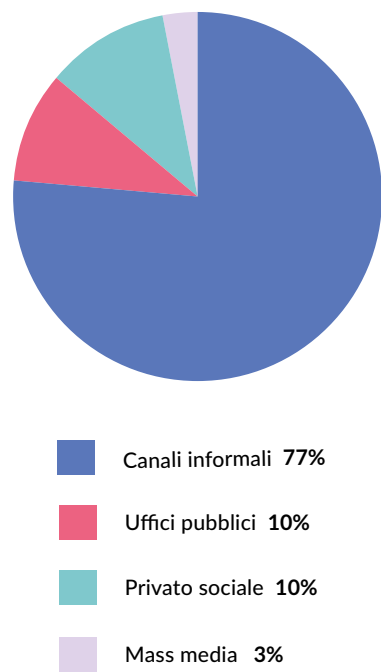
In questo senso per gli anni futuri si stanno valutando nuove modalità di raccolta dei dati al fine di censire anche i contatti telefonici e via mail processati dagli operatori del servizio.

Grafico 7.7.1. Paesi di provenienza degli utenti dello sportello stranieri (2021)



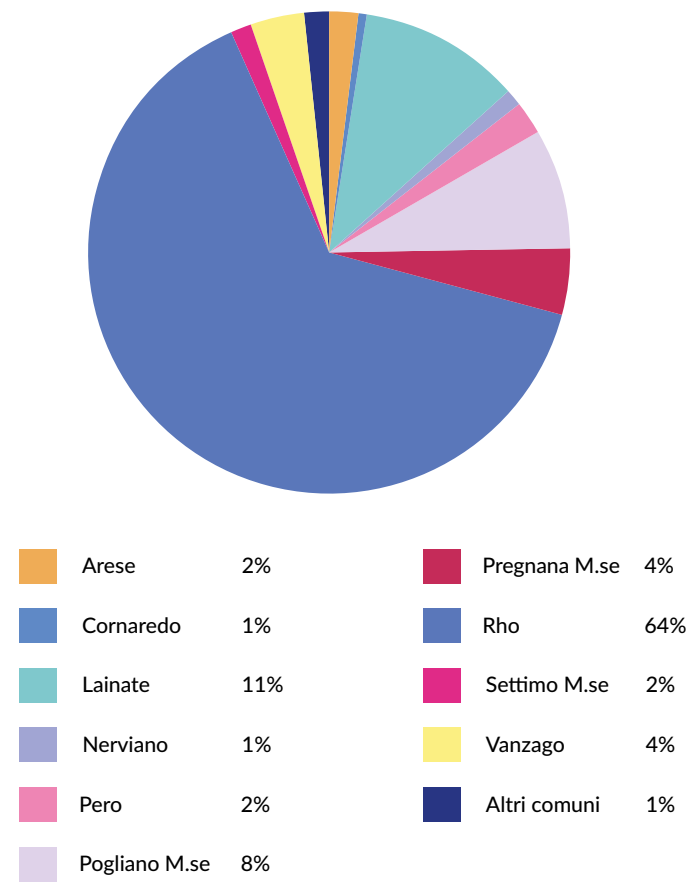
L'Ucraina e l'Albania risultano essere il primo paese di affluenza dell'utenza, tale dato è riconducibile all'affluenza costante di colf e badanti di quella nazionalità sul territorio rhodense. È in calo l'affluenza di cittadini italiani in presenza allo sportello, ma si segnala un'alta percentuale di italiani che contattano lo sportello telefonicamente. Il servizio conferma il trend nel quale si rileva che la maggioranza degli utenti viene a conoscenza del servizio attraverso il passaparola, tramite canali informali amicali o familiari (76,51% per l'anno 2021).

Grafico 7.7.2. Canali di diffusione (2021)



Il grafico 7.7.3. presenta gli utenti dello sportello suddivisi per comuni di provenienza: quasi la metà sono di Rho, a seguire Lainate e Pogliano M.se.

Grafico 7.7.3. Comune di provenienza (2021)



Nel biennio di riferimento, le motivazioni dell'accesso dell'utenza allo sportello stranieri sono per lo più stabili e riepilogate nella seguente tabella:

Tabella 7.7.2. Motivazioni all'accesso allo sportello stranieri (2020-2021)

Anno	2020	2021
Consulenza generale	111	118
Titoli di soggiorno	267	257
Domanda di cittadinanza	31	22
Ricongiungimenti familiari	12	12
Altro	122	10
Totale	543	419

Per il biennio di riferimento mediamente le azioni registrate riguardanti le richieste dell'utenza sono state valutate al **grado 1 di difficoltà (42,91%)**. Il grado di difficoltà viene indicato attraverso l'utilizzo di una scala da 0 a 3 e determinato dal tempo che l'azione richiede per essere portata a termine e dalla complessità della richiesta.

7.8. FACILITAZIONE LINGUISTICA NELLE SCUOLE

MISSION

Il servizio supporta il processo di integrazione sociale degli alunni di origine non italiana (frequentanti le Scuole di ogni ordine e grado dei nove comuni dell'ambito rhodense) e delle loro famiglie, in stretta sinergia con gli Istituti scolastici.

OBIETTIVI

Sono obiettivi del servizio:

- favorire l'integrazione e il successo scolastico degli alunni stranieri, attraverso l'acquisizione e il potenziamento della conoscenza della lingua italiana per agevolare la comunicazione e lo studio
- facilitare l'inserimento degli alunni stranieri e delle loro famiglie, tramite la mediazione linguistica e culturale
- supportare l'organizzazione scolastica nell'attuazione di una didattica interculturale e orientata all'accoglienza

ATTIVITÀ

I minori sono coinvolti in un progetto di rete che integra scuole, servizi sociali comunali, famiglie e altre risorse del territorio.

Le attività previste sono:

- raccolta e valutazione delle richieste provenienti dai referenti scolastici, attraverso la compilazione di una scheda di mappatura omogenea d'ambito
- laboratori finalizzati a promuovere l'apprendimento e la conoscenza di base della lingua italiana, quale canale di comunicazione e mezzo per instaurare relazioni positive con gli adulti e i pari, oltre che per affrontare lo studio delle materie scolastiche
- colloqui di mediazione linguistica e culturale volti ad accompagnare l'inserimento degli alunni neoarrivati all'interno della realtà scolastica e del gruppo classe, favorendo la comunicazione tra scuola e famiglia
- incontri periodici con i referenti comunali e la coordinatrice del servizio per la programmazione e verifica degli interventi
- costante collaborazione con le Scuole, i Servizi sociali di base e le agenzie del territorio per il consolidamento della rete
- monitoraggio e valutazione della qualità del servizio offerto e degli interventi realizzati

Il servizio rivolge la sua offerta **72 scuole del territorio**, di cui 23 scuole dell'infanzia, 29 scuole primarie, 16 secondarie di primo grado, 4 secondarie di secondo grado.

FASI DI INTERVENTO

Analisi del bisogno

Prima dell'avvio dell'anno scolastico, ogni Istituto scolastico inoltra la scheda di mappatura del bisogno con i dati degli alunni che necessitano di facilitazione linguistica e/o mediazione culturale. I dati vengono raccolti e aggregati in un unico database.

Formulazione del piano di intervento

L'elaborazione dei dati è propedeutica alla programmazione degli interventi, sulla base dei criteri e delle priorità individuate dal tavolo dei referenti comunali: si definiscono i laboratori attivabili e le ore di mediazione culturale necessarie nel corso dell'anno scolastico. Il piano di intervento, elaborato dall'ente gestore del servizio, viene vagliato e approvato da Sercop e tavolo dei referenti comunali.

Nel corso dell'anno scolastico, gli alunni neoarrivati vengono inseriti nei laboratori già attivi (se i livelli sono compatibili), o in nuovi laboratori programmati ad hoc.

Gli interventi di mediazione linguistico-culturale sono inoltre sempre garantiti per i servizi sociali comunali e la tutela minori.

Monitoraggio e valutazione

L'intervento è monitorato dall'ufficio di piano, che individua – in stretta collaborazione con l'ente gestore – le modalità organizzative più efficaci per la soluzione di nodi critici e l'accoglimento delle richieste.

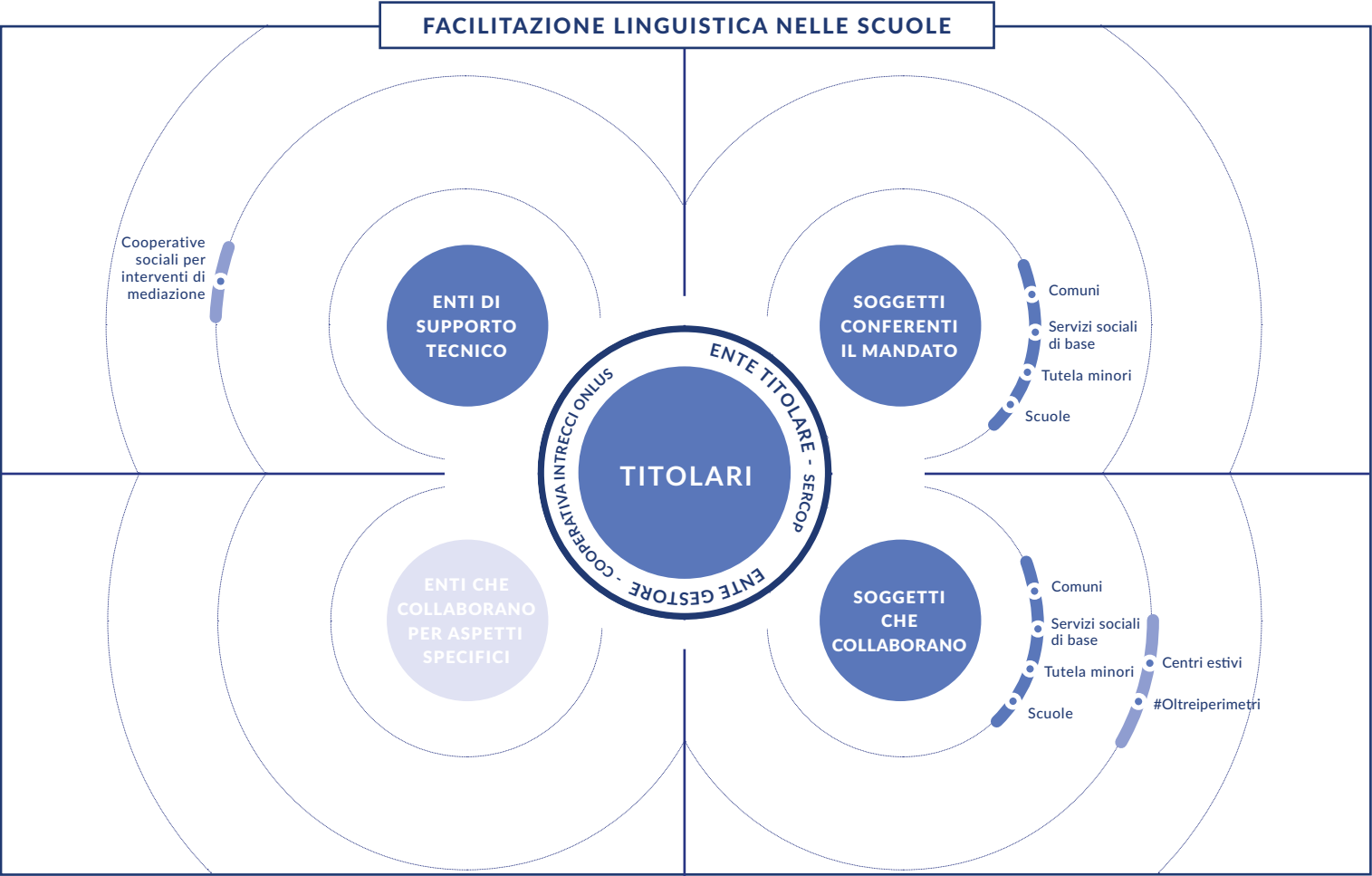
Sulla base dei dati acquisiti e dell'impatto dell'intervento, l'ufficio di piano, di concerto col tavolo dei referenti comunali, elabora indicazioni utili a riprogrammare le attività, in un'ottica migliorativa e di maggiore efficacia rispetto ai bisogni del target di riferimento.

MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio si svolge presso le scuole del territorio e le sedi dei servizi sociali. È gestito tramite appalto affidato alla cooperativa sociale Intrecci.

Il ruolo di coordinamento di Sercop è di tipo organizzativo e strategico, al fine di connettere tutti gli attori della rete con un operatore dedicato part-time.

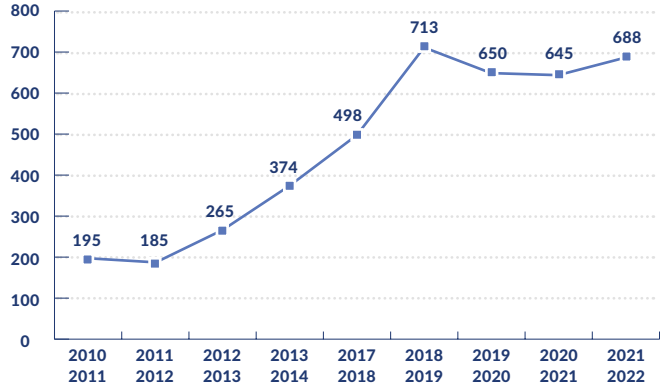
Figura 7.8.1. Mappa dei portatori d'interesse



UTENTI IN CARICO

Trattandosi di un servizio che coinvolge attivamente le scuole, i dati relativi all'erogazione e fruizione degli interventi sono riferiti alla durata dei singoli anni scolastici (da settembre a giugno). Di seguito si presenta il trend, costantemente in aumento, delle segnalazioni presentate dagli istituti scolastici del territorio che evidenziano come dal 2010 al 2021 il bisogno di facilitazione linguistica sia triplicato (da 200 a oltre 600 segnalazioni).

Grafico 7.8.1. Trend alunni segnalati (2010-2022)



Nel biennio 2020-2021 la tabella mostra che il comune maggiormente richiedente gli interventi, in valore sia assoluto sia in proporzione ai minori residenti in età scolare è il comune di Rho, seguito da quello di Pero.

Tabella 7.8.1. Alunni segnalati per comune e anno scolastico (2019-2022)

Anno scolastico	Arese	Cornaredo	Lainate	Pero	Pogliano M.se - Vanzago	Pregnana M.se	Rho	Settimo M.se	Istituti superiori
2019-2020	54	40	38	111	23	21	279	33	51
2020-2021	42	50	25	128	32	15	270	31	52
2021-2022	49	37	28	145	34	29	236	36	94
% popolazione su a.s. 21-22	1,7%	1,3%	0,7%	6,3%	2,2%	2,6%	21,4%	0,5%	1,7%

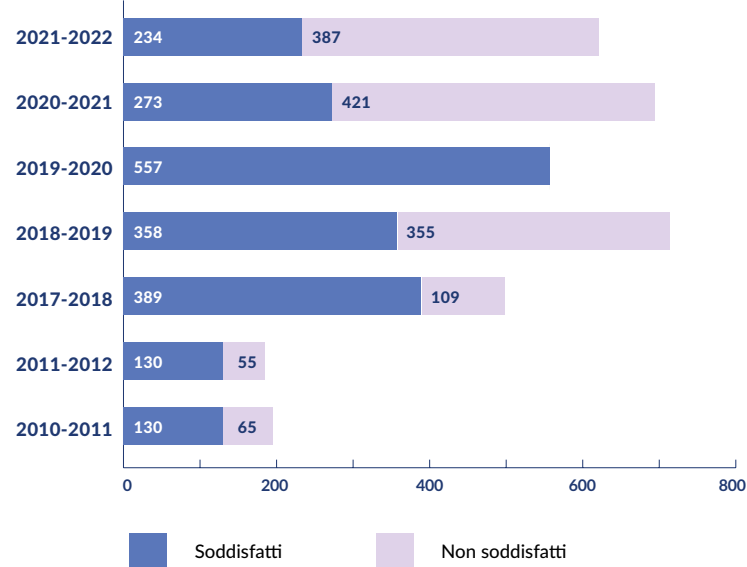
La domanda crescente di laboratori, ha comportato nel corso degli anni una minore copertura del bisogno, sia in termini assoluti che relativi. Una delle cause del basso tasso di copertura del bisogno è la frammentazione sul territorio degli alunni per i quali le scuole fanno richiesta di attivazione. Due sono le principali casistiche che si vengono a verificare durante l'analisi della mappatura:

- presenza di più alunni nello stesso istituto scolastico ma con livelli di conoscenza della lingua differenti, per cui sarebbe necessaria l'attivazione di più laboratori
- Presenza di pochi alunni segnalati, talvolta uno solo la cui attivazione significherebbe procedere l'avvio di un laboratorio individualizzato

Tali problematiche sono molto meno accentuate, se non azzerate, per gli istituti di secondo grado dove è possibile organizzare dei laboratori chiedendo allo studente di spostarsi sul territorio dal momento che tali istituti sono localizzati solo in due comuni.

Nel corso di questi anni, il servizio, in collaborazione con il Terzo Settore incaricato della gestione, ha cercato soluzioni alternative che potessero essere messe in campo per raggiungere il maggior numero di studenti. Purtroppo per diversi motivi ancora non si è raggiunta una soluzione ottimale che permetta di realizzare i laboratori in maniera efficace. Tale difficoltà si è accentuata dal 2018 con l'ingresso in corso d'anno di neo-arrivati, per i quali si è sempre proceduto all'attivazione del supporto di facilitazione linguistica al fine di accogliere al meglio lo studente, in evidente difficoltà nell'utilizzo della lingua italiana, con conseguenti limiti nella comprensione comunicativa e nelle possibilità di socializzazione.

Grafico 7.8.2. Tasso di copertura del bisogno (2010-2022)



La variabile collegata all'arrivo di un alunno neo-arrivato ha modificato la logica di impiego delle risorse messe a disposizione dai comuni e per tale motivo sono diminuiti negli anni i corsi di "secondo livello", finalizzati al miglioramento delle competenze linguistiche ai fini dello studio delle singole materie didattiche. L'attivazione del laboratorio per i neo arrivati si è sempre rivelata un'opportunità per l'istituto scolastico in quanto ha permesso talvolta l'inserimento di nuovi alunni rimasti esclusi dal primo avviso di laboratori di facilitazione, o di prosecuzione per un periodo più lungo del laboratorio nel medesimo istituto.

Tabella 7.8.2. Alunni neo arrivati in corso d'anno (2017-2022)

Anno scolastico	2021-22	2020-21	2019-20	2018-19	2017-18
N. nuovi laboratori	15	5	5	8	6
N. alunni	35	15	20	25	18

La Tabella 7.8.3. presenta la suddivisione dei dati per grado scolastico. Dalla tabella si evince che il grado maggiormente segnalante è quello della scuola dell'infanzia, che però al tempo stesso è il meno attivato. Tale scelta è spesso collegata alla necessità di avvio per ordini di grado superiori, dove si vuole sostenere maggiormente il percorso di studi dell'allievo. Il tasso di copertura è più elevato nelle scuole primarie nelle scuole secondarie di secondo grado e dal terzo anno di frequenza perché si cerca di favorire gli alunni che subiscono il cambio del programma didattico, che da tale anno appunto, prevedono, l'insegnamento di materie aggiuntive e orali (quali ad esempio storia o geografia) e dove si è riscontrata maggiori difficoltà nell'apprendimento.

Tabella 7.8.3. Alunni segnalati e fruitori del servizio per grado scolastico (2020-2022)

Grado scolastico	Richieste		Attivazioni	
	2020-21	2021-22	2020-21	2021-22
Infanzia	249	179	18	10
Primaria	296	257	151	109
Secondaria primo grado	97	103	58	61
Secondaria secondo grado	52	82	43	54
Totale complessivo	694	621	273	234

FOCUS COVID-19

Durante il periodo di emergenza Covid-19 è stato anche possibile sperimentare modalità di didattica a distanza per i laboratori di facilitazione linguistica che hanno avuto un buon impatto per l'apprendimento della lingua anche da casa sugli studenti. **La possibilità di lavorare a distanza ha messo di raggiungere e accorpare bisogni provenienti anche da territori differenti.** In questo anno infatti si registra la soddisfazione di tutte le richieste presentati dagli istituti scolastici. Il lavoro condotto in collaborazione con il Terzo Settore non si è limitato solo alla realizzazione del laboratorio in modalità on-line ma ha supportato scuole e famiglie nel reperimento dei device necessari per poter frequentare da casa le lezioni.

Nel corso dell'anno sono state erogate oltre 3.500 ore di didattica, di cui 224 in dad.

Tabella 7.8.4. Erogazione servizio periodo Covid-19 (2020)

Grado scolastico	n. ore laboratori	di cui dad
Infanzia	332,5	3
Primaria	1.523,5	107
Secondaria primo grado	1395	81
Secondaria secondo grado	383	33
Totale	3.634	224

ABITARE



60

NUCLEI SEGUITI



83,4%

ha subito uno
sfratto per morosità

17

nuclei
monogenitoriali

270

consulenze
e orientamento sul
canone concordato

220

colloqui di
orientamento
abitativo

13

sfratti evitati

740

bonus erogati per
Misura Unica Affitto

NIL



377

CASI IN CARICO

41%

persone con disabilità

170

percorsi di
tirocinio attivati

PROGETTO IN-LAV



114

NEET INTERCETTATI

140

colloqui individuali

42

percorsi di supporto
attivati

PACCHETTO FAMIGLIA

1189

domande presentate

551.022 €

risorse erogate



8. | Welfare di comunità



8. Welfare di Comunità

8.1. #OLTREIPERIMETRI: GENERATORE DI ENERGIA SOCIALE PER IL RHODENSE

IL WELFARE DI COMUNITÀ DEL RHODENSE: #OLTREIPERIMETRI

#Oltreiperimetri è riconosciuto come il sistema di welfare di comunità rhodense, che per strutturarsi si è evoluto grazie alla continua rigenerazione con il contributo dei comuni, di tutto il Terzo Settore e delle associazioni territoriali, nonché dei cittadini della comunità.

Con il termine “Welfare di Comunità” ci si riferisce all’insieme dei progetti creati da una comunità che collabora nel miglioramento delle condizioni di vita dei propri stessi membri, con attenzione ai vulnerabili. L’obiettivo di tali progetti è quello di valorizzare le risorse del territorio e creare nuove competenze nel e per quel luogo.

TAPPE DI SVILUPPO DEL PROGETTO

Nel 2012 Sercop, in seguito alla crisi economica, intuisce, con il supporto degli stakeholders della programmazione zonale, che sarebbero cambiate le condizioni sociali dei cittadini rhodensi e che “nuove povertà” avrebbero cambiato la gestione del sistema di welfare. Questo pensiero strategico viene ripreso nel Piano Sociale di Zona del rhodense, con il focus di occuparsi delle persone vulnerabili e del ceto medio impoverito e, indirettamente, della comunità tutta. Era anche chiaro che il sistema esistente non era in grado di poter individuare delle risorse economiche per sostenere i nuovi cittadini colpiti da una condizione di vulnerabilità non solo economica, ma anche sociale e relazionale.

L’avvio del progetto si è realizzato grazie al sostegno di Fondazione Cariplo e, successivamente, si è sostenuto grazie a finanziamenti esterni, che ne hanno permesso lo sviluppo e il consolidamento.

Nel corso del tempo, il rapporto tra Sercop e i partner di progetto si è configurato come una coprogettazione, che nel 2021, in seguito alla riforma del Codice del Terzo Settore, si è formalizzata, superando le tradizionali logiche di affidamento dei Servizi.

Tabella 8.1.1. Risorse che hanno sostenuto il progetto (2015-2021)

Fase	Periodo	Ente finanziatore	Valore del Progetto	Soggetto promotore
Avvio	2015-2018	Fondazione Cariplo	1.800.000 €	Sercop
Sviluppo (RiCA)	2018-2020	Presidenza del Consiglio dei Ministri	2.594.500 €	Sercop e Comuni Insieme
Spin off (Comunità ecologiche e solidali)	2019-2020	Fondazione Comunitaria Nord Milano	72.000 €	Cooperho
Consolidamento (Dalla comunità al welfare del futuro – Pratiche di comunità, co-design e disseminazione)	2020-2021	Fondazione Cariplo	141.938 €	Sercop
Spin off (Soli Mai)	2021-2022	Fondazione Comunitaria Nord Milano	110.000 €	Cooperho
Sviluppo (Bando Ageing – La comunità che cura)	2022	Presentata richiesta di finanziamento	1.014.050,29 €	Sercop

L'ambito territoriale del rhodense, al termine dei finanziamenti esterni, ha riunito gli Stati Generali del sistema #Oltreiperimetri, attraverso cui sono stati coinvolti tutti i nove comuni dell'ambito, nonché i cittadini, gli amministratori locali, gli operatori di RiCA e i progettisti del Piano Sociale di Zona rhodense al fine di definire una strategia di sostenibilità futura del Sistema. La decisione presa è stata quella di elevare il progetto ad una coprogettazione volta al miglioramento e alla sempre più ampia raccolta degli stimoli innovativi e delle opportunità del contesto esterno. Il processo di welfare collaborativo/coprogettante è stato costituito secondo una logica circolare, finalizzata a una progressiva e costante messa a punto e aggiustamento dell'oggetto di lavoro, attraverso l'apporto continuativo di tutti i portatori di competenze e interessi. Il processo di governance e di coprogettazione richiede la costante interazione di tutte le competenze che contribuiscono a determinare il risultato e modificare in modo flessibile e plastico i propri comportamenti, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia, trasparenza, imparzialità e partecipazione.

MISSION

La mission di #Oltreiperimetri è quella di costruire un sistema di interventi ed azioni integrate tra loro in un unico quadro di riferimento, finalizzato a contrastare le principali determinanti della vulnerabilità (quali improvvisa perdita del lavoro, separazioni, indebitamento, assenza di legami sociali o reti che consentano di affrontare eventi della vita quali nascite, educazione dei figli, difficoltà lavorative) attraverso la rigenerazione di legami comunitari.

Nello specifico, la mission del progetto si articola come di seguito:

- contrasto della vulnerabilità e dell'isolamento
- coinvolgimento della comunità
- sussidiarietà circolare quale immissione di risorse nel sistema per il finanziamento delle attività
- valorizzazione dei luoghi e dei beni comuni
- valorizzazione e ingaggio dei cittadini potenziali "collaboratori" e promotori di coesione all'interno di una comunità "sensibile"
- sostegno alla animazione degli spazi comuni attraverso interventi finalizzati al coinvolgimento dei cittadini
- relazione tra welfare di comunità e welfare tradizionale

TARGET

Il progetto si rivolge al ceto medio impoverito e vulnerabile che, in seguito alla crisi strutturale dell'economia nonché delle reti sociali, è scivolato verso una condizione di povertà economica e socio-relazionale, perdendo, conseguentemente, la protezione sociale usualmente assicurata dai legami comunitari. Si segnala che la pandemia da Covid-19 ha acuitizzato tale vulnerabilità, consolidando e rafforzando il processo di distanziamento e di isolamento sociale già in atto.

GRUPPO DI LAVORO

#Oltreiperiemtri è coordinato attraverso una coprogettazione tra Sercop e il Consorzio Cooperho. La partnership tra i due enti è regolata da una convenzione sottoscritta dagli stessi ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. 117/2017 (Codice del Terzo Settore) e della Legge 241/1990.

Il Consorzio Cooperho rappresenta 7 realtà territoriali del Terzo Settore, che collaborano attivamente alla realizzazione del progetto, coinvolgendo: 10 operatori di comunità, due coordinatori (uno di equipe e uno dedicato al progetto Soli Mai), un supervisore dei laboratori di comunità. Sercop ha un ruolo di regia e connessione con i servizi di welfare tradizionale, supporta il partner nelle attività di comunicazione con un operatore part time e co-progetta con il partner alla definizione e alla realizzazione delle attività con una figura di coordinamento esperta in progettualità complesse e il direttore del settore produzione dell'azienda.

AZIONI E LUOGHI

Con #Oltreiperimetri si è cercato dare sviluppo alla comunità locale, ciò attraverso la strutturazione di community hub - i cosiddetti #OP Cafè - che potessero rappresentare per il territorio luoghi di rigenerazione di legami sociali e comunitari e, allo stesso tempo, che permettessero la fruizione di servizi/sportelli organizzati sulla base dei bisogni espressi dai cittadini attivi.

Al 30 giugno 2021 gli hub di comunità risultano 8 su tutto il territorio del rhodense:

- Arese - Via dei Caduti, 53, #OP Cafè
- Lainate - Via Lamarmora, 7 - #OP Cafè
- Rho - Via Meda, 20 - #OP Cafè
- Rho - via Pomè, 34 - Parco de Vecchi - #OP Cafè - Chiosco Pomè
- Pogliano M.se - via Monsignor Paleari, angolo piazza Tarantelli - #OP Cafè - Casa Delle Stagioni (inaugurata a luglio 2021)
- Pregnana M.se - via Trieste, 1 - #OP Cafè
- Settimo M.se - L.go Papa Giovanni XXIII, 1 - #OP Cafè - Palazzo Granaio
- Vanzago - Via Garibaldi, 6 - #OP Cafè - Palazzo Calderara

Le attività degli #OP Cafè si suddividono in due grandi famiglie:

- **le #Operazioni**, attività a sportello;
- **i Laboratori di Comunità**, dove i cittadini sperimentano la possibilità di riflettere su questioni comuni a partire da un problema e provano a trovare risposte condivise, ovvero sperimentano la partecipazione attiva.

Di seguito si evidenziano gli sportelli aperti durante il periodo gennaio-giugno 2021. Si segnala che durante il periodo di emergenza sanitaria le #Operazioni sono in state riconvertite in servizi a distanza. Nel medesimo periodo, inoltre, alcuni sportelli sono stati arricchiti di contenuti; in particolare, di grande successo il Job Family, lo sportello di assistenza alla famiglia per bisogni di assistenza familiare, erogato a distanza tramite chiamata telefonica o collegamento online. Un'ulteriore attività proposta agli utenti da remoto (via Skype) è SOS FAMIGLIA, che, nell'ultimo semestre della progettualità, ha complessivamente ha raggiunto 103 contatti.

Tabella 8.1.2. #OPerazioni attivate (2021)

Sportelli	Richieste
#Operazione Job Family/SOS Famiglia	103
#Operazione Riequilibriamoci	15
#Operazione Lavoro sportello	97
Accessi Generalista	40
Totale	255

La seguente tabella, invece, fornisce una rappresentazione rispetto al totale dei laboratori di comunità, avviati presso i community hub. Nei primi sei mesi del 2021, gli hub, complessivamente, hanno avuto contatti con un totale di 2217 persone.

Tabella 8.1.3. Laboratori di comunità attivati (2021)

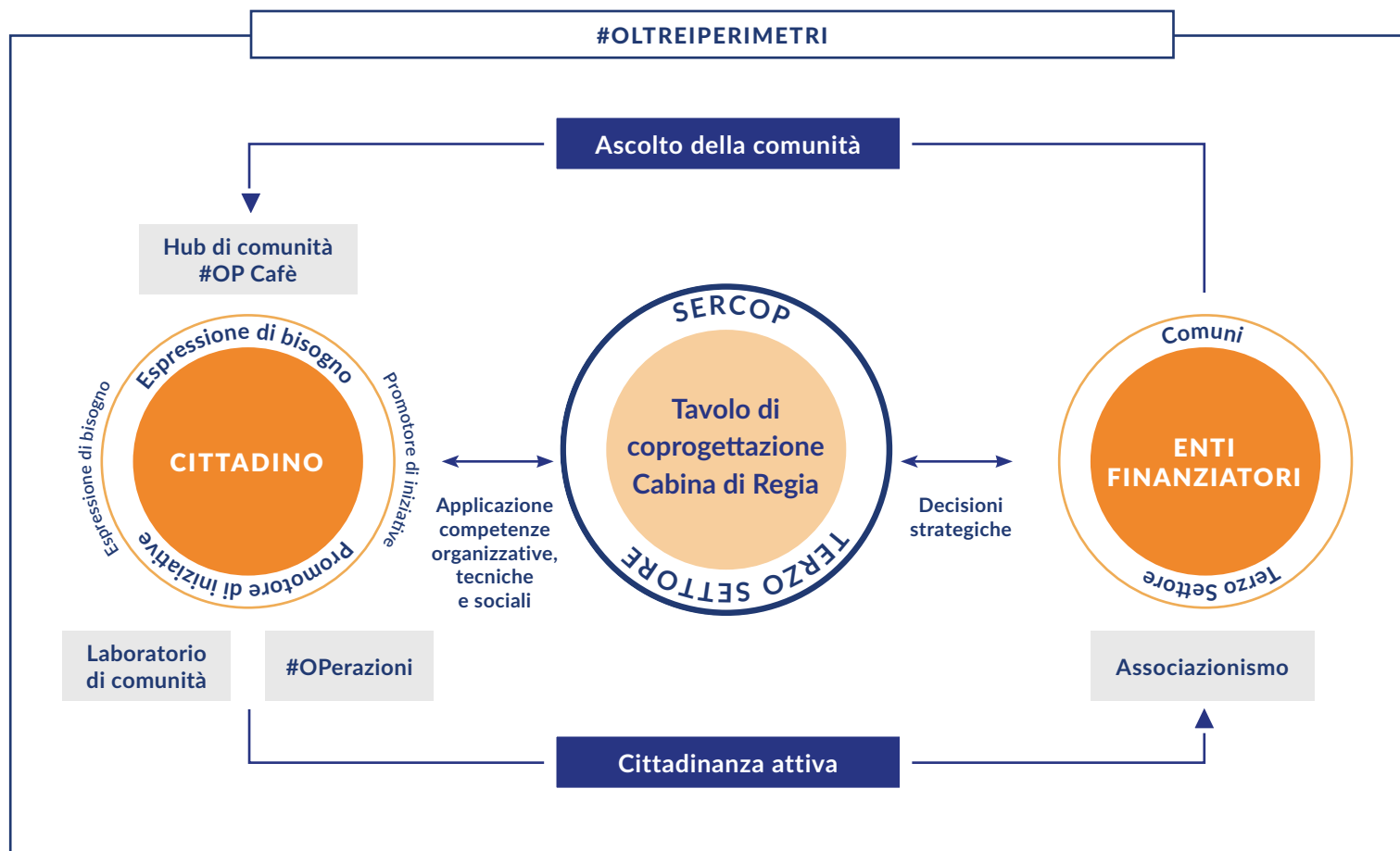
Sede #OP Cafè	Laboratori di comunità, laboratori di socialità ed eventi	Persone coinvolte
Rho - via Meda	7	622
Rho - via Pomè	10	700
Lainate	5	118
Settimo M.se	7	241
Pregnana M.se	7	58
Arese	16	235
Vanzago	8	228
Pogliano M.se	1	15
Totale	61	2.217

GOVERNANCE

Il progetto ha agganciato intorno a sé un'ampia rete di soggetti, istituzionali ed anche informali, che ne hanno condiviso le finalità ed hanno contribuito alla realizzazione innovativa delle azioni progettuali. In particolare, la governance di #Oltreiperimetri articola su una tripla dimensione:

- **tavolo di coprogettazione, o Cabina di Regia**, organo con competenze tecnico-sociali, assume le decisioni esecutive con riferimento alla gestione di #Oltreiperimetri. Ha funzione di analisi dello stato dell'arte e di proposta di evoluzioni progettuali
- **comuni soci, associazionismo e Terzo Settore**, sono il riferimento rispetto alle prospettive strategiche ed economiche, agli indirizzi generali e alla possibilità di disseminazione su tutto il territorio rhodense delle iniziative sperimentate, in una logica di progetto d'ambito in cui sono tutti corresponsabili in termini di risorse ed esiti
- **cittadini**, si delineano in quanto attori attivi nella definizione delle attività progettuali, al fine di trovare risposta ai propri bisogni individuali e collettivi. In questo senso, la promozione dei laboratori di comunità co-disegnati e autogestiti dalla cittadinanza danno la possibilità alle persone di diventare risorsa per la comunità

Figura 8.1.1. Struttura della governance del servizio #Oltreiperimetri



PARTECIPAZIONE ATTIVA DEI CITTADINI BANDO #OPERAZIONECOMUNITÀ 2020

Il Bando #Operazione di Comunità intende favorire la diretta attivazione dei cittadini dei comuni del rhodense nell'ideare e realizzare azioni finalizzate a:

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

Nel primo semestre 2021 si è conclusa la seconda edizione del Bando #OperazioneComunità.

I progetti finanziati, a seguito della selezione conclusa nel secondo semestre 2020, sono stati 23. Tali progetti, presentati dai gruppi di cittadini del rhodense, hanno previsto il coinvolgimento attivo della cittadinanza, intesa come principale attore dello spazio sociale e del bene pubblico. Le attività di ciascuna proposta progettuale hanno avuto termine entro la fine del mese di giugno 2021.

Tabella 8.1.4. Bando #OperazioneComunità (2020)

Comuni	Progetti attivati
Arese	4
Cornaredo	2
Linate	5
Pogliano	1
Pregnana M.se	2
Rho	4
Settimo M.se	3
Vanzago	1
Rho/Arese*	1
Totale	23

* progetti attivati su più comuni (Progetto 'Colazione delle mamme')

I laboratori di comunità, una volta avviati, si rigenerano sul territorio, talvolta anche in diversi comuni, attraverso la partecipazione di nuovi cittadini, l'uscita di cittadini promotori dell'iniziativa o lo stesso gruppo muta l'oggetto del laboratorio, in quanto, tramite l'ascolto dei propri bisogni, si ricostituisce con una nuova identità e mission territoriale. Ad esempio, la "Colazione delle mamme" è un laboratorio di comunità che, ad oggi, attraverso la partecipazione dei cittadini, ha raggiunto oltre 2.000 persone.

FOCUS COVID-19

In relazione all'emergenza Covid-19 per #Oltreiperimetri non sono intervenuti provvedimenti di sospensione dei contratti in essere per le forniture dei servizi, quanto invece una rimodulazione dei servizi principali per una fruizione da remoto dell'utenza. Tali rimodulazioni sono state autorizzate dal mese di marzo 2020 e successivamente per tutti i periodi di lockdown intervenuti. Durante questo periodo, l'organizzazione e lo staff di progetto hanno ridisegnato modelli organizzativi e operativi e cercato soluzioni per l'erogazione dei servizi essenziali. I laboratori di comunità sono stati sollecitati a convertire le loro attività a favore della comunità, producendo contenuti a distanza che potessero da un lato tenere viva la relazione all'interno dei gruppi combattendo l'isolamento sociale e dall'altro coinvolgere altri cittadini, declinandola in 3 macro aree:

- **informazioni al cittadino:** informazioni di carattere istituzionale, provenienti da fonti ufficiali che riguardano misure e indicazioni ministeriali, nonché iniziative locali di sostegno concreto attraverso la realizzazione di brevi video che riassumono le indicazioni essenziali (norme igieniche,

indicazioni fondamentali del decreto e appello al senso civico come strumento per prendersi cura di sé e degli altri); attraverso forme di assistenza e tutorial volti alla creazione del proprio profilo facebook, e di risorse digitali che aiutino a restare connessi con gli altri e agevolare la vita da casa

- **comunicazioni di prossimità:** comunicazioni e attività volte a contrastare la condizione di isolamento delle persone, a coltivare i legami e a garantire vicinanza tra cittadini e continuità alla rete di laboratori già attiva sul territorio attraverso l'organizzazione di piccoli eventi multimediali da condividere con altre persone
- **istruzioni per l'impiego del tempo:** contenuti di vario tipo a carattere formativo volti a tenere compagnia o a istruire attraverso l'attivazione di diverse attività collettive condivise attraverso i canali digitali e social forum come ad esempio Ricettario dal mondo, La rubrica delle mamme, Radio Web, Leggi che ti passa, Teniamoci in forma

FOCUS COVID-19 SOLI MAI

Soli Mai nasce sul territorio di Rho, dopo un'azione di stimolo da parte dell'Amministrazione comunale, come intervento di "rigenerazione sociale" di una componente attiva di cittadinanza organizzata a favore della popolazione anziana ancora rinchiusa a casa.

OBIETTIVO

Il progetto si propone di costruire un modello di risposta integrata tra i servizi di welfare tradizionali e i servizi di comunità generati dal sistema #Oltreiperimetri, che sappia attivare una efficace rete di cura di prossimità a favore della popolazione anziana colpita dall'emergenza sanitaria.

L'intenzione operativa è quella di sviluppare un quadro efficace di sinergie tra servizi tradizionali, di comunità e di puro volontariato (possibilmente giovanile) che produca nuovi servizi di cura domiciliare, attraverso sia un sostegno ai bisogni relazionali (povertà relazionale da Covid-19) sia un sostegno ai bisogni quotidiani generati dalla vulnerabilità sociale acuita in questi ultimi anni (spesa, assistenza farmaci, assistenza informatica, contatto con i servizi sanitari) nonché attraverso una figura specifica individuata (infermiere di comunità).

Il progetto, cofinanziato dal Comune di Rho, ha, nel 2021, ottenuto un ulteriore finanziamento da parte della Fondazione Comunitaria Nord Milano per un suo sviluppo a livello di ambito.

TARGET

Il target diretto è rappresentato dagli anziani over 65 che non rientrano nelle ordinarie reti di assistenza sociale o che non fruiscono di sufficienti reti familiari. Tale categoria sociale si delinea in quanto area di vulnerabilità incrementale, a causa della complessità nell'intercettarne i bisogni. Ad oggi, la suddetta area è diventata una delle frontiere del welfare a causa:

- della crescita delle patologie croniche prevalentemente neurologiche (demenze) a carico di anziani sempre più longevi e sempre meno dotati di reti familiari
- dell'incremento del badantato, che sta diventando la chiave attrattiva verso la quale il nostro sistema di welfare mostra i suoi limiti
- l'allargamento della cosiddetta 'silver age'

CHE COS'È L'AREA GRIGIA (O 'SILVER AGE')?

Si tratta di anziani sprovvisti di reti, soli, ancora lucidi mentalmente, ma con alcune prime claudicanze e, dunque, tendenti ad un ritiro che favorisce la depressione che a sua volta è concausa della demenza. È un'area invisibile (*grigia* appunto), molto più ampia di quanto non si creda, rispetto alla quale non esistono servizi perché le condizioni di queste persone non sono di non autosufficienza grave e manifesta né di povertà significativa.

FASI DI INTERVENTO

Di seguito, si delinea il processo di lavoro del Progetto Soli Mai attraverso l'individuazione delle principali fasi:

Fase 1

- segnalazione degli anziani che aderiscono al servizio da parte del comune, dei Servizi Sociali, di Anteas, di ATS e della rete di #Oltreperimenti
- al contempo, individuazione dei cittadini che si propongono come volontari e raccolta delle disponibilità e delle segnalazioni di bisogni e/o aspettative

Fase 2

- monitoraggio telefonico dell'anziano in carico da parte di un operatore #OP, al fine: di instaurare un clima di fiducia e disponibilità e di approfondire la conoscenza per favorire il match con il volontario

Fase 3

- match tra anziano e volontario e attivazione del servizio di compagnia telefonica (circa una chiamata a settimana)
- al contempo, proseguimento del monitoraggio da parte dell'operatore, che tuttavia si riduce a circa una chiamata ogni due/tre settimane

Fase 4

- verifica del funzionamento della relazione avviata tra anziano e volontario, attraverso il monitoraggio telefonico di entrambi i soggetti coinvolti

Tutto il processo di lavoro è accompagnato dall'equipe dedicata, composta da operatori di #OP, da un costante confronto e aggiornamento sia con gli assistenti sociali dei comuni sia con Anteas.

NUMERI DEL SERVIZIO

Nel corso del periodo 2020-2021, il servizio ha coinvolto:

- 10 anziani sono stati monitorati settimanalmente da un operatore #OP
- 22 anziani sono contattati regolarmente da cittadini attivi volontari ed è proseguito il monitoraggio da parte di un operatore #OP
- 25 cittadini volontari, di cui 5 al momento in stand by (da attivare su servizi di manutenzione, altro)
- 21 cittadini volontari disponibili anche per l'impiego nel servizio di spesa e acquisto farmaci

Si segnala che, tra settembre 2020 e marzo 2021, sono stati realizzati 4 incontri di formazione dedicata ai volontari.

Nel corso del 2021, inoltre, il tavolo di coprogettazione di #Oltreperimenti ha lavorato per sviluppare e potenziare, nei territori d'ambito, il progetto Soli Mai e la riflessione ha portato alla definizione di una rete di enti che cooperano alla cura, al contrasto dell'isolamento e al sostegno di prossimità della persona anziana. Tale rete vuole prefigurarsi in quanto spazio di ideazione, condivisione e attivazione di servizi più specialistici dedicati agli anziani e di servizi territoriali per contrastare le nuove fragilità della silver age.



AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE
PER I SERVIZI ALLA PERSONA

SER.CO.P. asc

via dei Cornaggia 33 - 20017 Rho

Tel. 0293207311 | Fax 0293207317

www.sercop.it