

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

### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

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

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

### **LE FINALITÀ**

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

### **IL PROCESSO DI LAVORO**

#### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

<p><u>SEGNALAZIONE DEL BISOGNO:</u></p> <p>Il Servizio Sociale comunale, i servizi territoriali ed il Servizio Tutela Minori provvedono a segnalare la situazione di difficoltà del minore e della sua famiglia e ad ipotizzare l'attivazione dell'intervento educativo.</p>	
<p><u>VALUTAZIONE DEL BISOGNO:</u></p> <p>A seguito dell'approfondimento della richiesta con gli operatori che hanno in carico il minore, il personale di SER.CO.P., in collaborazione con il personale comunale, valuta la fattibilità di attivazione del Servizio di Sostegno Educativo.</p>	
<p><u>DEFINIZIONE DEL PROGETTO DI SOSTEGNO EDUCATIVO:</u></p> <p>In tale fase si definiscono gli obiettivi educativi generali, la frequenza, le modalità e la durata degli interventi nonché la figura educativa professionale che seguirà il caso. Al fine di garantire l'avvio dell'intervento si definisce un incontro con la famiglia e con il minore per la condivisione del progetto e la presentazione dell'educatore.</p> <p>Impegno di SER.CO.P. è l'attivazione della più ampia rete possibile rispetto agli enti ed agli operatori potenzialmente coinvolti sul caso (Comuni, Scuole, Neuropsichiatria Infantile) al fine di garantire gli obiettivi da raggiungere e potenziando la specificità di ciascun soggetto coinvolto.</p>	
<p><u>VERIFICA E MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO:</u></p> <p>Sono previsti colloqui individuali con la famiglia del minore e verifiche periodiche di rete con tutti gli operatori coinvolti nel progetto educativo per valutare l'andamento e l'evoluzione del caso, al fine di una eventuale riprogettazione.</p>	
<p><u>CONCLUSIONE DEL PROGETTO:</u></p> <p>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.</p>	

## I RISULTATI DEL 2010

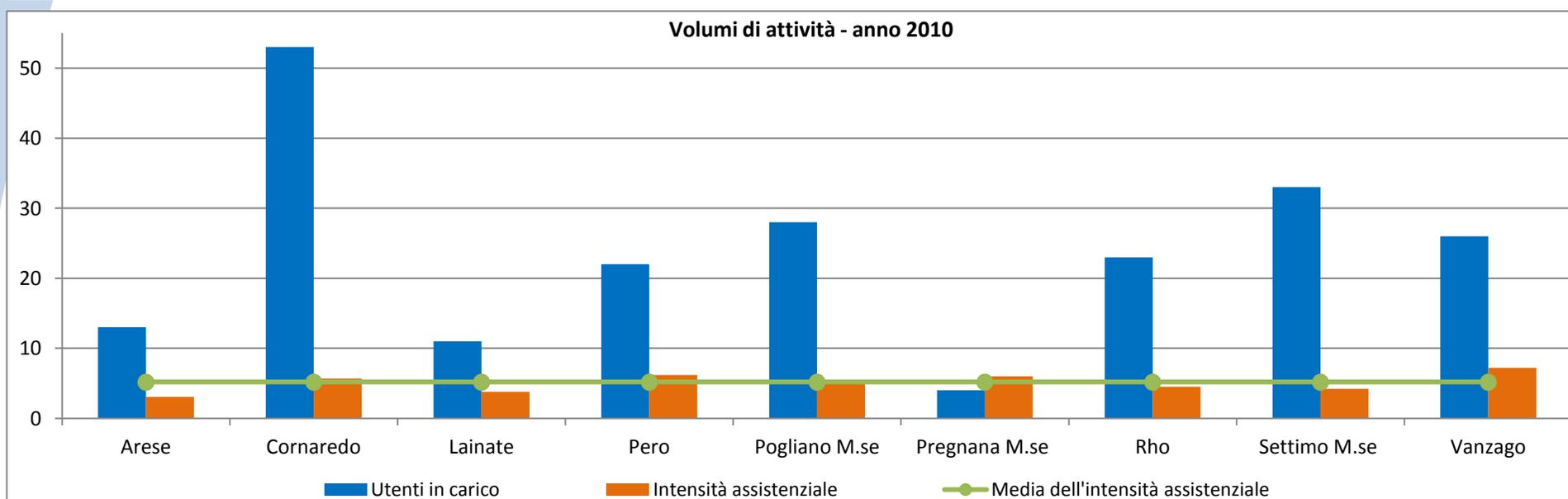
- Costruzione di uno strumento di valutazione per rendere l'accesso al servizio omogeneo in tutto l'Ambito;
- Definizione preliminare Protocollo d'Intesa con Scuole-Comuni-UONPIA finalizzato alla regolazione dei rapporti tra gli enti in relazione agli interventi educativi scolastici.

## L'ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

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

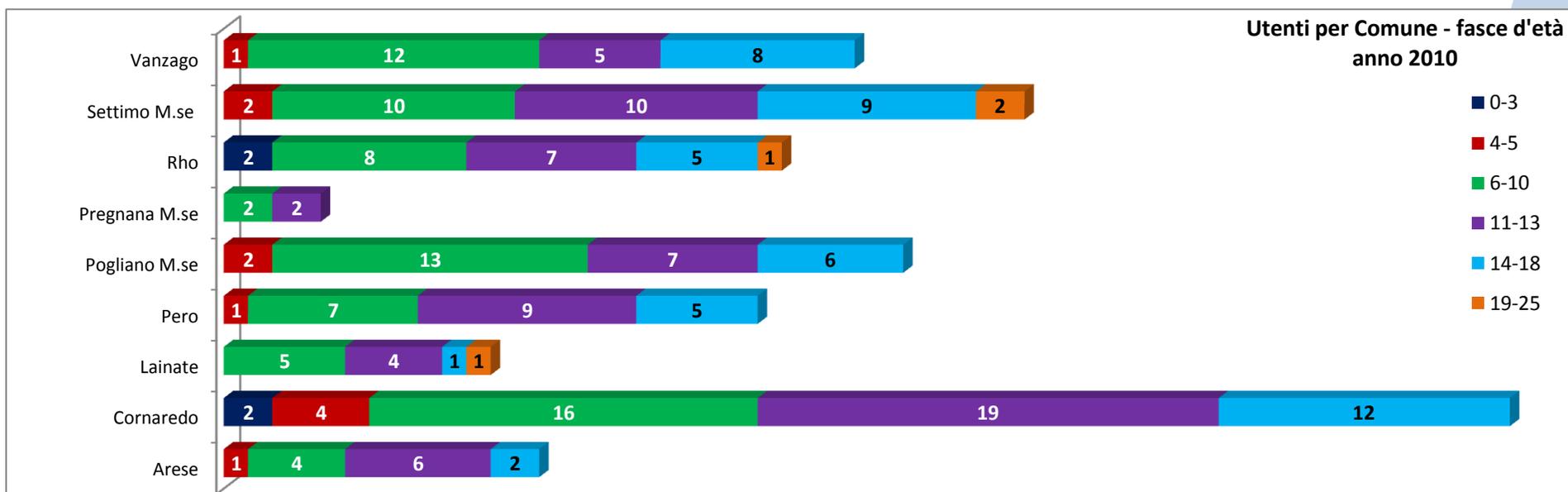
COMUNE	2010		2009		2008 (sett-dic)	
	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h x utente)	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h x utente)	CASI	INTENSITÀ ASSISTENZIALE (h x utente)
Arese	13	3,08	5	6,4	2	6,00
Cornaredo	53	5,7	46	6,3	25	7,60
Lainate	11	3,8	19	3,2	11	4,00
Pero	22	6,2	25	5,8	12	12,50
Pogliano M.se	28	5,4	22	6,5	17	11,35
Pregnana M.se	4	6,0	2	10,0	2	10,00
Rho	23	4,5	19	4,8	10	4,85
Settimo M.se	33	4,2	33	4,1	22	13,16
Vanzago	26	7,2	43	6,1	35	9,40
<b>TOTALE</b>	<b>213</b>		<b>214</b>		<b>136</b>	
<b>MEDIA SERCOP</b>		<b>5,18</b>		<b>5,92</b>		<b>8,76</b>

Volumi di attività - anno 2010



## UTENTI IN CARICO: FASCE D'ETÀ

COMUNE	0-3 anni	4-5 anni	6-10 anni	11-13 anni	14-18 anni	19-25 anni
Arese	0	1	4	6	2	0
Cornaredo	2	4	16	19	12	0
Lainate	0	0	5	4	1	1
Pero	0	1	7	9	5	0
Pogliano M.se	0	2	13	7	6	0
Pregnana M.se	0	0	2	2	0	0
Rho	2	0	8	7	5	1
Settimo M.se	0	2	10	10	9	2
Vanzago	0	1	12	5	8	0
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>77</b>	<b>69</b>	<b>48</b>	<b>4</b>

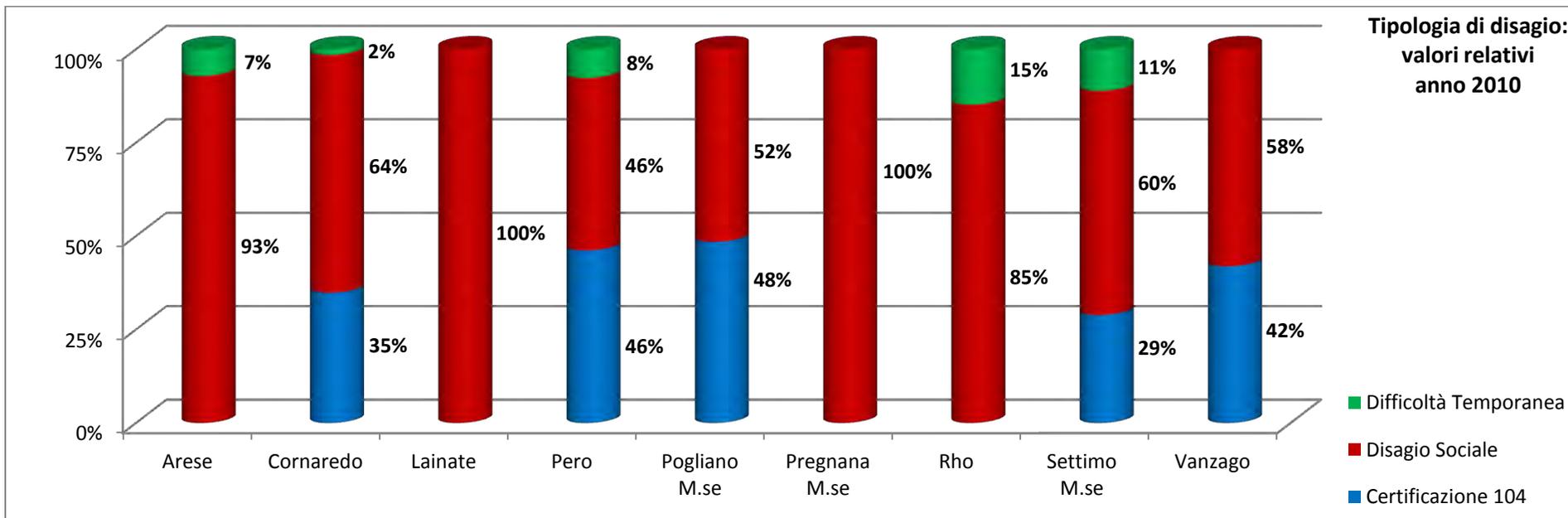
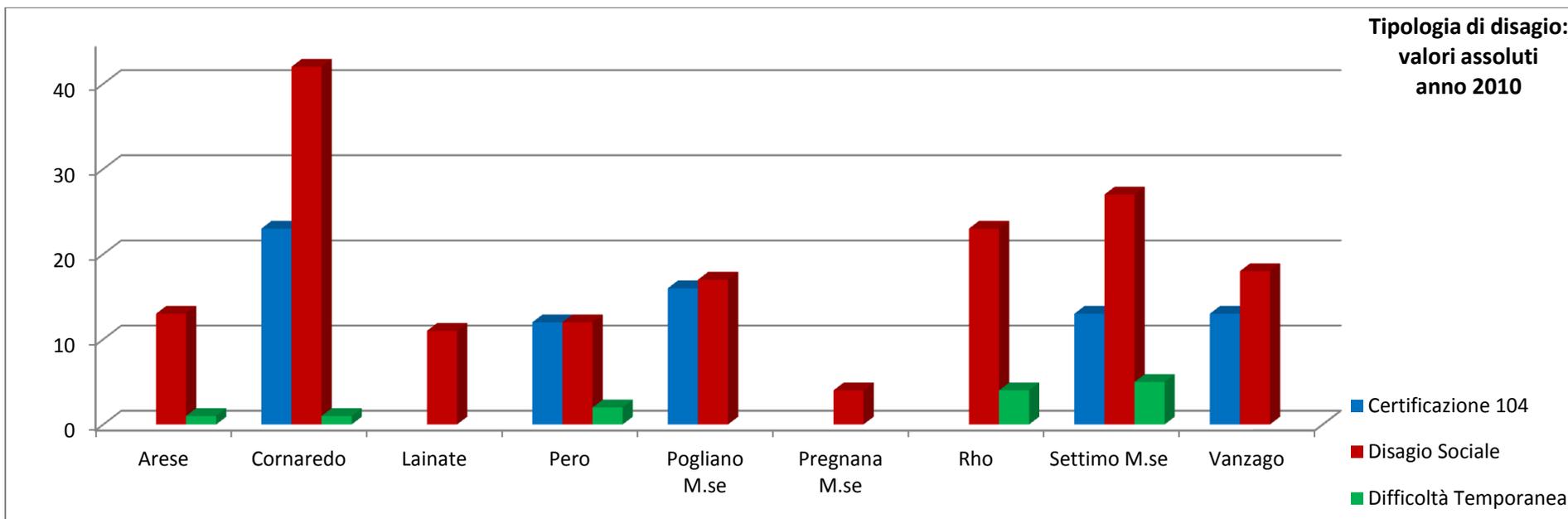


Nelle pagine a seguire i dati relativi al Servizio sono riportati in una tabella che mette a confronto, per ogni Comune e tipologia, i valori assoluti nei 2 anni e mezzo di attività. I dati del 2010 sono poi illustrati attraverso due tipologie di grafici:

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

#### UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI DISAGIO

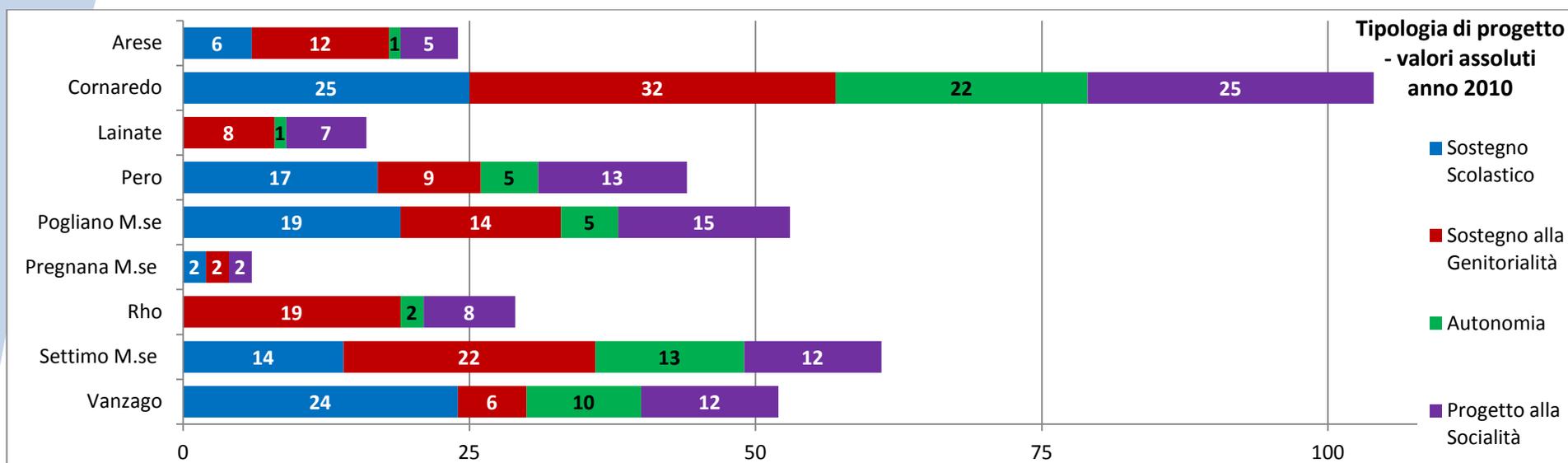
COMUNE	2010			2009			2008 (sett-dic)			
	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	CERTIFICAZIONE 104	DISAGIO SOCIALE	DIFFICOLTÀ TEMPORANEA	MINORE STRANIERO
Arese	0	13	1	0	5	2	0	2	1	0
Cornaredo	23	42	1	23	34	2	13	14	5	3
Lainate	0	11	0	0	19	0	0	9	2	0
Pero	12	12	2	15	13	2	9	3	1	2
Pogliano M.se	16	17	0	13	13	2	10	11	7	1
Pregnana M.se	0	4	0	0	2	0	0	2	0	0
Rho	0	23	4	0	18	5	1	10	9	1
Settimo M.se	13	27	5	13	27	7	10	17	5	2
Vanzago	13	18	0	16	32	3	15	20	2	3
<b>TOTALE</b>	<b>77</b>	<b>167</b>	<b>13</b>	<b>80</b>	<b>163</b>	<b>23</b>	<b>58</b>	<b>88</b>	<b>32</b>	<b>12</b>

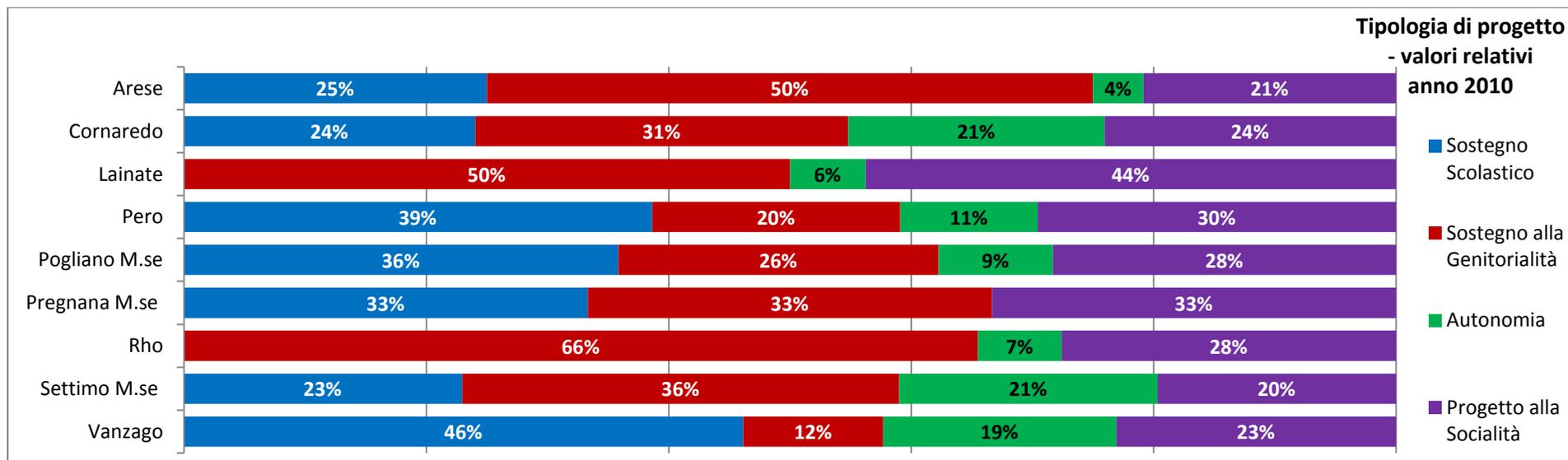


## UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI PROGETTO

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE		
	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08
<b>Sostegno Scolastico</b>	6	0	0	25	27	14	0	0	0	17	20	11	19	16	14	2	2	2	0	0	0	14	13	13	24	33	29	107	111	83
<b>Sostegno alla Genitorialità</b>	12	4	1	32	26	14	8	11	3	9	8	1	14	10	7	2	0	0	19	15	8	22	22	17	6	14	9	124	110	60
<b>Autonomia</b>	1	0	0	22	19	1	1	0	0	5	5	1	5	0	0	0	0	0	2	3	0	13	9	1	10	11	2	59	47	5
<b>Progetto alla Socialità (1)</b>	5	5	2	25	17	6	7	12	8	13	11	2	15	12	12	2	0	0	8	6	6	12	16	9	12	15	11	99	94	56
<b>Esplorativo</b>			0			2			0			3			1			0			3			9			4	0	0	22

Nota (1): interventi a domicilio per favorire la socializzazione.

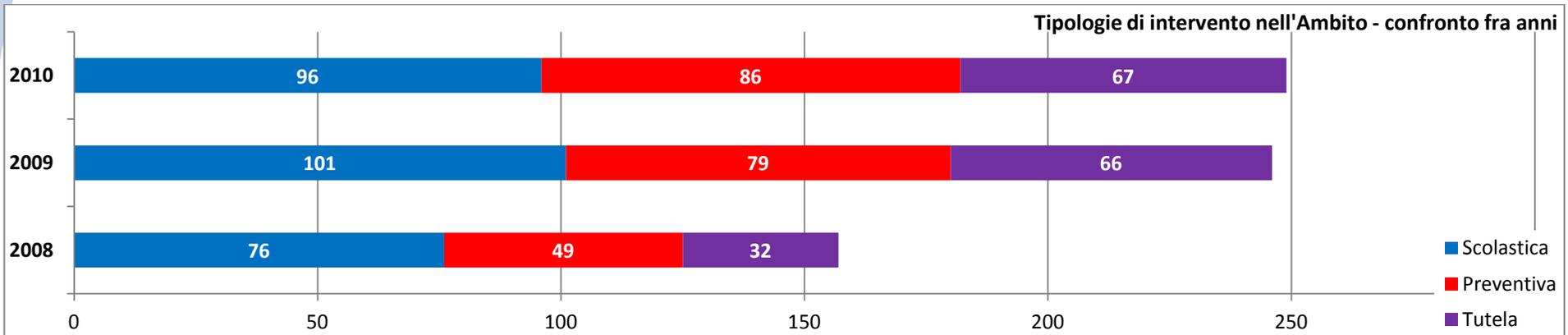
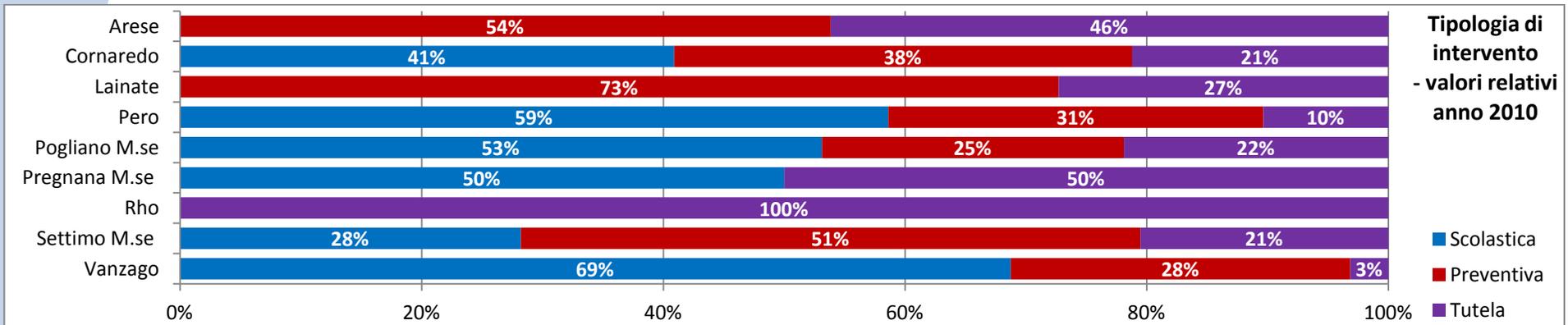
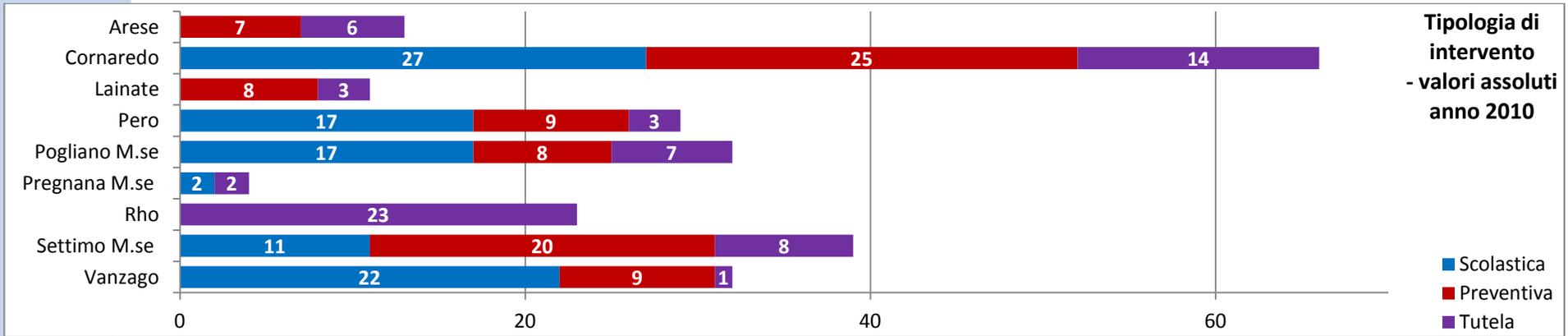




#### UTENTI IN CARICO: TIPOLOGIA DI INTERVENTO

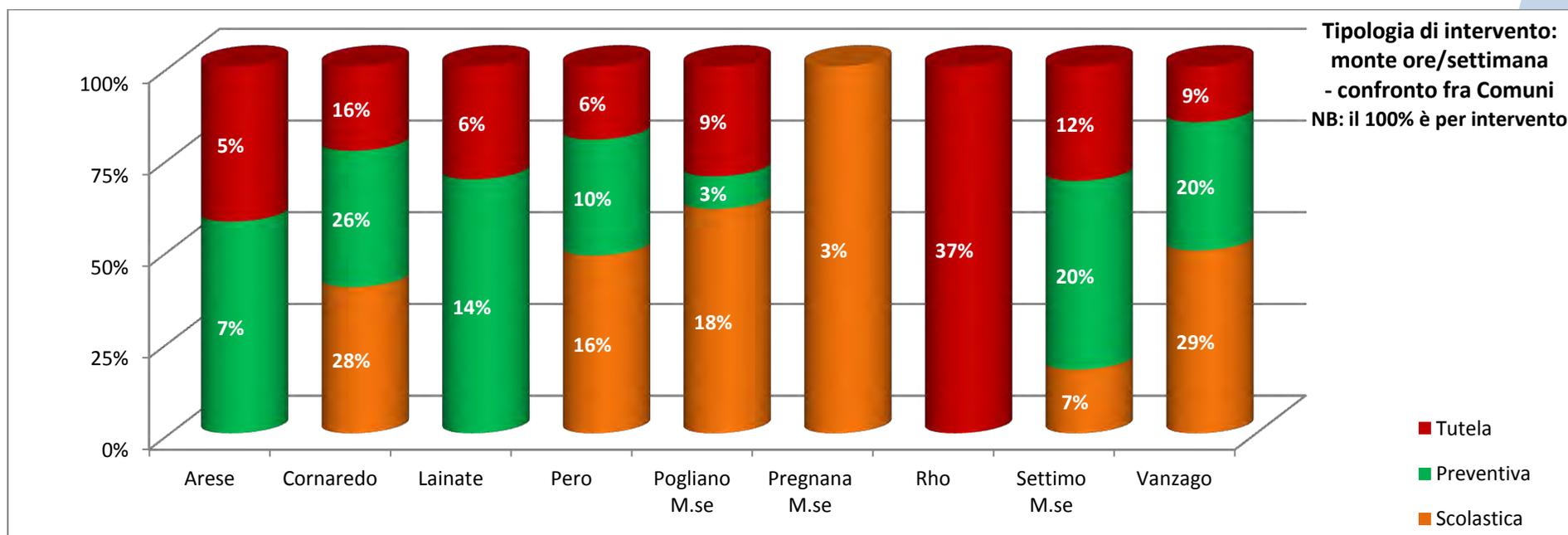
COMUNE	2010			2009			2008		
	SCOLASTICA	PREVENTIVA	TUTELA	SCOLASTICA	PREVENTIVA	TUTELA	SCOLASTICA	PREVENTIVA	TUTELA
Arese	0	7	6	0	2	3	0	2	0
Cornaredo	27	25	14	27	23	10	17	12	5
Lainate	0	8	3	0	12	7	0	7	4
Pero	17	9	3	18	7	5	11	0	1
Pogliano M.se	17	8	7	16	3	5	12	2	4
Pregnana M.se	2	0	2	2	0	0	2	0	0
Rho	0	0	23	0	0	19	0	0	10
Settimo M.se	11	20	8	9	17	11	8	13	6
Vanzago	22	9	1	29	15	6	26	13	2
<b>TOTALE</b>	<b>96</b>	<b>86</b>	<b>67</b>	<b>101</b>	<b>79</b>	<b>66</b>	<b>76</b>	<b>49</b>	<b>32</b>

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



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

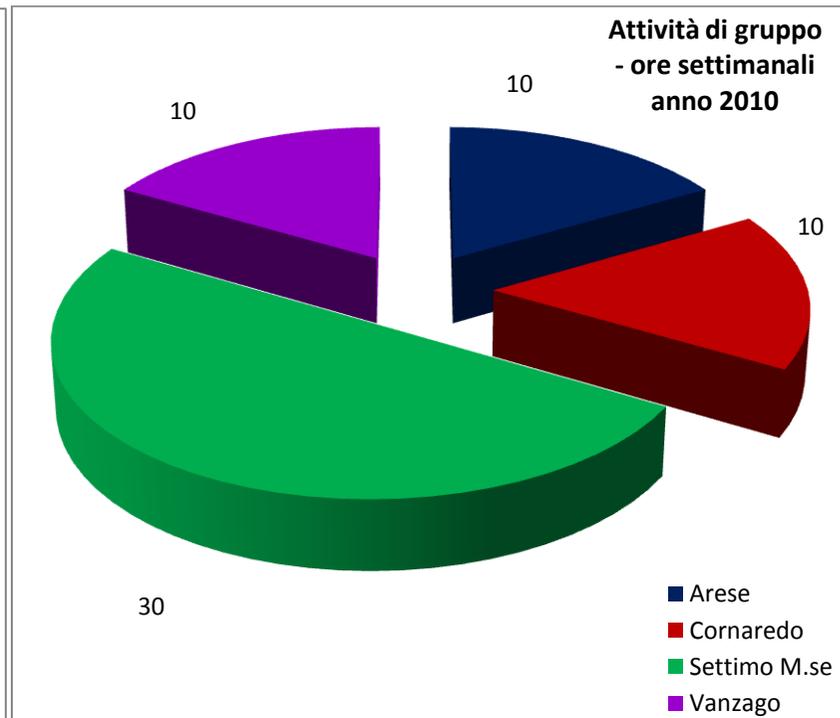
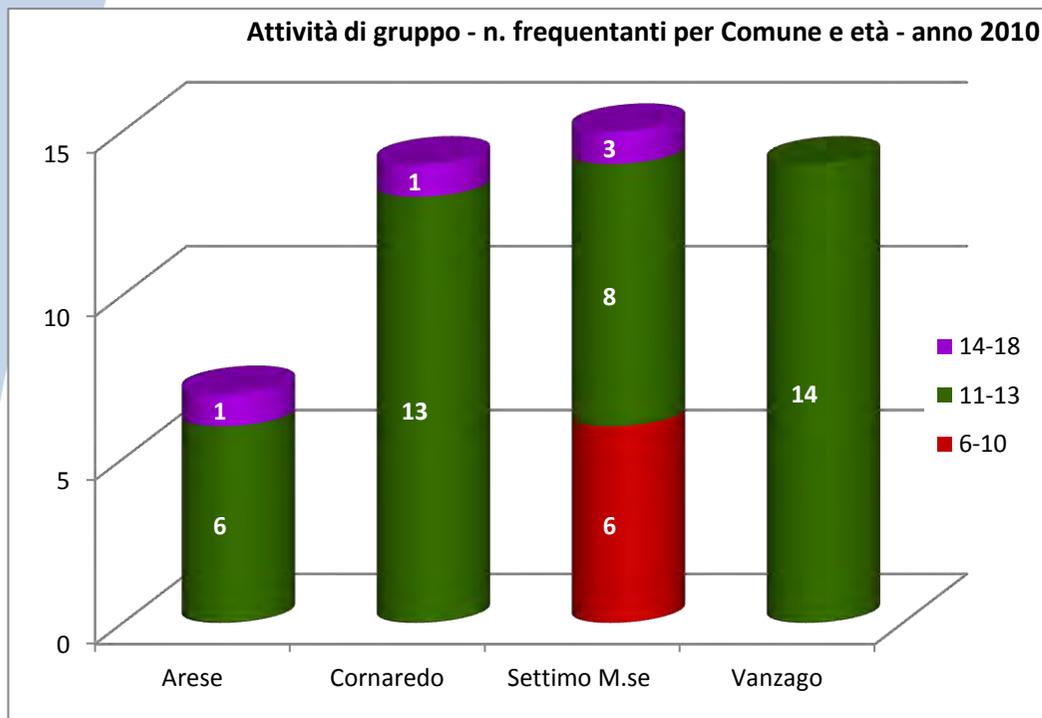
COMUNE	2010			2009			2008 (sett-dic)			
	Scolastica	Preventiva	Tutela	Scolastica	Preventiva	Tutela	Sostegno Handicap	Educativa Scolastica	Assistenza Domiciliare Minori	Educativa Territoriale
Arese	0	22	18	0	20	12	0	0	12	0
Cornaredo	161	88,5	53	173	79	40	29	110	51	0
Lainate	0	28	14	0	44	16	0	0	44	0
Pero	90	37	10	97	31	16	72	74	4	0
Pogliano M.se	102	19	30	112	8	22	75	101	17	0
Pregnana M.se	20	0	4	20	0	0	0	20	0	0
Rho	0	0	102,5	0	0	92	0	0	48,5	0
Settimo M.se	48	61	29	43	62,5	31	163,5	42	64	20
Vanzago	142	37	8	180	62	22	103	165	61	0
<b>TOTALE</b>	<b>563</b>	<b>292,5</b>	<b>268,5</b>	<b>625</b>	<b>306,5</b>	<b>251</b>	<b>442,5</b>	<b>512</b>	<b>301,5</b>	<b>20</b>



## ATTIVITÀ DI GRUPPO

COMUNE	2010								2009							
	n. Minori frequentanti	Fasce d'età						Monte ore settimanali	n. Minori frequentanti	Fasce d'età						Monte ore settimanali
		0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25			0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	19-25	
Arese	7	0	0	0	6	1	0	10	5	0	0	0	2	3	0	12
Cornaredo	14	0	0	0	13	1	0	10	-	-	-	-	-	-	-	-
Settimo M.se	17	0	0	6	8	3	0	30	12	0	0	0	0	12	0	15
Vanzago	14	0	0	0	14	0	0	10	13	0	0	0	13	0	0	10
<b>TOTALE</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>37</b>

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



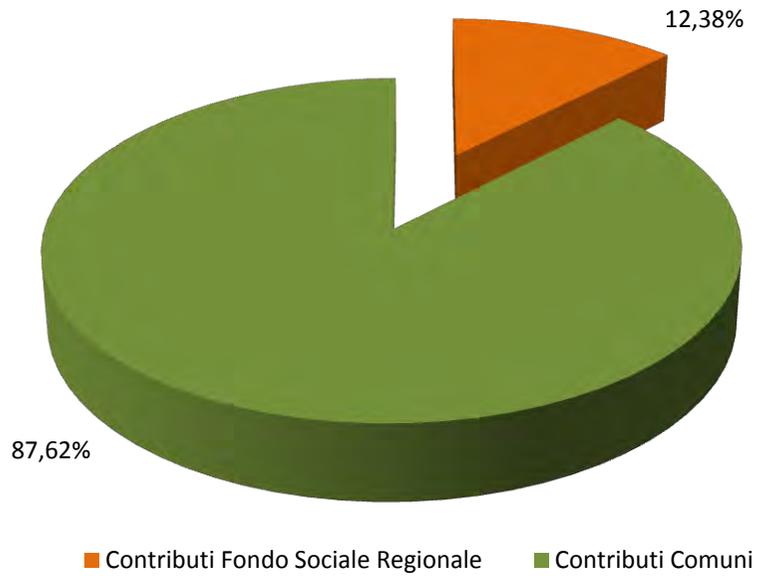
## I DATI ECONOMICI 2010 DEL SERVIZIO

RICAVI	2010		2009		2008 (sett-dic)	
	Contributi Fondo Sociale Regionale	100.000,00	12,38%	100.000,00	14,80%	33.333,33
Contributi Comuni	707.800,98	87,62%	576.315,42	85,20%	188.057,00	84,90%
<b>TOTALE</b>	<b>807.800,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>676.315,42</b>	<b>100,00%</b>	<b>221.390,33</b>	<b>100,00%</b>

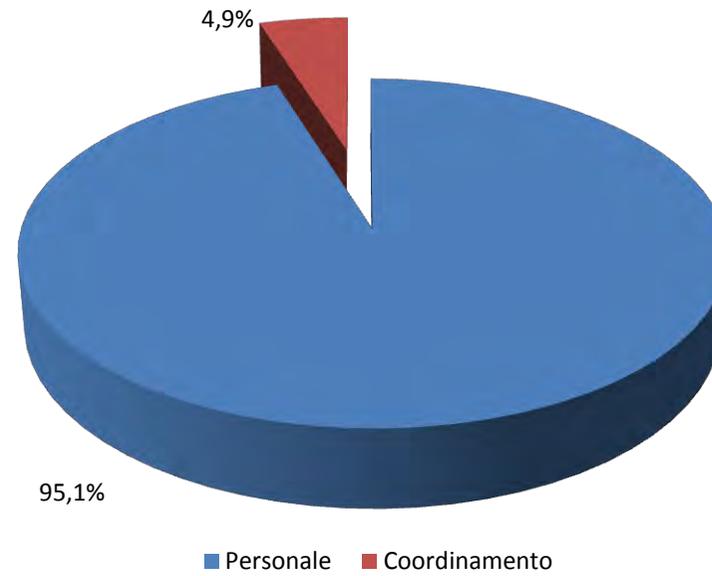
COSTI ESERCIZIO						
personale	772.333,56	95,61%	642.840,04	95,10%	217.588,45	98,30%
coordinamento	35.467,42	4,39%	33.475,38	4,90%	3.801,88	1,70%
<b>TOTALE</b>	<b>807.800,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>676.315,42</b>	<b>100,00%</b>	<b>221.390,33</b>	<b>100,00%</b>

COSTI PER COMUNE						
Arese	32.932,85	4,65%	21.516,57	3,70%	7.518,98	4,00%
Cornaredo	185.517,34	26,21%	126.802,63	22,00%	38.239,24	20,30%
Lainate	36.502,34	5,16%	29.387,61	5,10%	12.008,00	6,40%
Pero	69.527,75	9,82%	48.782,20	8,50%	14.012,54	7,50%
Pogliano M.se	73.861,19	10,44%	61.131,53	10,60%	19.141,30	10,20%
Pregnana M.se	17.620,48	2,49%	15.106,21	2,60%	4.695,94	2,50%
Rho	77.327,75	10,93%	75.086,24	13,00%	20.915,63	11,10%
Settimo M.se	112.888,94	15,95%	95.439,16	16,60%	34.483,79	18,30%
Vanzago	101.622,34	14,36%	103.063,28	17,90%	37.041,59	19,70%
<b>TOTALE</b>	<b>707.800,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>576.315,43</b>	<b>100,00%</b>	<b>188.057,00</b>	<b>100,00%</b>

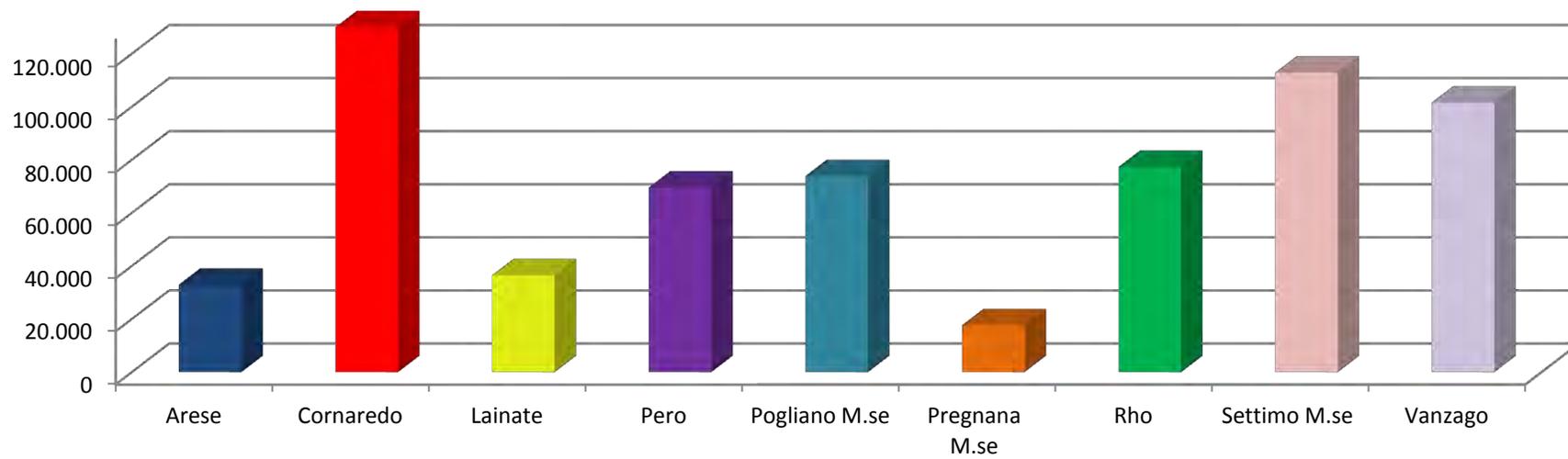
Canali di finanziamento - anno 2010



Costi d'esercizio - anno 2010



Costo per Comune - anno 2010



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

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

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

Cooperativa STRIPES, Rho, per i progetti di sensibilizzazione sul tema della dislessia

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

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

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

Coordinamento: Roberta Monti (Assistente Sociale – dipendente), 32 anni, lavora nell'ambito degli interventi educativi rivolti ai minori dal 2003.

Operatrice: Stefania Puato (Educatrice – dipendente) esperienza pluriennale nell'assistenza educativa ai minori.

Il servizio viene gestito inoltre tramite l'affidamento esterno a cooperative riunite in ATI.

# PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO SOSTEGNO EDUCATIVO INTEGRATO

**ENTI DI SUPPORTO**

**ENTI INVIANTI**



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

SERVIZI SOCIALI DI BASE DEI COMUNI

TUTELA MINORI

NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

- ENTI CHE PARTECIPANO SU ASPETTI SPECIFICI**
- TUTELA MINORI
  - SPAZIO NEUTRO
  - SERVIZIO ASSISTENZA
  - NEUROPSICHIATRIA INFANTILE
  - TERAPISTI PRIVATI E ACCREDITATI
  - ASL (CENTRI PSICO-SOCIALI E NUCLEO OPERATIVO ALCOOLDIPENDENTI)
  - ASSOCIAZIONI SPORTIVE

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

**ENTI CHE COLLABORANO ALLA PRESA IN CARICO**

### **4.1.3 CENTRO AFFIDI**

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

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

#### **LE FINALITÀ**

- promozione nella cittadinanza della cultura dell'accoglienza;
- conoscenza e valutazione della disponibilità delle persone interessate all'affido;
- supporto alle famiglie affidatarie attraverso incontri di gruppo e colloqui di sostegno;
- implementazione del lavoro di collaborazione e di rete con gli operatori coinvolti;
- partecipazione al coordinamento provinciale e al progetto di creazione di una banca dati di famiglie disponibili;
- realizzazione e attuazione del progetto finanziato da Fondazione Cariplo "Garantire un'infanzia dignitosa – sostenere l'affido" quale ampliamento dell'unità di offerta a sostegno dell'affido.

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

##### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

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

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

ABBINAMENTO TRA MINORE E FAMIGLIA AFFIDATARIA (gli attori coinvolti sono le famiglie affidatarie, il Servizio inviante – Servizi Sociali di base, Tutela Minori SER.CO.P. o esterna, altri Servizi – e il Centro Affidi) anche attraverso la creazione del Tavolo di coordinamento quale strumento di programmazione sinergica tra Centro Affidi e servizio inviante.

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

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

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



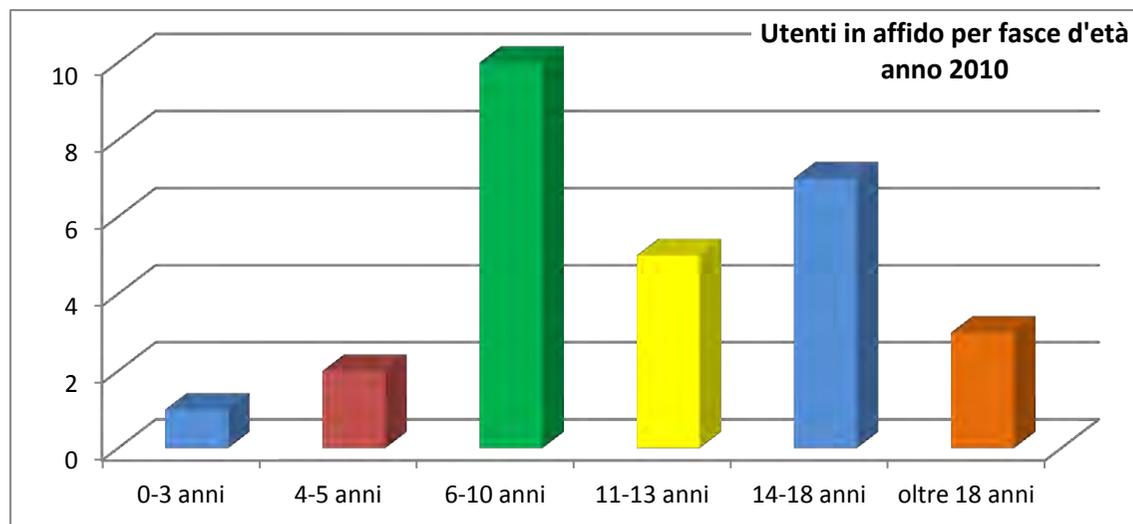
## I RISULTATI DEL 2010

- Prosecuzione delle attività previste dal *Progetto Cariplo* con l'apporto di diverse modifiche in merito sia alle procedure sia alla gestione di alcune attività (introduzione del nuovo referente pedagogico, avvio dell'intervento educativo di default con la partenza del progetto di affido);
- mantenimento della collaborazione con il Servizio di Tutela Minori SER.CO.P.;
- proseguimento dell'attività di promozione e sensibilizzazione anche mediante il coinvolgimento delle famiglie affidatarie;
- attivazione del primo progetto sperimentale di diffusione della cultura dell'accoglienza all'interno di una scuola primaria di Rho e avvio di contatti per una seconda progettualità;
- invio ai diversi medici/strutture sanitarie del territorio di una lettera di invito a collaborare con il Centro Affidi, finalizzato all'attivazione di convenzioni;
- affiancamento e potenziamento dell'intervento educativo a favore delle famiglie affidatarie.

## L'ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

### UTENTI IN AFFIDO PER FASCE D'ETÀ

	2010	2009
0-3 anni	1	0
4-5 anni	2	5
6-10 anni	10	7
11-13 anni	5	5
14-18 anni	7	11
oltre 18 anni	3	2
<b>TOTALE</b>	<b>28</b>	<b>30</b>

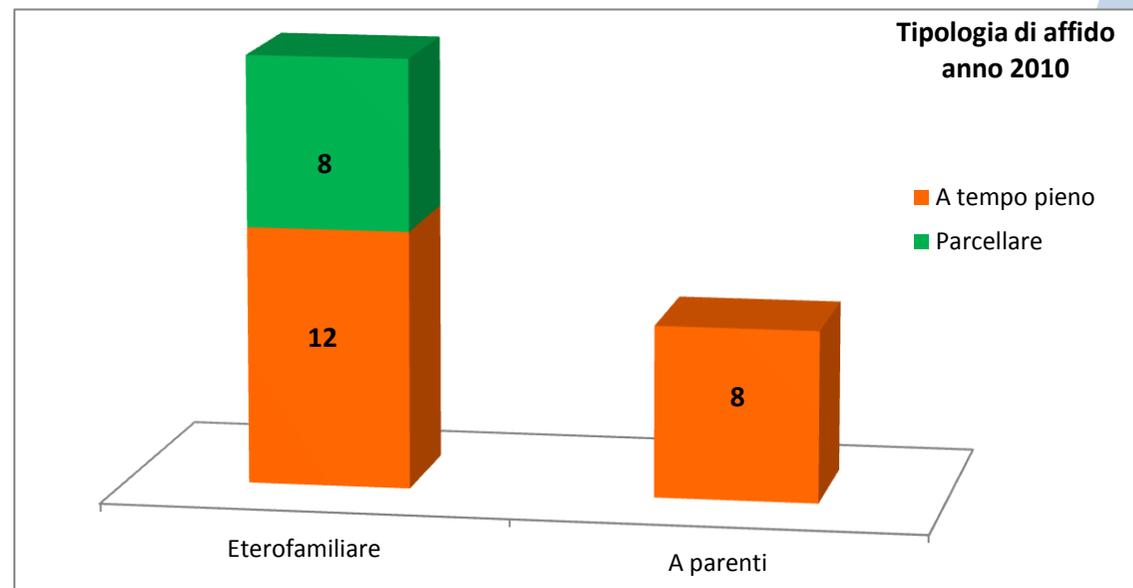


### CARATTERISTICHE DEGLI AFFIDI SEGUITI

TIPOLOGIA AFFIDO	Eterofamiliare		A parenti	
	2010	2009	2010	2009
A tempo pieno	12	11	8	9
Parcellare	8	10	0	0
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

di cui	Attivati nell'anno	3	6	1	0
	Esterni*	6	8	0	0

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



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

INTERVENTO	2010	2009	2008
Colloqui di orientamento	10	8	10
Percorsi di selezione di famiglie	4	4	9
Famiglie abbinate	1	3	4
Valutazione parenti su richiesta del servizio Tutela Minori	0	1	1
Elaborazione di nuovi progetti di affido	2	3	
Conduzione gruppi di sostegno	19	19	
Colloqui di sostegno con famiglie affidatarie	30	62	

**Scheda riassuntiva delle attività svolte:**

ATTIVITÀ	2010	2009
Equipe	18	26
Incontri di rete tra operatori	28	32
Stesura di relazioni per il Servizio e/o per l'Autorità Giudiziaria	2	4
Incontri del Coordinamento Provinciale affidi e attività correlate	9	8
Attività di promozione/sensibilizzazione	10	0

**Scheda riassuntiva delle attività svolte per il progetto**

**"Garantire un'infanzia dignitosa - sostenere l'affido" sostenuto da Fondazione Cariplo:**

ATTIVITÀ	2010	2009
Promozione (Assessori, Tutela Minori, Scuole)	16	8
Riunioni di staff di progetto	6	15
Tavoli di Coordinamento	17	11
Formazione	3	1
Incontri per avvio laboratorio teatrale figli naturali	6	3

**I DATI ECONOMICI 2010 DEL SERVIZIO**

RICAVI	2010	
Contributi Fondo Sociale Regionale	58.200,04	34,0%
Contributi Fondo Nazionale Politiche Sociali	16.869,27	9,9%
Contributi dalla Provincia	40.000,00	23,4%
Contributi da Fondazione Cariplo	55.892,89	32,7%
<b>TOTALE</b>	<b>170.962,20</b>	<b>100,0%</b>

2009	
66.541,17	45,6%
11.713,25	8,0%
30.000,00	20,5%
37.798,58	25,9%
<b>146.053,00</b>	<b>100,0%</b>

2008	
46.027,43	68,2%
1.439,07	2,1%
20.000,00	29,6%
/	/
<b>67.466,50</b>	<b>100,0%</b>

**COSTI ESERCIZIO**

Personale	112.632,90	65,9%
Contributi famiglie affidatarie	58.200,04	34,0%
Costi di esercizio e materiali	129,26	0,1%
<b>TOTALE</b>	<b>170.962,20</b>	<b>100,0%</b>

79.511,83	54,4%
66.541,17	45,6%
<b>146.053,00</b>	<b>100,0%</b>

21.439,07	31,8%
46.027,43	68,2%
<b>67.466,50</b>	<b>100,0%</b>

## ***I PRINCIPALI PARTNERS***

Fondazione Cariplo per il progetto “Garantire un’infanzia dignitosa – sostenere l’affido”

Cooperativa COMIN, Milano – supporto educativo nell’ambito del progetto “Garantire un’infanzia dignitosa – sostenere l’affido”

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

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

## ***L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO***

Sede: Via Cascina Croce n.226 – Cornaredo

Competenza territoriale: tutti i 9 Comuni.

### Coordinamento:

Cristina Daverio (psicologa – libero professionista), 44 anni, lavora nell’ambito della tutela minori dal 1993 e coordina l’attività del Centro Affidi dal 2004.

### Equipe Tecnica:

Cristina Visentin (assistente sociale – dipendente), 28 anni, lavora presso il centro affidi dal 2006.

Chiara Cantoni (assistente sociale – dipendente), 24 anni.

Chiara Nani (psicologa – libero professionista), 36 anni, lavora presso il centro affidi dal 2003

Raffaella Carrera (psicologa – libero professionista), 37 anni, lavora nell’ambito di servizi rivolti alla tutela dell’infanzia dal 2001.

Alessandro Cafieri (pedagogista – libero professionista), 37 anni, lavora nell’ambito di servizi rivolti ai minori dal 1996.

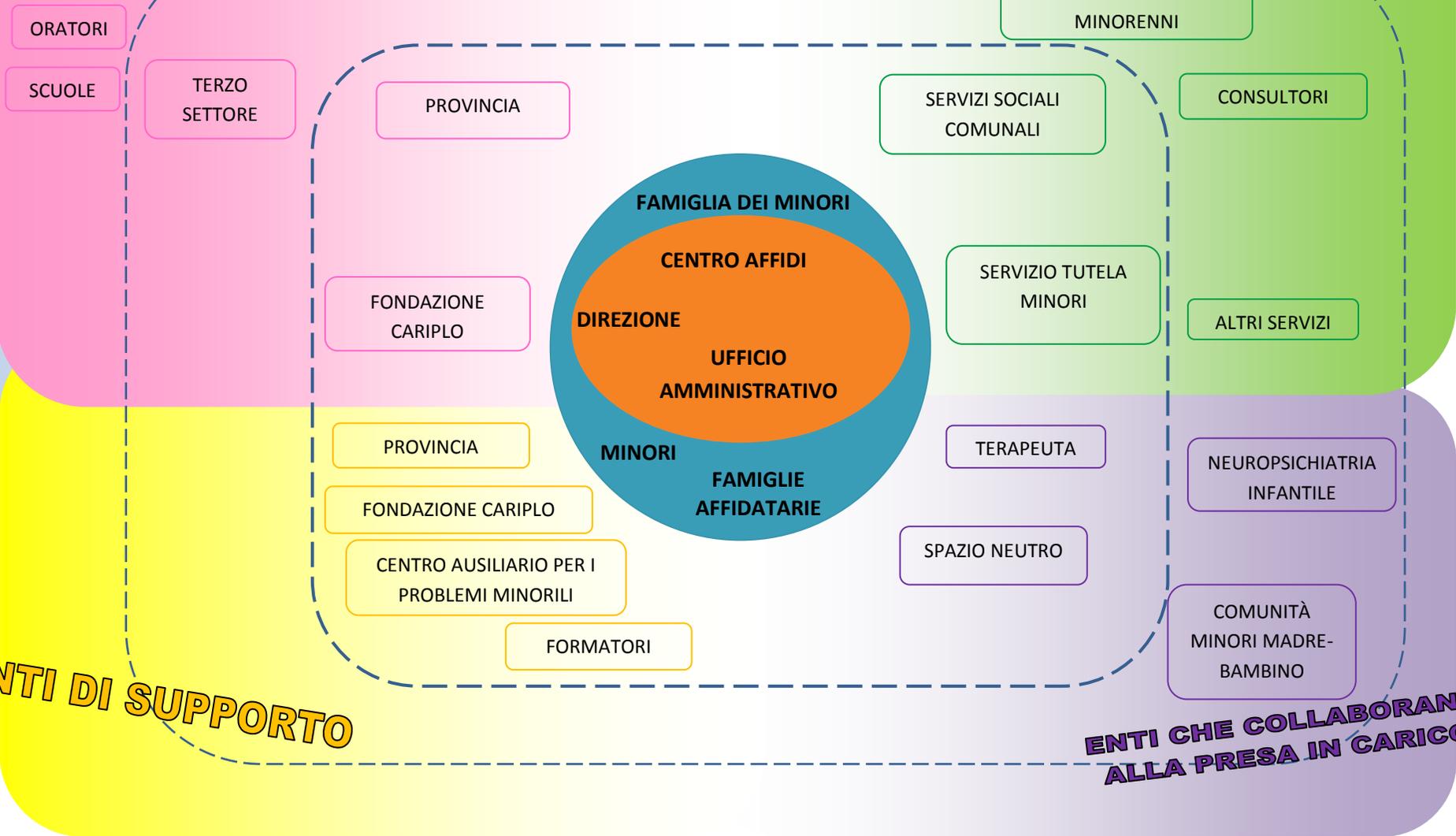
### Amministrazione:

Federica Rivolta (impiegata amministrativa - dipendente), 35 anni, lavora nell’ambito dei servizi per minori dal 2004.

**ENTI CHE PARTECIPANO SU ASPETTI SPECIFICI**

**PORTATORI DI INTERESSE DEL CENTRO AFFIDI**

**ENTI INVIANTI**



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

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

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

##### **LE FINALITÀ**

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

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

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

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

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

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

###### **LE ATTIVITÀ TIPICHE:**

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

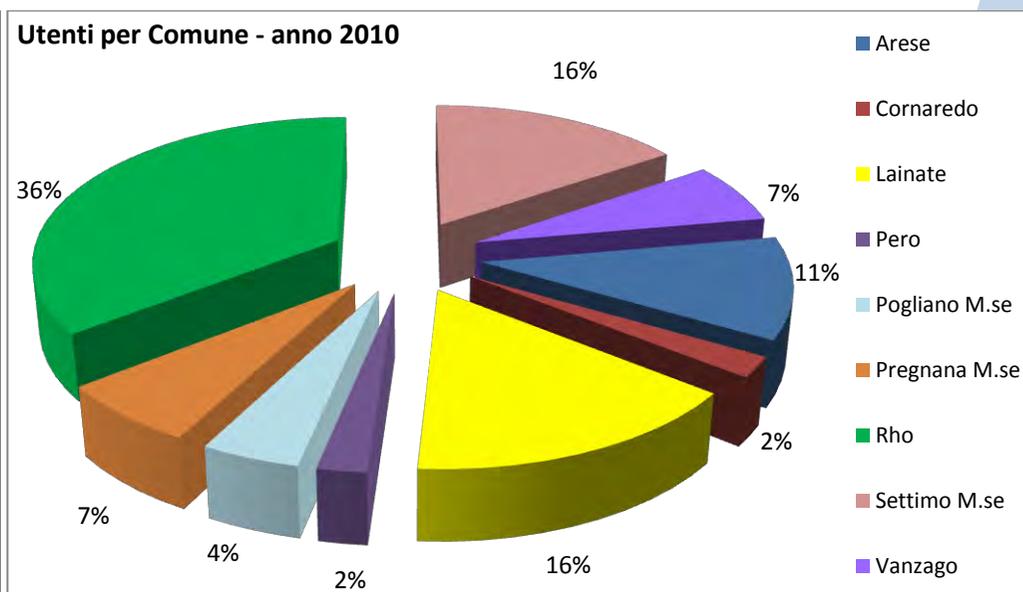
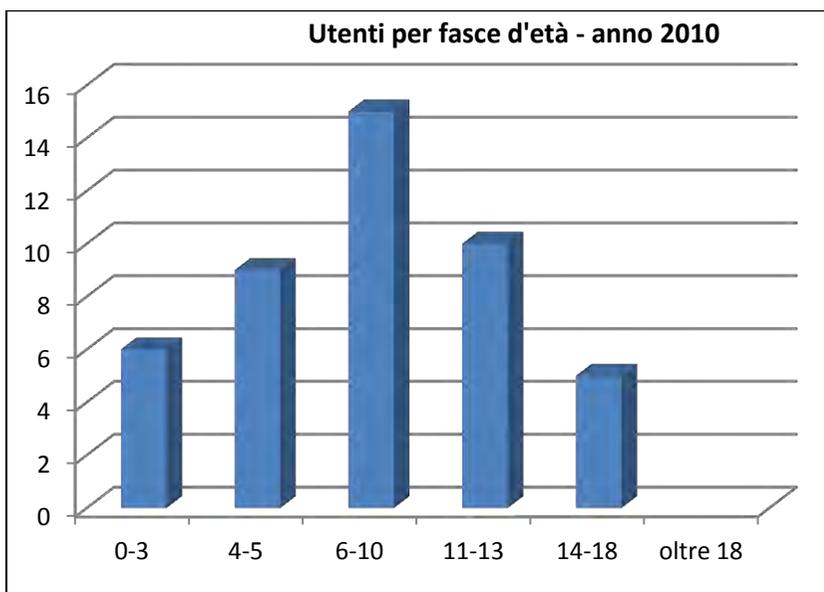
## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO:

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

## L'ANALISI DELL'UTENZA E DEGLI INTERVENTI

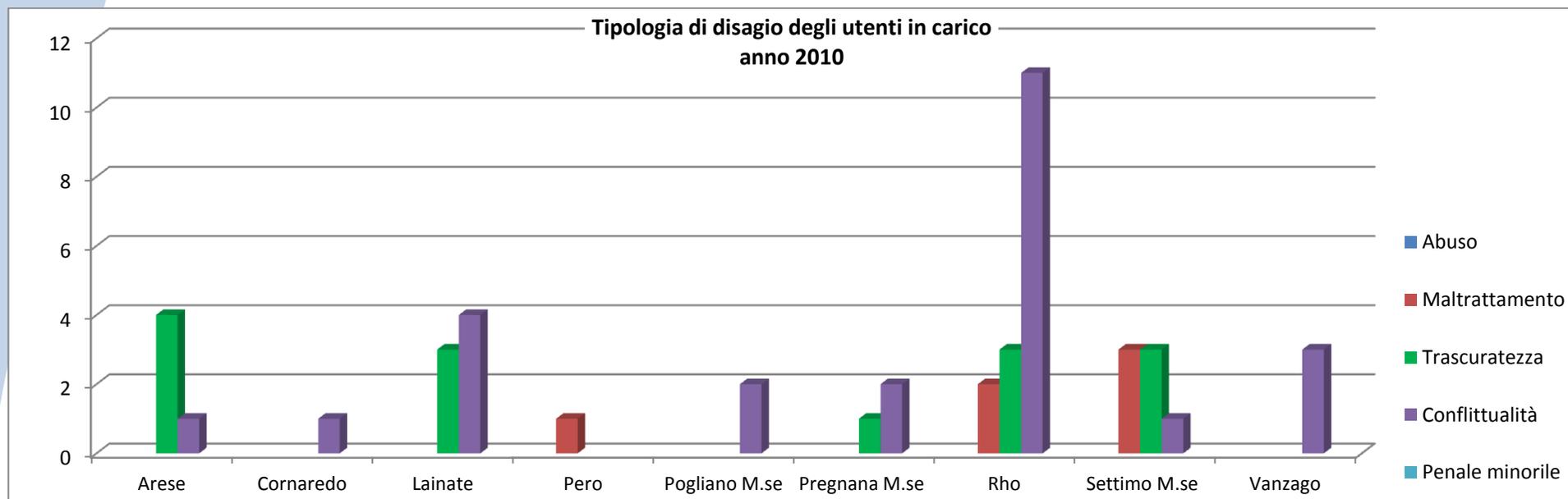
### UTENTI IN CARICO PER COMUNE e PER FASCE D'ETÀ

COMUNE	2010							2009							2008
	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	> 18	TOT.	0-3	4-5	6-10	11-13	14-18	> 18	TOT.	TOT.
Arese	-	1	1	1	2	-	5	-	1	1	-	1	-	3	2
Cornaredo	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	0	4
Lainate	1	1	3	1	1	-	7	-	1	-	-	-	-	1	3
Pero	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	0	0
Pogliano M.se	-	2	-	-	-	-	2	1	2	-	-	-	-	3	3
Pregnana M.se	1	1	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	0	0
Rho	2	1	6	5	2	-	16	3	3	5	4	1	-	16	14
Settimo M.se	1	2	3	1	-	-	7	1	2	6	1	-	-	10	6
Vanzago	-	1	1	1	-	-	3	-	2	1	-	2	-	5	4
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>36</b>



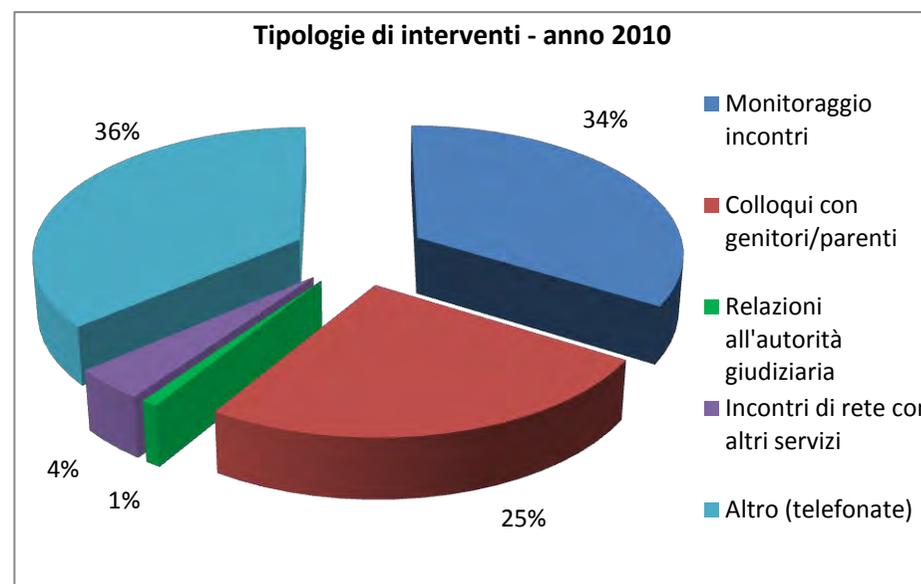
## UTENTI IN CARICO: PER TIPOLOGIA DI DISAGIO

COMUNE	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Pregnana M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE					
	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08			
Abuso						2			1																						0	0	3
Maltrattamento										1									2	4	2	3	3			2					6	9	2
Trascuratezza	4	2	1			1	3									1			3	7	5	3	2								14	11	7
Conflittualità	1	1		1		2	4	1	1			1	2	3	2	2			11	5	7	1	5	6	3	3	4	25	18	23			
Penale minorile																															0	0	0
<b>TOTALE CASI IN CARICO</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>35</b>			



## UTENTI IN CARICO: PER TIPOLOGIA DI INTERVENTO

ATTIVITÀ	2010	2009	2008
	n. interventi	n. interventi	n. interventi
Monitoraggio incontri	801	485	695
Colloqui con genitori/parenti	598	170	510
Relazioni all'autorità giudiziaria	21	15	12
Incontri di rete con altri servizi	94	90	59
Altro (telefonate)	860	790	/



## PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO

**SOGGETTI CHE COLLABORANO  
PER ASPETTI SPECIFICI**

**SOGGETTI CHE CONFERISCONO  
MANDATO AL SERVIZIO**

MAGISTRATURA

PRIVATO SOCIALE

SERVIZI  
EDUCATIVI DEI  
MINORI

NEUROPSICHIATRIA  
INFANTILE

TERAPEUTI  
ACCREDITATI

SERVIZIO TUTELA  
MINORI

TRIBUNALE  
ORDINARIO

SERVIZIO  
SOSTEGNO  
EDUCATIVO  
INTEGRATO

POLIZIA  
MUNICIPALE  
E FORZE  
DELL'ORDINE

SERVIZI SOCIALI  
DI BASE

TRIBUNALE  
MINORENNI

AVVOCATI

**MINORI**  
**SPAZIO NEUTRO  
"ARIMO"**  
**DIREZIONE UFFICIO  
AMMINISTRATIVO**

GIUDICE  
TUTELARE

**FAMIGLIA  
DEI MINORI**

COMUNITÀ PER  
MINORI

SERVIZIO  
SOSTEGNO  
EDUCATIVO  
INTEGRATO

AVVOCATI

CASE FAMIGLIA

SERVIZI SOCIALI  
COMUNALI

COMUNITÀ TERAPEUTICHE

CONSULENTE LEGALE

FAMIGLIE AFFIDATARIE

CENTRO AFFIDI

CONSOLATI

SERVIZIO TOSSICODIPENDENZE

CENTRO  
PSICO-SOCIALE

NUCLEO OPERATIVO ALCOOLDIPENDENTI

**SOGGETTI DI SUPPORTO  
TECNICO**

**SOGGETTI CHE COLLABORANO  
ALLA PRESA IN CARICO**

## 4.2 AREA DISABILI



### SEDI SERVIZI AREE ANZIANI, DISABILI e INCLUSIONE



Servizio Assistenza Domiciliare  
Servizio Trasporto Disabili  
via Beatrice d'Este 28 – RHO



Sportello Assistenza alla Famiglia –  
accesso per le famiglie  
Piazza San Vittore 24 – RHO



Sportello Assistenza alla Famiglia –  
accesso per le “badanti”  
Servizi Inserimenti Lavorativi  
via Lamarmora 7 – LAINATE



Servizio Inserimenti  
Lavorativi  
via Cividale ang. Via  
Gorizia – RHO



Sportello Stranieri  
via F. Meda 20 – RHO

## **4.2.1 SERVIZIO TRASPORTO DISABILI**

### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

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

Obiettivo del Servizio è quello di consentire di raggiungere strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo/socio-sanitario ovvero centri di cura e riabilitazione, superando le barriere di movimento e di accesso.

### **GLI OBIETTIVI**

In particolare ci si propone di:

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

### **IL PROCESSO DI LAVORO**

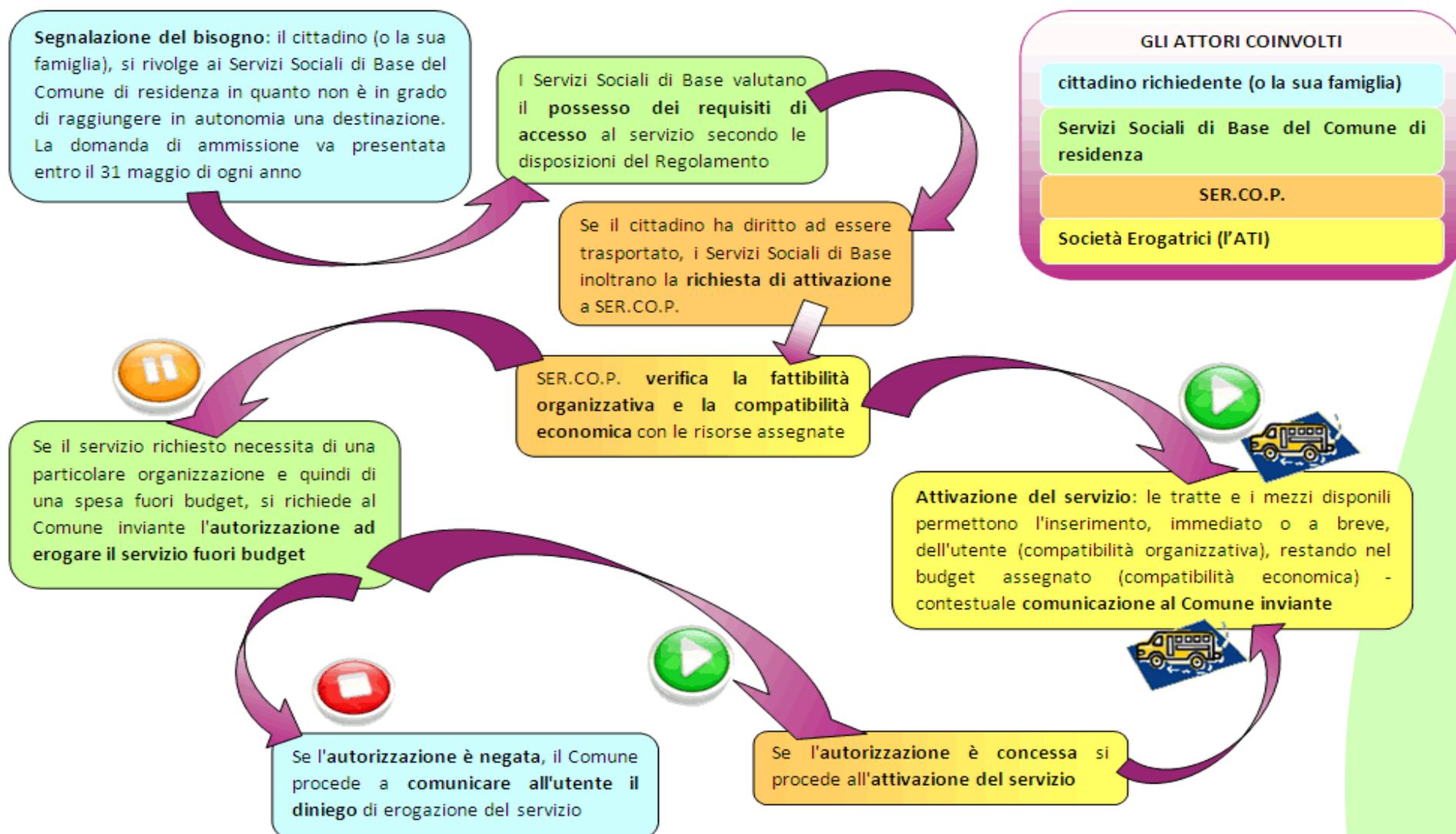
#### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO

### ITER di APPROVAZIONE e AVVIO del SERVIZIO



## **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di trasporto disabili è gestito tramite una figura amministrativa che svolge funzioni di coordinamento fra i Comuni e le società erogatrici, sotto la supervisione della Direzione dell'Azienda Speciale.

Organico: Laura Alessandri (impiegata amministrativa - dipendente), 38 anni.

Sede: via Beatrice d'Este 28 – Rho, sede operativa di SER.CO.P.

Il servizio è svolto principalmente dalle tre società erogatrici a cui i Comuni hanno appaltato il servizio per i residenti nel proprio territorio. In via residuale e solo per trasporti occasionali, l'Azienda Speciale si serve di Associazioni di Pubblica Assistenza.

## **I RISULTATI DEL 2010**

- definizione di modulo di iscrizione al servizio unico per tutti i Comuni, in conformità al documento d'ambito "Modalità di accesso e gestione del Servizio Trasporto Disabili";
- ampliamento dei dati relativi all'utenza condivisi fra Comuni invianti, società erogatrici e SER.CO.P.
- definizione di una modulistica unica e condivisa con le società erogatrici per l'analisi della qualità del servizio;
- diffusione dei risultati dell'indagine sulla qualità del servizio percepita dagli utenti relativamente al 2010 con pubblicazione nella pagina [www.sercop.it/trasporto disabili](http://www.sercop.it/trasporto%20disabili);
- condivisione con le società fornitrici di un ciclo di lezioni di formazione del personale viaggiante sul tema "Addestramento alla relazione con le persone affette da patologie e disabilità", a cura del Dott. Lucio Moderato, Direttore dei Servizi Diurni e Territoriali della Fondazione Sacra Famiglia di Cesano Boscone ed esperto di autismo, ritardo mentale, disabilità psico-motoria e dinamiche psicologiche familiari relative alla disabilità;
- rafforzamento dei rapporti di collaborazione e coordinamento con i Centri di destinazione dei trasportati e gestione congiunta dei casi con criticità;
- predisposizione su tutti i mezzi del servizio di una dotazione elettronica e di localizzazione che permetta, una volta terminati i test e implementato il sistema, di rilevare la posizione dei mezzi viaggianti e il tempo di permanenza sugli stessi degli utenti;
- integrazione del programma software gestionale in implementazione affinché incorpori e gestisca i dati provenienti dall'apparato elettronico sui mezzi;
- analisi di particolari situazioni e/o tipologie di trasporti effettuati per perseguire, in collaborazione con il Comune richiedente l'intervento, la razionalizzazione e normalizzazione dei percorsi anomali e interventi sulla qualità del servizio;
- monitoraggio e controllo del servizio, con reportistica periodica ai Comuni;
- supporto alle famiglie mediante certezza di punti di riferimento sempre reperibili;
- continuità del personale operante sui mezzi.

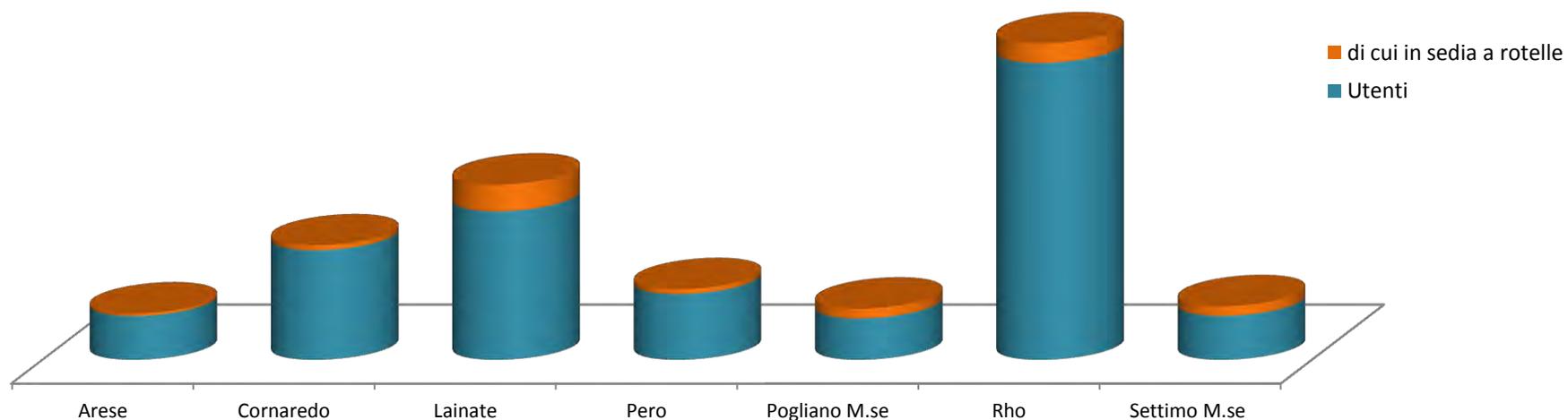
### ALCUNI DATI

Nel corso del 2010 il numero degli utenti in carico al servizio, già aumentato l'anno precedente rispetto al 2008, è cresciuto ulteriormente fino a 352. In totale gli utenti transitati nell'anno nel servizio sono stati 394. Conseguentemente anche le presenze/tratte sono cresciute, sebbene meno che proporzionalmente. Il mese più intenso da questo punto di vista è stato novembre con 5.126 presenze, contro le 547 di agosto. Il totale delle presenze/tratte rilevate nell'anno ammonta ad oltre 47.100.

Infine, su 119 utenti che effettuano terapie, 97 si recano presso il Servizio di Neuropsichiatria Infantile di Rho per un volume pari al 26,5% circa del totale dei trasporti (dati di ottobre 2010).

COMUNE	31/12/2010		31/12/2009		31/12/2008	
	Utenti in carico	Con sedia a rotelle sul mezzo	Utenti in carico	Con sedia a rotelle sul mezzo	Utenti in carico	Con sedia a rotelle sul mezzo
Arese	19	1	18		22	
Cornaredo	47	2	43	5	37	2
Lainate	72	11	70	10	68	8
Pero	29	2	29	2	25	3
Pogliano M.se	21	4	19	4	18	3
Rho	130	8	115	9	112	10
Settimo M.se	22	4	22	6	20	6

Utenti in carico al 31/12/10

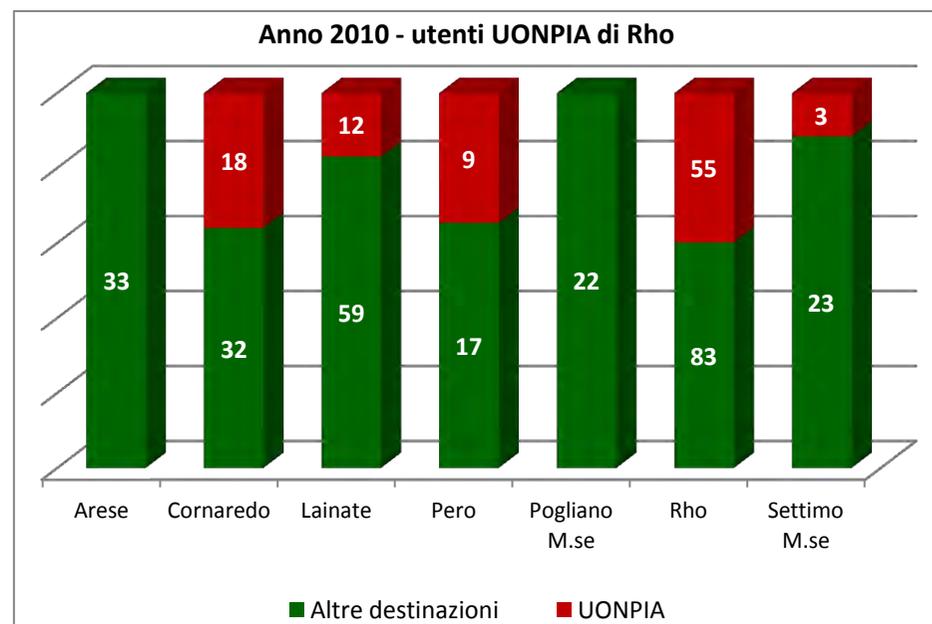
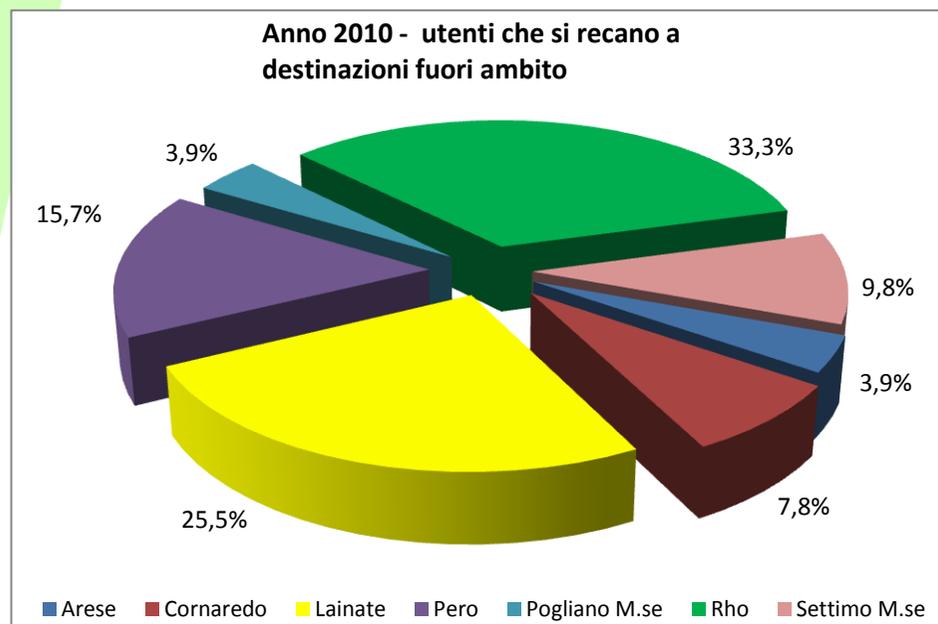


## VALORI DI MASSIMA FREQUENZA RILEVATI

Anno	utenti in carico in un mese		tot. n. presenze-tratte		destinazioni diverse		destinazioni fuori ambito		mezzi impiegati	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Arese	21	18	4.993	5.106	10	9	2	2	9	7
Cornaredo	49	44	4.646 (1)	4.215	13	11	4	4	9	7
Lainate	74	79	12.021 (2)	14.261	24	24	13	10	21	20
Pero	33	30	3.696	3.689	12	11	8	6	14	12
Pogliano M.se	21	19	3.658	3.593	9	8	2	1	7	5
Rho	132	115	14.964 (1)	13.457	30	29	17	14	25	22
Settimo M.se	22	22	3.166	2.731	10	9	5	5	6	6
<b>TOTALE</b>	<b>352</b>	<b>327</b>	<b>47.144</b>	<b>47.052</b>	<b>108</b>	<b>101</b>	<b>51</b>	<b>42</b>	<b>91</b>	<b>79</b>

### NOTE

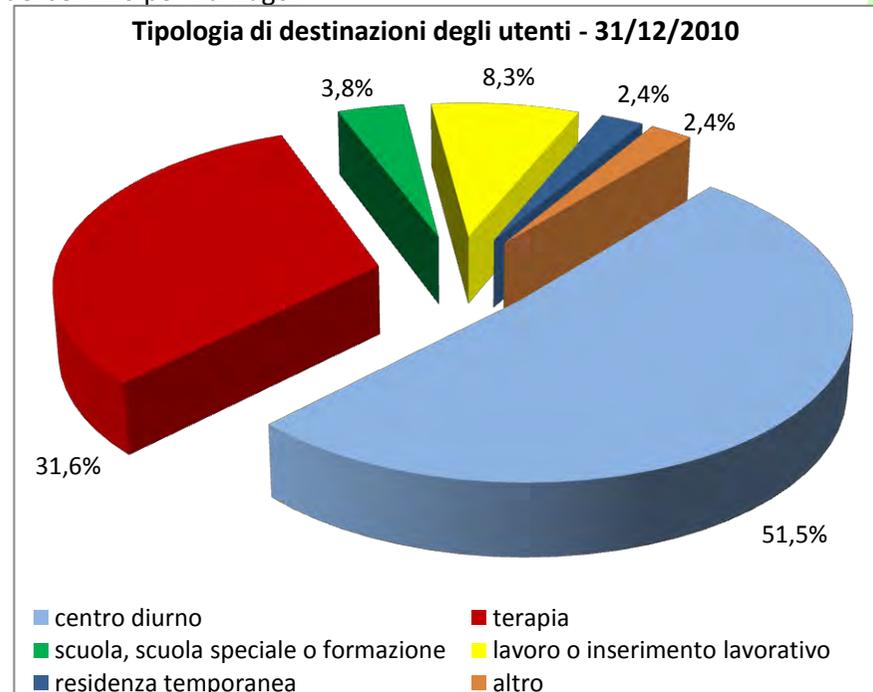
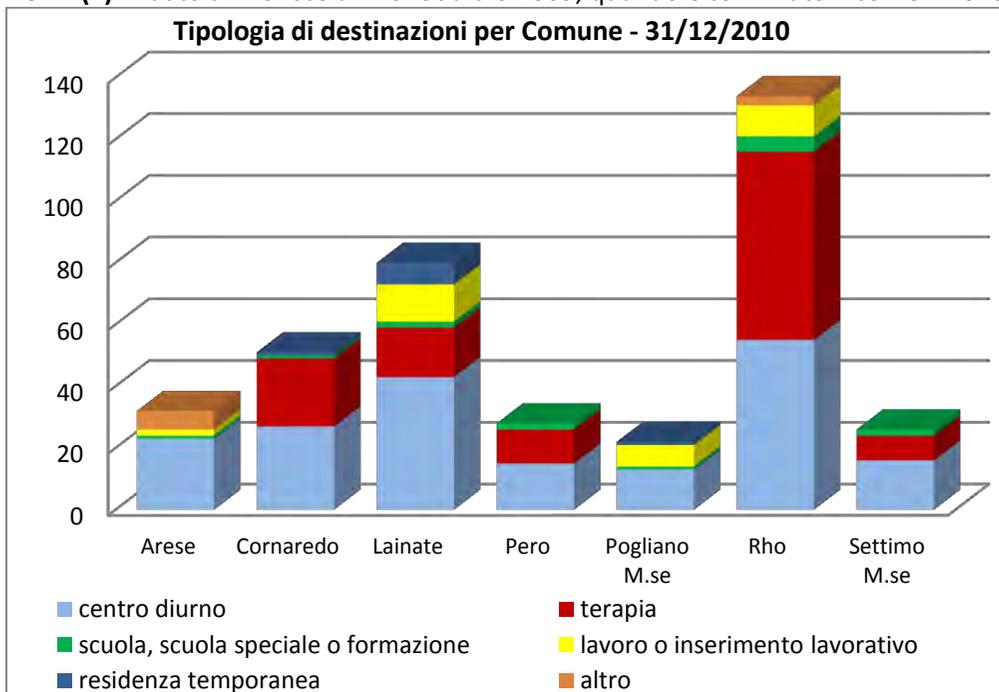
- (1) sono inclusi i servizi effettuati da una associazione di pubblica assistenza a favore di un utente con necessità particolari
- (2) il dato di Lainate include i servizi effettuati verso una cooperativa di lavoro del territorio del Comune (effettivi per il 2010 e solo stimati per il 2009) a carico del centro di destinazione stesso.



**TIPOLOGIA DI DESTINAZIONI DEGLI UTENTI PER COMUNE (sono possibili più destinazioni per utente)**

	31/12/2010						31/12/2009					
	centro diurno	terapia	scuola, scuola speciale o formazione	lavoro o inserimento lavorativo	residenza temporanea	altro	centro diurno	terapia	scuola, scuola speciale o formazione	lavoro o inserimento lavorativo	residenza temporanea	altro
Arese	23	-	1	2	-	6	17	-	-	8	-	-
Cornaredo	27	22	1	-	1	-	13	26	-	2	1	-
Lainate	43	16	2	12	7	-	36	18	4	12	7	2
Pero	15	11	2	-	-	-	16	12	2	-	-	-
Pogliano M.se	13	-	1	7	1	-	12	-	-	7	-	-
Rho	55	61	5	10	-	3	52	48	2	14	-	-
Settimo M.se	16	8	2	-	-	-	13	7	1	-	-	1
Vanzago (1)	-	-	-	-	-	-	6	4	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>192</b>	<b>118</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>165</b>	<b>115</b>	<b>9</b>	<b>43</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

**NOTA (1):** il dato si riferisce a fine febbraio 2009, quando è terminato il conferimento del servizio per Vanzago.



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

	Dicembre 2010			Dicembre 2009		
	n. di destinazioni diverse	di cui fuori ambito	n. di mezzi impiegati	n. di destinazioni diverse	di cui fuori ambito	n. di mezzi impiegati
Arese	10	2	9	9	2	6
Cornaredo	11	2	8	11	2	6
Lainate	21	10	18	21	10	18
Pero	8	5	9	11	6	12
Pogliano M.se	9	2	7	8	1	5
Rho	27	15	23	26	13	22
Settimo M.se	10	5	5	8	5	6

### **I PRINCIPALI PARTNERS**

COOPERHO Consorzio Cooperative dell'Altomilanese, Lainate (MI), in particolare Cooperativa Il Grappolo e Cooperativa Serena di Lainate;

CONSORZIO SERVIZI SOCIALI, Busto Arsizio (VA);

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

RhoSoccorso, Rho;

Fondazione Sacra Famiglia, Cesano Boscone (MI);

Coop. Soc. Cura e Riabilitazione, Milano;

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

Fondazione Don Gnocchi, Milano;

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

NAZARET Società Cooperativa Sociale Onlus, Arese (MI);

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

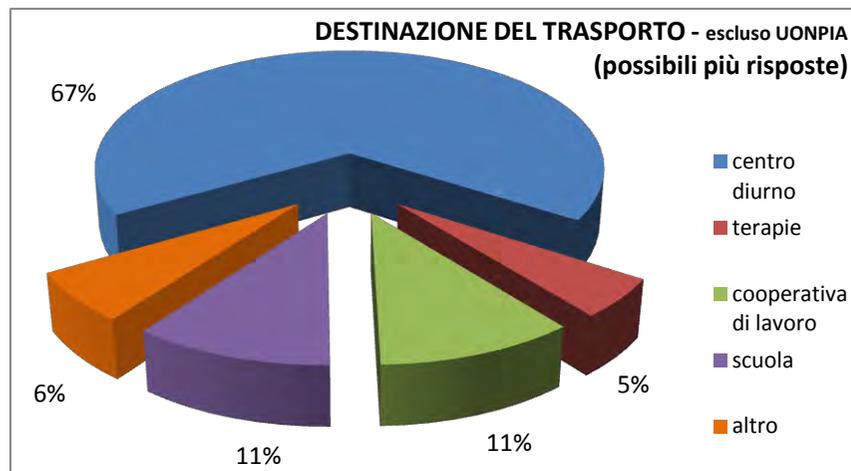
Associazione La-Fra.

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

## INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA

A marzo 2011 sono stati distribuiti 229 questionari per il servizio di trasporto ai centri e 99 questionari per gli utenti del servizio UONPIA per sondare il livello di gradimento del Servizio Trasporto Disabili. Due versioni di questionario in quanto, a differenza dell'anno precedente, sono stati studiati set di domande differenziati per gli utenti che si recano in centri diurni e terapeutici e per quelli che si recano all'Unità di Neuropsichiatria Infantile di Rho (UONPIA). La separazione è necessaria in quanto questi ultimi, minori in una fascia d'età compresa tra la scuola dell'infanzia e la secondaria, vengono prelevati e riaccompagnati direttamente a scuola. Dunque per permettere anche ai genitori o ai familiari dei molti utenti che usufruiscono del trasporto a/da l'UONPIA di poter partecipare all'indagine, pur non avendo contatti diretti con il servizio, è stato necessario modificare e adattare le domande.

A metà aprile 2011 sono stati restituiti compilati 204 questionari relativi al servizio verso i centri (partecipazione pari al 89,08%) e 43 questionari relativi al servizio verso la Neuropsichiatria Infantile (partecipazione pari al 43,4%).

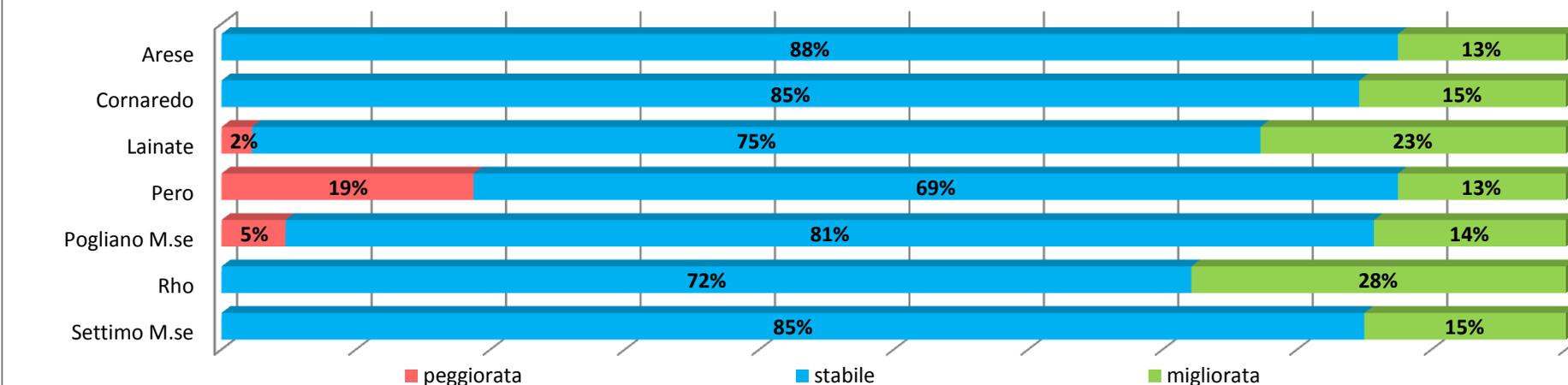


### Grado di soddisfazione complessiva - servizio di trasporto ai centri

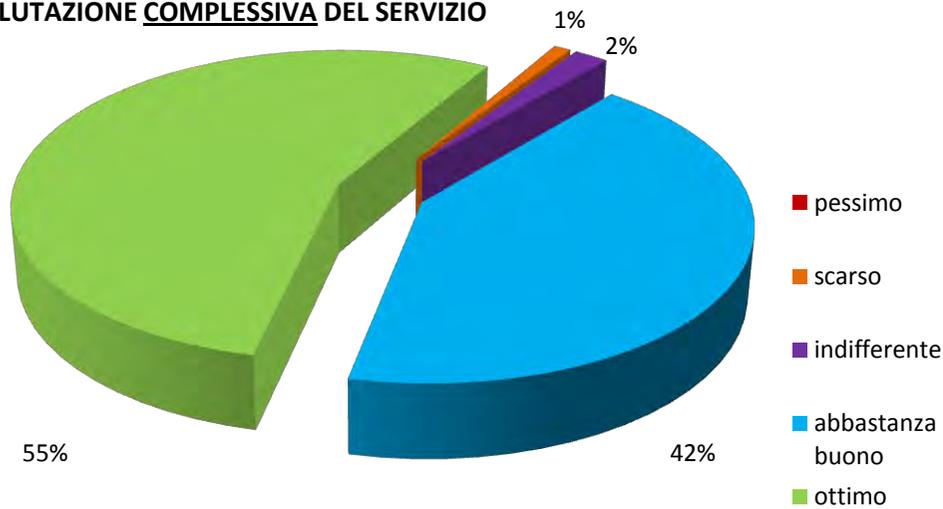
I risultati generali positivi dell'indagine sono sostanzialmente in linea con quanto già emerso nella ricerca dell'anno precedente. Il 21% degli utenti ritiene che l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio sia migliorata.

5 utenti hanno reputato che via stato un peggioramento e SER.CO.P. e le Cooperative che effettuano il trasporto hanno stabilito di confrontarsi per approfondire le osservazioni riportate.

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

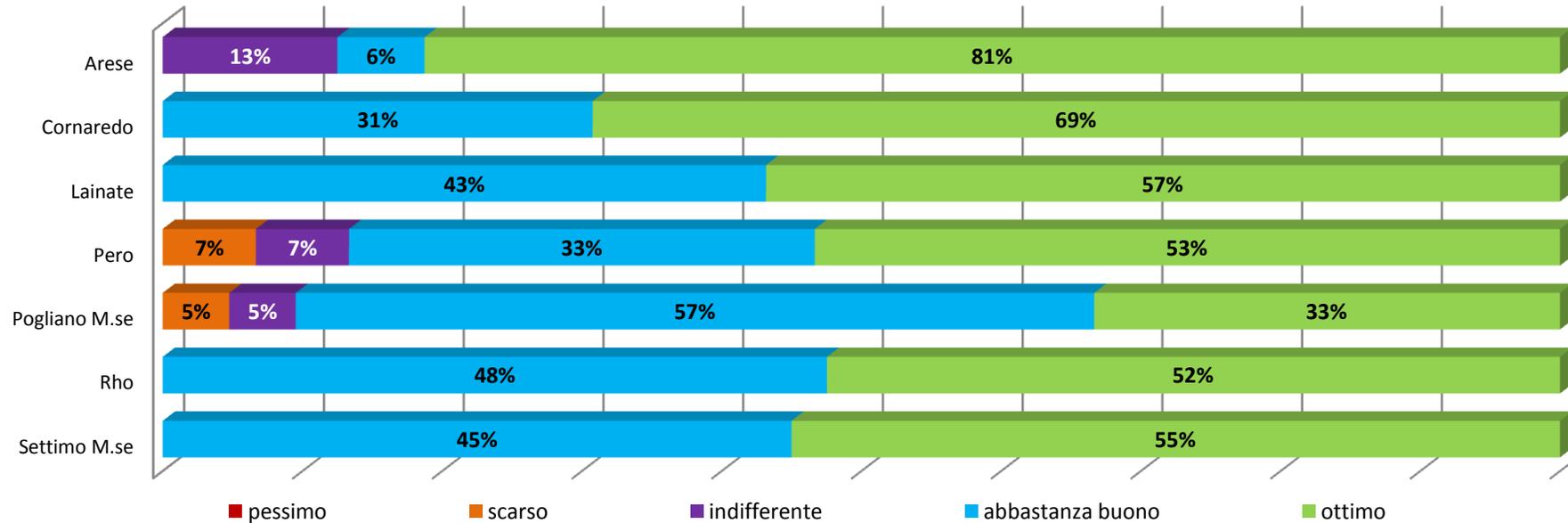


### VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



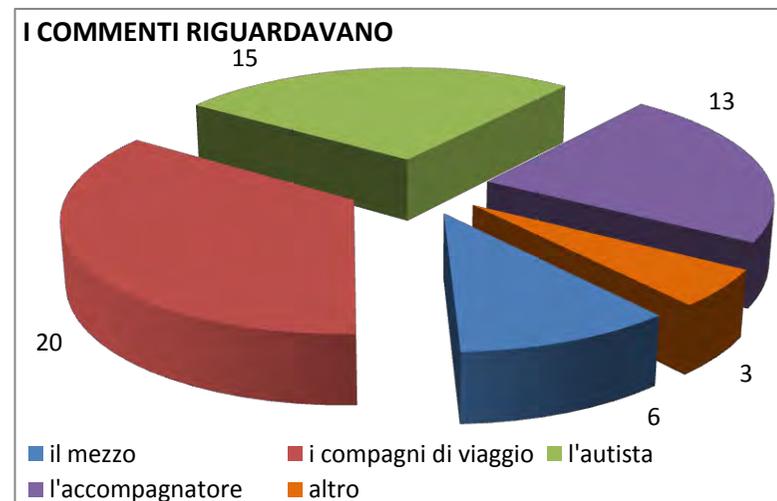
Nel complesso la valutazione è decisamente positiva, il 97% dell'utenza giudica favorevolmente il servizio; considerando che il 59% dei trasportati è in carico da più di 3 anni, tale opinione può ritenersi ben consolidata. I Comuni nei quali la valutazione è unicamente favorevole sono la maggioranza.

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PER COMUNE



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

Per quel che riguarda questo tipo di servizi, al contrario di quelli di trasporto verso altri centri, gli utenti sono nella stragrande maggioranza dei casi, l'86%, in carico da meno di 3 anni. Tuttavia, limitatamente a quei minori che hanno raccontato a casa dell'esperienza del viaggio sui mezzi del servizio, la percezione è positiva nell'87% dei casi.



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

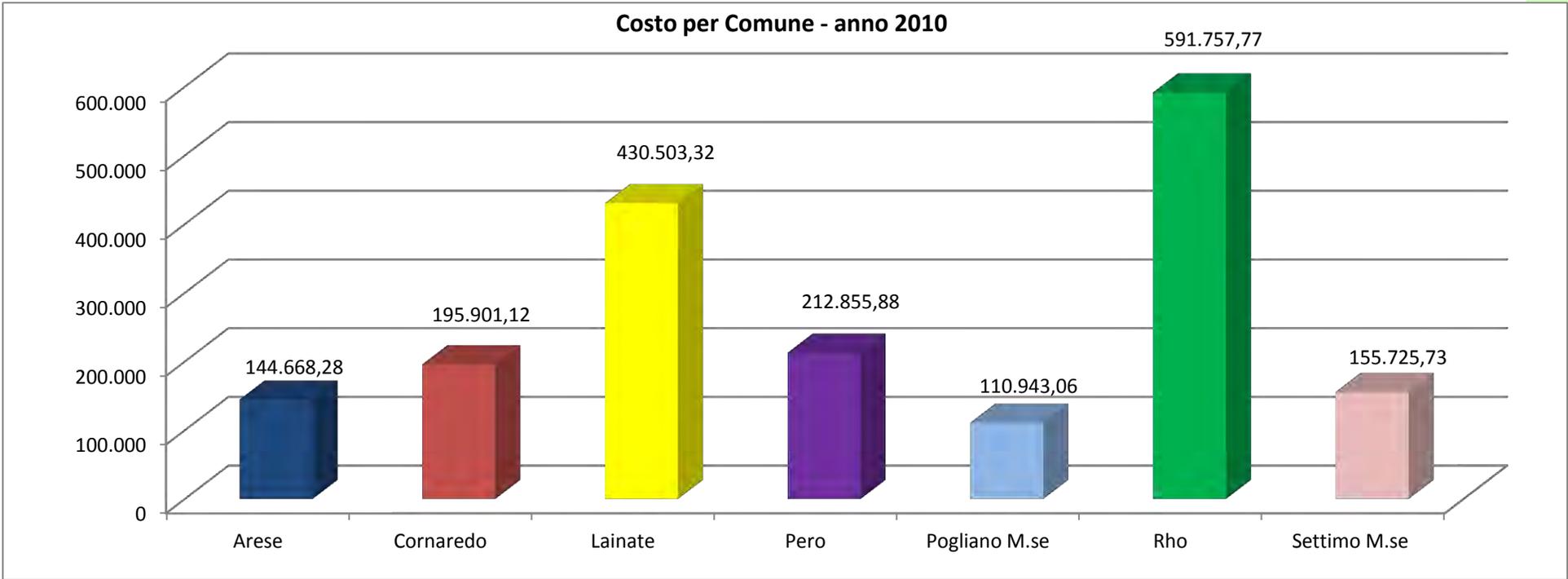
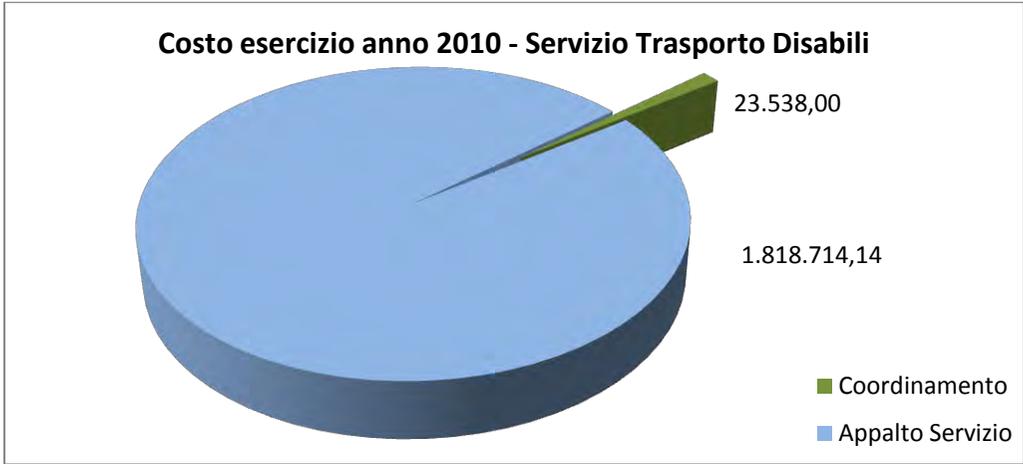
Al servizio si accede tramite richiesta ai Servizi Sociali di Base del Comune di residenza, secondo le modalità previste dall'Ente territoriale.

## I DATI ECONOMICI 2010 DEL SERVIZIO

RICAVI	2010		2009		2008 (settembre-dicembre)	
Contributi Comuni <b>TOTALE</b>	<b>1.842.355,17</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.762.707,82</b>	<b>100,0%</b>	515.779,98	<b>100,0%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>						
coordinamento	23.538,00	1,28%	22.341,15	1,3%	17.709,55	3,4%
Costo servizio	1.818.714,14	98,72%	1.740.366,67	98,7%	495.251,55	96,0%
logistica e costi esercizio	103,03	0,01%	/	/	2.818,88	0,5%
<b>TOTALE</b>	<b>1.842.355,17</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.762.707,82</b>	<b>100,0%</b>	<b>515.779,98</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI PER COMUNE</b>						
Arese	144.668,28	7,9%	165.518,26	9,4%	49.864,16	9,7%
Cornaredo	195.901,12	10,6%	197.423,28	11,2%	41.775,05	8,1%
Lainate	430.503,32	23,4%	386.033,01	21,9%	117.208,07	22,7%
Pero	212.855,88	11,6%	186.318,22	10,6%	48.711,60	9,4%
Pogliano M.se	110.943,06	6,0%	100.826,89	5,7%	39.826,23	7,7%
Rho	591.757,77	32,1%	534.100,47	30,3%	137.955,72	26,7%
Settimo M.se	155.725,73	8,5%	166.047,08	9,4%	50.026,92	9,7%
Vanzago	/	/	26.440,62	1,5%	30.412,23	5,9%
<b>TOTALE</b>	<b>1.842.355,17</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.762.707,82</b>	<b>100,0%</b>	<b>515.779,98</b>	<b>100,0%</b>

	2010	2009	2008
COSTO MEDIO PER UTENTE/ ANNO	5.234	5.230	5.372 (A)

**NOTA (A):** Il servizio è stato preso in carico nel mese di Settembre, pertanto il dato 2008 è stato composto analizzando la spesa su base annua.



# MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO TRASPORTO DISABILI

**ENTI DI DESTINAZIONE**

**ENTI CHE CONCORRONO ALLA DEFINIZIONE DELL'INTERVENTO**

COMUNITÀ RESIDENZIALI

COMUNITÀ SOCIO SANITARIE

NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

CENTRI DIURNI  
DISABILI

CENTRI SOCIO EDUCATIVI

AZIENDE OSPEDALIERE

CENTRI RICREATIVI  
TERRITORIALI (CAMPI  
ESTIVI)

CENTRI  
DIURNI  
INTEGRATI

LUOGHI DI  
IMPIEGO

SERVIZI  
FORMAZIONE  
ALL'AUTONOMIA

SCUOLE  
(SPECIALI,  
FORMAZIONE  
PROFESSIONALE)

COOPERATIVE  
DI LAVORO

CENTRI TERAPICI

PERSONE CON  
MINORAZIONE  
FISICA, PSICHICA, O  
SENZORIALE

**ENTI INVOLANTI**

SERVIZIO TUTELA  
MINORI

SERVIZI SOCIALI DI  
BASE DEI COMUNI

MINORI IN  
PSICOTERAPIA  
RIABILITATIVA

SOCIETÀ  
EROGATRICI

ASSOCIAZIONI  
PUBBLICA  
ASSISTENZA

FAMIGLIE DEGLI  
UTENTI

**DIREZIONE**

**UFFICIO  
AMMINISTRATIVO**

PERSONE IN  
STATO DI  
FRAGILITÀ

CENTRI  
SANITARI  
SPECIALISTICI

NEUROPSICHIATRIA  
INFANTILE

AZIENDA OSPEDALIERA

SPORTELLO FRAGILITÀ

TUTELA MINORI

UFFICIO INVALIDI

## **4.2.2 SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO**

### **LA MISSION DEL SERVIZIO**

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

### **GLI OBIETTIVI**

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

### **IL PROCESSO DI LAVORO**

#### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

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

## LE FASI DEL PROCESSO DI LAVORO

### SEGNALAZIONE DA PARTE DEL SERVIZIO

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

### VALUTAZIONE PSICOLOGICA E SOCIO EDUCATIVA

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

### INDIVIDUAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ LAVORATIVE

tramite la verifica della banca dati del Servizio di Inserimento Lavorativo.

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

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

### DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE

elaborazione del progetto in équipe e condivisione con utente/famiglia

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

Stipula della convenzione/verifica avvenuta assunzione e avvio del monitoraggio

### VERIFICA DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO

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

### CONCLUSIONE DEL PROGETTO

Dimissione formale dell'utente dal Servizio di Inserimento Lavorativo con mantenuta disponibilità ad interventi successivi.

### RAPORTO CON LE AZIENDE

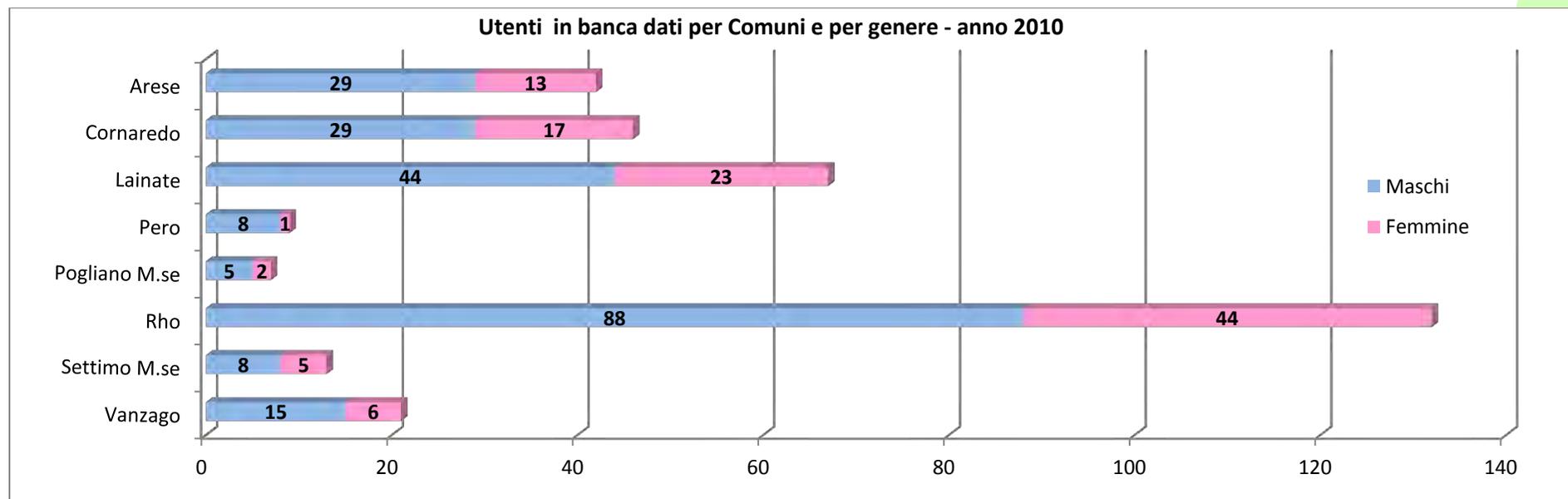
Elaborazione di strategie per reperire nuove aziende disponibili alla collaborazione (marketing telefonico, invio di mail informative sul servizio, rapporto diretto "porta a porta" con le singole aziende di settori o comparti produttivi in cui si ipotizzano mansioni compatibili con le caratteristiche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

## I RISULTATI DEL 2010

Suddivisione degli utenti in banca dati per Comune di residenza e genere

Comune	2010				2009				2008			
	Numero utenti	%	Maschi	Femmine	Numero utenti	%	Maschi	Femmine	Numero utenti	%	Maschi	Femmine
Arese	42	12,5%	29	13	40	12,7%	30	10	28	12%	21	7
Cornaredo	46	13,6%	29	17	42	13,3%	24	18	24	11%	14	10
Lainate	67	19,9%	44	23	67	21,3%	43	24	41	18%	30	11
Pero	9	2,7%	8	1	7	2,2%	7	0	4	2%	4	0
Pogliano M.se	7	2,1%	5	2	7	2,2%	4	3	3	1%	2	1
Rho	132	39,2%	88	44	118	37,5%	77	41	98	44%	61	37
Settimo M.se	13	3,9%	8	5	12	3,8%	7	5	9	4%	5	4
Vanzago	21	6,2%	15	6	22	7,0%	14	8	18	8%	12	6
<b>TOTALE</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>111</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>	<b>206</b>	<b>109</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>	<b>149</b>	<b>76</b>

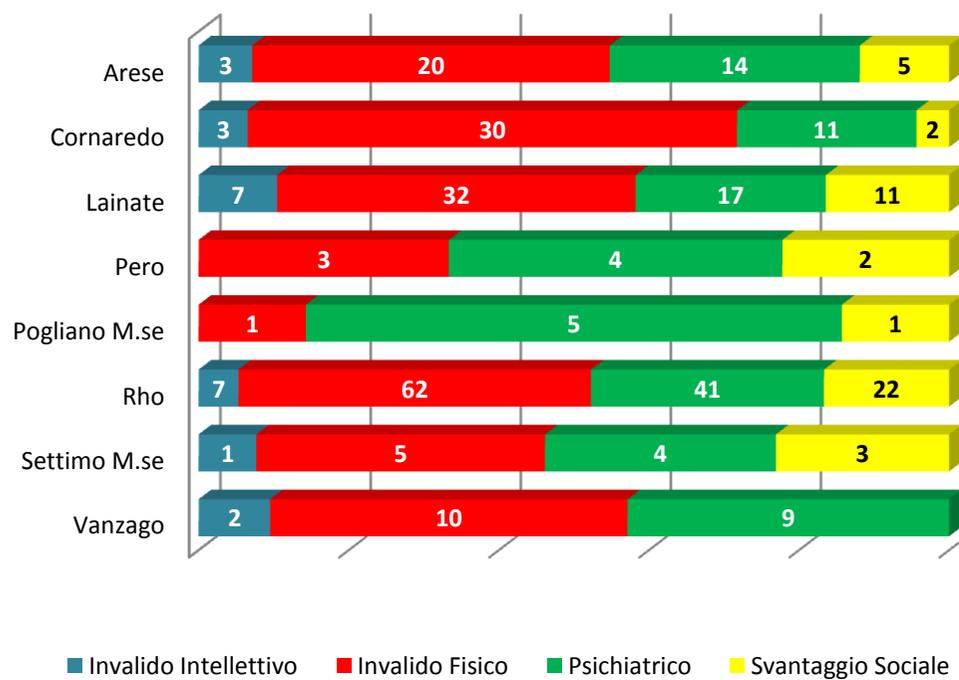
NB: Pregnana M.se non ha conferito la gestione del servizio.



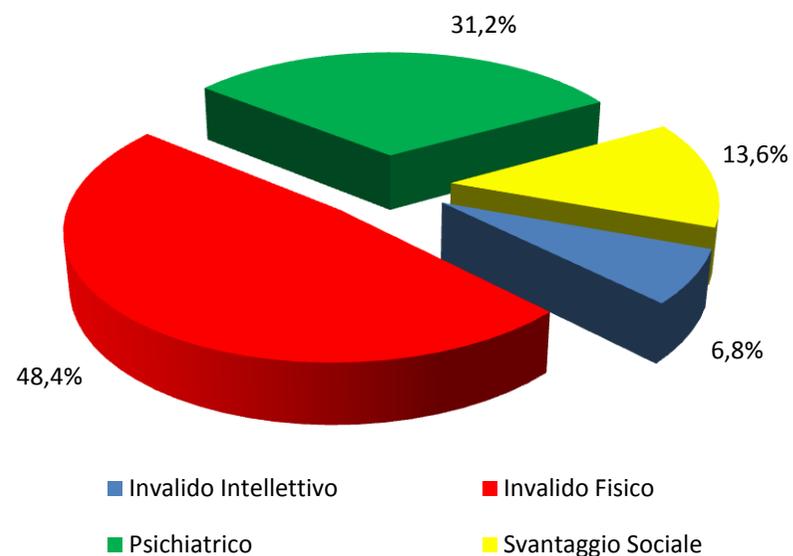
## La tipologia di utenza in banca dati

	Arese			Cornaredo			Lainate			Pero			Pogliano M.se			Rho			Settimo M.se			Vanzago			TOTALE		
	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08	'10	'09	'08
<b>Invalido Intellettivo</b>	3	1	0	3	3	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	6	1	0	0	2	0	1	23	10	9
<b>Invalido Fisico</b>	20	19	14	30	26	16	32	42	26	3	2	0	1	1	0	62	65	59	5	6	5	10	15	11	163	176	131
<b>Psichiatrico</b>	14	15	11	11	10	4	17	15	10	4	5	4	5	5	2	41	32	21	4	3	4	9	6	6	105	91	62
<b>Svantaggio Sociale</b>	5	5	3	2	3	2	11	10	5	2	0	0	1	1	1	22	15	12	3	3	0	0	1	0	46	38	23
<b>TOTALE</b>	42	40	28	46	42	24	67	67	41	9	7	4	7	7	3	132	118	98	13	12	9	21	22	18	337	315	225

Tipologia di utenza in banca dati: confronto fra Comuni - anno 2010

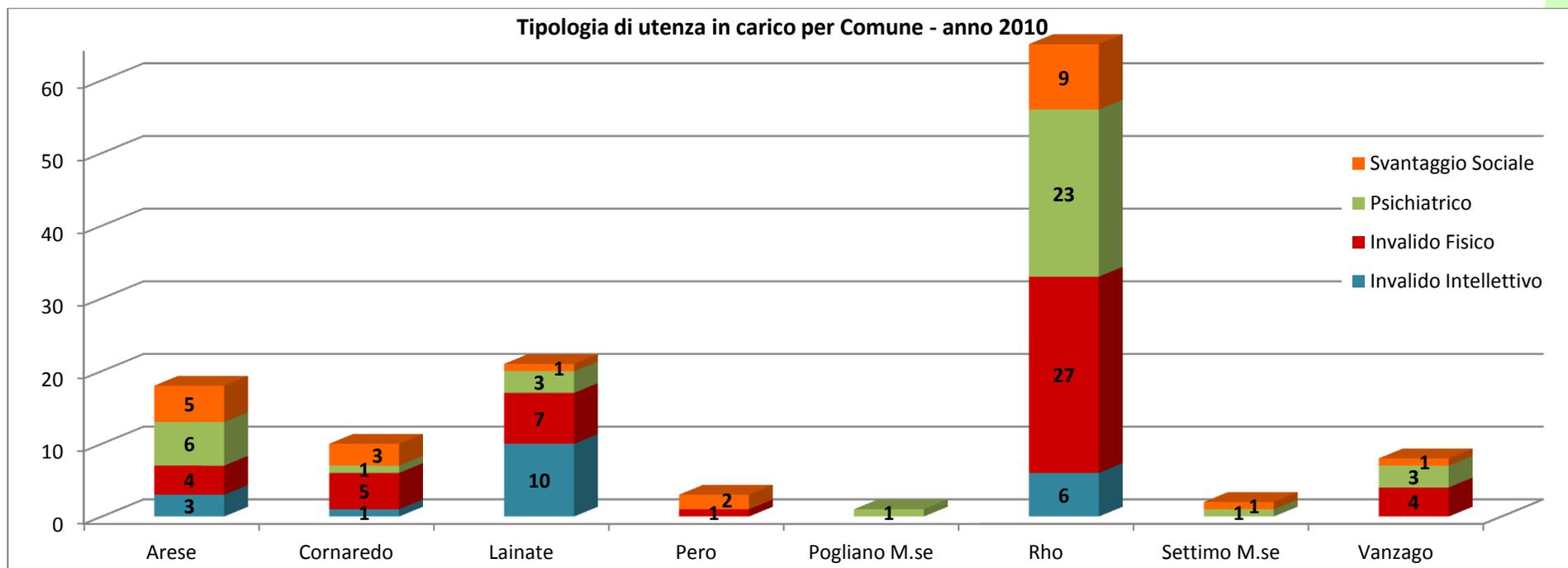


Tipologia di utenza in banca dati - anno 2010



### UTENTI IN CARICO NEL 2010: PER COMUNE E TIPOLOGIA

Comune	2010					2009				
	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantaggio Sociale	TOTALE	Invalido Intellettivo	Invalido Fisico	Psichiatrico	Svantaggio Sociale	TOTALE
Arese	3	4	6	5	18	4	1	2	2	9
Cornaredo	1	5	1	3	10	9	1	6	1	17
Lainate	10	7	3	1	21	14	1	4	2	21
Pero	0	1	0	2	3	2	0	1	0	3
Pogliano M.se	0	0	1	0	1	1	0	3	0	4
Rho	6	27	23	9	65	9	7	10	5	31
Settimo M.se	0	0	1	1	2	1	0	0	1	2
Vanzago	0	4	3	1	8	4	0	2	0	6
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>128</b>	<b>44</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>93</b>



**UTENTI IN CARICO NEL 2010: PER COMUNE E FASCE D'ETÀ**

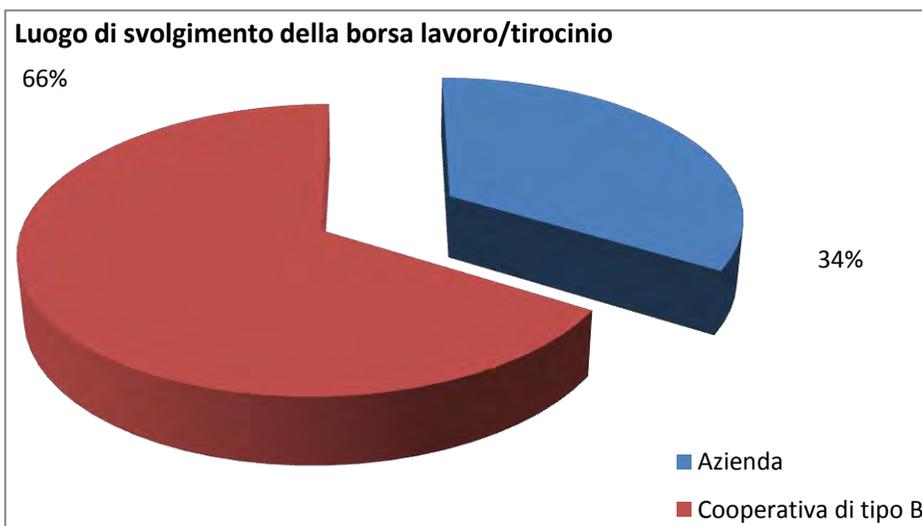
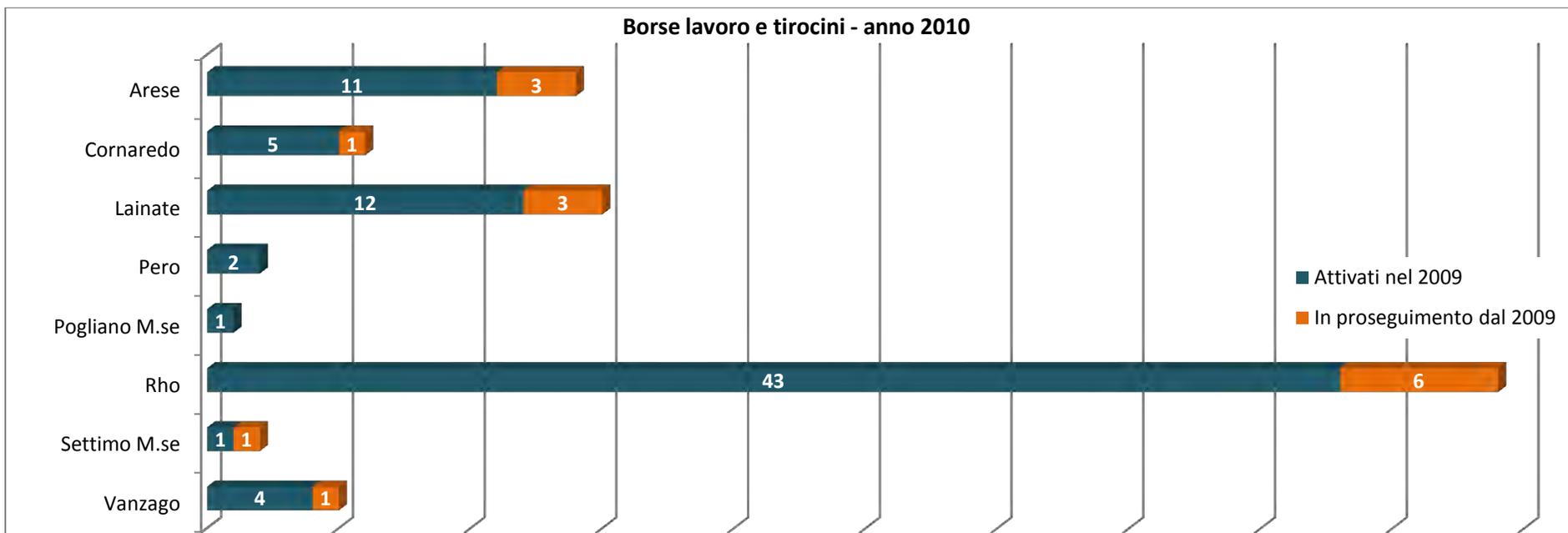
Comune	2010					2009				
	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE	14-18	19-25	26-45	46-64	TOTALE
Arese	0	1	13	4	<b>18</b>	1	2	3	3	<b>9</b>
Cornaredo	0	2	1	7	<b>10</b>	1	1	9	6	<b>17</b>
Lainate	0	10	7	4	<b>21</b>	1	3	7	10	<b>21</b>
Pero	0	3	0	0	<b>3</b>	0	1	1	1	<b>3</b>
Pogliano M.se	0	0	1	0	<b>1</b>	0	0	4	0	<b>4</b>
Rho	1	12	33	19	<b>65</b>	2	5	14	10	<b>31</b>
Settimo M.se	0	0	2	0	<b>2</b>	0	0	1	1	<b>2</b>
Vanzago	0	0	4	4	<b>8</b>	0	1	3	2	<b>6</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>61</b>	<b>38</b>	<b>128</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>93</b>

**LE BORSE LAVORO E I TIROCINI LAVORATIVI**

Comune			
	Borse lavoro/tirocini attivati	Borse lavoro/tirocini già attivi (dal 2009)	TOTALE del periodo
Arese	11	3	14
Cornaredo	5	1	6
Lainate	12	3	15
Pero	2	0	2
Pogliano M.se	1	0	1
Rho	43	6	49
Settimo M.se	1	1	2
Vanzago	4	1	5
<b>TOTALE</b>	<b>79</b>	<b>15</b>	<b>94</b>

2009		
Borse lavoro /tirocini attivati	Borse lavoro /tirocini già attivi (dal 2008)	TOTALE del periodo
6	1	<b>7</b>
6	1	<b>7</b>
8	2	<b>10</b>
2	0	<b>2</b>
3	0	<b>3</b>
26	11	<b>37</b>
2	1	<b>3</b>
3	1	<b>4</b>
<b>56</b>	<b>17</b>	<b>73</b>

2008		
Borse lavoro /tirocini attivati	Borse lavoro /tirocini già attivi	TOTALE del periodo
1	1	<b>2</b>
1	0	<b>1</b>
1	2	<b>3</b>
0	1	<b>1</b>
0	0	<b>0</b>
13	4	<b>17</b>
2	0	<b>2</b>
0	1	<b>1</b>
<b>18</b>	<b>9</b>	<b>27</b>

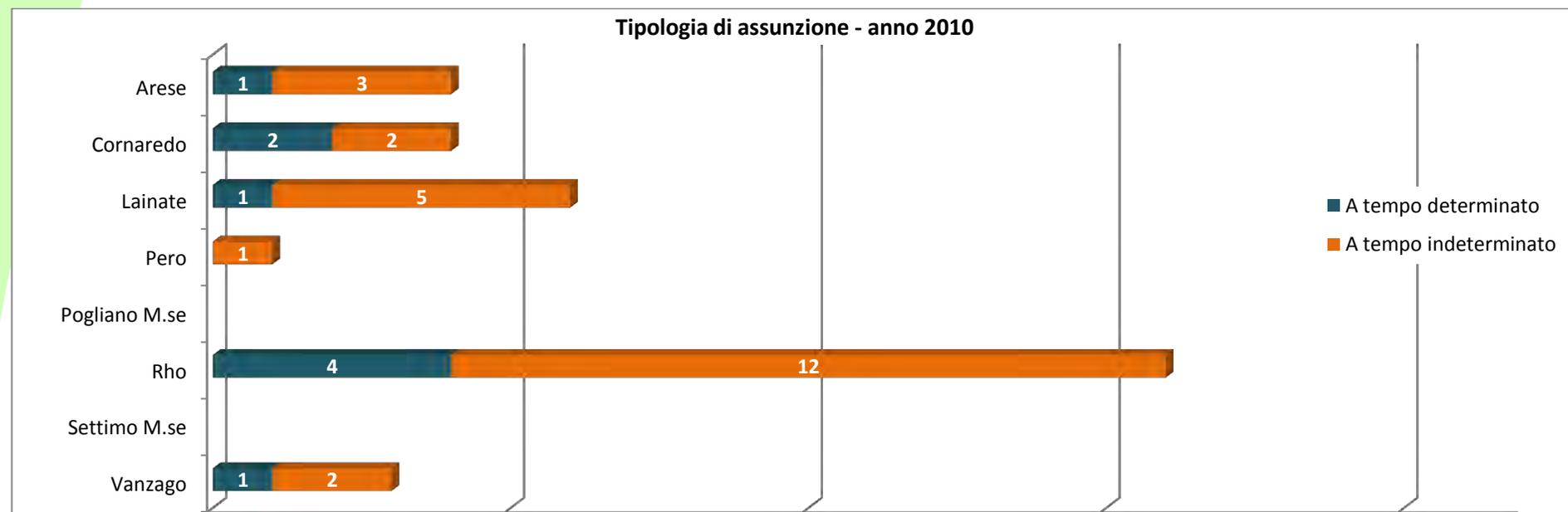


## INSERIMENTI LAVORATIVI: ASSUNZIONI

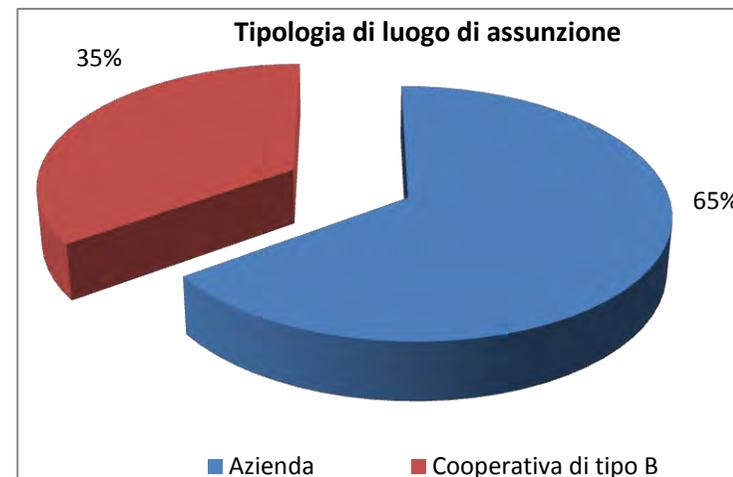
Comune	2010		
	A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE
Arese	1	3	4
Cornaredo	2	2	4
Lainate	1	5	6
Pero	0	1	1
Pogliano M.se	0	0	0
Rho	4	12	16
Settimo M.se	0	0	0
Vanzago	1	2	3
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>34</b>

2009		
A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE
2	1	3
3	3	6
3	3	6
0	1	1
0	1	1
11	10	21
1	0	1
1	3	4
<b>21</b>	<b>22</b>	<b>43</b>

2008		
A tempo determinato	A tempo indeterminato	TOTALE
1	0	1
1	0	1
0	4	4
0	0	0
0	1	1
8	2	10
0	0	0
0	2	2
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>19</b>



RAGIONE SOCIALE	ATTIVITÀ	RUOLI RICOPERTI	ASSUNTI
Carlsberg	alimentare	amministrativo	1
Maneggio la Vigna	attività sportiva	addetto alla manutenzione stabili	1
Mediante	distribuzione stampa	operaio	1
Comune di Novate Milanese	ente pubblico	impiegato generico	1
Di Pharma	farmaceutica	magazziniere	1
Iper Coop Bonola	GDO	addetto vendite	1
SMA Italia	GDO	addetto segreteria	1
O.F.P.	metalmeccanica	addetto pulizie	1
MTV	produzione e trasmissione televisiva	data entry, impiegato generico	2
Humana People to people	riciclo abiti usati	data entry	1
Autogrill	ristorazione	operatore pluriservizio	2
Idea Mediterranea	ristorazione	aiuto cuoco	1
Avenance	ristorazione collettiva	amministrativo, addetti al trasporto, addetti mensa	5
Società Edile	ristrutturazioni	operaio	1
Relight	smaltimento e riciclo rifiuti	operaio	1
Pittarello	vendita calzature	addetto vendite	2
Mediaword	vendita elettrodomestici	cassiere	3
Coop. Il Portico		addetto pulizie	2
Coop. Futura		addetto manutenzione del verde	1
Coop. Nazaret		operaio	2
Coop. I Sommozzatori della Terra		addetto manutenzione del verde	1
Coop. Centro Insieme 2000		addetto manutenzione stabili	1
Coop. Agrifoglio		addetto pulizie	1
<b>TOTALE degli ASSUNTI nel 2010</b>			<b>34</b>



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

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

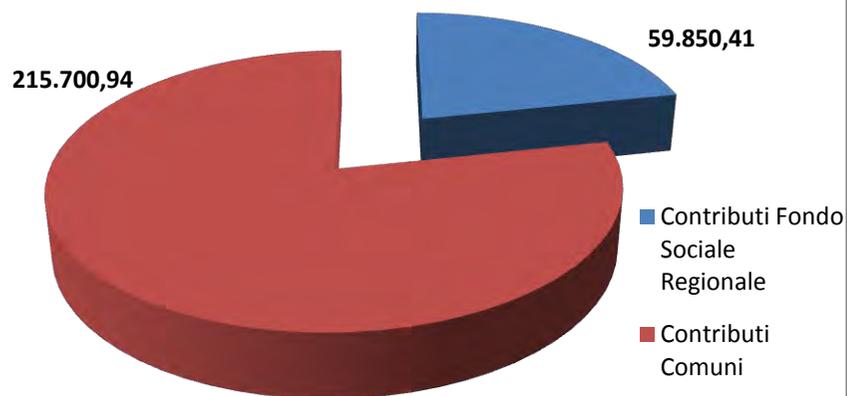
### **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è gestito attraverso affidamento esterno.

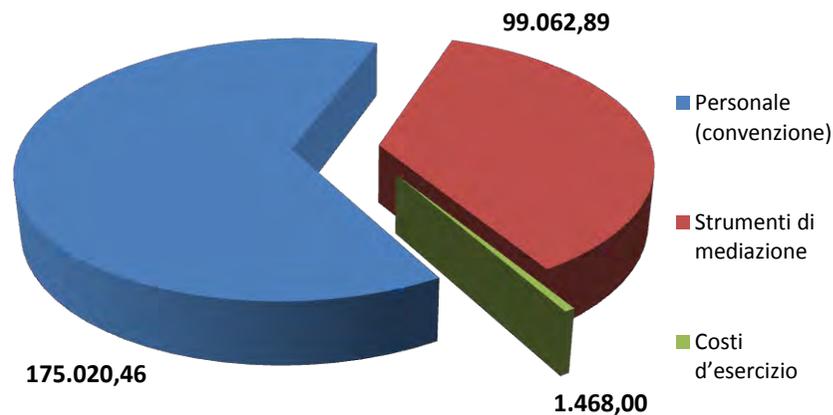
## I DATI ECONOMICI 2010 DEL SERVIZIO

		2010		2009		2008	
<b>RICAVI</b>	Contributi Fondo Sociale Regionale	59.850,41	21,7%	69.522,79	27,7%	29.518,44	37,9%
	Contributi Comuni	215.700,94	78,3%	181.478,77	72,3%	48.459,75	62,1%
	<b>TOTALE</b>	<b>275.551,35</b>	<b>100,0%</b>	<b>251.001,56</b>	<b>100,0%</b>	<b>77.978,19</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI ESERCIZIO</b>	Personale (convenzione)	175.020,46	63,5%	176.375,20	70,3%	60.600,15	77,7%
	Strumenti di mediazione	99.062,89	36,0%	69.626,36	27,7%	12.378,04	15,9%
	Locazioni	-	-	5.000,00	2,0%	5.000,00	6,4%
	Costi d'esercizio	1.468,00	0,5%				
	<b>TOTALE</b>	<b>275.551,35</b>	<b>100,0%</b>	<b>251.001,56</b>	<b>100,0%</b>	<b>77.978,19</b>	<b>100,0%</b>
<b>COSTI PER COMUNE</b>	Arese	27.943,46	13,0%	19.646,91	10,8%	5.196,92	10,7%
	Cornaredo	20.622,55	9,6%	19.959,22	11,0%	4.546,41	9,4%
	Lainate	34.593,20	16,0%	32.363,21	17,8%	7.214,64	14,9%
	Pero	8.874,82	4,1%	7.887,60	4,3%	2.417,93	5,0%
	Pogliano M.se	9.734,19	4,5%	9.324,04	5,1%	1.489,10	3,1%
	Rho	83.893,99	38,9%	64.597,15	35,6%	20.777,35	42,9%
	Settimo M.se	14.914,51	6,9%	15.971,14	8,8%	4.223,92	8,7%
	Vanzago	15.124,22	7,0%	11.729,49	6,5%	2.593,48	5,4%
	<b>TOTALE</b>	<b>215.700,94</b>	<b>100,0%</b>	<b>181.478,77</b>	<b>100,0%</b>	<b>48.459,75</b>	<b>100,0%</b>

Ricavi - anno 2010



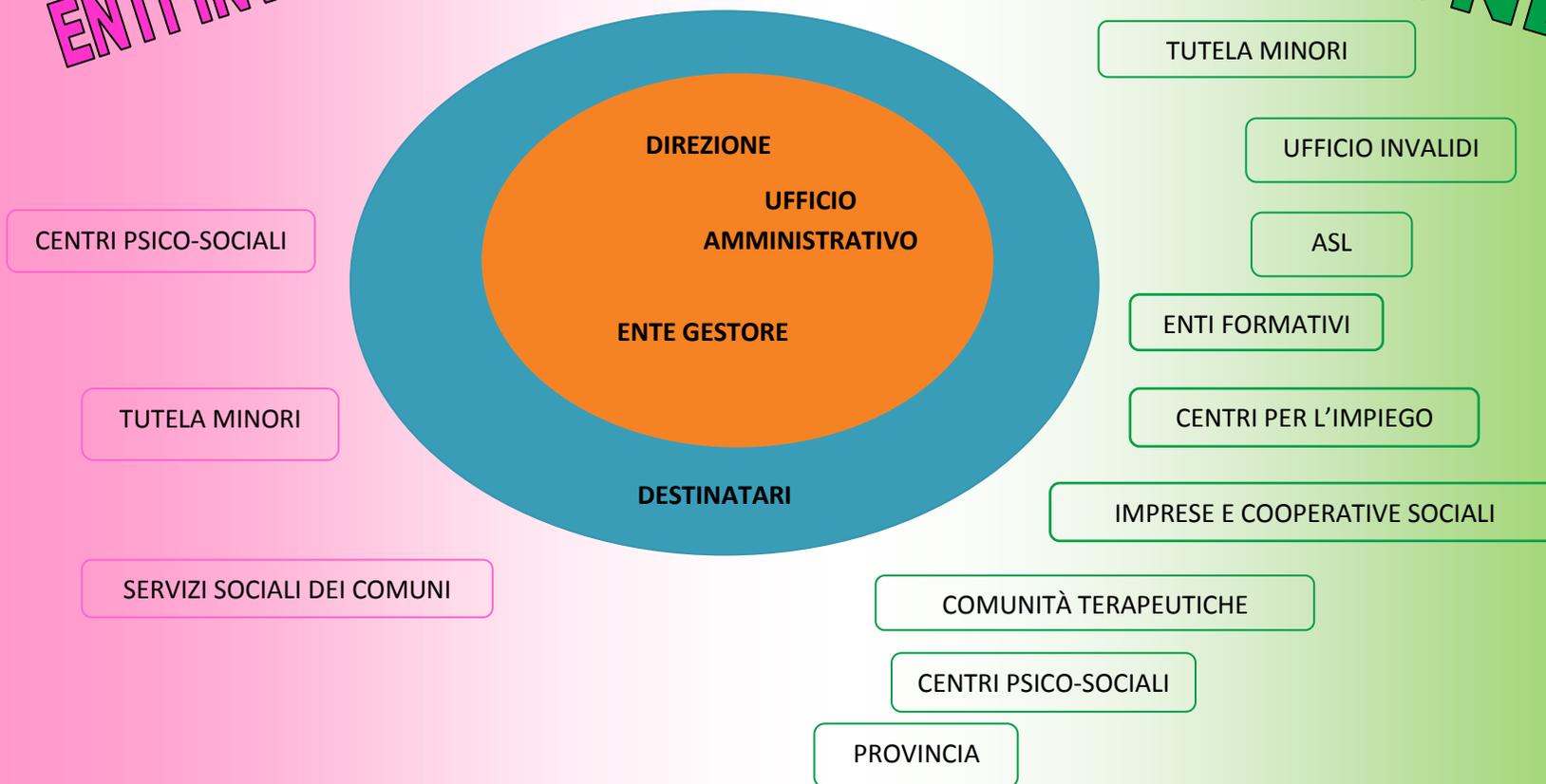
Costi - anno 2010



## PORTATORI DI INTERESSE DEL SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATIVO

**ENTI INVIANTI**

**PARTNER**



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

#### LA MISSION DEL SERVIZIO

Il Centro Socio Educativo (CSE) e Il Servizio Formazione Autonomia (SFA) si definiscono servizi diurni che accolgono persone in situazione di disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

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

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

Dal 2010 l'Ambito ha coinvolto le strutture di CSE e gli SFA presenti nel territorio in un processo di accreditamento che ha costituito un'importante evoluzione nel sistema di erogazione del servizio da parte degli enti gestori.

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

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

Il Percorso di accreditamento si è concluso nel Settembre del 2010 con l'accreditamento di 9 strutture (5 Centri Socio Educativi e 4 Servizi di Formazione all'Autonomia) e la costituzione dell'Albo delle Strutture Accreditate per CSE e SFA dell'Ambito Rhodense.

L'accreditamento di tali strutture permetterà:

- ai cittadini ammessi al servizio di scegliere liberamente e consapevolmente la struttura diurna, con garanzia di una qualità degli interventi determinata e vigilata
- a SER.CO.P. l'acquisto di posti del sistema privato accreditato a costi standard, senza distinzione nell'erogazione del servizio ma soprattutto della retta giornaliera applicata all'utente.

L'istituzione di una tariffa fissa giornaliera, coniuga la qualità degli interventi con l'efficienza economica. La retta giornaliera infatti, suddivisa per tipologia di struttura e frequenza dell'utente, permetterà non solo un abbattimento dei costi ma soprattutto un'evoluzione dei sistemi di programmazione e controllo della spesa che risulterà maggiormente strutturata e aperta a ragionamenti in termini programmatori.

## **GLI OBIETTIVI**

In particolare ci si propone di:

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

## **IL PROCESSO DI LAVORO**

### **LE ATTIVITÀ TIPICHE**

Al fine di raggiungere gli obiettivi, il servizio:

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

## **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

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

Organico: Annamaria Di Bartolo (impiegata amministrativa - dipendente), 24 anni.

Sede: via Beatrice d'Este 28 – Rho, sede operativa di SER.CO.P.

Il servizio è svolto dalle strutture accreditate dall'Ambito.

## **I RISULTATI DEL 2010**

- definizione di modulo di inserimento al servizio unico per tutti i Comuni, in conformità al documento d'ambito "Modalità di accesso ai servizi diurni per persone disabili residenti nel Rhodense";
- ampliamento dei dati relativi all'utenza condivisi fra Comuni invianti, strutture accreditate e SER.CO.P.;
- definizione di una modulistica unica per la fatturazione delle strutture accreditate, per favorire il controllo di gestione del servizio;
- costruzione di strumenti di lavoro che favoriscano un rapido ed efficace del controllo di gestione mensile che permetta, oltre al monitoraggio e al controllo del servizio, anche la possibilità di estrapolare report periodici per i Comuni;
- istituzione di un Tavolo di Confronto tra Comuni, strutture accreditate e SER.CO.P. per temi di interesse comune sull'erogazione dei servizi;
- rafforzamento dei rapporti di collaborazione e coordinamento con le strutture accreditate, SER.CO.P. e i Comuni del Rhodense.

## **ALCUNI DATI**

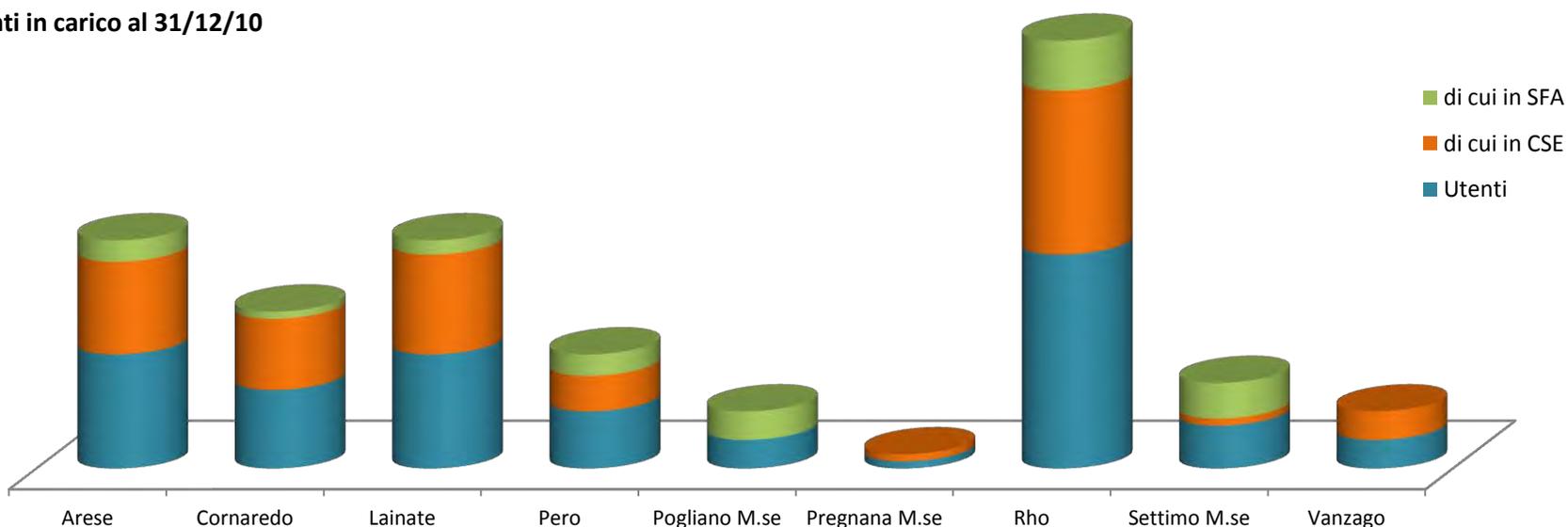
### **ANALISI DELL'UTENZA**

Il servizio è passato in carico a SER.CO.P. da Settembre 2010 con l'istituzione dell'Albo delle strutture accreditate per CSE e SFA.

Al 31 Dicembre 2010 il volume di utenza soddisfatto è riportato nelle tabelle sottostanti:

COMUNE	31/12/2010		
	Utenti in carico	Di cui in strutture SFA	Di cui in strutture CSE
Arese	16	3	13
Cornaredo	11	1	10
Lainate	16	2	14
Pero	8	3	5
Pogliano M.se	4	4	0
Pregnana M.se	1	0	1
Rho	30	7	23
Settimo M.se	6	5	1
Vanzago	4	0	4
<b>TOTALE</b>	<b>96</b>	<b>25</b>	<b>71</b>

### Utenti in carico al 31/12/10



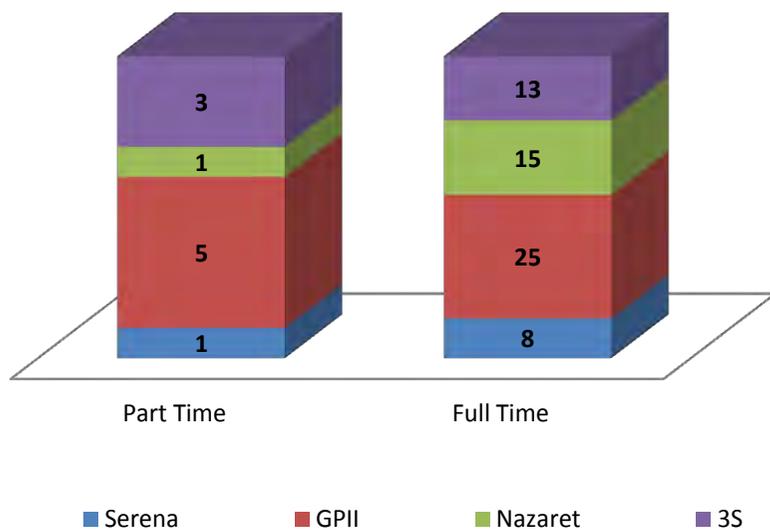
### Suddivisione degli utenti per Strutture Accreditate e tipologia di frequenza

Il processo ha portato all'accREDITAMENTO di 9 strutture di seguito elencate evidenziando gli utenti in carico suddivisi per tipologia di frequenza:

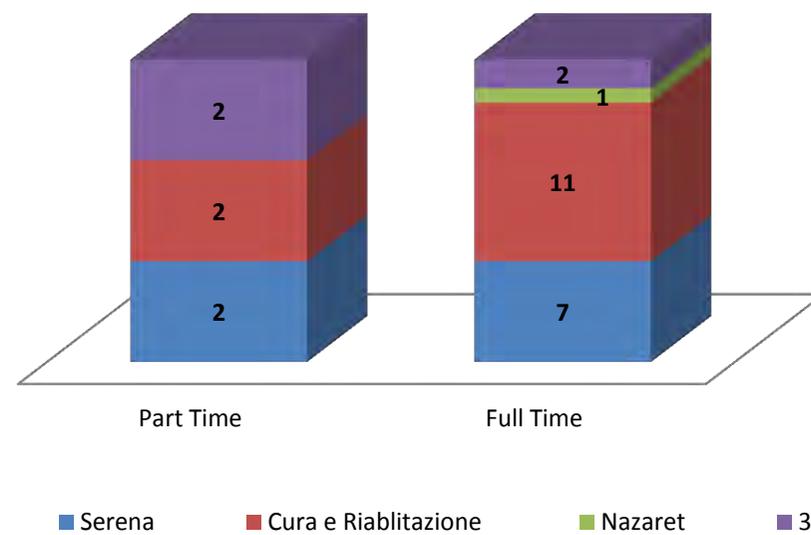
STRUTTURA ACCREDITATA DALL'AMBITO	TIPOLOGIA DI FREQUENZA	UTENTI IN CARICO CSE
Coop. Sociale SERENA ONLUS - Lainate	Part Time	1
	Full Time	8
Coop. Sociale GPII ONLUS - Pregnana M.se	Part Time	5
	Full Time	25
Coop. Sociale NAZARET ONLUS - Arese	Part Time	1
	Full Time	15
Coop. Sociale3S ONLUS - Lainate	Part Time	3
	Full Time	13

STRUTTURA ACCREDITATA DALL'AMBITO	TIPOLOGIA DI FREQUENZA	UTENTI IN CARICO SFA
Coop. Sociale SERENA ONLUS - Lainate	Part Time	2
	Full Time	7
Coop. Sociale NAZARET ONLUS - Arese	Part Time	0
	Full Time	1
Coop. Sociale3S ONLUS - Lainate	Part Time	0
	Full Time	2
Coop. Sociale CURA E RIABILITAZIONE - Vanzago	Part Time	2
	Full Time	11

Tipologia frequenza utenti in carico - CSE



Tipologia frequenza utenti in carico - SFA



**LE MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Al servizio si accede tramite richiesta presso i Servizi Sociali di Base del Comune di residenza, secondo le modalità previste dall'Ente territoriale.

## I DATI ECONOMICI 2010 DEL SERVIZIO

### RICAVI

	2010	
Contributi Comuni	187.148,70	100,0%

### COSTI ESERCIZIO

Collocamenti in strutture accreditate	187.148,70	100,0%
---------------------------------------	------------	--------

### COSTI PER COMUNE

Arese	31.613,39	16,9%
Cornaredo	22.111,90	11,8%
Lainate	31.934,35	17,1%
Pero	15.419,84	8,2%
Pogliano M.se	8.394,07	4,5%
Pregnana M.se	2.109,02	1,1%
Rho	59.387,31	31,7%
Settimo M.se	10.308,80	5,5%
Vanzago	5.870,03	3,1%
<b>TOTALE</b>	<b>187.149,70</b>	<b>100,0%</b>

di cui per CSE		di cui per SFA	
25.982,21	82,19%	5.631,17	17,81%
20.234,84	91,51%	1.877,06	8,49%
28.180,24	88,24%	3.754,12	11,76%
10.545,10	68,39%	4.874,75	31,61%
0,00	0,00%	8.394,07	100,00%
2.109,02	100,00%	0,00	0,00%
45.024,05	75,81%	14.363,25	24,19%
2.109,02	20,46%	8.199,78	79,54%
5.870,03	100,00%	0,00	0,00%
<b>140.054,50</b>	<b>74%</b>	<b>47.094,20</b>	<b>26%</b>

	2010	
COSTO STANDARD GIORNALIERO PER UTENTE CSE	Part Time	€ 20,94
	Full Time	€ 35,23

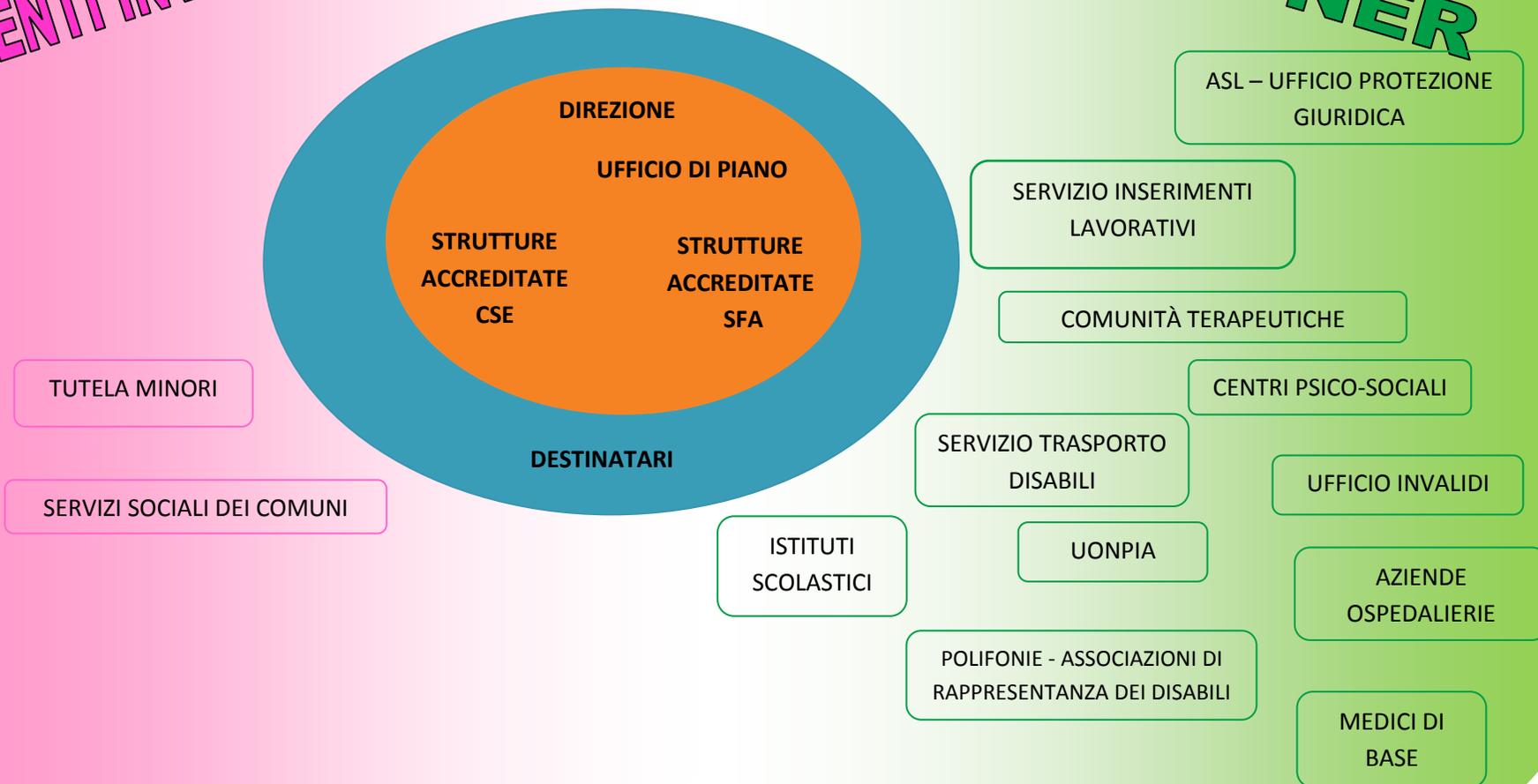
	2010	
COSTO STANDARD GIORNALIERO PER UTENTE SFA	Part Time	€ 20,00
	Full Time	€ 33,50

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

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

**ENTI INVIANTI**

**PARTNER**



## 4.2.4 ASSEGNO DI CURA DISABILI

### LA MISSION DEL SERVIZIO

Sostegno alla domiciliarità di persone disabili che si trovano in condizioni di fragilità e con rete familiare debole.

### L'ATTIVITÀ

L'erogazione di un buono economico mensile del valore massimo di € 260,00 avviene previo raggiungimento di una posizione utile in graduatoria.

Al momento dell'apertura dei termini del bando dell'assegno di cura, ogni utente che presenta regolare richiesta ed è in possesso dei requisiti minimi di partecipazione acquisterà dei punteggi parziali che successivamente formeranno un punteggio finale.

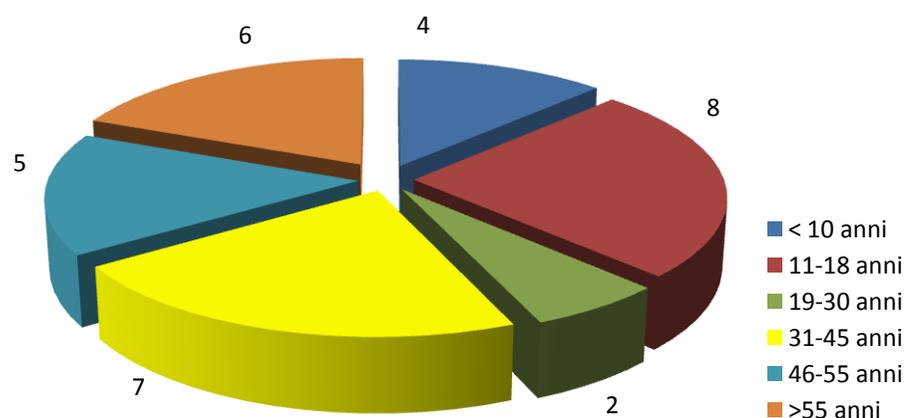
Il punteggio finale servirà per stabilire la posizione che l'utente andrà a ricoprire nella graduatoria complessiva d'Ambito. I beneficiari sono collegati al budget complessivo che i Comuni del Rhodense stanzianno annualmente per l'Assegno di cura Disabili.

### I DESTINATARI DELL'ASSEGNO

Cittadini residenti nei Comuni di: Arese, Lainate, Cornaredo, Pero, Pogliano M.se, Pregnana M.se, Rho, Settimo M.se e Vanzago, che presentano le seguenti caratteristiche:

- essere assistiti a domicilio;
- essere non autosufficienti, con documentata certificazione di invalidità civile (codici 4, 5, 6; codice 7 del verbale di invalidità civile integrato da dichiarazione ai sensi art. 3 L. 104/92);
- avere un ISEE del nucleo familiare inferiore a € 15.495,00.

Percettori assegno di cura disabili per fasce di età - anno 2010



numero percettori diviso tra i comuni - anno 2010

